

Software Simatic IT

Specifické podmínky produktu

Společnost Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. nebo jedna z jejích koncernových společností, které působí pod některou z variant označení Siemens Industry Software (společně dále jen „SISW“), uzavřela s klientem smlouvu o poskytnutí softwarové licence a služeb ohledně software SISW formou písemné smlouvy podepsané oběma smluvními stranami nebo ve formě *click-wrap* (uzavřené kliknutím) či jiné online smlouvy, kterou klient akceptoval elektronicky (dále jen „Smlouva“). Tyto podmínky („Dodatek Simatic IT“) se vztahují výhradně na software Simatic IT, skupinu softwarových produktů v oblasti výrobních systémů („Software Simatic IT“) a nikoli na jiný software, který SISW nabízí. Tento Dodatek Simatic IT doplňuje ujednání uvedené ve Smlouvě, a pokud je s nimi v rozporu, budou mít ujednání v tomto Dodatku Simatic IT ve vztahu k Software Simatic IT přednost před ujednáními Smlouvy a budou v tomto rozsahu Smlouvu nahrazovat.

1. Podmínky softwarové licence.

1.1 Vymezení pojmů. Pro Software Simatic IT platí doplňkově následující vymezení pojmů:

- (a) „Kredity“. V případě softwarových produktů Simatic IT, které umožňují různé konfigurace, může být rozsah užití vymezen nejen při prvotním udělení licence, ale také při dalším nákupu licenčních kreditů, jimiž se poskytují doplňková licenční práva (např. pro určitý počet uživatelů v případě „concurrent user“ licencí nebo pro určitý počet produktů v případě „per product“ licencí nebo pro určitý počet klientů). Tento rozsah určují balíčky kreditů, které je možné u SISW objednat.
- (b) „Dokumentace“. Dokumentace k Software Simatic IT je k dispozici v německé a anglické verzi. Dokumentace k Software Simatic IT se poskytuje v digitální formě společně se software. Dokumentaci v listinné formě je možné zakoupit zvlášť.

1.2 Udělení licence. Práva udělená Klientovi k Software Simatic IT závisí na příslušném Typu licence. Není-li stanoveno jinak, Klientovi se uděluje nevýhradní a nepřevoditelné právo nainstalovat Software Simatic IT na jednom (1) hardwarovém zařízení na jednu licenci. Software Simatic IT je tvořen jedním či několika základními moduly Simatic IT, které jsou nutnou podmínkou pro užití požadovaného počtu a/nebo kombinace doplňkových modulů. Vedle Typu licence určuje obecně rozsah užití Software Simatic IT také počet získaných Kreditů. Klient může Software Simatic IT užívat pro takový počet položek, pro něž získal odpovídající počet Kreditů.

1.3 Typy licencí. Pro Software Simatic IT jsou k dispozici následující Typy licencí:

- (a) „Floating licence“. Floating licenci je „Concurrent User“ licence, jejíž rozsah uživatelských oprávnění je definován ve Smlouvě.
- (b) „Single-Workstation a Server licence“. Pokud jde o Software Simatic IT, Single Workstation a Server licence znamená nevýhradní právo, převoditelné v souladu se Smlouvou a platné po neomezenou dobu, k instalaci Software Simatic IT na jednom (1) hardwarovém zařízení a k užívání takto nainstalovaného Software Simatic IT způsobem, jež SISW určila v Dokumentaci.
- (c) „Rental nebo Lease licence“. Nevýhradní právo, společností SISW písemně časově omezené, k instalaci a užívání Software Simatic IT na jednom (1) hardwarovém zařízení. Pokud je doba užívání stanovena v hodinách, užívání rozhodně pro počítání časového limitu začíná okamžikem spuštění software a končí jeho zavřením. Pokud je doba užívání stanovena počtem dnů, týdnů nebo měsíců, nezapočítává se do takto stanovené doby, která běží od dodání Software Simatic IT, skutečný čas užívání.
- (d) „Trial nebo Demo licence“. Nevýhradní a nepřevoditelné právo k instalaci Software Simatic IT na jednom (1) hardwarovém zařízení a k jeho užívání pro zkušební účely, který smluvní strany písemně určí. Doba užívání je omezena na 14 dnů a začíná běžet v okamžik dodání Software Simatic IT, nedohodnou-li se smluvní strany písemně na jiné době užívání.

