

Software pro řízení výrobních operací (MOM) Specifické podmínky produktů

Společnost Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. nebo jedna z jejích přidružených společností Siemens Industry Software (společně dále jen „SISW“) o softwaru SISW uzavřela se zákazníkem smlouvu o softwarových licencích a službách, která může mít podobu písemné smlouvy podepsané oběma stranami nebo elektronické smlouvy uzavřené v programu nebo online kliknutím zákazníka (dále jen „Smlouva“). Tyto smluvní podmínky (dále jen „Dodatek MOM“) jsou specifické pro software pro řízení výrobních operací (dále jen „Software MOM“), a ne pro žádný jiný software nabízený společností SISW. Tyto podmínky doplňují podmínky uvedené v této Smlouvě, a pokud jsou tyto podmínky v rozporu s podmínkami Smlouvy, mají tyto podmínky přednost a nahrazují podmínky Smlouvy s ohledem na Software MOM.

Dodatečné smluvní podmínky Softwaru MOM jsou následující:

1. **DEFINICE.** Pojmy psané velkým písmenem v tomto Dodatku mají stejný význam, jak je definován ve Smlouvě, pokud nejsou v tomto Dodatku definovány jinak. Následující definice jsou specifické pro Software MOM, a nikoli pro žádný jiný software poskytovaný podle Smlouvy:
 - 1.1 Význam licencí „Aktivního uživatele“ je definovaný níže v části 2. Pro účely licencí Aktivního uživatele Softwaru MOM neplatí definice termínů „Území“ a „Oprávnění uživatelé“ uvedených ve Smlouvě.
 - 1.2 „Kredity“ odkazují na další licenční práva, která lze objednat od společnosti SISW pro konkrétní software Simatic IT jako součást Softwaru MOM, aby byly umožněny různé konfigurace (např. pro definovaný počet uživatelů v případě licencí „Concurrent user“ pro definovaný počet konfiguračních prvků, jako je „Zařízení“, nebo pro počet klientů v případě licencí „Per product“).
 - 1.3 „Zařízení“ znamená jakékoliv fyzické zařízení, které je nakonfigurováno v rámci produktů Softwaru MOM a které si s nimi automatizovaně vyměňuje data.
 - 1.4 Pod pojmem „Hlášení incidentu (IR)“ se rozumí dotaz zákazníka týkající se Softwaru MOM, který je řešen v rámci tohoto Dodatku MOM.
 - 1.5 „Software MOM“ znamená veškerý software prodáváný společností SISW, který patří do obchodního segmentu PL řízení výrobních operací (MOM), s výjimkou softwaru Unicam a návrhářského softwaru pro automatizaci.
 - 1.6 Kde je to možné, „Umístění“ znamená umístění zákazníka specifikované v LSDA. Zákazník může mít více Umístění a každému z nich bude přiřazen konkrétní počet licencí Softwaru MOM. Každá licence je omezena na použití Zákazníkem ve prospěch Umístění, která jsou k licenci přiřazena. Bez ohledu na to, co je v rozporně uvedeno ve Smlouvě, nesmí Zákazník bez předchozího písemného souhlasu společnosti SISW převádět licence Softwaru MOM na jiné Umístění.
 - 1.7 „Multiplexování“ znamená použití hardwaru nebo softwaru pro skupinová připojení, přesměrování informací nebo snížení počtu uživatelů, kteří mají přímý přístup nebo používají Software MOM (někdy označované jako „sdružování“).
 - 1.8 „Cílená doba odezvy“ znamená cílenou dobu mezi doručením Hlášení incidentu prostřednictvím jednoho ze schválených komunikačních kanálů (např. podpora webových služeb GTAC společnosti Siemens, přímá telefonická podpora atd.) v souladu s tímto Dodatkem MOM a prvním kontaktem Zákazníka se členem technické podpory společnosti Siemens e-mailem, telefonicky nebo prostřednictvím webu s ohledem na období dostupnosti pro úroveň smluvních služeb podpory (bronzové/standardní, stříbrné/pokročilé nebo zlaté/prémiové).
 - 1.9 „Uživatelé“ se rozumí zaměstnanci Zákazníka a Zákaznickových konzultantů, zástupců a smluvních partnerů, kteří nejsou konkurenty společnosti SISW za předpokladu, že se konzultanti, zástupci nebo smluvní partneři písemně dohodli na omezeních užívání Softwaru a na povinnosti mlčenlivosti a nezpřístupňování informací, které nesmí být méně přísné než podmínky uvedené ve Smlouvě. Výraz Uživatelé také zahrnuje zařízení, která jsou připojena k Softwaru MOM, včetně, ne však výhradně, webových uživatelských rozhraní, připojení k prohlížeči, dílenských terminálů (PC), dílenských zařízení multiplexovaných prostřednictvím jediného počítače – včetně RF zařízení, terminálů pro sběr dat, mobilních zařízení, terminálů Windows CE a připojení k nebo z rozhraní Softwaru MOM nainstalovaného v určitém Umístění.
2. **TYPY LICENCÍ.** Část 2.3 Smlouvy se tímto doplňuje o následující typy licencí a dodatečná pravidla, které jsou k dispozici ve vztahu k Software MOM:

