

Программное обеспечение ХНҚ Особые условия, действующие в отношении Продукта

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. или одна из дочерних компаний Siemens Industry Software (далее совместно именуемые “SISW”), заключила договор о предоставлении лицензий на программное обеспечение и оказание услуг с Заказчиком в отношении Программного обеспечения SISW, которое может иметь форму письменного соглашения, подписанного обеими Сторонами, или лицензионного соглашения, принимаемого Заказчиком в электронном виде в режиме онлайн, в частности, посредством нажатия кнопки в знак согласия с его условиями (именуемый далее по тексту «Договор»). Настоящие условия («Особые условия для ХНҚ») применимы исключительно к программному обеспечению ХНҚ («Программное обеспечение ХНҚ») и не применимы к любому другому программному обеспечению, предлагаемому компанией SISW. Настоящие условия являются дополнительными по отношению к условиям Договора и, в случаях, когда они противоречат условиям Договора, настоящие условия имеют преимущественную силу и заменяют собой условия Договора, касающиеся Программного обеспечения ХНҚ. Разделы и вопросы, не упоминаемые в настоящих Особых условиях для ХНҚ, применяются в порядке, установленном в Договоре.

1. **Определения.** Следующие определения являются специфическими для ХНҚ и не применимы в отношении любого другого Программного обеспечения, предоставляемого в соответствии с Договором.
 - a) «Документация». Документация по ХНҚ доступна на английском языке. Она может быть использована только в связи с установкой и использованием Программного обеспечения ХНҚ. Она предоставляется в цифровом формате вместе с Программным обеспечением ХНҚ.
 - b) «Quick Start Packs» («Пакеты для быстрого начала работы») – модули, сопровождающие программное обеспечение ХНҚ. Quick Start Packs – это не готовые для использования решения, перед началом использования их необходимо настроить в соответствии с предназначением. Модификация и комплектация Quick Start Packs в соответствии с потребностями Заказчика лежит исключительно в зоне ответственности Заказчика. На Quick Start Packs в неизменном виде распространяется гарантия, описанная в Договоре, но на них не распространяются обязательства по техническому обслуживанию и поддержке, а также для них не предоставляется бесплатное обновление до более новых версий. Заказчик может по своему усмотрению заказать в Службе доставки ХНҚ услуги по техническому обслуживанию, оптимизации или модификации Quick Start Packs, которые оказываются как Профессиональные услуги на условиях и по ценам, согласованным сторонами. На измененные Quick Start Packs гарантия не распространяется.
 - c) «Helper Tools» «Вспомогательные инструменты» – инструменты автоматизации и ускорения выполнения задач, которые требуют значительных трудозатрат. На Helper Tools распространяется гарантия, описанная в Договоре, но на них не распространяются обязательства по техническому обслуживанию и поддержке, а также для них не предоставляется бесплатное обновление до более новых версий. Заказчик может по своему усмотрению заказать в Службе доставки ХНҚ услуги по оптимизации или модификации Helper Tools, которые оказываются как Профессиональные услуги на условиях и по ценам, согласованным сторонами.
 - d) «Отчет об инциденте (IR)» – запрос Заказчика относительно программного обеспечения ХНҚ в рамках условий по техническому обслуживанию программного обеспечения, описанных в разделе 6 настоящего документа.
 - e) «Мультиплексирование» – обозначает использование аппаратного или программного обеспечения для объединения подключений или перемаршрутизации информации.
 - f) «Время ожидания» – период времени с момента получения SISW информации об инциденте по одному из утвержденных способов связи (веб-портал, телефон, электронная почта) до момента первого ответа от специалиста службы поддержки/технического специалиста SISW.
2. **Предоставление Лицензии и условия.** Кроме предоставления лицензий и условий, изложенных в Договоре, будут применяться следующие условия.

Лицензия ХНҚ позволяет устанавливать лицензированное программное обеспечение ХНҚ только на один сервер класса Intel с максимум двумя физическими разъемами ЦП (центрального процессора). Использование ограничивается количеством Уполномоченных пользователей по лицензии, и такой сервер называется «производственным».

