

Oprogramowanie do zarządzania działalnością produkcyjną (Oprogramowanie MOM)

Warunki dotyczące produktu

Spółka Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. lub jedna z powiązanych z nią spółek działających pod firmą Siemens Industry Software (zwane łącznie w niniejszym Aneksie "SISW"), zawarła z klientem umowę licencji i obsługi serwisowej oprogramowania SISW, w formie pisemnej umowy podpisanej przez obie strony, umowy typu *click-wrap* lub umowy internetowej zaakceptowanej przez klienta drogą elektroniczną (zwanej w niniejszym Aneksie "Umową"). Niniejsze warunki ("Aneks MOM") dotyczą wyłącznie Oprogramowania do zarządzania działalnością produkcyjną ("Oprogramowania MOM"), a nie żadnego innego oprogramowania oferowanego przez SISW. Niniejsze warunki stanowią uzupełnienie warunków Umowy, a w razie stania w sprzeczności z jej warunkami mają pierwszeństwo i zastępują je w odniesieniu do Oprogramowania MOM.

Dodatkowe warunki dotyczące Oprogramowania MOM przedstawiają się w sposób następujący:

1. DEFINICJE Pisane wielką literą terminy zastosowane w niniejszym Aneksie mają takie samo znaczenie, jakie zostało im nadane w Umowie, chyba że w niniejszym Aneksie terminy te zostały zdefiniowane inaczej. Następujące definicje dotyczą wyłącznie Oprogramowania MOM, a nie żadnego innego Oprogramowania dostarczanego na podstawie Umowy:

- 1.1** Licencje dla "aktywnego użytkownika" mają znaczenie określone w art. 2 poniżej. Dla potrzeb licencji dla aktywnego użytkownika na Oprogramowanie MOM zdefiniowane w Umowie terminy "Terytorium" oraz "Autoryzowani użytkownicy" nie mają zastosowania.
- 1.2** "Kredyty" dotyczą dodatkowych praw licencyjnych, które można zamówić od SISW dla danego Oprogramowania Simatic IT w ramach Oprogramowania MOM w celu umożliwienia różnych konfiguracji (np. dla określonej liczby użytkowników w przypadku licencji dla "jednoczesnych użytkowników", dla określonej liczby elementów konfiguracji, takich jak "Sprzęt" lub dla szeregu klientów, w przypadku licencji na każdy produkt).
- 1.3** "Sprzęt" oznacza dowolne urządzenie fizyczne skonfigurowane w produktach Oprogramowania MOM, które w zautomatyzowany sposób wymienia dane z produktami Oprogramowania MOM.
- 1.4** "Zgłoszenie zdarzenia (ZZ)" oznacza zgłoszenie Klienta dotyczące Oprogramowania MOM, obsługiwane w ramach niniejszego Aneksu MOM.
- 1.5** "Oprogramowanie MOM" oznacza wszelkie oprogramowanie sprzedawane przez SISW i należące do polskiego segmentu zarządzania działalnością produkcyjną (MOM), z wyjątkiem Unicam i Automation Designer Software.
- 1.6** "Lokalizacja" oznacza w stosownym przypadku lokalizację Klienta określoną w umowie LSDA. Klient może mieć szereg lokalizacji, z każdą z których jest powiązana konkretna liczba licencji na Oprogramowanie MOM. Każda licencja może być wykorzystywana przez Klienta tylko na rzecz Lokalizacji powiązanych z daną licencją. Niezależnie od jakichkolwiek innych postanowień Umowy, Klient nie może przenieść licencji na Oprogramowanie MOM do innej Lokalizacji bez uprzedniej pisemnej zgody SISW.
- 1.7** "Multipleksowanie" oznacza wykorzystywanie sprzętu komputerowego lub oprogramowania do zestawiania połączeń, przekierowywania informacji lub ograniczania liczby użytkowników mających bezpośredni dostęp do Oprogramowania MOM lub bezpośrednio go używających (niekiedy zwane "zestawianiem").
- 1.8** "Planowy czas reakcji" oznacza planowy czas od otrzymania Zgłoszenia zdarzenia za pośrednictwem jednego z uzgodnionych kanałów komunikacji (np. wsparcie internetowe Siemens GTAC, bezpośrednio wsparcie telefoniczne itp.) zgodnie z niniejszym Aneksem MOM do pierwszego kontaktu pracownika wsparcia technicznego firmy Siemens z Klientem pocztą elektroniczną, telefonicznie lub przez Internet, przy uwzględnieniu okresów dostępności dla umownego poziomu wsparcia (brązowego/standardowego, srebrnego/zaawansowanego oraz złotego/premium).
- 1.9** "Użytkownicy" oznaczają pracowników Klienta oraz pracowników konsultantów, agentów i wykonawców Klienta niestanowiących konkurencji SISW pod warunkiem, że dany konsultant, agent lub wykonawca wyraził pisemną zgodę na obowiązywanie ograniczeń użytkownika Oprogramowania oraz obowiązków zachowania poufności i nieujawniania informacji, które są nie mniej rygorystyczne aniżeli określone w Umowie. Termin "Użytkownicy" obejmuje również urządzenia połączone z Oprogramowaniem MOM, w tym w szczególności internetowe interfejsy użytkownika, połączenia przeglądarek, terminale w halach produkcyjnych (PC), urządzenia w halach produkcyjnych multipleksowane poprzez pojedynczy komputer osobisty – w tym urządzenia emitujące fale radiowe, terminale do gromadzenia danych, urządzenia mobilne, terminale Windows CE oraz połączenia interfejsowe z Oprogramowaniem MOM zainstalowanym w danej Lokalizacji.

