

Oprogramowanie Simatic IT

Warunki dotyczące Produktu

Spółka Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. lub jedna ze spółek powiązanych Siemens Industry Software (dalej łącznie „SISW”) zawarła z Klientem umowę licencji i obsługi serwisowej oprogramowania SISW, która może mieć formę umowy pisemnej podpisanej przez obydwie strony, umowy typu click-wrap lub innej umowy zawieranej w trybie online i akceptowanej przez Klienta drogą elektroniczną (dalej „Umowa”). Niniejsze warunki („Modyfikacja Dotycząca Oprogramowania Simatic IT”) dotyczą wyłącznie oprogramowania Simatic IT („Oprogramowanie Simatic IT”), należącego do grupy produktów z zakresu systemów realizacji produkcji, i nie dotyczą innego oprogramowania oferowanego przez SISW. Stanowią one uzupełnienie postanowień Umowy. Jeżeli niniejsze warunki są sprzeczne z postanowieniami Umowy, to zastępują one postanowienia Umowy i są wiążące w odniesieniu do Oprogramowania Simatic IT.

1. Warunki licencji na Oprogramowanie.

1.1 Definicje. W odniesieniu do Oprogramowania Simatic IT mają zastosowanie następujące definicje:

- (a) „Rozszerzenie”. W wypadku Oprogramowania Simatic IT, które może występować w różnych konfiguracjach, zakres użytkowania może być określony nie tylko pierwotnie przyznaną licencją, lecz także zakupionymi dodatkowo rozszerzeniami licencyjnymi, z których wynikają dodatkowe prawa licencyjne (np. dla określonej liczby użytkowników w wypadku licencji „jednoczesnego użytkownika”, dla określonej liczby produktów, a w szczególności „Sprzętu”, w wypadku licencji „dla produktów” bądź dla określonej liczby klientów). Zakres użytkowania jest wskazany w pakietach rozszerzających, które można zamówić od SISW.
- (b) „Dokumentacja”. Dokumentacja dotycząca Oprogramowania Simatic IT jest dostępna w języku niemieckim i angielskim. Dokumentacja dotycząca Oprogramowania Simatic IT dostarczana jest w wersji elektronicznej wraz z oprogramowaniem. Dokumentacja w wersji papierowej jest dostępna za dodatkową opłatą.

1.2 Udzielenie licencji. Zakres praw przyznawanych Klientowi w związku z Oprogramowaniem Simatic IT jest uzależniony od danego Rodzaju Licencji. Jeżeli nie wskazano inaczej, Klient otrzymuje niewyłączne, niepodlegające przeniesieniu prawo do zainstalowania Oprogramowania IT Simatic na jednym (1) urządzeniu na każdą nabytą przez Klienta licencję. Oprogramowanie Simatic IT składa się z jednego lub większej liczby modułów podstawowych Simatic IT niezbędnych do użytkowania innych, dodatkowych modułów i/lub zestawów takich modułów. Zakres wykorzystania Oprogramowania Simatic IT zazwyczaj zależy, oprócz Rodzaju Licencji, również od liczby nabytych Rozszerzeń. Klient może wykorzystywać Oprogramowanie IT Simatic do liczby zastosowań odpowiadającej liczbie zakupionych Rozszerzeń.

1.3 Rodzaje licencji. W odniesieniu do Oprogramowania Simatic IT wyróżnia się następujące rodzaje licencji.

- (a) „Licencja Pływająca”. Licencja Pływająca może być także określana terminem „Licencji dla Jednoczesnych Użytkowników”, ponieważ taki termin jest zdefiniowany w Umowie.
- (b) „Licencja dla Pojedynczej Stacji Roboczej lub Serwera”. W odniesieniu do Oprogramowania Simatic IT Licencja dla Pojedynczej Stacji Roboczej lub Serwera oznacza niewyłączne prawo, podlegające przeniesieniu zgodnie z Umową i udzielane na czas nieokreślony, do zainstalowania Oprogramowania Simatic IT na jednym (1) urządzeniu oraz użytkowania zainstalowanego Oprogramowania Simatic IT w sposób określony przez SISW w Dokumentacji.
- (c) „Licencja Wypożyczenia lub Leasingu”. Niewyłączne prawo, udzielane na ograniczony czas określony przez SISW na piśmie, do zainstalowania i użytkowania Oprogramowania Simatic IT na jednym (1) urządzeniu. Jeżeli okres użytkowania określono w godzinach, na potrzeby obliczenia czasu trwania tego okresu za początek użytkowania uznaje się uruchomienie oprogramowania, a za koniec użytkowania – jego wyłączenie. Jeżeli okres użytkowania określono w dniach, tygodniach lub miesiącach, wskazany okres ma obowiązywać niezależnie od faktycznego czasu użytkowania i rozpoczyna się wraz z dostarczeniem Oprogramowania.
- (d) „Licencja Testowa lub Demonstracyjna”. Niewyłączne i niepodlegające przeniesieniu prawo do zainstalowania Oprogramowania Simatic IT na jednym (1) urządzeniu oraz do wykorzystywania go na potrzeby testowe w sposób określony na piśmie przez strony. Okres użytkowania może wynosić nie więcej niż 14 dni i rozpoczyna się wraz z dostarczeniem Oprogramowania Simatic IT, chyba że strony ustalą inaczej na piśmie.