- 2.1 Licence s označením „Aktivní uživatel“ znamenají, že přístup k Softwaru MOM bude omezen na maximální počet Uživatelů, pro něž byly licence podle Smlouvy platně získány pro určité Umístění. Multiplexování nesmí snížit počet licencí s označením „Aktivní uživatel“; každého přihlášeného jednotlivce nebo připojené zařízení počítá multiplexovací zařízení jako jednu licenci s označením „Aktivní uživatel“.
- 2.2 „Kredity“. Rozsah použití pro některé produkty Softwaru MOM je obecně definován počtem získaných Kreditů. Zákazník může používat příslušný software Simatic IT, pro který Zákazník získal odpovídající počet Kreditů.

3. SMLUVNÍ PODMÍNKY ÚDRŽBY SOFTWARE A PODPORY. Následující podmínky se platí pro služby údržby a podpory pro Software MOM, a jako takové doplňují příslušná ustanovení Smlouvy. Zde uvedené podmínky mají přednost před podmínkami stanovenými ve Smlouvě.

- 3.1 Podmínky údržby.** Nákup služeb údržby pro Umístění se řídí nákupem služeb podpory stejné úrovně (bronzové/standardní, stříbrné/pokročilé nebo zlaté/prémiové) pro veškerý Software MOM s licencí pro dané Umístění.

3.2 Bronzové/standardní služby podpory.

- 3.2.1 Online podpora. Zákazníci s bronzovými/standardními službami podpory jsou oprávněni vytvářet, spravovat a kontrolovat online Hlášení incidentů. Přístup na webové stránky technické podpory společnosti Siemens (www.siemens.com/gtac), včetně databáze znalostí o softwaru společnosti Siemens, umístění nejbližšího střediska technické podpory a dokumentace společnosti Siemens, je k dispozici 24 hodin denně, sedm dní v týdnu („nepřetržitě“).
- 3.2.2 Telefonická podpora. Zákazníci s bronzovou/standardní úrovní podpory se mohou obrátit s problémy či dotazy na středisko technické podpory společnosti Siemens v nejbližší vzdálenosti od příslušného Umístění nebo Území od 8:00 do 17:00 hodin v běžné pracovní době příslušného střediska technické podpory společnosti Siemens. Zákazník musí společnosti SISW poskytnout dostatečně podrobné informace o možném problému či chybě a o okolnostech, za nichž k problému či chybě došlo, aby společnost SISW hlášený problém mohla zkušebně navodit ve svých systémech. Telefonická podpora je poskytována v angličtině; jiné jazyky mohou být k dispozici na základě uvážení společnosti SISW.
- 3.2.3 Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Zákazníci určí jako kontaktní osoby pro technické záležitosti minimálně dva (2) své zaměstnance, kteří absolvovali školení od společnosti SISW o příslušném Softwaru MOM. Tyto určené kontaktní osoby pro technické záležitosti ponese na pracovišti zákazníka primární odpovědnost za kontaktování společnosti SISW v souvislosti se službami podpory. Jedna kontaktní osoba Zákazníka pro technické záležitosti se navíc musí účastnit služeb podpory poskytovaných společností SISW. Původně určené kontaktní osoby Zákazníka pro technické záležitosti se čas od času mohou změnit, a to předem zaslaným písemným oznámením společnosti SISW.
- 3.2.4 Přístup a data. Na vyžádání a na základě společné dohody mezi Zákazníkem a společností SISW je společnost SISW schopna poskytovat služby podpory prostřednictvím vzdáleného připojení. Zákazník poskytne společnosti SISW zabezpečený vzdálený přístup k počítačovým systémům Zákazníka, na kterých je spuštěn Software MOM. Přístupové protokoly a hesla, které budou pro tento přístup použity, budou čas od času určovány kontaktními osobami pro technické záležitosti každé strany. Zákazník poskytne společnosti SISW kopie dat Zákazníka na základě přiměřené žádosti společnosti SISW za účelem poskytování služeb podpory.