1.4 Doplňující podmínky pro Simatic IT Libraries (používané u starších verzí Software Simatic IT). „Simatic IT Library“ je opakovaně použitelná softwarová aplikace vyvinutá společností SISW pro oblast výrobních systémů, kterou nelze spustit samostatně a která se musí užívat společně se Software Simatic IT. Tyto Simatic IT Libraries byly a jsou k dispozici samostatně pro starší verze Simatic IT. V případě, že si Klient opatřil licenci k těmto Simatic IT Libraries pro starší verze Simatic IT, řídí se užívání těchto Simatic IT Libraries podmínkami tohoto článku.

- (a) Klientovi se poskytuje nevýhradní právo k užívání Simatic IT Library ve formě strojově čitelného (objektového) kódu v rámci své aplikace a v rámci rozsahu užití vymezeného pod písm. (b) tohoto článku. Jakékoli další kopírování je zakázáno, pokud jej SISW písemně neschválí. Simatic IT Library je součástí na míru upravené aplikace, a proto ji

nelze prodat, udělit k ní podlicenci, pronajmout, zpřístupnit ani jinak převést. Jedinou výjimkou je převod softwarové aplikace Simatic IT dovolený tímto Dodatkem pro Simatic IT.

- (b) Licence k Simatic IT Library se uděluje výhradně pro zařízení, které daná Knihovna (Library) využívá. „Zařízení“ znamená každé fyzické zařízení nakonfigurované uvnitř „Simatic IT Production Modeler“ Software Simatic IT. Ve zpracovatelském průmyslu to znamená zařízení, které se používá k přeměně materiálu během fáze provádění receptury („Prováděcí zařízení“) nebo ke skladování či přepravě materiálu, jež nesouvisí s fází provádění receptury („Skladovací zařízení“). Pro každou Knihovnu bude určen počet kusů Zařízení. Každou Simatic IT Library může Klient užívat pouze pro Zařízení, pro které získal odpovídající licenci. Ke každému užití Simatic IT Library mimo odpovídající Zařízení je nutná další licence nebo (v příslušných případech) Kredit. V této souvislosti se definice Kreditů přiměřeně použije také na Simatic IT Libraries.
- (c) SISW sleduje všechny Simatic IT Libraries dodané ve strojově čitelném (objektovém) kódu, aby odhalila každou neoprávněnou úpravu či opravu provedenou Klientem či třetí osobou.
- (d) Klient je srozuměn s tím a potvrzuje, že je SISW oprávněna kdykoli bez omezení zahrnout Simatic IT Library nebo její část do Software Simatic IT určeného k obecné distribuci jako součást softwarového produktu. Budoucí verze Simatic IT Library mohou být přiměřeně upraveny.
- (e) Pokud SISW písemně neschválí něco jiného, požadované specifikace pro Simatic IT Library budou odpovídat těm, které dodá SISW.

2. Podmínky údržby Software Simatic IT.

Tyto podmínky údržby Software Simatic IT se vztahují na Software Simatic IT, úroveň podpory a časové pásmo, Simatic IT Libraries pro starší verze Simatic IT a další Údržbu uvedenou v nabídce SISW určené Klientovi, jež může mít formu LSDA či jiného objednávkového dokumentu, jehož forma a obsah budou pro SISW přijatelné (společně dále jen „LSDA“), a představují příslušný rozsah Údržby, již bude SISW Klientovi poskytovat v souvislosti se Software Simatic IT. SISW a Klient se dále společně označují jen jako „Smluvní strany“.