1.4 Warunki Dodatkowe dotyczące Bibliotek Simatic IT (stosowane w wypadku starszych wersji Simatic IT). Biblioteka Simatic IT to oprogramowanie aplikacyjne wielokrotnego użytku opracowane przez Siemens na potrzeby systemów realizacji produkcji, przy czym jest to oprogramowanie niezdolne do samodzielnego działania, które musi być stosowane wraz z Oprogramowaniem Simatic IT. W wypadku starszych wersji Simatic IT Biblioteki Simatic IT są oferowane odrębnie od oprogramowania podstawowego. Jeżeli Klient posiada licencję na Biblioteki Simatic IT przeznaczone dla

starszych wersji Simatic IT, postanowienia niniejszego punktu mają zastosowanie również w odniesieniu do takich Bibliotek Simatic IT.

- (a) Klient otrzymuje niewyłączne prawo do korzystania z Bibliotek Simatic IT w formie pliku obiektowego w ramach aplikacji Klienta oraz w zakresie wskazanym w ppkt (b). Jakikolwiek dalsze powielanie Bibliotek Simatic IT możliwe jest wyłącznie za pisemną zgodą SISW. Jako element indywidualnie dostosowanej aplikacji Biblioteka Simatic IT nie może być przedmiotem sprzedaży, sublicencji, wypożyczenia, udostępnienia ani innego przeniesienia, z wyjątkiem przeniesienia aplikacji Oprogramowania Simatic IT dozwolonego na mocy niniejszej Modyfikacji Dotyczącej Oprogramowania Simatic IT.
- (b) Licencja na Bibliotekę IT Simatic uprawnia do korzystania z Biblioteki Simatic IT wyłącznie na Sprzęcie wykorzystywanym przez taką Bibliotekę. „Sprzęt” oznacza każde urządzenie fizyczne skonfigurowane w ramach Modułu Modelowania Procesu Produkcji Simatic IT stanowiącego część Oprogramowania Simatic IT. W przemyśle przetwórczym termin ten oznacza urządzenie wykorzystywane do przeróbki materiału w fazie realizacji receptury („Sprzęt do Realizacji Produkcji”) lub do przechowywania lub transportowania materiału, bez związku z fazą realizacji receptury („Sprzęt do Przechowywania”). Dla każdej Biblioteki określa się dopuszczalną liczbę sztuk Sprzętu. Klient może wykorzystywać poszczególne Biblioteki Simatic IT wyłącznie w ramach Sprzętu, na który Klient posiada odpowiednią licencję. Wykorzystywanie jakiegokolwiek Biblioteki Simatic IT w połączeniu z innym Sprzętem wymaga zakupu dodatkowej licencji lub, w zależności od wypadku, Rozszerzenia. W związku z tym definicja Rozszerzenia ma również zastosowanie w odniesieniu do Bibliotek Simatic IT.
- (c) SISW będzie monitorować wszystkie Biblioteki Simatic IT dostarczone w kodzie wynikowym w celu weryfikacji wszelkich nieupoważnionych zmian lub napraw dokonanych przez Klienta lub osobę trzecią.
- (d) Klient rozumie i przyjmuje do wiadomości, że w przyszłości SISW może zawrzeć Bibliotekę IT Simatic lub dowolną jej część w Oprogramowaniu Simatic IT przeznaczonym do ogólnej dystrybucji jako część produktu oprogramowania. Kolejne wersje Biblioteki Simatic IT mogą być odpowiednio modyfikowane.
- (e) O ile SISW nie określił inaczej na piśmie, w odniesieniu do specyfikacji Biblioteki Simatic IT zastosowanie mają wymogi dostarczone przez SISW.

2. Warunki Obsługi Wsparcia/Utrzymania Simatic IT.

Niniejsze Warunki Obsługi Wsparcia/Utrzymania Simatic IT mają zastosowanie do Oprogramowania Simatic IT, poziomu wsparcia i strefy czasowej, Bibliotek Simatic IT do starszych wersji Oprogramowania Simatic IT oraz pozostałych Usług Wsparcia/Utrzymania określonych w przedstawionej Klientowi przez SISW ofercie, która może mieć formę Umowy LSDA lub innego dokumentu zamówienia akceptowanego przez SISW (dalej łącznie „Umowa LSDA”), i określa zakres Usług Wsparcia/Utrzymania dotyczących Oprogramowania Simatic IT świadczonych przez SISW na rzecz Klienta. SISW i Klient są łącznie zwani w niniejszym dokumencie „Stronami”.

2.1 Definicje.

- (a) „Zgłoszenie Serwisowe” oznacza zgłoszenie przekazane przez Klienta i związane z Oprogramowaniem Simatic IT, obsługiwane na podstawie niniejszych Warunków Obsługi Wsparcia/Utrzymania.
- (b) „Czas Reakcji” oznacza czas od chwili przyjęcia Zgłoszenia Serwisowego za pośrednictwem jednego z uzgodnionych kanałów komunikacji (tj. przez interfejs sieciowy, lub telefonicznie a następnie z dostępem przez Internet) zgodnie z niniejszymi Warunkami Obsługi Wsparcia/Utrzymania do chwili pierwszego kontaktu Specjalisty Technicznego AS Simatic IT TSS z Klientem za pośrednictwem poczty elektronicznej, telefonicznie lub przez Internet. Czas Reakcji to okres, w którym rozpoczęta zostaje techniczna analiza zgłoszonego problemu.
- (c) „Czas/Okres Przygotowania Wyjazdu Personelu Serwisowego” oznacza czas od chwili uzgodnienia przez SISW i Klienta konieczności wysłania specjalisty SISW ds. Oprogramowania Simatic IT do lokalizacji Klienta w celu rozpoznania problemu a chwilą, w której specjalista SISW ds. Oprogramowania Simatic IT faktycznie rozpocznie podróż lub w której podjęte zostaną kroki mające na celu uzyskanie odpowiednich pozwoleń na podróż, w szczególności wisy, jeżeli jest to konieczne, aby specjalista wskazany przez SISW mógł rozpocząć podróży do lokalizacji Klienta w celu wykonania zlecenia serwisowego.
- (d) „Czas Podróży” oznacza czas podróży z miejsca pobytu specjalisty SISW ds. Oprogramowania Simatic IT w chwili zakończenia Okresu Przygotowania Wyjazdu Personelu Serwisowego do lokalizacji Klienta wskazanej w odpowiedniej Umowie LSDA, w tym czas konieczny do uzyskania ewentualnej wisy oraz dokonania niezbędnych rezerwacji związanych z podróżą. Dlatego nie można z wyprzedzeniem ustalić długości Czasu Podróży.
- (e) „Wersja” oznacza wersję oprogramowania, która zazwyczaj zawiera zasadnicze zmiany w porównaniu z poprzednią „Wersją”, oznaczoną w nazwie oprogramowania za pomocą cyfry występującej przed kropką (np. „x” w nazwie „Vx.y”).