- 3.3 Stříbrné/pokročilé služby podpory.** Zákazníci se stříbrnou/pokročilou úrovní podpory budou mít k dispozici všechny výhody bronzové/standardní úrovně podpory a navíc další výhody uvedené níže.

Služby pohotovostní/krizové podpory. Pohotovostní podpora bude k dispozici 24 hodin denně, 5 dní v týdnu (od pondělí 00:00 do pátku 23:59) výhradně k řešení situací s kritickou prioritou, kdy instalace Softwaru MOM u Zákazníka přestane zcela fungovat nebo způsobí u Zákazníka vážné narušení provozu. Telefonní linka s 24hodinovou službou podpory by měla být využívána pouze mimo běžnou pracovní dobu příslušného střediska technické podpory společnosti Siemens; během běžné pracovní doby se Zákazník musí obrátit přímo na středisko technické podpory společnosti Siemens.

- 3.4 Zlaté/prémiové služby podpory.** Zákazníci se zlatou prémiovou úrovní podpory budou mít k dispozici všechny výhody stříbrné/pokročilé úrovně podpory a navíc další výhody uvedené níže:

- 3.4.1 Služby pohotovostní/krizové podpory. Pohotovostní podpora bude k dispozici nepřetržitě výhradně k řešení situací s kritickou prioritou, kdy instalace Softwaru MOM u Zákazníka přestane zcela fungovat nebo způsobí u Zákazníka vážné narušení provozu. Telefonní linka s 24hodinovou službou podpory by měla být využívána pouze mimo běžnou pracovní dobu příslušného střediska technické podpory společnosti Siemens; během běžné pracovní doby se Zákazník musí obrátit přímo na středisko technické podpory společnosti Siemens.

- 3.4.2 Předem dohodnutá podpora o víkendech a státních svátcích. Předem dohodnutá podpora o víkendech pro hovory s vysokou nebo střední prioritou je povolena pro situace implementace nebo zavedení aktualizace a jedno Umístění

Zákazníka ji může využít 2x do roka.

3.5 Ostatní obecná ustanovení o údržbě.

3.5.1 Stanovování priorit v rámci služeb podpory. Společnost SISW použije obchodně přiměřené úsilí k poskytnutí okamžitých služeb podpory na základě zásady „kdo dřív přijde, je dřív na řadě“. Hlášení incidentů jsou na základě závažnosti a složitosti automaticky eskalována příslušným zdrojům v rámci společnosti SISW. Zákazník klasifikuje každé hlášení incidentu podle následujících tříd priority a podle následků pro jeho podnikání. Pokud třídu priority nedefinuje Zákazník, bude z výchozího nastavení považována za „obecnou“.

