

Software Camstar Enterprise

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 Camstar“) se vztahují výhradně na software Camstar Enterprise („Software Camstar Enterprise“) a nikoli na ostatní software, který SISW nabízí. Tento Dodatek Camstar doplňuje ujednání uvedené ve Smlouvě, a pokud je s nimi v rozporu, budou mít ujednání v tomto Dodatku Camstar ve vztahu k Software Camstar Enterprise přednost před ujednáními Smlouvy a budou v tomto rozsahu Smlouvu nahrazovat.

Doplňující podmínky pro Software Camstar Enterprise jsou následující:

- 1. Vymezení pojmů.** Pojmy použité v tomto Dodatku Camstar, které jsou uvozeny velkým počátečním písmenem, mají stejný význam jako ve Smlouvě, nestanoví-li tento dodatek něco jiného. Pro účely Active User licencí k Software Camstar Enterprise se nepoužije vymezení pojmů „Území“ a „Oprávnění uživatelé“ uvedené ve Smlouvě. Následující vymezení pojmů platí výhradně pro Software Camstar Enterprise, nikoli pro ostatní Software poskytovaný na základě Smlouvy:
 - 1.1. „Active User“ licence mají význam vymezený níže v článku 2.
 - 1.2. „Software Camstar Enterprise“ znamená veškerý software, který SISW nabízí pod druhovým označením Camstar či jiným označením, které SISW zvolí později, s výjimkou softwarových licencí, které se prodávají ve formě „software jako služba“ („SaaS“) – ty se budou prodávat na základě samostatné smlouvy.
 - 1.3. „Koncernové společnosti Klienta“ jsou společnosti, které ovládají Klienta, jsou ovládány Klientem nebo jsou ovládány společně s Klientem. Pro účely tohoto vymezení se „ovládání“ definuje jako přímé či nepřímé vlastnictví více než 50 % cenných papírů dané koncernové společnosti spojených s hlasovacím právem.
 - 1.4. „Pracoviště“ znamená pracoviště Klienta uvedené v LSDA, na kterém bude instalován konkrétní Software Camstar Enterprise. Klient může mít Pracoviště více a s každým z nich bude spojen určitý počet Active User licencí k Software Camstar Enterprise. Každá Active User licence je omezena tak, že Klient ji může využívat ve prospěch toho Pracoviště, s nímž je daná Active User licence spojena. Bez ohledu na ostatní ustanovení Smlouvy, není Klient oprávněn převést licenci k Software Camstar Enterprise ani Active User licenci na jiné Pracoviště bez předchozího písemného souhlasu SISW.
 - 1.5. „Multiplexování“ znamená využívání hardware nebo software ke sdílení připojení, přesměrování informací nebo snížení počtu uživatelů, kteří mají přímý přístup k Software Camstar Enterprise nebo kteří jej přímo využívají (někdy se označuje také jako „pooling“).
 - 1.6. „Uživatelé“ znamenají zaměstnance Klienta, zaměstnance Koncernových společností Klienta a zaměstnance Klientových poradců, zástupců a dodavatelů, kteří nejsou konkurencí pro SISW za předpokladu, že poradce, zástupce či dodavatel písemně schválil omezené užívání Software Camstar Enterprise a povinnost zachovávat důvěrnost a mlčenlivost, které jsou minimálně stejně přísné jako omezení a povinnosti vymezené ve Smlouvě. Pojem Uživatelé také zahrnuje zařízení připojená k Software Camstar Enterprise, mimo jiné včetně webových uživatelských rozhraní, připojení prohlížečů, terminálů pro řízení výroby (počítačů), výrobních zařízení sdílených prostřednictvím jediného počítače – včetně radiofrekvenčních zařízení, terminálů pro sběr dat, mobilních zařízení, terminálů Windows CE a připojení rozhraní k/ze Software Camstar Enterprise nainstalovanému na konkrétním Pracovišti.
- 2. Typy licencí.** Článek 2.3 Smlouvy se tímto mění tak, že se do něj doplňuje následující typ licence, který je k dispozici v souvislosti se Software Camstar Enterprise: „Active User“ licence znamená, že přístup k Software Camstar Enterprise je omezen na maximální počet Uživatelů, pro něž byly licence pro konkrétní Pracoviště platně získány v souladu se Smlouvou. Multiplexování nesnižuje počet Active User licencí; každý jednotlivec přihlášený ke sdílenému zařízení nebo každé zařízení připojené ke sdílenému zařízení se počítá jako jedna Active User licence.
- 3. Podpůrné služby.** Článek 3 Smlouvy se na Software Camstar Enterprise nevztahuje. Podpůrné služby pro Software Camstar Enterprise budou Klientovi k dispozici v souladu s podmínkami, které jsou uvedeny a k tomuto dodatku připojeny jako příloha č. 1.