2.1 Vymezení pojmů

- (a) „Žádost o podporu“ znamená dotaz Klienta ohledně Software Simatic IT, který se vyřizuje podle těchto podmínek údržby.
- (b) „Reakční doba“ znamená dobu od obdržení Žádosti o podporu prostřednictvím některého z dohodnutých komunikačních kanálů (tj. webové rozhraní, telefonní hovor následovaný přístupem na webové stránky) v souladu s těmito podmínkami údržby Simatic IT do první komunikace mezi technickým odborníkem asistenční služby Simatic IT TSS (Služba technické podpory) a Klientem prostřednictvím e-mailu, telefonu nebo webových stránek. Reakční doba představuje dobu do zahájení technické analýzy nahlášeného problému.
- (c) „Doba vyslání“ znamená dobu od okamžiku, kdy se SISW a Klient společně dohodnou, že je kvůli místnímu šetření problému nutná návštěva odborníka na Software Simatic IT ze strany SISW v místě sídla nebo provozovně Klienta, do okamžiku, kdy buď odborník na Software Simatic IT SISW skutečně nastoupí na cestu nebo jsou zahájeny kroky k získání povolení k cestě, zejména žádost o víza, přičemž posledně uvedené se použije, pokud je tento postup v konkrétním případě nutný, aby odborník vybraný SISW mohl odcestovat do příslušných prostor Klienta a provést tam konkrétní servisní zásah.
- (d) „Doba cesty“ znamená dobu trvání cesty z místa, kde se odborník na Software Simatic IT SISW nachází na konci Doby vyslání, do prostor Klienta uvedených v příslušné LSDA; zahrnuje také dobu potřebnou k případnému získání víz a zajištění cestovních rezervací. Proto Doba cesty není možné pevně určit předem.
- (e) „Verze“ znamená označení takové verze software, která obvykle obsahuje významné změny oproti předchozí „Verzi“ a která je v názvu software označena číslem před tečkou (např. „x“ v „software Vx.y“).
- (f) „Vydání“ znamená označení takového vydání software, které obvykle obsahuje méně významné změny oproti předchozímu „Vydání“ a které je v názvu software označeno číslem za tečkou (např. „y“ v „software Vx.y“).
- (g) „Upgrade“ znamená vyšší verzi nebo vydání software, která obsahuje nové funkce. „Upgrade“ může zahrnovat nové Verze i nová Vydání.
- (h) „Hot Fix“ je aktualizace software určená k opravě vad, avšak nemusí nutně obsahovat nové funkce.
- (i) „Service Pack“ znamená softwarový balíček určený k odstranění vad, který obvykle obsahuje několik Hot Fixů, avšak nemusí nutně obsahovat nové funkce.
- (j) „Údržba“ znamená údržbu vymezenou v tomto Dodatku Simatic IT.

2.2 Údržba Simatic IT. Údržba se vztahuje na software uvedený v příslušné LSDA za předpokladu, že softwarové produkty Simatic IT jsou v okamžik uzavření smlouvy o údržbě Simatic IT uvedeny v aktuálním ceníku SISW. Údržba se vztahuje pouze na aktuální Verze a Vydání softwarových produktů Simatic IT (tj. těch, které jsou v okamžik provádění Údržby uvedeny v aktuálním ceníku SISW) a na starší Verze a Vydání, která byla z ceníku SISW vyškrtnuta nejpozději před jedním (1) rokem. SISW se může podle vlastního uvážení rozhodnout, že Údržbu provede i u Verzí a/nebo Vydání Software Simatic IT, která byla z ceníku vyškrtnuta ještě dříve.

- (a) Údržba je k dispozici buď ve formě „bronzové“, „stříbrné“ nebo „zlaté“ podpůrné služby, jak je uvedeno v příslušné LSDA.
- Kategorie služeb „zlatá podpora“ zahrnuje kategorii služeb „stříbrná podpora“.
 - Kategorie služeb „stříbrná podpora“ zahrnuje kategorii služeb „bronzová podpora“.
- (b) Výjimky. SISW není v souvislosti se Software Simatic IT a Simatic IT Libraries povinna poskytovat Údržbu pro starší verze Simatic IT a/nebo pro verze, které se neužívají v souladu s příslušnými licenčními ustanoveními nebo příslušnou LSDA nebo které Klient či třetí osoba změnili nebo upravili bez souhlasu SISW.

2.3 Přihláška k Údržbě.

- (a) SISW poskytne Klientovi číslo smlouvy. Toto číslo smlouvy SISW zašle „Hlavní kontaktní osobě Klienta“ uvedené v příslušné LSDA. Dané číslo smlouvy se vyžaduje během registrace kontaktní osoby upravené v následujícím odstavci.
- (b) Služby popsané v tomto dodatku budou poskytnuty až po dokončení registrace. Při registraci je Klient povinen vyplnit registrační formulář, který SISW poskytne prostřednictvím následující internetové adresy: <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. SISW registraci potvrdí, jakmile registrační formulář přes internet obdrží.