2. RODZAJE LICENCJI Art. 2.3 Umowy ulega niniejszym zmianie poprzez dodanie następujących rodzajów licencji i dodatkowych reguł dostępnych w odniesieniu do Oprogramowania MOM:

- 2.1 Licencje dla „aktywnego użytkownika” oznaczają, że dostęp do Oprogramowania MOM jest ograniczony do maksymalnej liczby Użytkowników, dla których na podstawie Umowy w sposób wiążący nabyto licencje dla danej Lokalizacji. Multipleksowanie nie ogranicza liczby licencji dla aktywnego użytkownika. Każda zalogowana osoba albo urządzenie połączone z urządzeniem multipleksującym liczy się jako jedna licencja dla aktywnego użytkownika.
- 2.2 „Kredyty”. Zakres użytkowania niektórych produktów Oprogramowania MOM definiuje generalnie liczba nabytych Kredytów. Klient może korzystać z odpowiedniego Oprogramowania Simatic IT, dla którego nabył odpowiadającą mu liczbę Kredytów.
3. **WARUNKI KONSERWACJI I WSPARCIA DOTYCZĄCE OPROGRAMOWANIA** Następujące warunki dotyczą usług konserwacji i wsparcia w odniesieniu do Oprogramowania MOM i jako takie zmieniają odnośne postanowienia Umowy. Warunki zawarte w niniejszym Aneksie mają pierwszeństwo przed warunkami zawartymi w Umowie.
- 3.1 **Okres konserwacji.** Kupno usług konserwacji dla danej Lokalizacji następuje z zastrzeżeniem kupna usług wsparcia na tym samym poziomie (brązowy/standardowy, srebrny/zaawansowany, złoty/premium) w odniesieniu do wszelkiego Oprogramowania MOM, na które udzielono licencji w danej Lokalizacji.
- 3.2 **Usługi wsparcia na poziomie brązowym/standardowym**
- 3.2.1 Wsparcie internetowe. Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie brązowym/standardowym są uprawnieni do tworzenia, zarządzania i dokonywania przeglądu Zgłoszeń zdarzeń przez Internet. Serwis www wsparcia technicznego firmy Siemens (www.siemens.com/gtac), w tym baza wiedzy o oprogramowaniu firmy Siemens, lokalizacja najbliższego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens i dokumentacja są dostępne 24 godziny na dobę/7 dni w tygodniu („24/7”).
- 3.2.2 Wsparcie telefoniczne. Klienci korzystający ze wsparcia na poziomie brązowym/standardowym mogą kontaktować się w sprawie swoich problemów z centrum wsparcia technicznego firmy Siemens położonym najbliżej Lokalizacji lub Terytorium w godzinach 08:00-17:00 w normalnych godzinach pracy danego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens. Klient przekazuje SISW wystarczające informacje o podejrzanym problemie lub błędzie oraz okolicznościach, w których wystąpił, aby SISW mógł odtworzyć problem w swoich systemach. Wsparcie telefoniczne jest w języku angielskim. SISW zapewnia wsparcie w innych językach według swojego wyłącznego uznania.
- 3.2.3 Osoby kontaktowe w sprawach technicznych. Klienci wyznaczają co najmniej dwóch pracowników jako określone z nazwiska osoby kontaktowe w sprawach technicznych, które przechodzą szkolenie SISW dotyczące odnośnego Oprogramowania MOM. Osoby kontaktowe w sprawach technicznych stanowią podstawowe osoby kontaktowe u Klienta, które kontaktują się z SISW w sprawie usług wsparcia. Ponadto jedna z osób kontaktowych Klienta w sprawach technicznych musi być obecna przy świadczeniu usług wsparcia przez SISW. Wskazane osoby kontaktowe Klienta w sprawach technicznych można zmienić za uprzednim pisemnym zawiadomieniem SISW.