PŘÍLOHA č. 1

Přehled podpory Software Camstar Enterprise

1. Podpůrné služby.

Pod podmínkou, že Klient uhradí příslušný poplatek za podporu a/nebo za Předplatné, vyvine SISW obchodně přiměřené úsilí, aby poskytla služby podpory v souladu s podmínkami této přílohy č. 1 („Podpůrné služby“).

1.1 Bronzové služby podpory.

- (a) Online podpora. Klienti s bronzovou podporou jsou oprávněni vytvářet, spravovat a kontrolovat žádosti související s incidenty online. Přístup na webové stránky technické podpory Camstar (<http://support.camstar.com>), včetně informační základny a dokumentace Platformy Camstar Enterprise, je možný dvacet čtyři hodin denně, sedm dní v týdnu („nonstop“).
- (b) Telefonická podpora. Klienti s bronzovou podporou se mohou se svými problémy a dotazy obrátit na Středisko technické podpory Camstar během obvyklé provozní doby toho Střediska technické podpory Camstar, které je Pracoviště Klienta nejbližší. Klient poskytne SISW dostatek informací o podezření na problém či chybu a okolnosti, za kterých toto podezření vzniklo, aby SISW mohla problém reprodukovat ve vlastních systémech. Cílová reakční doba SISW je osm (8) pracovních hodin od podání žádosti související s incidentem.
- (c) Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Klienti s bronzovou podporou určí dva (2) zaměstnance, kteří budou fungovat jako kontaktní osoby pro technické záležitosti a kteří budou společností SISW proškoleni ohledně Software Camstar Enterprise. Tyto pověřené kontaktní osoby pro technické záležitosti budou hlavními kontaktními osobami pro Pracoviště Klienta, které se budou na SISW obracet ve věci podpůrných služeb. Kromě toho musí být jedna kontaktní osoba Klienta pro technické záležitosti přítomna v době, kdy bude SISW poskytovat podpůrné služby. Původně určené kontaktní osoby Klienta pro technické záležitosti je možné příležitostně změnit, a to na základě písemného oznámení společností SISW v dostatečném předstihu.
- (d) Opravy a aktualizace. Pokud během platnosti smlouvy o službách podpory společnost SISW provede opravu nebo aktualizaci té verze Software Camstar Enterprise, kterou Klient používá („Aktualizace“), a pokud je tato Aktualizace obecně a zdarma k dispozici klientům SISW využívajícím Software Camstar Enterprise, SISW poskytne Klientovi oproti vrácení staré verze jednu (1) kopii této Aktualizace Software Camstar Enterprise a také příslušnou dokumentaci, pokyny nebo programy na převod dat. Klient je oprávněn nahradit každou schválenou kopií Software Camstar Enterprise, na kterou se vztahuje tento Přehled podpory, Aktualizací Software Camstar Enterprise. Užívání každé Aktualizace Software Camstar Enterprise, která byla poskytnuta na základě smlouvy, ze strany Klienta se řídí stejnými licenčními podmínkami, jako původní, nahrazovaná verze Software Camstar Enterprise.
 - (i) Nekompatibilita hardware. Pokud je k využívání Aktualizace Software Camstar Enterprise nutná úprava nebo aktualizace hardware či operačního systému, SISW vyvine obchodně přiměřené úsilí, aby Klienta o požadavcích spojených s Aktualizací předem vyrozuměla. Klient sám je povinen na vlastní náklady zakoupit, instalovat a podporovat jakýkoli hardware či operační systém, který je potřeba k odstranění problémů s fungováním nebo spravováním Aktualizací Software Camstar Enterprise.
 - (ii) Kompatibilita s nepodporovaným software. Pokud bude Klient muset aktualizovat, upgradovat nebo upravit software, na který se smlouva o podpoře (nebo jiný dokument týkající se podpory software sjednaný mezi Klientem a SISW) nevztahuje, aby byl tento software ve spojení s Aktualizací Software Camstar Enterprise funkční, Klient sám je povinen na vlastní náklady tento software zakoupit nebo upravit.
 - (iii) Nezahrnutý nový software. Nové verze nebo vylepšení Software Camstar Enterprise, které se obecně klientům SISW neposkytují, pokud není uhrazen další poplatek za podporu nebo poplatek za Předplatné, nejsou do Podpůrných služeb zahrnuty, mohou však být Klientovi čas od času k dispozici za další poplatek. V případě sporu ohledně toho, zda je produkt Aktualizací, upgradem nebo novou verzí, má posouzení SISW přednost za předpokladu, že SISW zachází s Klientem stejně jako se svými ostatními klienty v podobné situaci.