2.4 Poskytnutí Údržby na základě Žádosti o podporu. Pokud se Údržba poskytuje na základě Žádosti Klienta o podporu, platí následující ujednání:

- (a) Kontakt na „Tým technické podpory“, dostupnost podpory. Klient může kontaktovat tým odborníků SISW, který vyřizuje Žádosti o podporu podle těchto Podmínek údržby Software Simatic IT („Tým technické podpory“) v souladu s požadavky, jež jsou podrobně popsány na webových stránkách <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. Na dotazy třetích osob se tyto Podmínky údržby nevztahují, není-li s Klientem písemně dohodnuto něco jiného a za předpokladu, že budou okamžitě předloženy kontaktní údaje dané třetí osoby. Schválení daných třetích osob ze strany SISW platí pouze na aktuální nebo prodloužené období Údržby a může být odvoláno s účinností od příštího prodlouženého období.
- (b) Daná služba je pro Simatic IT k dispozici během následující doby podpory podle příslušné kategorie služeb:
- Bronzová podpora: služba je zajištěna 5 dnů v týdnu (od pondělí do pátku vyjma státních svátků), v jednom z následujících tří časových pásem (uvedených v příslušné LSDA)
 - Asie [1:00 GMT --- 10:00 GMT]
 - Severní a Jižní Amerika [14:00 GMT --- 1:00 GMT]
 - Evropa [8:00 GMT --- 17:00 GMT]
 - Stříbrná podpora: 24 hodin denně, 5 dnů v týdnu (od pondělí 00:00 GMT do pátku 24:00 GMT, včetně svátků)
 - Zlatá podpora: 24 hodin denně, 7 dnů v týdnu, včetně svátků

2.5 Úroveň priority u Žádosti o podporu. Reakční doba.

- (a) Klient každou Žádost o podporu zařadí podle následující tabulky a podle dopadu na jeho podnikání. Pokud Klient neurčí úroveň priority, automaticky se předpokládá, že je úroveň priority „nízká“.

Stávající úroveň priority:

- Kritická Tato priorita je vyhrazena výlučně pro situace, kdy je výrobní systém Klienta mimo provoz nebo kdy Klient plánuje spustit výrobní systém velmi brzy a daný problém brání v tom, aby výrobní systém začal pracovat.
 - Vysoká Tato priorita se použije v situacích, kdy dojde k závažné poruše funkcí, nicméně výrobní systém Klienta zůstane funkční a zpracování může pokračovat.
 - Střední Došlo k chybě funkcí, zpracování však může pokračovat, nebo řádně nefunguje některá zásadní neobchodní funkce.
 - Nízká Žádost o službu či informace, nebo byl zjištěn problém, jehož dopad je nepatrný.
- (b) Všechny Žádosti o podporu se shodnou úrovní priority se vyřizují v časové posloupnosti a pořadí podle okamžiku jejich obdržení na straně SISW.

- (c) Zařazení Žádosti o podporu je závazné teprve poté, co jej SISW potvrdí. SISW toto potvrzení nebude bezdůvodně odvírat.
- (d) V případě, že během zpracovávání Žádosti o podporu dojde ke změně obchodního dopadu, je možné úroveň priority změnit pouze na základě vzájemné dohody Smluvních stran účinné od okamžiku dosažení této dohody (příčemž tato dohoda nebude bezdůvodně odvírána) za předpokladu, že pomocí dohodnutých komunikačních prostředků popsaných v tomto dodatku byly sděleny relevantní doplňující skutečnosti.
- (e) SISW bude na Žádost Klienta o podporu reagovat ve sjednané Reakční době, jejíž délka závisí na kategorii příslušné služby:

Úroveň priority	Reakční doba		
	Bronzová podpora	Stříbrná podpora	Zlatá podpora
Kritická	4 hodiny	1 hodina	1 hodina
Vysoká	8 hodin	8 hodin	8 hodin
Střední	2 dny	2 dny	2 dny
Nízká	5 dnů	5 dnů	5 dnů

- (f) Do Reakční doby se u Žádosti o podporu započítává pouze doba dostupnosti podle vybrané kategorie služeb (bronzová, stříbrná, zlatá). To znamená, že hodiny, během nichž není podpůrná služba v rámci dané kategorie služeb a příslušné doby podpory k dispozici, se do Reakční doby nezapočítávají a že Reakční doba se přerušuje a začíná znovu běžet na začátku další hodiny, která spadá do stanoveného časového rámce dostupnosti. Reakční doba v každém případě začne běžet nejdříve v okamžik, kdy SISW obdrží informace požadované pro účely podpory.
- (g) Všechny Žádosti o podporu se shodnou úrovní priority se vyřizují podle zásady „první doručena, první vyřízená“.
- (h) Pro mimořádné kritické situace se závažným obchodním dopadem je k dispozici Tým technické podpory, který přijímá telefonické hovory. Klient musí v každém případě vystavit novou oficiální Žádost o podporu, a to prostřednictvím webového rozhraní popsaného níže v odstavci „Webové stránky Služby technické podpory (Webové stránky TSS)“.

