

Všeobecné podmínky poskytování Údržbových služeb společnosti SISW

Společnost Siemens Industry Software Inc. nebo jedna z jejích přidružených společností Siemens Industry Software (dále jen „**SISW**“) a Zákazník uzavřeli Licenční smlouvu s koncovým uživatelem s Dodatečnými podmínkami (dále jen „**Smlouva**“). Veškeré Údržbové služby v rámci této Smlouvy se řídí těmito Všeobecnými podmínkami poskytování Údržbových služeb společnosti SISW (dále jen „**Všeobecné podmínky údržby**“) společně se všemi příslušnými podmínkami poskytování údržbových služeb specifickými pro specifický produkt, které jsou uvedeny na adrese <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>. V případě rozporu mají podmínky poskytování Údržbových služeb pro specifický produkt přednost před těmito Všeobecnými podmínkami údržby. Společnost SISW může čas od času upravovat všechny podmínky poskytování Údržbových služeb za předpokladu, že jakékoli úpravy však nabydou účinnosti pouze po obnovení Zákaznických Údržbových služeb, ať samostatně, nebo jako součást Předplatného. Změny nemohou nabýt účinnosti v následně probíhajícím období Údržbových služeb bez výslovného souhlasu Zákazníka. Výrazy psané velkými písmeny mají stejný význam, který je jim přidělen jinde ve Smlouvě.

- 1. ZÁKLADNÍ ÚDRŽBOVÉ SLUŽBY.** Údržbové služby se skládají z: (a) aktualizací Softwaru, (b) oprav chyb (jak je definováno níže) a (c) technické podpory. Trvalé licence Softwaru neobsahují Údržbové služby, ty je nutné zakoupit zvlášť. Údržbové služby budou v rámci tohoto dokumentu k dispozici v rozsahu, v jakém je společnost SISW obecně zpřístupňuje Zákazníkovi. Není-li v Objednávce výslovně uvedeno jinak, např. odkazem na Údržbové služby po konci životnosti nebo na rozšířené Údržbové služby, na Produkty poskytované zdarma nebo na produkty označené v Objednávce jako vyřazené, ukončené, zastaralé nebo původní nebudou poskytovány žádné Údržbové služby.
- 2. DOPLŇKOVÉ A VOLITELNÉ ÚDRŽBOVÉ SLUŽBY.** U některých Produktů společnosti je možné zakoupit další úroveň podpory a služby, které jsou uvedeny v příslušných Podmínkách poskytování specifických Údržbových služeb pro specifický produkt, včetně rozšířených úrovní podpory a volitelných služeb, jako je například vzdálená podpora, diagnostická služba založená na zástupcích nebo vzdálené sledování, služby na pracovišti, podpora předchozích verzí a prodloužená otevírací doba podpory.
- 3. OBDOBÍ ÚDRŽBY, OBNOVENÍ.** Pokud nejsou Údržbové služby zahrnuty v licenčním poplatku, může si Zákazník od společnosti SISW zakoupit Údržbové služby na počáteční roční období nebo jiné časové období uvedené v Objednávce. Poté budou zakoupené Údržbové služby automaticky obnoveny na následující období ve stejné délce, jako bylo předchozí období, ledaže by se některá ze stran rozhodla Údržbové služby neobnovit, a to písemně nejméně třicet (30) dní před vypršením stávajícího období. Zákazník bere na vědomí, že objednávky obnovení Údržbových služeb jsou z jeho strany považovány za přijaté zaplacením jakékoli faktury vystavené za Údržbové služby, běžícím vyjednáváním smluvních stran nebo přijetím Údržbových služeb po datu automatického obnovení. Pokud si Zákazník zakoupí další licence nebo Produkty, společnost SISW může upravovat podmínky roční údržby a upravit roční poplatky tak, aby odpovídaly stávajícímu období údržby a fakturačnímu období.