- 3.2.4 Dostęp i dane. SISW jest w stanie na żądanie świadczyć usługi wsparcia zdalnie za obopólną zgodą Klienta i SISW. Klient zapewnia SISW bezpieczny zdalny dostęp do swoich systemów komputerowych, w których działa Oprogramowanie MOM. Protokoły i hasła dostępu ustalają okresowo osoby kontaktowe obu stron w sprawach technicznych. Na uzasadnioną prośbę SISW, Klient dostarcza SISW kopie swoich danych w celu umożliwienia świadczenia usług wsparcia.
- 3.3 **Usługi wsparcia na poziomie srebrnym/zaawansowanym** Klientom korzystającym ze wsparcia na poziomie srebrnym/zaawansowanym przysługują wszystkie korzyści wsparcia na poziomie brązowym/standardowym oraz następujące dodatkowe korzyści.
- Usługi wsparcia w nagłych przypadkach/sytuacjach krytycznych. Wsparcie w nagłych przypadkach jest dostępne 24 godziny na dobę, 5 dni w tygodniu (od poniedziałku od godziny 00:00 do piątku do godziny 23:59) wyłącznie w odniesieniu do sytuacji o priorytetowości krytycznej, w których instalacja produkcyjna Oprogramowania MOM Klienta zupełnie przestała działać lub powoduje poważną dezorganizację działalności Klienta. Z gorącej linii wsparcia całodobowego korzystać należy wyłącznie poza normalnymi godzinami pracy danego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens. W normalnych godzinach pracy Klient musi się kontaktować bezpośrednio z centrum wsparcia technicznego firmy Siemens.
- 3.4 **Usługi wsparcia na poziomie złotym/premium** Klientom korzystającym ze wsparcia na poziomie złotym/premium przysługują wszystkie korzyści wsparcia na poziomie srebrnym/zaawansowanym oraz następujące dodatkowe korzyści:
- 3.4.1 Usługi wsparcia w nagłych przypadkach/sytuacjach krytycznych. Wsparcie w nagłych przypadkach jest dostępne 24/7 wyłącznie w odniesieniu do sytuacji o priorytetowości krytycznej, w których instalacja produkcyjna Oprogramowania MOM Klienta zupełnie przestała działać lub powoduje poważną dezorganizację działalności Klienta. Z gorącej linii wsparcia całodobowego korzystać należy wyłącznie poza normalnymi godzinami pracy odnośnego centrum wsparcia technicznego firmy Siemens. W normalnych godzinach pracy Klient musi się kontaktować bezpośrednio z centrum wsparcia technicznego firmy Siemens.
- 3.4.2 Wcześniej umówione wsparcie w weekend/dzień wolny od pracy. Wcześniej umówione wsparcie w weekend w odniesieniu do zgłoszeń dotyczących spraw o wysokiej i/albo średniej priorytetowości jest dozwolona tylko w

odniesieniu do uruchomień wdrożeniowych lub modernizacyjnych, maksymalnie dwa razy w roku w danej Lokalizacji Klienta.

3.5 Pozostałe ogólne postanowienia dotyczące konserwacji

3.5.1 Priorytetyzacja usług wsparcia. SISW dołoży wszelkich uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym starań, aby niezwłocznie świadczyć usługi wsparcia według kolejności zgłoszeń. Zgłoszenia zdarzeń są automatycznie przekazywane na wyższy szczebel do odpowiednich osób w SISW stosownie do ich wagi i złożoności. Klient dokonuje klasyfikacji każdego Zgłoszenia zdarzenia przy zastosowaniu następujących klas priorytetowości i zgodnie z oddziaływaniem na swoją działalność. Jeżeli klasa priorytetowości nie została przez Klienta określona, domyślnie określa się ją jako "ogólną".

