

# Программное обеспечение по управлению технологическими операциями (МOM)

## Особые условия использования продукта

Компания Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. или одна из ее аффилированных компаний Siemens Industry Software (далее – «SISW») заключила с покупателем программного обеспечения SISW соглашение о лицензировании программного обеспечения и оказании услуг, которое может быть составлено в письменной форме и подписано обеими сторонами, иметь вид активной ссылки на полный текст или вид электронного документа с электронным подтверждением согласия покупателя с его условиями (далее – «Соглашение»). Настоящие условия (далее – «Особые условия для MOM») относятся исключительно к программному обеспечению по управлению технологическими операциями (далее – «Программное обеспечение MOM») и ни к какому иному программному обеспечению, предоставляемому компанией SISW. Настоящие условия дополняют условия Договора, и, если эти условия противоречат условиям Договора, они имеют преимущественную силу и заменяют условия Договора, касающиеся Программного обеспечения MOM.

Далее приведены дополнительные условия использования Программного обеспечения MOM:

1. **ОПРЕДЕЛЕНИЯ** Термины, указанные в настоящих Особых условиях с заглавной буквы, следует понимать так, как они определены в Договоре, если для них не дано другого определения в настоящих Особых условиях. Следующие определения предназначены только для Программного обеспечения MOM и ни для какого другого программного обеспечения, на которое распространяется Договор:
  - 1.1 Определение лицензий «Активный пользователь» дано в разделе 2 ниже. В отношении лицензий «Активный пользователь» для Программного обеспечения MOM не следует использовать термины «Территория» и «Уполномоченные пользователи» в значении, указанном в Договоре.
  - 1.2 Термин «Баллы» относится к дополнительным лицензионным правам, которые можно запросить у SISW для определенного программного обеспечения Simatic IT, являющегося компонентом Программного обеспечения MOM, для использования различных конфигураций (например, для определенного количества пользователей при использовании лицензий для «параллельного использования различными пользователями», для определенного количества элементов конфигурации, например «Оборудование», или для определенного количества клиентов при использовании отдельных лицензий для каждого продукта).
  - 1.3 Термином «Оборудование» означает любое физическое устройство, которое сконфигурировано внутри продуктов Программного обеспечения MOM и которое обменивается данными с продуктами Программного обеспечения MOM автоматизированным способом.
  - 1.4 Термин «Отчет об инциденте (IR)» означает запрос Заказчика относительно Программного обеспечения MOM, касающийся условий, изложенных в данном Дополнительном соглашении по MOM.
  - 1.5 Термином «Программное обеспечение MOM» означает любое программное обеспечение, продаваемое компанией SISW и относящееся к управлению технологическими операциями (MOM) в бизнес-сегменте жизненного цикла продуктов (PL), кроме программного обеспечения Unicam и Automation Designer.
  - 1.6 Термин «Местоположение» означает (там, где это применимо) местоположение Заказчика, указанное в Дополнительном соглашении (LSDA). У Заказчика может быть несколько Местоположений, и каждому из них может быть назначено несколько лицензий на Программное обеспечение MOM. Каждую лицензию Заказчик может использовать только в Местоположениях, для которых эта лицензия предназначена. Независимо от того, каковы бы то ни было положения Договора об обратном, Заказчик не может передавать лицензию на Программное обеспечение MOM в другое Местоположение без предварительного письменного согласия компании SISW.
  - 1.7 Термин «Мультиплексирование» означает использование оборудования или программного обеспечения для объединения подключений в пул, изменения маршрута передачи информации или сокращения количества пользователей, которые имеют прямой доступ к Программному обеспечению MOM или напрямую используют его (иногда обозначается термином «слияние»).
  - 1.8 Термин «Предполагаемое время ответа» означает предполагаемый промежуток времени с момента получения Отчета об инциденте по одному из предназначенных для этого каналов связи (например, служба поддержки через Интернет Siemens GTAC, по телефону и т.д.) в соответствии с настоящими Особыми условиями для MOM до момента первого контакта сотрудника технической поддержки Siemens с Заказчиком по электронной почте, телефону или через Интернет с учетом периодов доступности для установленного договором уровня технического обслуживания (бронзовый/стандартный, серебряный/расширенный или золотой/премиальный).
  - 1.9 Термин «Пользователи» означает сотрудников Заказчика и сотрудников компаний, оказывающих Заказчику консалтинговые услуги, агентств и подрядных организаций, которые не являются конкурентами SISW, если консалтинговые компании, агенты или подрядные организации дали письменное согласие соблюдать ограничения в использовании Программного обеспечения, а также исполнять обязательства по конфиденциальности и неразглашению информации, которые должны быть не менее строгими, чем обязательства, установленные в Договоре. Термин «Пользователи» также может использоваться по отношению к устройствам, которые подключены к Программному обеспечению MOM, включая, но не ограничиваясь пользовательскими веб-интерфейсами, подключениями через браузер, цеховыми оконечными устройствами (ПК), цеховыми устройствами, мультиплексированными через один ПК – включая устройства RF, оконечные устройства для

сбора данных, мобильные устройства, оконечные устройства Windows CE, а также интерфейсные соединения с Программным обеспечением MOM, установленным в определенном Местоположении.