- 4. NOVÉ VERZE SOFTWARE.** Nové verze Softwaru mohou být buď dílčí verze, které se obecně skládají z oprav chyb (dále jen „**Dílčí verze**“), nebo hlavní verze, které jsou obecně novou verzí Softwaru, jenž obsahuje nové nebo rozšířené funkce (dále jen „**Hlavní verze**“). Zákazník jako součást Údržbových služeb obdrží nové Dílčí a Hlavní verze vydané obecně zákazníkům společnosti SISW. Toto právo se nevztahuje na žádné vydání, modul, volitelnou možnost, budoucí produkt nebo jakýkoli upgrade funkce či výkonu Softwaru, který společnost SISW vyvíjí jako produkt na míru pro jednoho zákazníka nebo který společnost SISW vyvíjí a uděluje mu licenci jako samostatnému produktu. Zákazník je zodpovědný za instalaci a implementaci jakékoli nové verze a jakékoli požadované konverze dat. Zákazník je zodpovědný za kompatibilitu a konfiguraci vlastního zařízení a softwaru s Produkty a může si pro podporu zakoupit další balíčky Údržbových služeb nebo samostatně Odborné služby na podporu.
- 5. ÚDRŽBA PŘEDCHOZÍCH VERZÍ SOFTWARE.** Po vydání Dílčí nebo Hlavní verze softwaru bude společnost SISW zachovávat aktuální verzi a nejaktuálnější Dílčí verzi, která se vztahuje k bezprostředně předcházející Hlavní verzi. Pokud byla chyba opravena v aktualizaci před Hlavní verzí, může společnost SISW vyžadovat, aby Zákazník upgradoval Software na Dílčí verzi, která obsahuje opravu chyb, než aby poskytla samostatnou opravu nebo alternativní řešení.
- 6. ROZŠÍŘENÍ A KONEC ÚDRŽBOVÝCH SLUŽEB.** Společnost SISW může na základě vlastního uvážení nahradit produkty s podobnými funkcemi a prvky pro ukončenou verzi Softwaru, aniž by Zákazníkovi účtoval další poplatek, nebo u některých Produktů za příplatek nabídnout rozšířené služby či Údržbové služby po ukončení životnosti. Rozšířené údržbové služby podporují takové Produkty, jimž skončila planost hlavní podpory. Údržbové služby po skončení životnosti podporují Produkty, které již obvykle společnost SISW nedistribuuje a nepodporuje a na které se nevztahují služby běžné nebo rozšířené podpory.

7. **OPRAVY CHYB.** Chyba znamená neschopnost Produktu dodržovat ve větším rozsahu podmínky z Dokumentací (dále jen „Chyba“). Zákazník může oznámit případné podezření na Chybu společnosti SISW a poskytne společnosti SISW podrobný popis a dokumentaci Chyby, na kterou má podezření. Zákazník bude se společností SISW spolupracovat na zjištění hlášené Chyby. Pokud společnost SISW zjistí, že Software obsahuje Chybu, použije na základě svého uvážení komerčně přiměřené úsilí k opravě Chyby pomocí opravy, alternativního řešení nebo prostřednictvím vydání Dílčí nebo Hlavní verze Softwaru.
8. **TECHNICKÁ PODPORA (BĚŽNÁ PROVOZNÍ DOBA).** Zákazník může získat telefonickou podporu prostřednictvím telefonického centra, které zajišťuje podporu konkrétního Produktu, jak je uvedeno na stránce středisek podpory společnosti SISW <https://support.sw.siemens.com>. Podpora je k dispozici během běžné pracovní doby (s výjimkou místních státních svátků) u střediska podpory, které zajišťuje podporu zeměpisné oblasti, ve které je Zákazník oprávněn používat Produkty. Pokud Zákazník získal licenci nebo zakoupil Produkt prostřednictvím pověřeného partnera pro řešení, může Zákazník kromě státních svátků získat prioritní telefonickou podporu od tohoto partnera během pracovní doby stanovené partnerem. Na webové stránce podpory může Zákazník rovněž oznámit požadavky na podporu Produktu, nahlásit podezření na Chyby, sledovat vývoj žádosti, stahovat opravy a alternativní řešení, vyměňovat si informace na fóru komunity a mít přístup k poznámkám k verzi a dalším informacím o Produktu. Pokud o to společnost SISW v přiměřené míře požádá, Zákazník společnosti SISW umožní provádět Údržbové služby v zařízeních Zákazníka nebo prostřednictvím technologie vzdáleného sdílení obrazovky.