2.6 Komunikace, podání Žádosti o podporu.

- (a) V případě, že Žádost o podporu spadající do působnosti Podmínek údržby Software Simatic IT vyžaduje SISW kromě prvního hovoru nebo e-mailu od Klienta další komunikaci, poskytne Klientovi kód příslušné Žádosti o podporu, tzv. „Kód žádosti o podporu“ nebo „SR-kód“. Tento SR-kód Klient uvede při každé další komunikaci, aby SISW mohla Žádost o podporu rychle identifikovat. Prostřednictvím webových stránek TSS Klient vloží označení Simatic IT a e-mailové adresy či telefonní čísla na kontaktní osoby pro účely Žádosti o podporu a bude tyto informace pravidelně aktualizovat.
- (b) Žádost o podporu bude zásadně podávat jedna z určených kontaktních osob Klienta, kterou Klient uvedl při registraci. Odpovědi SISW se zasílají té kontaktní osobě, která žádost podala. Klient bude tyto kontaktní informace a odpovídající telefonní čísla a e-mailové adresy pravidelně aktualizovat.
- (c) Pokud Žádost o podporu podá jiná osoba, musí být v Žádosti o podporu při užívání Simatic IT výslovně uvedeno číslo smlouvy a také detailní kontaktní informace (minimálně e-mail a telefon); navíc není v takovém případě Reakční doba u Žádosti o podporu s „kritickou“ prioritou pro SISW závazná. Nová kontaktní osoba je povinna provést co možná nejdříve registraci. Pokud si Klient přeje, aby se odpověď SISW zaslala jiné než jmenované kontaktní osobě, poskytne při podání Žádosti o podporu SISW kontaktní údaje.
- (d) Když Klient podává Žádost o podporu, musí poskytnout následující informace (Informace požadované pro účely podpory):
- Část Software Simatic IT nebo Simatic IT Library, která způsobila problém nebo oblast, v níž se problém objevil (pokud to Klient či osoba podávající Žádost o podporu jménem Klienta tuto informaci zná).
 - Stručný popis problému. Z popisu by mělo být jasné, jaké kroky vedly ke vzniku problému a měl by obsahovat informace o změnách v systému Klienta, například použití Hot fixů či Aktualizací nebo o změnách v rámci klientských úprav, které by mohly ovlivnit chování systému.
 - Údaje o případném šetření, které Klient provedl, než se obrátil na Tým technické podpory a informace o tom, zda a jak je možné problém reprodukovat.

- Informace o klientských funkcích či úpravách v oblasti, kde se problém objevil.
- Zejména u „vysoké“ a „kritické“ úrovně priority: informace o dopadu problému na podnikání Klienta.

2.7 Popis Údržby.

(a) Aktualizace software

- (1) Tato služba je zahrnuta ve všech kategoriích Údržby (bronzová, stříbřená i zlatá podpora). Pro každý softwarový produkt Simatic IT, na který se Údržba vztahuje (dle specifikace v příslušné LSDA) a k němuž Klient získal licenci nebo jejíž získal přímo nebo nepřímo od SISW před aktivací Údržby, Klient dostane minimálně Upgrady software a Service packy k Software Simatic IT, a to za předpokladu, že SISW příslušného verze softwarového produktu Simatic IT obecně distribuuje.
- (2) Instalace Aktualizací software není součástí Údržby.
- (3) Klientovi budou uděleny softwarové licence k novým Verzím a Vydáním podle Smlouvy ve znění tohoto Dodatku Simatic IT. Příslušným typem licence a typem software bude typ licence a typ software platný pro softwarový produkt, k němuž Klient původně získal licenci. Na novou Verzi a Vydání se bude vztahovat článek 2.7 (Popis Údržby).
- (4) Odeslání zajišťuje SISW obvykle do jednoho měsíce ode dne, kdy je Upgrade nebo Service pack obecně k dispozici k odeslání.
- (5) Rozsah licencí udělených k Upgradům a Service packům a počet nosičů Upgradu a Service packu v žádném případě nepřekročí rozsah podle licencí, které byly původně uděleny k Software Simatic IT.
- (6) Odstavce (1), **Error! Reference source not found.** a (5) tohoto článku se přiměřeně uplatní i na Simatic IT Libraries u starších verzí Simatic IT v rámci Údržby stanovené v příslušné LSDA.

