

Общие условия обслуживания (поддержки) SISW

Компания Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. или одна из ее аффилированных компаний Siemens Industry Software («SISW») заключила с Заказчиком лицензионное соглашение конечного пользователя (EULA) с дополнительными условиями (далее – «Соглашение»). Все услуги по обслуживанию в рамках Договора предоставляются в соответствии с данными Общими условиями обслуживания (поддержки) SISW (далее – «Общие условия обслуживания») наряду с другими условиями обслуживания, применяемыми для отдельных продуктов, которые можно найти по адресу <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>. В случае возникновения разночтений преимуществом перед данным текстом Общих условий обслуживания обладают условия обслуживания для отдельных продуктов. Компания SISW может иногда изменять условия Услуг по обслуживанию при условии, однако, что любые изменения вступают в силу только при продлении Заказчиком действия Услуг по обслуживанию отдельно или в рамках подписки. При этом изменения не могут вступить в силу во время действующих на данный момент Услуг по обслуживанию без прямого выражения согласия Заказчика. Термины, написанные с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре.

- 1. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ.** Услуги по обслуживанию включают (а) обновление Программного обеспечения, (b) исправление Ошибок (описание приведено далее) и (c) техническую поддержку. Бессрочные лицензии на Программное обеспечение не включают Услуги по техническому обслуживанию, которые необходимо приобретать отдельно. Услуги по техническому обслуживанию будут доступны на основании данного Соглашения в той степени, в которой компания SISW предоставляет данные услуги для базовой системы, аналогичной системе заказчика.
- 2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ** Для некоторых Продуктов SISW могут быть доступны для приобретения дополнительные уровни поддержки и услуги, приведенные в соответствующем тексте Условий обслуживания для определенных продуктов, включая расширенную поддержку и дополнительные услуги, такие как удаленная поддержка, услуга многоагентной диагностики или удаленного мониторинга, обслуживание на объекте, поддержка предыдущих версий и увеличенное время поддержки.
- 3. СРОК ОБСЛУЖИВАНИЯ.** Заказчик может приобрести Услуги по обслуживанию у SISW или у ее аффилированного лица на первоначальный годичный срок обслуживания или на другой период времени, указанный в Заказе. После этого действие Услуг по обслуживанию автоматически продлевается на следующий годичный срок, если ни одна из сторон не расторгнет Соглашение, предоставив уведомление в письменном виде по крайней мере за тридцать дней до истечения текущего срока. В случае приобретения Заказчиком дополнительных лицензий или Продуктов компания SISW может скорректировать годичный срок обслуживания и пропорционально распределить оплату в течение года, чтобы привести ее в соответствие с текущим сроком обслуживания и расчетным периодом.
- 4. НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.** Новые версии Программного обеспечения могут являться доработанными версиями, изменения в которых в основном заключаются в исправлении Ошибок (далее – «Доработанная версия»), или основными версиями, представляющими собой во многом обновленные версии Программного обеспечения, содержащие новые или улучшенные функции (далее – «Основная версия»). В рамках Услуг по обслуживанию Заказчик получает новые Доработанные версии и Основные версии, которые выпускаются для всех заказчиков SISW. Это право не распространяется на каждый выпуск, модуль, дополнение, будущий продукт и любое обновление функций или характеристик Программного обеспечения, которое компания SISW разрабатывает для одиночного заказчика по индивидуальным требованиям или которое SISW разрабатывает и лицензирует как отдельный продукт. Заказчик отвечает за установку и внедрение всех новых версий и перенос необходимых данных. Заказчик отвечает за конфигурацию и совместимость своего оборудования и программного обеспечения с Продуктами и для получения помощи может приобрести дополнительные пакеты Услуг по обслуживанию или отдельные Профессиональные услуги.
- 5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРЕДЫДУЩИХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.** Касательно Доработанной и Основной версии компания SISW будет поддерживать текущую версию и наиболее актуальную Доработанную версию, относящуюся к ближайшей предыдущей Основной версии. Если в обновлении к

предыдущей Основной версии была исправлена Ошибка, SISW может потребовать от Заказчика обновить программное обеспечение до Доработанной версии, содержащей исправление Ошибки, вместо предоставления отдельного корректирующего файла или обходного решения.