- (f) „Wydanie” oznacza wydanie oprogramowania, która zawiera niewielkie zmiany w porównaniu do poprzedniego „Wydania”, oznaczone w nazwie oprogramowania za pomocą cyfry występującej po kropce (np. „y” w nazwie „Vx.y”).
- (g) „Upgrade” oznacza wyższą wersję lub aktualizację oprogramowania, zawierającą nową funkcjonalność. Upgrade może obejmować nowe Wersje jak również nowe Wydania.
- (h) „Poprawka” oznacza aktualizację oprogramowania zawierającą korektę błędów; Poprawka nie musi zawierać nowej funkcjonalności.
- (i) „Pakiet Wsparcia/Utrzymania” oznacza pakiet oprogramowania służący usunięciu błędów, który zazwyczaj zawiera kilka Poprawek; Pakiet Wsparcia/Utrzymania nie musi zawierać nowej funkcjonalności.
- (j) „Usługi Wsparcia/Utrzymania” oznaczają usługi Wsparcia/Utrzymania określone w par. 2.7 „Opis Usług Wsparcia/Utrzymania.” niniejszych Warunków Obsługi Wsparcia/Utrzymania Oprogramowania Simatic IT.

2.2 Usługi Wsparcia/Utrzymania dotyczące Oprogramowania Simatic IT. Usługi Wsparcia/Utrzymania dotyczą oprogramowania wskazanego w odpowiedniej Umowie LSDA, pod warunkiem że w chwili zawarcia umowy na Obsługę Wsparcia/Utrzymania Oprogramowania Simatic IT produkty Simatic IT są ujęte w aktualnym cenniku SISW. Usługi Wsparcia/Utrzymania świadczone są wyłącznie w odniesieniu do bieżących Wersji i Wydań produktów Simatic IT (tj. Wersji i Wydań, które w chwili świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania są ujęte w aktualnym cenniku SISW) oraz starszych Wersji i Wydań, które zostały wycofane z aktualnego cennika SISW nie wcześniej niż jeden (1) rok przed momentem świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania. SISW może, według własnego uznania, świadczyć Usługi Wsparcia/Utrzymania dla Wersji lub Wydań Oprogramowania Simatic IT, które nie występują w aktualnym cenniku przez okres dłuższy niż jeden rok.

- (a) Usługi Wsparcia/Utrzymania są świadczone jako Usługi Wsparcia kategorii „Brązowej”, „Srebrnej” lub „Złotej”, zgodnie z postanowieniami odnośnej Umowy LSDA.
 - Usługi Wsparcia kategorii „Złotej” obejmują usługi kategorii „Srebrnej”.
 - Usługi Wsparcia kategorii „Srebrnej” obejmują usługi kategorii „Brązowej”.
- (b) Wyłączenia. SISW nie jest zobowiązany świadczyć Usług Serwisowych w odniesieniu Oprogramowania Simatic IT Software oraz Bibliotek Simatic IT do starszych wersji Simatic IT użytkowanych niezgodnie z postanowieniami odnośnej umowy licencyjnej lub Umowy LSDA, lub które zostały zmienione lub zmodyfikowane przez Klienta lub osoby trzecie bez zatwierdzenia przez SISW.

2.3 Rejestracja Klienta na potrzeby świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania.

- (a) SISW nada Klientowi Numer Umowy. Numer Umowy zostanie przesłany Klientowi przez SISW na adres „Głównej Osoby do Kontaktowania” wskazany w odpowiedniej Umowie LSDA. Podanie Numeru Umowy jest wymagane podczas procedury rejestracji opisaną w kolejnym akapicie.
- (b) Usługi określone w niniejszym Dodatku mogą być świadczone wyłącznie po zakończeniu procesu rejestracji. Podczas rejestracji Klient musi wypełnić formularz rejestracyjny udostępniany przez SISW w Internecie pod adresem <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. SISW potwierdzi zarejestrowanie Klienta po otrzymaniu, w trybie online, wypełnionego formularza rejestracyjnego.