(b) Webové stránky Služby technické podpory (Webové stránky TSS). Tato služba je zahrnuta ve všech kategoriích služeb (bronzová, stříbrná a zlatá podpora). SISW poskytuje registrovaným uživatelům Klienta bezplatný přístup k několika technickým dokumentům týkajícím se software, které SISW vybere dle vlastního uvážení. Tyto dokumenty mohou obsahovat:

- znalostní základnu Software Simatic IT, databázi obsahující obecná řešení technické podpory na základě zkušeností s žádostmi klientů o servis;
- popis Software Simatic IT (např. soubor Hot fixů) a poznámky k vydáním, které jsou k dispozici k elektronickému stažení;
- dokumentaci k Softwarovému produktu Simatic IT k elektronickému stažení.

Přístup bude zajištěn prostřednictvím těchto webových stránek: <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>.

Z webových stránek TSS si Klient může zdarma stáhnout opravy chyb softwarových produktů Simatic IT, na které se vztahuje Údržba (dle specifikace v příslušné LSDA) a které SISW příležitostně nabídne svým klientům pro příslušnou část Software Simatic IT.

(c) Služba technické podpory pro produkty Simatic IT. Tato služba je zahrnuta ve všech kategoriích služeb (bronzová, stříbrná i zlatá podpora).

SISW je připravena odpovědět na dotazy Klienta ohledně softwarových produktů Simatic IT a Simatic IT Libraries u starších verzí Simatic IT uvedených v příslušné LSDA za předpokladu, že Klientovy Žádosti o podporu splňují dodatečné požadavky uvedené níže.

- Technický problém, jehož se Klientův dotaz týká, byl technicky popsán tak, že je srozumitelný pro technického odborníka na Software Simatic IT, který nezná konkrétní aplikaci Klienta, v níž k problému došlo. V Žádosti o podporu bude uvedeno označení Software Simatic IT (včetně označení Verze, Vydání a/nebo Service packu a/nebo Hot fixu) a vlastnosti operačního systému, jehož se Žádost o podporu týká. Dále Klient popíše, jaké kroky k vyřešení technického problému již provedl a jak byl Software Simatic IT pozměněn nebo upraven na míru. K tomu připojí stručný popis vlastní aplikace Klienta v oblasti, kde k technickému problému došlo.
- Žádost o podporu nebude obsahovat otázky týkající se aplikace Klienta. Žádosti o podporu mohou obsahovat výlučně dotazy ohledně Software Simatic IT.
- Žádosti o podporu a komunikace bude probíhat v angličtině.
- Klient vyvine maximální úsilí, aby Informace požadované pro účely podpory poskytl již v první Žádosti o podporu.

(d) Dálková podpora (dálkové připojení na požádání).

- Tato služba je zahrnuta ve všech kategoriích služeb (bronzová, stříbrná i zlatá podpora). Pokud IT infrastruktura Klienta umožňuje dálkový přístup, SISW je připravena reagovat na Žádosti o podporu pomocí dálkového přístupu, který využije k diagnostice a řešení technických problémů.

- Když vznikne problém, mohou se Klient a SISW dohodnout na zřízení dálkového připojení, které technikům SISW umožní dálkový přístup ke Klientovým počítačům, na nichž je spuštěn Software Simatic IT. Pracovníci Týmu technické podpory SISW budou moci v takovém případě ovládat přístroje Klienta přes dálkové připojení, po předchozím schválení ze strany Klienta. Každá Smluvní strana je povinna zajistit pro tyto služby bezpečný přístup.
- V dohodnutý okamžik Klient dálkový přístup zahájí. Systém Klienta, v němž je spuštěn Software Simatic IT, může SISW ovládat prostřednictvím vstupního zařízení (klávesnice nebo myš) na pracovišti Týmu technické podpory. Vhodný monitor na tomto pracovišti bude výstupním zařízením klientova systému. Klient zajistí, aby byl systém v daný okamžik v náležitém stavu z hlediska Žádosti o služby. Klient bere na vědomí, že SISW nezná konkrétní rizika spojená s jeho přístroji, a poskytne veškeré informace, které budou pracovníci SISW důvodně potřebovat znát, než začnou přístroj Klienta obsluhovat.
- Při reagování na Žádosti Klienta o podporu vyvine SISW přiměřené obchodní úsilí, aby v případech, kdy je to z hlediska Žádosti o podporu účelné, dálkový přístup se souhlasem Klienta využila. Dálkový přístup však nemusí být k dispozici okamžitě.