Лицензию ХНҚ для «непроизводственных» серверов также можно устанавливать только на один сервер класса Intel с максимум двумя физическими разъемами ЦП исключительно для развертывания и тестирования решения. Доступ к установленному ПО предоставляется только такому количеству лицензированных пользователей, которое указано в описании «непроизводственного» продукта, в остальном же это ПО имеет те же возможности лицензии ХНҚ, которые используются для производственного сервера, и в этом случае сервер называется непроизводственным.

«Непроизводственный» сервер ни при каких обстоятельствах не может использоваться в качестве дополнительного производственного сервера или в качестве временной замены производственного сервера, который может кратковременно прекращать работу. Единственным назначением «непроизводственного» сервера

является обеспечение возможности развертывания или тестирования решения без влияния на производственный сервер. Обычно администратор передает обновленное содержимое решения ХНҚ с сервера развертывания на производственный сервер с определенной периодичностью. Это необходимо для предоставления доступа конечным пользователям к обновленному содержимому ХНҚ. Заказчику запрещается устанавливать Программное обеспечение ХНҚ на физическом сервере класса Intel, поддерживающем установку более двух физических процессоров.

Заказчик может использовать виртуальный сервер только в том случае, если аппаратная конфигурация физического сервера не превышает лицензированное число разъемов под физические процессоры, как описано выше. Программное обеспечение ХНҚ не может использоваться или лицензироваться на виртуальном сервере, где физический сервер (отдельный или используемый в кластере) превышает возможности двух физических процессоров класса Intel и установленных на сервере.

Если Заказчик собирается передать ключ лицензии на Программное обеспечение ХНҚ на другой Сервер, то он должен известить СИСВ за разумное время до предполагаемой передачи. В подобных случаях СИСВ должен разрешить такой перенос на другой Сервере до трех (3) раз в календарный год бесплатно и предоставить новый лицензионный ключ Заказчику.

3. Типы лицензий. Специальные типы лицензий, доступные для Программного обеспечения ХНҚ, указаны далее в рамках настоящего Раздела. Во избежание сомнений, типы лицензий, указанные в Договоре, но не упоминаемые конкретно в данном Разделе, не применяются.

- a) «Лицензия «Для указанного пользователя» означает, что Программное обеспечение ХНҚ может использоваться разрешенным лицензией числом пользователей. Помимо Уполномоченных пользователей, указанным пользователем также может являться компьютерная система, а также любые экземпляры косвенного доступа к Программному обеспечению ХНҚ, осуществляемого, например, посредством взаимосвязей между компьютерными системами, выступающими в качестве указанных пользователей Программного обеспечения ХНҚ и средства сопряжения между Программным обеспечением ХНҚ и другими системами Заказчика. Например, мультиплексирование или перераспределение данных от Программного обеспечения ХНҚ посредством промежуточной системы не избавляет от необходимости лицензирования всех отдельных пользователей или компьютерных систем, получающих доступ к данным из промежуточной системы в качестве указанных пользователей. Использование Распределенного доступа (Многоуровневого соединительного узла), поставляемого вместе с ХНҚ, не считается косвенным доступом в рамках данного определения. Заказчик имеет право менять пользователя лицензии «Для указанного пользователя» при условии, что ни по одной из лицензий «Для указанного пользователя» пользователь не будет меняться чаще, чем один раз в календарный месяц.
- b) «Лицензия для параллельного использования различными пользователями» позволяет некоторому максимальному числу лицензированных пользователей, одновременно работающих с системой, одновременно осуществлять доступ к программному обеспечению ХНҚ.
- c) Термины «Бессрочные лицензии», «Лицензии на резервное копирование (или на восстановление в случае отказа системы)», «Лицензии с увеличенным сроком действия», «Лицензии по подписке» и «Лицензии на сервер» следует понимать в значении, описанном в Договоре.

4. Ограниченная гарантия и отказ от ответственности.