2.4 Świadczenie Usług Wsparcia/Utrzymania po otrzymaniu Zgłoszenia Serwisowego. Jeżeli Usługi Wsparcia/Utrzymania są świadczone w odpowiedzi na Zgłoszenie Serwisowe Klienta, zastosowanie mają następujące postanowienia:

- (a) Kontakt z „Zespołem Wsparcia Technicznego”, dostępność wsparcia. Klient może kontaktować się z zespołem specjalistów SISW, który odpowiada na Zgłoszenia Serwisowe zgodnie z postanowieniami niniejszych Warunków Obsługi Wsparcia/Utrzymania Simatic IT („Zespół Wsparcia Technicznego”) zgodnie z wymogami szczegółowo określonymi na stronie internetowej pod adresem <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. Problemy zgłaszane przez osoby trzecie nie podlegają Warunkom Obsługi Wsparcia/Utrzymania, chyba że zostanie to inaczej uzgodnione z Klientem w formie pisemnej i pod warunkiem, że niezwłocznie podane zostaną dane niezbędne do kontaktu z taką osobą trzecią. Akceptacja takich osób trzecich przez SISW jest ważna wyłącznie w bieżącym okresie świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania lub w okresie przedłużenia i może zostać wycofana ze skutkiem od początku kolejnego okresu przedłużenia.
- (b) Usługi są dostępne w następujących godzinach świadczenia usług wsparcia technicznego dla oprogramowania Simatic IT, zgodnie z odpowiednią kategorią obsługi:
 - Kategoria Brązowa: 5 dni w tygodniu (od poniedziałku do piątku) w jednej z następujących Stref Czasowych (wskazanej w odpowiedniej Umowie LSDA)
 - Azja [1:00 GMT --- 10:00 GMT]
 - Ameryka Północna, Środkowa i Południowa [14:00 GMT --- 1:00 GMT]

- Europa [8:00 GMT --- 17:00 GMT]
- Kategoria Srebrna: 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu (od poniedziałku od godz. 00:00 GMT do piątku do godz. 24:00 GMT, w tym w dni wolne od pracy)
- Kategoria Złota: 24 godziny na dobę, 7 dni w tygodniu, w tym w dni wolne od pracy

2.5 Priorytet Zgłoszeń Serwisowych, Czas Reakcji.

- (a) Klient jest zobowiązany zaklasyfikować składane Zgłoszenie Serwisowe zgodnie z poniższą tabelą, w zależności od wpływu, jaki zgłaszany problem wywiera na prowadzoną przez niego działalność. Jeżeli Klient nie zdefiniuje priorytetu, składanemu przez niego Zgłoszeniu Serwisowemu zostanie domyślnie przypisany priorytet „Niski”.

Dostępne priorytety:

- Krytyczny Priorytet zarezerwowany wyłącznie dla sytuacji, w których system produkcyjny Klienta nie działa lub Klient zamierza wkrótce po raz pierwszy uruchomić system produkcyjny, a zgłaszany problem uniemożliwia jego uruchomienie.
 - Wysoki Priorytet przypisywany Zgłoszeniu Serwisowemu w sytuacjach, kiedy w systemie produkcyjnym Klienta wystąpiła istotna utrata funkcjonalności, lecz system nadal działa i umożliwia kontynuację produkcji.
 - Średni Priorytet zarezerwowany dla sytuacji, w których wystąpił błąd funkcjonalności, lecz produkcja może być kontynuowana, lub funkcja niemająca krytycznego znaczenia dla działalności Klienta nie działa poprawnie.
 - Niski Priorytet dla Zgłoszeń Serwisowych, zapytań lub problemów o niewielkim wpływie na działalność Klienta.
- (b) Wszystkie Zgłoszenia Serwisowe o tym samym priorytecie są obsługiwane w kolejności, w jakiej zostały przyjęte.
- (c) Klasyfikacja Zgłoszeń Serwisowych jest wiążąca dopiero po jej zatwierdzeniu przez SISW. SISW nie może bezzasadnie wstrzymywać zatwierdzenia priorytetu Zgłoszenia Serwisowego.
- (d) Jeżeli wpływ zgłaszanego problemu na działalność Klienta ulegnie zmianie podczas obsługi danego Zgłoszenia Serwisowego, priorytet takiego Zgłoszenia można zmienić wyłącznie za porozumieniem obu stron, ze skutkiem od czasu takiego porozumienia. Zmiana priorytetu nie będzie bezzasadnie wstrzymywana, pod warunkiem że zgłaszający udzieli odpowiednich dodatkowych informacji za pośrednictwem jednego z uzgodnionych środków komunikacji wymienionych w niniejszym dokumencie.
- (e) SISW jest zobowiązany reagować na Zgłoszenia Serwisowe Klienta w uzgodnionym Czasie Reakcji, zależnym od obowiązującej kategorii obsługi:

Priorytet	Czas Reakcji		
	Kategoria Brązowa	Kategoria Srebrna	Kategoria Złota
Krytyczny	4 godziny	1 godzina	1 godzina
Wysoki	8 godzin	8 godzin	8 godzin
Średni	2 dni	2 dni	2 dni
Niski	5 dni	5 dni	5 dni

- (f) Czas Reakcji na Zgłoszenie Serwisowe jest liczony wyłącznie w godzinach dostępności usług wsparcia, zgodnie z wybraną kategorią obsługi (Brązowa, Srebrna lub Złota). Oznacza to, że godziny, w których Usługi Wsparcia są niedostępne w danej kategorii obsługi nie są liczone do Czasu Reakcji, a naliczanie Czasu Reakcji zostanie przerwane wraz z upływem godzin dostępności usług w danej kategorii obsługi i wznowione z chwilą ich ponownej dostępności w określonych ramach czasowych. W każdym wypadku, naliczanie Czasu Reakcji rozpoczyna się z chwilą otrzymania przez SISW Informacji Wymaganych do Udzielenia Wsparcia.
- (g) Wszystkie Zgłoszenia Serwisowe o takim samym priorytecie obsługiwane są w kolejności ich przyjęcia.
- (h) W sytuacjach krytycznych mających istotny wpływ na działalność Klienta z Zespołem Wsparcia Technicznego można skontaktować się telefonicznie. W każdym wypadku, po złożeniu zgłoszenia telefonicznego Klient musi utworzyć nowe, oficjalne Zgłoszenie Serwisowe za pośrednictwem interfejsu sieciowego, zgodnie z poniższymi postanowieniami pod nagłówkiem „Strona Internetowa Obsługi Wsparcia Technicznego (Strona TSS)”.