1.2 Stříbrné podpůrné služby. Klienti se stříbrnou podporou mají všechny výhody bronzové podpory a k tomu tyto další výhody.

- (a) Cílová reakční doba SISW je čtyři (4) pracovní hodiny od podání žádosti související s incidentem.
- (b) Jedna (1) další kontaktní osoba Klienta pro technické záležitosti, celkem tedy tři (3) kontaktní osoby Klienta pro technické záležitosti.

- (c) Pohotovostní podpůrné služby. Pohotovostní telefonická podpora je k dispozici nonstop, výlučně pro řešení situací, kdy Klientova výrobní instalace Software Camstar Enterprise přestane úplně fungovat nebo způsobí závažné přerušení provozu Klienta. Nonstop telefonická linka podpory by se měla využívat jen mimo obvyklou provozní dobu; během obvyklé pracovní doby se prosím obraťte přímo na Oddělení podpory Camstar.
 - (d) Pomoc s konverzí metadat. SISW poskytne Klientovi zdarma podporu s konverzí metadat, a to jednou ročně na každé Pracoviště. Za každou další konverzi se hradí poplatek.
- 1.3 Zlaté podpůrné služby. Klienti se zlatou podporou mají všechny výhody stříbrné podpory a k tomu tyto další výhody.
- (a) Cílová reakční doba SISW je dvě (2) pracovní hodiny od podání žádosti související s incidentem.
 - (b) Dvě (2) další kontaktní osoby Klienta pro technické záležitosti, celkem tedy pět (5) kontaktních osob Klienta pro technické záležitosti.
 - (c) Globální podpora při řešení žádostí souvisejících s incidentem mimo obvyklou provozní dobu.
 - (d) Přístup ke Středisku řešení GTAC SISW.
 - (e) Přímá diagnostika a řešení problémů na dálku.
 - (f) Předem dohodnutá podpora o víkendech během realizace nebo upgradu při uvádění do provozu.
 - (g) Volitelný nákup nabízené doplňkové podpory pouze pro Klienty se zlatou podporou. Nabízená podpora ve formě předem dohodnutých služeb v rozsahu až dvou (2) týdnů za každých šest (6) měsíců Podpůrných služeb může zahrnovat poradenství nebo školení „How To“, pomoc s čištěním a archivací dat a vyladění aplikací a databází na dálku.
- 1.4 Určení priority služeb. SISW vyvine obchodně přiměřené úsilí, aby podpůrné služby poskytla urychleně v pořadí, v jakém obdrží příslušné žádosti. Žádosti související s incidenty se nicméně podle závažnosti a složitosti automaticky eskalují příslušným zdrojům v rámci SISW.
- 1.5 Opravy chyb. Pokud fungování samotného Software Camstar Enterprise v zásadě neodpovídá specifikacím uvedeným v dokumentaci předložené společností SISW nebo pokud je v dokumentaci chyba, SISW vadný Software Camstar Enterprise či dokumentaci vymění nebo opraví. SISW vyvine úsilí odpovídající závažnosti chyby. Současně platí, že SISW není povinna opravit veškeré chyby Software Camstar Enterprise. SISW poskytne Klientovi všechny známé postupy pro opravu chyb nebo vyhnutí se chybám, jakmile jí Klient nahlásí reprodukovatelnou chybu, v jejímž důsledku Software Camstar Enterprise neodpovídá specifikacím uvedeným v dokumentaci. Kromě toho SISW vyvine obchodně přiměřené úsilí, aby každou reprodukovatelnou neshodu opravila v přiměřené lhůtě od okamžiku, kdy je schopna nahlášenou chybu ověřit a reprodukovat. Tuto službu je možné podle povahy problému poskytnout prostřednictvím dálkového přístupu k počítači Klienta nebo dodáním hmotného nosiče.
- 1.6 Operační prostředí; modifikace. Podpůrné služby se poskytují pouze tehdy, pokud se Software Camstar Enterprise používá v podmínkách a v prostředí, pro které byl navržen; tyto podmínky jsou popsány v licenci a v dokumentaci Software Camstar Enterprise. SISW není povinna podpůrné služby poskytnout, pokud Software Camstar Enterprise upravil nebo pozměnil někdo jiný, než ona sama, ledaže by k takovému pozměnění došlo na její výslovný pokyn. Podporované konfigurace a hardwarové prostředí jsou zdokumentovány v Matrixu verzí Camstar na webových stránkách.
- 1.7 Nemožnost opravy. Pokud SISW není v přiměřené době schopna opravit závažnou neshodu Software Camstar Enterprise s dokumentací, může Klientovi jako jediné řešení nabídnout vrácení poměrné části ročního poplatku za podporu nebo za Předplatně.
- 1.8 Pouze aktuální verze. SISW podporuje pouze současně, aktuální verze a dvě (2) předcházející verze Software Camstar Enterprise. SISW není povinna poskytnout Klientovi podpůrné služby v případě, že Klient nenaistaloval novou verzi Software Camstar Enterprise do dvou (2) let po jejím zpřístupnění ze strany SISW nebo v případě, že potíže vedoucí k podání žádosti o podporu souvisí s nepodporovanou verzí a byly by odstraněny zavedením podporované verze. Vedle toho Klient použije Aktualizace a další opravný software (např. hotfixy), které mu SISW poskytne, ihned po jejich obdržení. V případě, že existující Aktualizace řeší známý problém s příslušnou verzí Klienta, je daná Aktualizace považována za řešení incidentu. SISW nedodává ani nepodporuje opravné fixy speciálně pro Klienta, ledaže by SISW chybu potvrdila a chyba by byla vyřešena v aktuálně dostupné Aktualizaci nebo upgradu dané verze. V případě, že SISW připraví opravný fix speciálně pro Klienta, SISW je povinna zahrnout tento fix do Aktualizace a Klient je povinen danou Aktualizaci použít.
- 1.9 Doplňkové služby. Příležitostně mohou být za dodatečnou cenu k dispozici služby, které nespádají do Klientovy úrovně služeb nebo do rozsahu Podpůrných služeb. Například služby na místě, poradenství, instalace a konfigurace systémů Klienta, zaškolení koncových uživatelů, programování na zakázku a další služby v tomto Dodatku neuvedené s tím, že za příslušný poplatek mohou být k dispozici na základě samostatné smlouvy uzavřené s SISW.