Помимо положений об ограничении ответственности, содержащихся в Договоре, действуют следующие условия:

Никакая часть программного обеспечения ХНҚ не разработана, не изготовлена и не предназначена для использования или перепродажи в качестве компонента оборудования для контроля в режиме реального времени или для использования в опасных условиях, когда необходима безотказная работа, например интерактивное управление самолетами, воздушное сообщение, аэронавигация или авиационная связь, а также в проектировании, конструировании, работе или обслуживании атомных электростанций, устройств непосредственного поддержания жизненных функций организма или систем вооружения, т. е. когда сбой программного обеспечения ХНҚ может стать причиной смерти, получения травм или причинения тяжелого вреда здоровью или окружающей среде («деятельность, сопряженная с повышенным риском»). ЛИЦЕНЗИАР И ЕГО ПОСТАВЩИКИ СПЕЦИАЛЬНО ОТКЛОНЯЮТ ЛЮБЫЕ ПРЯМЫЕ ИЛИ ПРЕДПОЛАГАЕМЫЕ ГАРАНТИИ ПРИГОДНОСТИ ДЛЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ, СОПРЯЖЕННОЙ С ПОВЫШЕННЫМ РИСКОМ. Заказчик гарантирует, что не будет использовать программное обеспечение ХНҚ для деятельности, сопряженной с повышенным риском.

5. Другие вопросы, связанные с лицензированием.

- a) Заказчик должен обновлять Программное обеспечение ХНҚ в соответствии с правилами установки, указанными в документации, поставляемой вместе с Программным обеспечением ХНҚ. Уведомления, содержащиеся в Документации или предоставляемые SISW отдельно, в отношении прекращения поддержки устаревших выпусков Программного обеспечения ХНҚ, носят обязательный для Заказчика характер
- b) Программное обеспечение Баз данных. Программное обеспечение ХНҚ может включать встроенное программное обеспечение баз данных («Программное обеспечение Баз данных»). Использование

Программного обеспечения Баз данных ограничено исключительно использованием его вместе с Программным обеспечением ХНҚ. Заказчику запрещается выполнять, помимо прочего, следующие действия:

- (1) реализация режима разделения времени, работа в качестве бюро услуг, оказание абонентских услуг или арендное пользование Программным обеспечением Баз данных;
 - (2) передача права собственности или права пользования Программным обеспечением Баз данных любому другому лицу;
 - (3) (непосредственное использование Программного обеспечения Баз данных, кроме как в составе решений, использующих Программное обеспечение;
 - (4) установка, использование или запуск Программного обеспечения Баз данных на любой компьютерной системе, на которой не было установлено Программное обеспечение ХНҚ. Программное обеспечение Баз данных может использоваться только в комплекте с Программным обеспечением ХНҚ; и
 - (5) дистрибуция или иное распространение Программного обеспечения Баз данных.
- с) Соответствие лицензионным соглашениям для продуктов, которые не поставляются СИСВ. Использование Программного обеспечения ХНҚ может потребовать внесения изменений в существующие лицензионные соглашения Заказчика с другими поставщиками. Обеспечение соблюдения положений таких соглашений является исключительной ответственностью Заказчика. Заказчик ответственен за приобретение любых вспомогательных программных средств, необходимых для использования Программного обеспечения ХНҚ, включая любые операционные системы приложения сторонних разработчиков, и для обеспечения взаимодействия между вспомогательными программными средствами и Программным обеспечением ХНҚ.
- d) Программное обеспечение третьих лиц и программное обеспечение с открытым исходным кодом. Программное обеспечение ХНҚ может содержать или требовать использования технологии третьих лиц, которая поставляется вместе с Программным обеспечением ХНҚ, в том числе программное обеспечение с открытым исходным кодом. Технология третьих лиц предоставляется Заказчику по лицензии либо в соответствии с условиями Договора, либо на основе условий отдельной лицензии, которые должны быть отражены в соответствующей Документации, файлах «прочти меня», файлах уведомлений или других подобных документах или файлах («Технология, предоставляемая по лицензии третьего лица»). Права Заказчика на использование Технологии, предоставляемой по лицензии третьего лица, зависят от подобных условий отдельной лицензии и не ограничиваются каким-либо образом Договором, а также если какое-либо положение Договора противоречит любым обязательным правам, предоставляемым по лицензии третьего лица, то данное приложение применяться не будет. Если любая действующая лицензия третьего лица требует, чтобы СИСВ предоставлял исходный код, содержащийся в Технологии, предоставляемой по лицензии третьего лица, то СИСВ предоставит его на основании письменного запроса, а также после уплаты транспортных расходов, если применимо. Во избежание сомнений, технология третьих лиц, которая не является Технологией, предоставляемой по лицензии третьего лица, считается частью Программного обеспечения ХНҚ и предоставляется Заказчику по лицензии в соответствии с условиями Договора.