2.6 Komunikacja, składanie Zgłoszenia Serwisowego.

- (a) Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe objęte zakresem Warunków Obsługi Wsparcia/Utrzymania wymaga dalszej komunikacji po pierwszym kontakcie telefonicznym Klienta lub wiadomości przesłanej pocztą elektroniczną, SISW wygeneruje dla Klienta odpowiedni „Kod Zgłoszenia Serwisowego” (zwany również „Kodem SR”). Klient jest zobowiązany podawać Kod SR przy każdym kontakcie z SISW związanym ze zgłoszeniem, w celu umożliwienia SISW szybkiej identyfikacji odpowiedniego Zgłoszenia Serwisowego. Klient jest zobowiązany podać nazwę Simatic IT oraz adresy email lub numery telefonów osób do kontaktu w sprawie Zgłoszeń Serwisowych za pośrednictwem Strony TSS, zgodnie z postanowieniami par. 2.3 i zapewnić ich bieżące aktualizowanie.
- (b) Co do zasady, Zgłoszenia Serwisowe powinny być składane przez jedną z podanych przez Klienta podczas rejestracji osób do kontaktu, a odpowiedzi SISW będą kierowane do osoby, która złożyła dane Zgłoszenie. Klient jest zobowiązany w razie konieczności aktualizować dane osób do kontaktu oraz ich numery telefonów i adresy email.
- (c) Jeżeli Zgłoszenie Serwisowe zostanie złożone przez inną osobę, w Zgłoszeniu Serwisowym do Simatic IT należy wyraźnie podać Numer Umowy wraz ze szczegółowymi danymi osoby do kontaktu (co najmniej adres email i numer telefonu). Ponadto, w takim przypadku nie będzie obowiązywał Czas Reakcji na Zgłoszenia Serwisowe z priorytetem „Krytyczny”. Nowa osoba do kontaktu jest zobowiązana do dokonania niezwłocznej rejestracji. Jeżeli Klient poprosi, aby SISW skierował odpowiedź do osoby innej niż wymieniona osoba do kontaktu, dane takiej osoby należy podać podczas składania Zgłoszenia Serwisowego.
- (d) Podczas składania Zgłoszenia Serwisowego należy podać następujące informacje (Informacje Wymagane do Udzielenia Wsparcia):
- Element Oprogramowania Simatic IT lub Biblioteki Simatic IT, który jest źródłem problemu lub obszar, w którym problem występuje (jeżeli są znane Klientowi lub osobie składającej Zgłoszenie Serwisowe w imieniu Klienta);
 - Krótki opis problemu. Opis powinien wskazywać działania/zdarzenia, które doprowadziły do wystąpienia problemu, oraz informacje o zmianach dokonanych w systemie Klienta (jak np. zastosowanie Poprawek, Aktualizacji) lub o wprowadzonych zmianach dostosowawczych, które mogą mieć wpływ na pracę systemu;
 - Szczegółowe informacje na temat prób identyfikacji problemu (jeżeli takie zostały podjęte) przez Klienta przed skontaktowaniem się z Zespołem Wsparcia Technicznego, oraz informacje na temat ewentualnej możliwości odtworzenia problemu i sposobu, w jaki można go odtworzyć;
 - Informacje na temat funkcji lub modyfikacji w obszarze, w którym problem występuje;
 - W szczególności przy zgłoszeniach z priorytetem „Wysoki” i „Krytyczny”: informacje na temat wpływu problemu na działalność Klienta.

2.7 Opis Usług Wsparcia/Utrzymania.

- (a) Usługa aktualizacji Oprogramowania
- (1) Ta usługa jest dostępna we wszystkich kategoriach Obsługi Wsparcia/Utrzymania (Brązowej, Srebrnej i Złotej). Do każdego produktu Simatic IT objętego Usługami Wsparcia/Utrzymania (zgodnie z definicją w odpowiedniej Umowie LSDA), który Klient nabył lub na który Klient nabył licencję, bezpośrednio lub pośrednio od SISW, przed aktywacją Obsługi Wsparcia/Utrzymania, Klient otrzyma najnowsze Upgrade’y i Pakiety Serwisowe do Oprogramowania Simatic IT, pod warunkiem, że SISW prowadzi dystrybucję tych wersji produktów Simatic IT dla ogółu klientów.
- (2) Instalacja Wyższych Wersji Oprogramowania nie jest objęta zakresem Usług Wsparcia/Utrzymania.
- (3) Klientowi udzielana jest licencja na nowe Wersje i Wydania Oprogramowania zgodnie z warunkami Umową, z uwzględnieniem zmian zawartych w niniejszym dokumencie. Rodzaj licencji i oprogramowania jest taki sam, jak rodzaj licencji i oprogramowania, na który Klientowi pierwotnie udzielono licencji, a postanowienia par. 2.7 (Opis Usług Wsparcia/Utrzymania..) mają zastosowanie do nowych Wersji i Wydań.
- (4) SISW zazwyczaj wysyła Upgrade’y lub Pakiety Serwisowe w ciągu jednego miesiąca od dnia, w którym są one dostępne do wysyłki.
- (5) Zakres licencji udzielonych na Upgrade’y oraz Pakiety Serwisowe oraz liczba nośników, na których są one dostarczane w żadnym wypadku nie mogą przekraczać zakresu pierwotnej licencji na Oprogramowanie Simatic IT.
- (6) Punkty (1), (2), (5) niniejszego paragrafu mają zastosowanie odpowiednio do Bibliotek Simatic IT do starszych wersji Oprogramowania Simatic IT w zakresie Usług Wsparcia/Utrzymania (określonych w odpowiedniej Umowie LSDA).
- (b) Strona Internetowa Obsługi Wsparcia Technicznego (Strona TSS). Ta usługa jest dostępna we wszystkich kategoriach Obsługi Serwisowej (Brązowej, Srebrnej i Złotej). SISW zapewnia zarejestrowanym użytkownikom Klienta nieodpłatny dostęp do kilku dokumentów technicznych dotyczących wybranego przez SISW, według własnego uznania, oprogramowania. Dokumenty te mogą zawierać:

- bazę wiedzy Simatic IT, bazę danych zawierającą podstawowe rozwiązania Wsparcia Technicznego opracowane na podstawie doświadczenia zdobytego podczas obsługi zgłoszeń klientów.
- Oprogramowanie Simatic IT (np. zbiór Poprawek) oraz informacje o wersjach, dostępne do pobrania drogą elektroniczną.
- dokumentację Oprogramowania Simatic IT, do pobrania drogą elektroniczną.

Dokumenty te są udostępniane na stronie internetowej pod adresem <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>.

Klient może nieodpłatnie pobierać poprawki błędów Oprogramowania Simatic IT objęte zakresem Usług Wsparcia/Utrzymania (określonych w odpowiedniej Umowie LSDA), które SISW udostępnia swoim klientom, ze Strony TSS.

- (c) Usługa Wsparcia Technicznego dla Produktów Simatic IT. Ta Usługa jest dostępna we wszystkich kategoriach Obsługi Serwisowej (Brazowej, Srebrnej i Złotej).

SISW odpowie na pytania Klienta dotyczące produktów Oprogramowania Simatic IT oraz Bibliotek Simatic IT dla starszych wersji Simatic IT, zgodnie z postanowieniami odnośnej Umowy LSDA, a także zgodnie z postanowieniami par. 2.4, pod warunkiem, że Zgłoszenie Serwisowe Klienta będzie spełniać dodatkowe wymogi opisane poniżej.

- Problem techniczny, którego dotyczy pytanie Klienta, należy opisać w sposób techniczny zrozumiały dla eksperta technicznego z zakresu oprogramowania Simatic IT Software, który nie zna konkretnej aplikacji Klienta, w której wystąpił problem. W Zgłoszeniu Serwisowym należy podać nazwę Oprogramowania Simatic IT (z określeniem Wersji, Wydania i/lub Pakietu Serwisowego i/lub Poprawki) oraz cechy systemu operacyjnego, którego dotyczy Zgłoszenie Serwisowe. Klient powinien opisać ewentualne działania, jakie zostały już przeprowadzone w celu rozwiązania problemu technicznego oraz przedstawić w jaki sposób Oprogramowanie Simatic IT zostało skorygowane lub dostosowane do potrzeb Klienta, podając przy tym również krótki opis własnej aplikacji Klienta stosowanej w obszarze, w którym występuje zgłaszany problem techniczny.
- Zgłoszenie Serwisowe nie może zawierać zapytań dotyczących aplikacji własnej Klienta. Zgłoszenia Serwisowe mogą zawierać jedynie zapytania dotyczące oprogramowania Simatic IT Software.
- Zgłoszenia Serwisowe należy formułować w języku angielskim.
- Klient jest zobowiązany dołożyć wszelkich starań, aby Informacje Wymagane do Udzielenia Wsparcia były zawarte już w pierwszym Zgłoszeniu Serwisowym.

- (d) Wsparcie Zdalne (zdalne połączenie z infrastrukturą Klienta na jego prośbę).

- Ta Usługa jest dostępna we wszystkich kategoriach Obsługi Serwisowej (Brazowej, Srebrnej i Złotej). O ile infrastruktura informatyczna Klienta umożliwi uzyskanie do niej zdalnego dostępu, SISW odpowie na Zgłoszenia Serwisowe po przeprowadzeniu diagnozy i identyfikacji zaistniałych problemów technicznych z wykorzystaniem zdalnego połączenia z systemem Klienta.
- Z chwilą wystąpienia problemu, Klient i SISW mogą uzgodnić otwarcie zdalnego połączenia, dzięki któremu technicy SISW będą mogli uzyskać zdalny dostęp do komputerów Klienta, na których działają produkty Simatic IT. W takim wypadku personel Zespołu Wsparcia Technicznego SISW będzie mógł kontrolować urządzenie Klienta za pośrednictwem zdalnego łącza po uprzednim uzyskaniu zgody Klienta. Każda ze stron będzie odpowiedzialna za zapewnienie bezpiecznego dostępu umożliwiającego realizację usług w tym trybie.
- Dostęp zdalny będzie uruchamiany przez Klienta we wspólnie uzgodnionym terminie. W takim wypadku możliwa będzie obsługa systemu Klienta, na którym działa Oprogramowanie Simatic IT, przez SISW za pomocą urządzenia wejściowego (klawiatury lub myszki) zlokalizowanego w pomieszczeniu Zespołu Wsparcia Technicznego SISW, podczas gdy odpowiedni monitor zlokalizowany w tym samym pomieszczeniu będzie pełnił rolę urządzenia wyjściowego systemu Klienta. Klient będzie zobowiązany dopilnować, aby w chwili uruchomienia dostępu zdalnego status systemu odpowiadał statusowi systemu, którego dotyczyło Zgłoszenie Serwisowe. Klient przyjmuje do wiadomości, że SISW nie zna czynników ryzyka występujących w zakładzie Klienta, w związku z czym Klient ma obowiązek przekazać wszelkie informacje, jakie mogą zasadnie być potrzebne personelowi SISW przed przystąpieniem do obsługi zakładu Klienta.
- W ramach obsługi Zgłoszenia Serwisowego Klienta, personel SISW będzie dokładał zasadnych starań, aby rozwiązać problem wykorzystując zdalny dostęp do lokalizacji Klienta, pod warunkiem uzyskania zgody Klienta. Jednak Dostęp Zdalny może nie być dostępny natychmiast.