(a) Klasa priorytetowości:

- **Krytyczna**
Ta priorytetowość jest zarezerwowana wyłącznie dla zdarzeń, w których system produkcji Klienta nie działa lub Klient pragnie w najbliższym czasie po raz pierwszy go uruchomić, a dany problem uniemożliwia jego uruchomienie. Planowy czas reakcji na zdarzenia krytyczne wynosi 4 godziny w przypadku wsparcia na poziomie brązowym/standardowym, 2 godziny na poziomie srebrnym/zaawansowanym i 1 godzinę na poziomie złotym/premium.
- **Wysoka**
Ta priorytetowość powinna być stosowana w sytuacjach poważnej utraty funkcjonalności, lecz dalszego działania systemu produkcji Klienta i możliwości kontynuacji przetwarzania. Planowy czas reakcji na zdarzenia o wysokiej priorytetowości wynosi 8 godzin w odniesieniu do wszystkich poziomów wsparcia.
- **Średnia/Ogólna**
Wystąpił błąd funkcjonalności, lecz można kontynuować przetwarzanie, ewentualnie nie działa poprawnie funkcja, która nie ma krytycznego znaczenia dla działalności. Planowy czas reakcji na zdarzenia o średniej/ogólnej priorytetowości wynosi 2 dni w odniesieniu do wszystkich poziomów wsparcia.
- **Niska**
Potrzebne są usługi lub informacje bądź zidentyfikowano problem, którego oddziaływanie jest niewielkie. Planowy czas reakcji na zdarzenia o niskiej priorytetowości wynosi 5 dni w odniesieniu do wszystkich poziomów wsparcia.

(b) SISW dokonuje ostatecznej klasyfikacji zdarzenia według swojego wyłącznego uznania.

3.5.2 Środowisko operacyjne. Brak modyfikacji. Niniejszy plan wsparcia ma zastosowanie wyłącznie do funkcjonowania Oprogramowania MOM, gdy wykorzystuje się je w warunkach i środowisku, dla którego zostało zaprojektowane, zgodnie z opisem w Umowie i Dokumentacji oprogramowania MOM. SISW nie jest obowiązany do świadczenia usług wsparcia, jeżeli Oprogramowanie MOM zostało zmodyfikowane lub zmienione przez kogokolwiek innego niż SISW, chyba że zmiany dokonano na wyraźne polecenie SISW. Obsługiwane konfiguracje i środowiska sprzętowe są przedstawione pod adresem internetowym www.siemens.com/gtac.

3.5.3 Niezdolność do korekty. Jeżeli SISW jest niezdolny do skorygowania istotnej niezgodności między Oprogramowaniem MOM a jego Dokumentacją w rozsądnym terminie, Klient może, co jest jedynym dostępnym mu środkiem naprawczym, zrezygnować z otrzymywania usług wsparcia i uzyskać zwrot pozostałej, niewykorzystanej kwoty opłat za usługi wsparcia lub abonamentu zgodnie z warunkami Umowy.

3.5.4 Przedłużony okres wsparcia. SISW oferuje zwykle przedłużone wsparcie przez 24 miesiące po wygaśnięciu podstawowego okresu wsparcia. Przedłużone wsparcie może podlegać dodatkowej opłacie.

3.5.5 Wsparcie end-of-life (EOL). Produkty EOL to produkty Oprogramowania MOM, których generalnie SISW już nie dystrybuje ani nie obsługuje i które nie są objęte usługami wsparcia w okresie podstawowym ani przedłużonym. Wsparcie EOL może podlegać dodatkowej opłacie. O ile nie stwierdzono inaczej, wsparcie ogranicza się do działań uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym. Do zdarzeń EOL nie ma zastosowania planowy czas reakcji.

3.5.6 Usługi dodatkowe. Usługi wykraczające poza poziom wsparcia dla Klienta lub zakres niniejszego planu wsparcia, takie jak w szczególności usługi wsparcia po zakończeniu podstawowego okresu wsparcia, mogą być okresowo dostępne za dodatkową opłatą.

3.5.7 Oprogramowanie osób trzecich. SISW zaświadcza jedynie, że Oprogramowanie osób trzecich będzie działać w połączeniu z Oprogramowaniem MOM zgodnie z jego odnośną Dokumentacją. Wszelkie inne wykorzystywanie Oprogramowania osób trzecich przez Klienta, jako samodzielnego produktu lub w połączeniu z Oprogramowaniem MOM, nie zostało przetestowane i SISW go nie zaświadcza. SISW może udzielić Klientowi wsparcia w zapewnieniu współdziałania Oprogramowania osób trzecich z Oprogramowaniem MOM, jednak nie ma obowiązku obsługiwać Oprogramowanie osób trzecich.