6. Условия сопровождения Программного обеспечения.

- a) Услуги по технической поддержке ПО. Услуги по обслуживанию Программного обеспечения не включают услуги по индивидуальной настройке Программного обеспечения ХНҚ.
- b) Новые версии. Релизы Программного обеспечения Comos делятся на основные и младшие версии. Первая цифра представляет номер версии основного релиза. Вторая цифра (после точки) представляет релиз младшей версии. Оба релиза – основной и младшей версии – могут содержать набор существенно расширенных функциональных возможностей и отладочные компоненты.
- c) Обслуживание Предыдущих релизов. Применительно к Программному обеспечению ХНҚ будет поддерживаться самый свежий выпущенный релиз и два предыдущих релиза.
- d) Исправление Ошибок. Предварительное условие для Исправления Ошибок, указанное в Договоре, заявленное несоответствии документации, часто воспроизводимое в нейтральной системной среде, что означает предустановленную системную среду ХНҚ, включая программное обеспечение сторонних разработчиков, описанное в Документации.
- e) Способы получения технической поддержки: кроме телефона службы технической поддержки, указанного в Договоре, для обращения в службу технической поддержки ХНҚ можно также использовать веб-портал и электронную почту. Актуальную информацию о способах связи со службой технической поддержки ХНҚ можно найти в документации по продукту ХНҚ, предоставляемой с программным обеспечением.
- f) Классы приоритетов инцидентов:
 - Критический (серьезность 1, критическая проблема): критическая проблема лицензированного ПО оказывает серьезное влияние на возможность непрерывного использования одной или нескольких критически важных функций лицензированного ПО и не позволяет Заказчику обеспечить нормальное использование лицензированного ПО всеми пользователями.

Проблема серьезно влияет на выполнение критически важных операций компании в производственной системе (например, на производственном сервере ХНҚ в отличие от системы для разработки или тестирования). Заказчик не может обойти проблему.

- Высокий (серьезность 2, важная проблема): важная проблема влияет или непрерывно ограничивает использование значительного набора функций лицензированного ПО для большинства пользователей.

Проблема требует неотложного решения и оказывает влияние на эффективность Заказчика в течение длительного периода времени.

Заказчик не может обойти проблему.

- Средний/общий (серьезность 3, второстепенная проблема или важная проблема с возможностью обхода): (i) второстепенная проблема косвенно влияет или ограничивает возможность использования функций лицензированного ПО, но не оказывает влияния на использование ПО Заказчиком в целом; или (ii) важная проблема лицензированного ПО, которую Заказчик может обойти.

Проблема требует неотложного решения и оказывает влияние на эффективность работы в течение длительного периода времени, но не приводит к мгновенной остановке в работе, Заказчик может продолжить работу с ограничением возможностей.

Также проблема может привести к мгновенной остановке в работе отдельной инсталляции ПО, установленного Заказчиком.

- Низкий (серьезность 4, не оказывает влияния): (i) второстепенная проблема лицензированного ПО, не оказывающая влияния на использование ПО Заказчиком; (ii) второстепенная проблема лицензированного ПО, которую Заказчик может обойти; (iii) ошибка в документации; или (iv) запрос нового компонента или функции для имеющегося решения.

Инцидент/проблема не требует неотложного решения и не оказывает влияния на эффективность работы в течение длительного периода времени, а также не приводит к мгновенной остановке в работе, Заказчик может продолжить работу с ограничением возможностей.

Этот уровень серьезности используется по умолчанию, если иной уровень серьезности не был присвоен ранее.

- g) «Уровни технического обслуживания ПО» и «Время ожидания» – доступны следующие уровни технического обслуживания с нормативным временем ожидания ответа. Стандартным является бронзовый уровень технического обслуживания, а в качестве дополнительных опций доступны серебряный и золотой уровни, предусматривающие премиальное техническое обслуживание.

- Уровень технического обслуживания «Бронзовый»: поддержка 9x5. 9 часов в день, 5 дней в неделю. С понедельника по пятницу. Учитывается переход на летнее время.