3. **Opcjonalne Usługi Wsparcia/Utrzymania dotyczące Oprogramowania Simatic IT**. W wypadku produktów Simatic IT, dostępne są opcjonalne usługi Wsparcia/Utrzymania przedstawione poniżej. Warunki Obsługi Wsparcia/Utrzymania opisane w Pkt 3 stosuje się odpowiednio, o ile nie są one sprzeczne z warunkami szczególnymi określonymi poniżej.

3.1 Usługa Diagnostyczna z Wykorzystaniem Agenta (Zdalny Monitoring)

- (a) Jeżeli Strony odrębnie uzgodniły świadczenie "Usługi Diagnostycznej z Wykorzystaniem Agenta" (określonej w odpowiedniej Umowie LSDA), SISW ma techniczną możliwość stałego monitorowania produktów i/lub systemów

Simatic IT zainstalowanych u Klienta, a także aplikacji Klienta z wykorzystaniem dostępnego zespołowi SISW oprogramowania agenta; w wypadku zastosowania takiego oprogramowania Klient nie będzie musiał technicznie inicjować każdego połączenia. Nie oznacza to, że SISW będzie w stanie obsługiwać system Klienta w sposób stały. Nie wszystkie czynności odbywające się w systemie Klienta będą nadzorowane przez specjalistów technicznych SISW w sposób ciągły.

- (b) Oprogramowanie agenta zainstalowane u Klienta analizuje ewentualne problemy dotyczące sprzętu Klienta, jego systemu operacyjnego, produktów Oprogramowania Simatic IT i aplikacji, które mogą wystąpić w trakcie pracy systemu Klienta. W zależności od konfiguracji systemu Klienta, w wypadku wystąpienia pewnych zdefiniowanych awarii zdarzeń oprogramowanie agenta uruchamia sygnał alarmowy. Przed uruchomieniem funkcjonalności zdalnej diagnostyki, strony muszą określić zakres zdarzeń związanych z potencjalnymi problemami, które mogą być istotne z punktu widzenia Oprogramowania Simatic IT zainstalowanego w systemie Klienta. Jedynie zdefiniowane zdarzenia spowodują wysłanie sygnału alarmowego generowanego przez oprogramowanie agenta do centrum serwisowego SISW. Instalacja i konfiguracja oprogramowania agenta jest przeprowadzona przez Zespół SISW w ramach zadania Aktywacji Usługi.

Zadanie Aktywacji Usługi realizowane jest osobno w odniesieniu do każdej lokalizacji Klienta i obejmuje:

- Definiowanie zdarzeń, jakie mają być monitorowane z wykorzystaniem oprogramowania agenta
- Instalację i konfigurację oprogramowania agenta w lokalizacji Klienta
- Aktywację usługi w lokalizacji SISW
- Testy odbioru

Na podstawie specyfikacji podanej przez SISW, Klient ma obowiązek ustanowić stałe łącze, które spełnia wymogi bezpieczeństwa określone przez SISW. Klient może się zwrócić do SISW o przeprowadzenie czynności instalacyjnych i konfiguracyjnych dopiero wówczas, gdy wyżej wspomniane kroki zostaną zrealizowane.

- (c) SISW nie ma obowiązku i nie ponosi odpowiedzialności za jakikolwiek brak komunikacji alarmów ze względu na niedostępność kanału komunikacji lub problemy techniczne w infrastrukturze komunikacyjnej w lokalizacji Klienta.
- (d) Obowiązkiem Klienta jest stosowanie polityki Wsparcia/Utrzymania obowiązującej w ramach licencji zainstalowanego oprogramowania agenta oraz przestrzeganie zasad bezpieczeństwa określonych w dokumentacji technicznej otrzymanej od SISW.

3.2 Planowa obsługa Wsparcia/Utrzymania. Jeżeli Strony podjęły dodatkowe ustalenia dotyczące “Planowej Obsługi Wsparcia/Utrzymania” (określonej w odpowiedniej Umowie LSDA), Klient i SISW wspólnie określą liczbę dni przeznaczonych na planową obsługę Wsparcia/Utrzymania systemu w ramach usługi; następnie SISW i Klient ustalą daty poszczególnych dni wsparcia, przy czym zgłoszenia serwisowe będą przesyłane nie później niż na 10 dni przed wnioskowaną datą. Celem planowej obsługi Wsparcia/Utrzymania jest ustalenie konieczności dokonania zmian w systemie, tak aby w przyszłości uniknąć problemów związanych z deficytem zasobów systemowych.

3.3 Naprawy w lokalizacji Klienta. Jeżeli Strony podjęły dodatkowe ustalenia dotyczące wykonywania “Napraw w Lokalizacji Klienta” (określonych w odpowiedniej Umowie LSDA), SISW udzieli Klientowi wsparcia w zakresie Usług Wsparcia/Utrzymania Simatic IT w lokalizacji Klienta wskazanej w odpowiedniej Umowie LSDA.