3. Volitelná Údržba Softwaru Simatic IT. Pro Simatic IT je k dispozici následující volitelná údržba. Podmínky údržby popsané v článku 2 se použijí přiměřeně v rozsahu, v jakém nejsou s níže uvedenými zvláštními podmínkami v rozporu:

3.1 Agentní diagnostika (dálkové monitorování)

- (a) Pokud se Smluvní strany zvlášť dohodly na „Agentní diagnostice“ dle příslušné LSDA, SISW má technickou možnost nepřetržitě sledovat nainstalované produkty a/nebo systémy Software Simatic IT Klienta a také aplikace Klienta prostřednictvím agentního nástroje, který má SISW k dispozici, aniž by Klient musel připojení v každém jednotlivém případě technicky zahájit. To neznamena, že by SISW byla nepřetržitě schopna spravovat systém Klienta. Techničtí odborníci SISW soustavně nekontrolují všechny počítačové operace, které běží v systému Klienta.
- (b) Agentní nástroje nainstalované v prostorách Klienta analyzují potenciální problémy, které souvisí s klientovým hardware, operačním systémem, softwarovými produkty a aplikacemi Simatic IT a které se objeví, když je systém Klienta v chodu. V závislosti na konfiguraci Klientova systému agentní software v případě určitých stanovených incidentů spustí poplašný signál. Než bude možné provést dálkovou diagnostiku, Smluvní strany vymezi rozsah incidentů souvisejících s potenciálními problémy, jež jsou relevantní z hlediska Software Simatic IT nainstalovaného v systému Klienta. Poplašný signál vyvolaný softwarovým agentem bude zaslán do servisního operačního střediska SISW pouze v případě takových incidentů. Instalaci a konfiguraci softwarového agenta provede tým softwarových techniků SISW v rámci Aktivace služby.

Aktivace služby se vztahuje na každé jednotlivé prostory Klienta a zahrnuje:

- Vymezení incidentů, které budou softwaroví agenti sledovat
- Instalace a konfigurace softwarových agentů v prostorách Klienta
- Aktivace služby v zařízeních SISW
- Přebírací testy

Klient je povinen na základě specifikací SISW zřídit linku pro nepřetržitě připojení, která bude splňovat bezpečnostní požadavky stanovené SISW. Instalaci a konfiguraci je možné od SISW požadovat pouze tehdy, pokud budou výše uvedené kroky splněny.

- (c) SISW nenese odpovědnost za žádné incidenty a poplachu, které budou nebo nebudou nahlášený kvůli nedostupnosti komunikačního kanálu nebo kvůli problémům s komunikační infrastrukturou v prostorách Klienta.
- (d) Klient je povinen udržovat v platnosti licence k instalovaným softwarovým agentům a dodržovat bezpečnostní zásady uvedené v technické dokumentaci, již poskytne společnost SISW.

3.2 Plánovaná údržba. V případě, že se Smluvní strany zvlášť dohodly na službě „Plánovaná údržba“ (dle příslušné LSDA), Klient a společnost Siemens PLM se dohodnou na určitém počtu dnů, kdy bude poskytována pomoc s plánovanou údržbou systému; společnost Siemens PLM a Klient se dohodnou na dnech, kdy se tato pomoc bude poskytovat, a žádost o pomoc se bude podávat nejméně 10 dnů před požadovaným datem. Předmětem této plánované údržby je kontrola toho, zda systém nepotřebuje nějaké úpravy, aby se v budoucnu neobjevil žádný problém kvůli spotřebě systémových zdrojů.

3.3 Oprava na místě. V případě, že se Smluvní strany zvlášť dohodly na službě „Oprava na místě“ (dle příslušné LSDA), je SISW připravena pomoci Klientovi zvládnout problémy, na které se vztahuje Údržba Simatic IT, v prostorách Klienta uvedených v příslušné LSDA.