Выбор зоны обслуживания (по умолчанию используется зона «Америка»):

- Америка (15-1 по Гринвичу)
- Европа (8-17 по Гринвичу)
- Азия (1-10 по Гринвичу)

Служба технического обслуживания не работает в дни государственных праздников в соответствующей зоне обслуживания:

- США (Америка)
- Германия (Европа)
- Сингапур (Азия)

Пример. Америка: обслуживание выполняется с 7:00 до 17:00 по тихоокеанскому времени, с понедельника по пятницу, кроме государственных праздников США.

- Уровень технического обслуживания «Серебряный»: поддержка 24x5. 24 часа в день, 5 дней в неделю. С понедельника по пятницу. Учитывается переход на летнее время.

Выбор зоны обслуживания (по умолчанию используется зона «Америка»):

- Америка
- Европа
- Азия

Время работы службы технической поддержки соответствует региональному времени следующих стран в каждой из зон обслуживания:

- Калифорния/США (Америка)
- Германия (Европа)
- Сингапур (Азия)

Пример для зоны обслуживания «Америка»: обслуживание выполняется с полуночи воскресенья до полуночи пятницы по тихоокеанскому времени, с понедельника по пятницу.

- Уровень технического обслуживания «Золотой»: поддержка 24x7. 24 часа в день, 7 дней в неделю.

В следующей таблице показано время ожидания ответа службы технической поддержки для доступных уровней технического обслуживания в зависимости от класса приоритета инцидента. SISW будет использовать коммерчески обоснованные ресурсы для соблюдения сроков получения ответа, перечисленных ниже.

	Критический	Высокий	Средний/общий	Низкий
Уровень технического обслуживания «Бронзовый»	2 часа	8 часов	48 часов	96 часов
Уровень технического обслуживания «Серебряный»	1 час	4 часа	8 часов	48 часов
Уровень технического обслуживания «Золотой»	1 час	4 часа	8 часов	48 часов

- h) Первоначальный взнос и взнос за продление. Взнос за обслуживание Программного обеспечения ХНҚ оплачивается авансом с учетом ежегодной индексации в начале каждого календарного года. За год, в котором была приобретена лицензия и началось оказание услуг по обслуживанию, плата за обслуживание будет пересчитана пропорционально с тем, чтобы охватить период времени с начала оказания услуг по 31-е декабря того же года.
- i) Исключения. Следующие случаи не охватываются или не включены в услуги по обслуживанию Программного обеспечения ХНҚ:
- (1) Ненадлежащее использование. Проблемы, возникающие в результате ненадлежащего использования, несанкционированного изменения или повреждения Программного обеспечения ХНҚ или использования ПО ХНҚ в порядке, отличном от правил эксплуатации, установленных СИСВ в соответствующей Документации; или
 - (2) Несанкционированные изменения. Проблемы, возникающие в результате изменения или попыток изменения или добавления в любой из релизов Программного обеспечения ХНҚ, не санкционированных в письменном виде компанией СИСВ; или
 - (3) Несанкционированное Программное или Аппаратное обеспечение. Проблемы, возникающие в результате совмещения Программного обеспечения ХНҚ с аппаратными средствами Заказчика, программным обеспечением или оборудованием Заказчика после изначальной установки Программного обеспечения ХНҚ в случае, если такое совмещение не было утверждено в Документации или в письменном виде СИСВ; или
 - (4) Происшествие. Совместная работа Программного обеспечения ХНҚ с другими носителями, не соответствующими или не обслуживаемыми в соответствии с техническими требованиями производителя; или случаи, выходящие за рамки обычного использования; или
 - (5) Невыполнение Заказчиком своих обязательств по настоящему Договору и Особым условиям для ХНҚ.
- j) Программное обеспечение третьих лиц. SISW подтверждает только тот факт, что программное обеспечение третьих лиц будет работать с ПО ХНҚ в соответствии с Документацией по ХНҚ. Другие способы использования программного обеспечения третьих лиц Заказчиком, например, в качестве независимого решения или совместно с программным обеспечением ХНҚ, не проверены и не гарантируются компанией SISW. Несмотря на то, что SISW может помочь Заказчику наладить взаимодействие ПО третьих лиц с программным обеспечением ХНҚ, SISW не берет на себя обязательств по технической поддержке программного обеспечения третьих лиц.