- 1.10 Software třetích osob. SISW potvrzuje pouze skutečnost, že software třetích osob bude fungovat společně se Software Camstar Enterprise tak, jak je uvedeno v související dokumentaci. Žádné jiné užívání software třetích osob ze strany Klienta, ať již ve formě samostatného produktu nebo spolu se Software Camstar Enterprise, nebylo otestováno a SISW jej negarantuje. I kdyby SISW mohla Klientovi teoreticky pomoci s interoperabilitou software třetích osob se Software Camstar Enterprise, není povinna software třetích osob podporovat.

2. Doba platnosti.

- 2.1 Klient si může Podpůrné služby zakoupit na počáteční roční období údržby. Poté se údržba bude automaticky prodlužovat vždy na další jednoleté (1) období, pokud ji některá smluvní strana neukončí na základě písemné výpovědi zaslané druhé smluvní straně nejméně šedesát (60) dnů před vypršením počáteční či prodloužené doby platnosti údržby. SISW může poplatky za údržbu Software na prodloužené období platnosti upravit, pokud o tom Klienta písemně vyrozumí nejméně šedesát (60) dnů před skončením aktuální doby platnosti údržby. Jestliže si Klient během doby platnosti údržby zakoupí další licence k Software, upraví SISW roční poplatky za údržbu hrazené za tento další Software poměrně tak, aby se kryly s počátečním obdobím údržby a zúčtovacím obdobím.
- 2.2 Nákup údržby pro Pracoviště Klienta je podmíněn nákupem služeb pro všechny moduly Software Camstar Enterprise, k jejichž užívání na Pracovišti byla udělena licence. V případě, že Klient údržbu neobnoví nebo ji ukončí a později si bude přát její obnovení, je povinen kromě ostatních poplatků nezbytných k aktualizaci Software Camstar Enterprise na stávající verzi uhradit částku rovnající se všem zpětným poplatkům za údržbu navýšenou dvacet pět procent (25 %) počítaných ze všech těchto poplatků.

3. Povinnosti Klienta.

SISW není povinna poskytovat Podpůrné služby, nebudou-li po celou dobu platnosti smlouvy o podpoře splněny následující podmínky:

- 3.1 Kontaktní osoby pro technické záležitosti. Klient je povinen mít vždy nejméně dva technicky zdatné a proškolené zaměstnance, kteří budou působit jako jeho pověřené kontaktní osoby pro technické záležitosti.
- 3.2 Přístup a data. Klient poskytne SISW vzdálený přístup ke svým počítačovým systémům, na kterých se Software Camstar Enterprise provozuje. Přístupové protokoly a hesla, která se k tomuto přístupu použijí, budou příležitostně určovat kontaktní osoby pro technické záležitosti každé smluvní strany. Klient poskytne SISW na základě žádosti kopie svých dat pro účely poskytnutí podpůrných služeb.