- (a) Jelikož Žádosti o podporu obsahují pouze dotazy přímo související se Software Simatic IT, je Klient povinen zajistit, aby byli k dispozici pracovníci, kteří systémy Klienta dobře znají.

- (b) Pracovníci SISW neuzavírají, ani neuzavřeli s Klientem žádný pracovněprávní vztah. Klient své požadavky ohledně Opravy na místě sdělí výlučně kontaktní osobě určené SISW a nebude oprávněn udělovat pokyny žádným jiným pracovníkům SISW.
- (c) Časový harmonogram bude následující:
- Čas příjezdu odborníka SISW na Software Simatic IT do stanovených prostor Klienta – po vypršení Doby vyslání a Doby cesty.
 - Odborník na Software Simatic IT nastoupí na cestu do stanovených prostor Klienta uvedených v příslušné LSDA během Doby vyslání v trvání 24 hodin.
 - Doba cesty se do Doby vyslání nezapočítává. SISW vyvine obchodně přiměřené úsilí, aby Dobu cesty zkrátila na minimum.
- 3.4 Podpora dospělých produktů. V případě, že se Smluvní strany zvlášť dohodly na službě „Podpora dospělých produktů“ (dle příslušné LSDA), platí následující ustanovení:
- (a) „Dospělými produkty“ jsou Verze nebo Vydání softwarových produktů Simatic IT, které již nejsou uvedeny v ceníku SISW a které již SISW obecně nedistribuuje a nepodporuje a na které se nevztahuje běžná Údržba.
- (b) Není-li stanoveno něco jiného, podpora těchto Dospělých produktů je omezena na odpovídání dotazů ohledně vlastností produktů Software Simatic IT a vyřizování žádostí o dokumentaci. Neplatí žádná pevná Reakční doba. Na Žádosti o podporu může SISW reagovat dle svého uvážení, např. Ve formě Hot fixu, Upgradu nebo dočasného řešení (workaround). Aktualizace software se na tyto produkty nevztahuje.
- (c) Pokud byla pro konkrétní Dospělé produkty Simatic IT uvedené v příslušné LSDA zvolena Podpora dospělých produktů, SISW bude poskytovat následující služby: Služba technické podpory se uplatní tak, jak je popsána v článku 2. Dostupnost SISW odpovídá příslušné kategorii služeb. SISW vyvine obchodně přiměřené úsilí, aby Žádosti Klienta o podporu uspokojila.

4. Příslušné poplatky za Údržbu softwaru a za volitelnou Údržbu.

- (a) Poplatky za Údržbu jsou stanoveny v příslušné LSDA. Všechny poplatky splatné podle tohoto dodatku jsou bez DPH. Kromě toho platí následující ustanovení:
- (b) Služba „Dálková podpora“: Náklady na příslušné licence pro sjednaný softwarový nástroj a hardwarové zařízení, a to jak na straně SISW, tak na straně Klienta a náklady na připojení uhradí Klient.
- (c) Služba „Agentní diagnostika“: Náklady na vyhrazené hardwarové zařízení a na licence k agentnímu software (produkt třetí osoby) na straně Klienta uhradí Klient.
- (d) Aktivace služby se týká každého jednotlivého pracoviště Klienta.
- (e) Poplatek za každé pracoviště se určuje na základě činností, které jsou nutné k Aktivaci služby pro konkrétní pracoviště.
- (f) Služba „Oprava na místě“: Služby, které SISW poskytne v prostorách Klienta, se fakturují dodatečně podle příslušných sazeb SISW. Náklady na cestu, ubytování a stravování pracovníků SISW Klient nahradí podle příslušných sazeb SISW.
- (g) Služba „Plánovaná údržba“: Klientovi se bude fakturovat roční poplatek zahrnující dny plánované údržby (uvedené v příslušné LSDA), na kterých se Klient a SISW dohodnou. Za dny plánované údržby se Klientovi budou účtovat částky uvedené v příslušné LSDA nebo cenících SISW.
- (h) Služba „Podpora dospělých produktů“: Za tuto službu se účtuje paušální sazba, kterou SISW určí v závislosti na softwarovém produktu Simatic IT, Verzi a Vydání.
- (i) Náklady na cestu a ubytování nejsou v poplatcích zahrnuty a budou hrazeny ve skutečné výši.