(a) Třídy priority:

- **Kritická**
Tato priorita je vyhrazena pouze pro případy, kdy výrobní systém Zákazníka nefunguje nebo zákazník chce spustit svůj výrobní systém co nejdříve a tento problém brání výrobnímu systému v zahájení činnosti. Cílená doba odezvy pro kritické incidenty je 4 hodiny pro bronzovou/standardní úroveň podpory, 2 hodiny pro stříbrnou/pokročilou úroveň podpory a 1 hodinu pro zlatou/prémiovou úroveň podpory.
- **Vysoká**
Tato priorita se používá v situacích, kdy dochází k závažné ztrátě funkčnosti, avšak výrobní systém Zákazníka zůstává v provozu a výroba může pokračovat. Cílená doba odezvy pro incidenty vysoké priority je 8 hodin pro všechny úrovně podpory.
- **Střední/obecná**
Došlo k chybě funkčnosti, ale výroba může pokračovat, nebo správně nefunguje kritická funkce, na které nezáleží chod firmy. Cílená doba odezvy pro incidenty střední/obecné priority jsou 2 dny pro všechny úrovně podpory.
- **Nízká**
Žádost o servis či informaci, nebo byl zjištěn problém menšího dopadu. Cílená doba odezvy pro incidenty nízké priority je 5 dní pro všechny úrovně podpory.

(b) Konečná klasifikace incidentu je na uvážení společnosti SISW.

3.5.2 Provozní prostředí; žádné úpravy. Tento plán podpory se vztahuje pouze na provoz Softwaru MOM používaného v souladu s podmínkami a v prostředí, pro něž je určen, jak je popsáno v Smlouvě a dokumentaci Softwaru MOM. Společnost SISW není povinna poskytovat služby podpory, pokud byl Software MOM upraven nebo změněn někým jiným než společností SISW, pokud však taková změna nebyla provedena na výslovný pokyn společnosti SISW. Podporované konfigurace a hardwarové prostředí jsou zdokumentovány na adrese www.siemens.com/gtac.

3.5.3 Neschopnost opravy. Pokud společnost SISW nedokáže během přiměřené doby vyřešit materiální nesoulad mezi Softwarem MOM a jeho Dokumentací, může Zákazník jako jediný prostředek nápravy ukončit služby podpory a bude mu na základě podmínek Smlouvy vrácen zbývající nevyužitý zůstatek z poplatků za služby podpory nebo z Předplatného.

3.5.4 Rozšířená podpora. Společnost SISW poskytuje rozšířenou podporu obvykle po dobu 24 měsíců po uplynutí běžné podpory. Rozšířená podpora může být za příplatek.

3.5.5 Podpora produktů po skončení životnosti. Produkty po skončení životnosti jsou produkty Softwaru MOM, které již obvykle společnost SISW nedistribuuje a nepodporuje a na které se nevztahují služby běžné nebo rozšířené podpory. Podpora produktů po skončení životnosti může být za příplatek. Není-li uvedeno jinak, podpora je omezena pouze na finančně přiměřené úsilí. Na incidenty u produktů po skončení životnosti se nevztahuje žádná cílená doba odezvy.

3.5.6 Doplňkové služby. Služby nad rámec úrovně podpory Zákazníka nebo nad rámec tohoto plánu podpory, jako jsou například služby podpory po skončení běžné podpory, mohou být čas od času k dispozici za příplatek.

3.5.7 Software třetích stran. Společnost SISW pouze potvrzuje, že Software třetích stran bude fungovat v kombinaci se Softwarem MOM v souladu s odpovídající Dokumentací. Jakékoli jiné použití Softwaru třetích stran Zákazníkem, ať již jako samostatného produktu, nebo v kombinaci se Softwarem MOM, nebylo společností SISW testováno a není SISW certifikováno. Ačkoliv SISW může Zákazníkovi pomáhat s interoperabilitou Softwaru třetí strany se softwarem MOM, není povinností SISW Software třetí strany podporovat.