- 6. РАСШИРЕННЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ И УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ УСТАРЕВШИХ ПРОДУКТОВ.** SISW по собственному усмотрению может заменять более не поддерживаемое Программное обеспечение на продукты с аналогичными функциями и компонентами без дополнительной оплаты или предложить Заказчику расширенные услуги или услуги по обслуживанию отдельных устаревших Продуктов за дополнительную плату. Расширенные услуги по обслуживанию предполагают поддержку Продуктов после истечения основного срока поддержки. Услуги по обслуживанию устаревших продуктов относятся к Продуктам, которые в целом больше не распространяются и не поддерживаются SISW и на которые не распространяются основные или расширенные услуги по обслуживанию (поддержке).
- 7. ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК.** Ошибка – неисправность Продукта, приводящая к его значительному несоответствию Документации (далее – «Ошибка»). Заказчик может сообщить SISW о любой предполагаемой Ошибке и предоставить SISW подробное описание в письменном виде и документы по предполагаемой Ошибке. Заказчик сотрудничает с SISW при выполнении анализа зарегистрированной Ошибки. Если SISW придет к выводу, что Программное обеспечение содержит Ошибку, она предпримет коммерчески обоснованные меры для корректировки этой Ошибки с помощью корректирующего файла, обходного решения или путем выпуска следующей Доработанной версии или Основной версии Программного обеспечения по своему усмотрению.
- 8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (СТАНДАРТНОЕ РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ).** Заказчик может получить техническую поддержку по телефону, позвонив в центр технической поддержки, предоставляющий помощь по отдельным Продуктам, приведенным на веб-странице <http://www.siemens.com/gtac>. Поддержка доступна в стандартное рабочее время, за исключением локальных праздничных дней, в центрах технической поддержки, относящихся к регионам, к которым прикреплен Заказчик, использующий Продукты. Если Заказчик приобрел лицензию или Продукт у уполномоченного партнера по разработке решений, Заказчик может получить оперативную техническую поддержку по телефону от такого партнера в рабочее время, установленное партнером, за исключением праздничных дней. На веб-сайте технической поддержки Заказчик может также регистрировать запросы на техническую поддержку Продукта, сообщать о предполагаемых Ошибках, отслеживать этапы обработки запросов, загружать исправления и обходные решения, обмениваться информацией на форуме сообщества, а также получить доступ к заметкам о версии и другой информации по Продукту. По обоснованному запросу SISW Заказчик разрешает ей предоставить Услуги по техническому обслуживанию на объекте Заказчика или с помощью технологии удаленного совместного доступа к экрану.
- 9. НАЗНАЧЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ СПЕЦИАЛИСТ.** SISW может потребоваться, чтобы Заказчик назначил одного или нескольких сотрудников в качестве технических специалистов для связи с ними представителей технической поддержки. Сотрудники будут обучены работе с используемыми Продуктами SISW и будут выступать в качестве основных контактных лиц для отправки запросов и получения Услуг технической поддержки.
- 10. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ СРЕДСТВ ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ.** Исключительной ответственностью SISW и единственным и исключительным средством правовой защиты Заказчика в случае неисполнения обязанности по исправлению Ошибки является возможность Заказчика расторгнуть Соглашение о предоставлении Услуг по обслуживанию Продукта, в котором возникла ошибка, и получить пропорционально распределенный возврат платежа за оставшийся период текущего срока предоставления Услуг по обслуживанию этого Продукта.
- 11. ПЕРВОНАЧАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ И СТОИМОСТЬ ПРОДЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ УСЛУГ.** Для прямых заказов у SISW стоимость Услуг по обслуживанию Заказчика указывается в Заказе. SISW может увеличить стоимость обслуживания, уведомив Заказчика по крайней мере за шестьдесят (60) дней до истечения текущего периода обслуживания. Заказчик должен приобрести Услуги по обслуживанию для всех поддерживаемых Продуктов, используемых в одном местоположении.

- 12. МАТЕРИАЛЫ СТОРОННИХ КОМПАНИЙ.** Только для продуктов сторонних компаний, предоставленных компанией SISW, гарантируется, что они будут функционировать совместно с Продуктами в соответствии с Документацией. Другие способы использования продуктов сторонних компаний Заказчиком, например, в качестве независимого решения или совместно с Продуктами, не проверены и их результаты не гарантируются SISW. Несмотря на то что SISW может оказывать содействие Заказчику в отношении совместимости продуктов сторонних компаний с Продуктами, SISW не обязано поддерживать продукты, приобретенные у сторонних компаний. Заказчик гарантирует, что SISW имеет право использовать все продукты сторонних компаний и другую их интеллектуальную собственность, доступ к которой предоставляется SISW Заказчиком, если это необходимо для предоставления Услуг по обслуживанию.
- 13. НЕПОДДЕРЖИВАЕМАЯ РАБОЧАЯ СРЕДА.** Услуги по обслуживанию предоставляются только при использовании Продуктов в соответствии с Соглашением и Документацией для этих Продуктов. SISW не обязана предоставлять Услуги по обслуживанию для Продуктов, работающих на неподдерживаемой платформе, и для Продуктов, в которые были внесены изменения кем-либо кроме SISW, филиалов или субподрядчиков компании SISW под явно выраженным руководством SISW. Поддерживаемые конфигурации и аппаратные среды перечислены в Документации и на веб-портале GTAC.
- 14. СТОРОННИЙ ПОСТАВЩИК УСЛУГ ХОСТИНГА.** Если Заказчик от своего имени пользуется услугами одобренной сторонней компании для хостинга программного обеспечения, он должен продемонстрировать, что зарегистрированные Ошибки возникли не в результате предоставления услуг хостинга сторонней компанией (например, при воспроизведении проблемы на физическом оборудовании).