9. **KONTAKTNÍ OSOBY PRO TECHNICKÉ ZÁLEŽITOSTI.** Společnost SISW může od Zákazníka požadovat, aby určil jednoho nebo více zaměstnanců, kteří budou kontaktní osobou pro technické záležitosti v rámci Údržbových služeb. Tito zaměstnanci absolvují školení o příslušných Produktech a budou sloužit jako primární kontakt pro žádání a přijímání Údržbových služeb.
10. **OMEZENÍ PROSTŘEDKŮ NÁPRAVY.** Výlučnou odpovědností společnosti SISW a Zákazníkovým jediným a výhradním prostředkem nápravy při selhání u opravy Chyby je, že Zákazník může ukončit poskytování Údržbové služby Produktu přímo ovlivněného Chybou a bude mu vrácena odpovídající částka ze zaplacených poplatků aktuálního období poskytovaných Služeb údržby takového Produktu.
11. **POČÁTEČNÍ POPLATKY A POPLATKY ZA OBNOVENÍ.** U přímých objednávkách Zákazníka u společnosti SISW budou poplatky za Údržbové služby uvedeny v Objednávkovém formuláři. Společnost SISW může navýšit své poplatky za údržbu na základě oznámení Zákazníkově nejméně šedesát (60) dnů před uplynutím doby platnosti. Zákazník musí zakoupit Údržbové služby pro všechny podporované Produkty používané na jednom místě.
12. **MATERIÁLY TŘETÍCH STRAN.** Společnost SISW potvrzuje pouze, že produkty třetích stran poskytované společností SISW budou fungovat v kombinaci s Produkty v souladu s Dokumentací. Jakékoli jiné použití produktů třetích stran Zákazníkem, ať již jako samostatného produktu, nebo v kombinaci s Produkty, nebylo společností SISW testováno a není jí certifikováno. Zatímco společnost SISW může Zákazníkově pomoci v případě, že produkty třetích stran nechtějí spolupracovat s Produkty, nemá však povinnost podporovat produkty získané od třetí strany. Zákazník zajistí, aby společnost SISW měla právo používat jakékoli produkty třetích stran nebo jiná duševní vlastnictví třetí strany, které Zákazník společnosti SISW zpřístupní jako nezbytné k poskytování Údržbových služeb.
13. **NEPDPOROVANÉ PROVOZNÍ PROSTŘEDÍ.** Údržbové služby se platí pouze na provoz Produktů, jestliže jsou používány v souladu se Smlouvou a příslušnou Dokumentací. Společnost SISW není povinna poskytovat Údržbové služby pro Produkty provozované na nepodporované platformě nebo pro Produkty, které byly upraveny někým jiným než společností SISW, jejími přidruženými společnostmi nebo subdodavateli na její přímý rozkaz. Podporované konfigurace a hardwarové prostředí jsou popsány v Dokumentaci nebo je najdete na stránce <https://support.sw.siemens.com>.
14. **POSKYTOVATELÉ HOSTINGU TŘETÍCH STRAN.** Pokud Zákazník použije schválenou třetí stranu k hostingu Softwaru svým jménem, musí prokázat, že hlášené Chyby nevznikly v důsledku takového hostingu poskytovaného třetí stranou (například reprodukováním problému na fyzickém hardwaru).
15. **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ.** Pokud společnost SISW v souvislosti s Údržbovými službami jménem Zákazníka zpracovává osobní údaje, vztahují se na použití takových Údržbových služeb podmínky o ochraně osobních údajů, které jsou do tohoto dokumentu začleněny odkazem: <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/onlineterms/general-data-protection.html>. Zákazník odškodní a bude chránit společnost SISW, její přidružené společnosti a zástupce před veškerými nároky, škodami, pokutami a náklady (včetně nákladů a výdajů na právního zástupce), které vznikly jeho nedodržením platných zákonů o ochraně osobních údajů.