- (a) Ponieważ przedmiotem Zgłoszeń Serwisowych mogą być wyłącznie kwestie bezpośrednio związane z Oprogramowaniem Simatic IT, Klient zobowiązany jest zapewnić dostępność pracowników mających dobrą znajomość systemów Klienta.
- (b) Pomiędzy pracownikami SISW a Klientem nie może powstać żaden faktyczny ani dorozumiany stosunek pracy. Klient jest zobowiązany przekazywać zgłoszenia dotyczące Naprawy w Lokalizacji Klienta wyłącznie osobie wskazanej przez SISW i nie jest uprawniony do wydawania bezpośrednich dyspozycji innym pracownikom SISW.
- (c) Zastosowanie ma następujący harmonogram czasowy:
- Specjalista SISW do spraw Oprogramowania Simatic IT przybywa do wskazanej lokalizacji Klienta po upływie Okresu Przygotowania Wyjazdu Personelu Serwisowego i Czasu Podróży.
 - Specjalista do spraw Oprogramowania Simatic IT rozpoczyna podróż do lokalizacji Klienta wskazanej w odpowiedniej Umowie LSDA w ciągu 24-godzinnego Okresu Przygotowania Wyjazdu Personelu Serwisowego.
 - Okres Przygotowania Wyjazdu Personelu Serwisowego nie obejmuje Czasu Podróży. SISW dołoży wszelkich zasadnych z ekonomicznego punktu widzenia starań, aby skrócić czas podróży w najwyższym możliwym stopniu.

3.4 Wsparcie produktów dojrzałych. Jeżeli Strony podjęły dodatkowe ustalenia dotyczące świadczenia usług “Wsparcia Produktów Dojrzałych” (zgodnie z odpowiednią Umową LSDA), zastosowanie mają następujące postanowienia:

- (a) Przez Produkty Dojrzałe rozumie się Wersje lub Wydanie Oprogramowania Simatic IT, które w danym czasie nie są ujęte w cenniku Siemens, nie są dostępne w dystrybucji, nie są wspierane przez SISW ani nie są objęte normalnymi Usługami Wsparcia/Utrzymania.
- (b) O ile nie ustalono inaczej, wsparcie techniczne w wypadku takich produktów ogranicza się do udzielania odpowiedzi na pytania związane z funkcjonalnością danego Produktu Simatic IT oraz rozpatrywania próśb o wydanie dokumentacji. W odniesieniu do takich produktów postanowienia dotyczące Czasu Reakcji nie mają zastosowania, a SISW zastrzega sobie prawo do reagowania na takie Zgłoszenia Serwisowe według własnego uznania, np. udostępniając Poprawkę, Upgrade'y lub rozwiązanie zastępcze. Usługa Aktualizacji Oprogramowania nie jest dostępna w odniesieniu do Produktów Dojrzałych.
- (c) Jeżeli usługa Wsparcia Produktów Dojrzałych została wybrana dla określonych produktów Oprogramowania Simatic IT wskazanych w odpowiedniej Umowie LSDA, spółka SISW będzie świadczyć następujące usługi: Usługa Wsparcia Technicznego będzie dostępna zgodnie z postanowieniami pkt 3 **Error! Reference source not found.** Dostępność SISW uzależniona jest od kategorii usługi. SISW dołoży wszelkich zasadnych starań, aby znaleźć rozwiązanie problemów Klienta zgłaszanych w Zgłoszeniach Serwisowych.

4. Opłaty za Usługi Wsparcia/Utrzymania i Opcjonalne Usługi Wsparcia/Utrzymania oraz warunki płatności.

- (a) Wysokość opłat za Usługi Wsparcia/Utrzymania jest określona w odpowiedniej Umowie LSDA. Wszystkie kwoty płatne na podstawie niniejszej Umowy nie zawierają podatku VAT. Dodatkowo mają zastosowanie następujące postanowienia:
- (b) Usługa Wsparcia Zdalnego: Koszty odpowiednich licencji na ustalone oprogramowanie i sprzęt (zarówno po stronie SISW, jak i Klienta) oraz koszty połączenia ponosi Klient.
- (c) Usługa Diagnostyczna z Wykorzystaniem Agentów: Koszty specjalistycznego sprzętu i licencji oprogramowania agenta (dostarczanego przez osoby trzecie) na potrzeby Klienta ponosi Klient.
- (d) Zadanie Aktywacji Usługi realizowane jest osobno w odniesieniu do każdej lokalizacji Klienta:
- (e) Opłata za każdą lokalizację jest określana na podstawie czynności wymaganych do Aktywacji Usługi dla danej lokalizacji.
- (f) Naprawy w Lokalizacji Klienta: Usługi świadczone przez SISW w lokalizacji Klienta są fakturowane dodatkowo według obowiązujących stawek SISW. Klient zwraca koszty podróży i zakwaterowania pracowników wsparcia technicznego SISW według obowiązujących stawek SISW.
- (g) Planowa Obsługa Wsparcia/Utrzymania: Klient otrzymuje rachunek obejmujący opłatę roczną, która uzależniona jest od liczby dni przewidzianych na planową obsługę Wsparcia/Utrzymania (określonej w odpowiedniej Umowie LSDA) zgodnie z ustaleniami Klienta i SISW według procedur opisanych w pkt 2.7 (Opis Usług Wsparcia/Utrzymania.). Za każdy dzień planowej obsługi Wsparcia/Utrzymania Klient zostanie obciążony opłatą naliczoną według obowiązujących stawek SISW.
- (h) Wsparcie Produktów Dojrzałych: W wypadku tej usługi naliczana jest opłata stała określona przez SISW w zależności od danego produktu Oprogramowania Simatic IT oraz jego Wersji i Wydania.
- (i) Opłaty nie zawierają kosztów przejazdu i zakwaterowania, które podlegają zwrotowi według kosztów faktycznie poniesionych i udokumentowanych.