**2. ТИПЫ ЛИЦЕНЗИЙ** Настоящим пункт 2.3 Договора дополнен следующими типами лицензий и дополнительными правилами, распространяющимися на Программное обеспечение MOM:

- 2.1** Лицензии «Активный пользователь» предполагают, что Программное обеспечение по MOM будет доступно ограниченному количеству Пользователей, для которых будут должным образом приобретены лицензии в соответствии с условиями Соглашения для определенного Местоположения. Мультиплексирование не может ограничивать количество лицензий «Активный пользователь»; каждый зарегистрированный пользователь или устройство, подключенное к устройству Мультиплексирования, считается как одна лицензия «Активный пользователь».
- 2.2** «Баллы». Объем использования некоторых продуктов Программного обеспечения MOM обычно определяется количеством приобретенных Баллов. Заказчик может использовать Программное обеспечение Simatic IT, если он приобрел достаточное количество Баллов.

**3. УСЛОВИЯ ТЕХНИЧЕСКОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПОДДЕРЖКИ ПО ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ** Следующие условия распространяются на техническое обслуживание и поддержку по Программному обеспечению MOM и как таковые изменяют соответствующие положения Договора. Настоящие условия имеют преимущественную силу над положениями Договора.

**3.1 Срок технического обслуживания** Приобретение услуг по техническому обслуживанию предполагает приобретение услуг по технической поддержке соответствующего уровня (бронзовый/стандартный, серебряный/расширенный, золотой/премиальный) для всего Программного обеспечения по MOM, лицензированного для использования в конкретном Местоположении.

**3.2 Уровень технического обслуживания «Бронзовый»/«Стандартный»**

**3.2.1 Техническая поддержка через Интернет.** Заказчики, пользующиеся технической поддержкой уровня «Бронзовый»/«Стандартный», имеют право создавать Отчеты об инцидентах, управлять ими и пересматривать их в Интернете. Доступ на веб-сайт технической поддержки Siemens ([www.siemens.com/gtac](http://www.siemens.com/gtac)), включая базу знаний по программному обеспечению Siemens, т.е. к области максимально быстрого доступа к Центру технической поддержки и документации Siemens, предоставляется двадцать четыре часа в день, семь дней в неделю («24/7»).

**3.2.2 Техническая поддержка по телефону** Заказчики, пользующиеся технической поддержкой на уровне «Бронзовый»/«Стандартный», могут обратиться в Центр технической поддержки Siemens, который расположен ближе остальных к соответствующему Местоположению или Территории, задать вопросы или запросить решение проблемы с 08.00 до 17.00 часов (стандартное рабочее время соответствующего Центра технической поддержки Siemens). Заказчик должен предоставить в компанию SISW достаточный объем информации о предполагаемой проблеме или ошибке, а также об условиях, в которых она возникла, чтобы сотрудники SISW могли повторить эту проблему в системах SISW. Техническая поддержка по телефону предоставляется на английском языке; техническая поддержка на других языках может предоставляться компанией SISW исключительно по своему усмотрению.

**3.2.3 Назначенный технический специалист** Заказчики назначают не менее двух (2) сотрудников Заказчика в качестве уполномоченных технических специалистов, которые проходят обучение в компании SISW по соответствующему Программному обеспечению MOM. Эти назначенные технические специалисты будут отвечать за обращение в Центр технической поддержки SISW от лица Заказчика. Кроме того, технический специалист компании Заказчика должен принимать участие в предоставлении услуг по технической поддержке компанией SISW. Заказчик может иногда менять назначенного технического специалиста, предварительно уведомив об этом компанию SISW в письменном виде.

**3.2.4 Доступ и данные** SISW может предоставлять услуги по технической поддержке через удаленное соединение по запросу и по соглашению между Заказчиком и компанией SISW. Заказчик должен предоставить компании SISW защищенный дистанционный доступ к компьютерным системам Заказчика, для работы которых используется Программное обеспечение MOM. Протоколы доступа и пароли для доступа периодически определяются техническими специалистами каждой из сторон. Заказчик должен предоставить компании SISW копии данных Заказчика по мотивированному запросу компании SISW с целью предоставления услуг по технической поддержке.

**3.3 Уровень технического обслуживания «Серебряный»/«Расширенный»** Заказчики, пользующиеся технической поддержкой на уровне «Серебряный»/«Расширенный», получают все преимущества пакета «Бронзовый»/«Стандартный», а также следующие дополнительные преимущества.

Техническая поддержка в экстренной ситуации/по критически важным вопросам Экстренная техническая поддержка доступна в режиме 24/5 (с 00:00 понедельника до 23:59 пятницы) и предназначена исключительно для решения вопросов Критической важности, т.е. когда установленный у Заказчика продукт Программного обеспечения MOM полностью прекратил работу или серьезно нарушает работу Заказчика. Круглосуточная горячая линия технической поддержки предназначена исключительно для использования в нерабочее время соответствующего Центра технической поддержки Siemens; в рабочее время Заказчики должны обращаться непосредственно Центр технической поддержки Siemens.

**3.4 Уровень технического обслуживания «Золотой»/«Премиальный».** Заказчики, пользующиеся технической поддержкой на уровне «Золотой»/«Премиальный», получают все преимущества технической поддержки на уровне «Серебряный»/«Расширенный», а также следующие дополнительные преимущества.

- 3.4.1 Техническая поддержка в экстренной ситуации/по критически важным вопросам. Экстренная техническая поддержка доступна в режиме 24/7 и предназначена исключительно для решения вопросов Критической важности, т.е. когда установленный у Заказчика продукт Программного обеспечения MOM полностью прекратил работу или серьезно нарушает хозяйственную деятельность Заказчика. Круглосуточная горячая линия технической поддержки предназначена исключительно для использования в нерабочее время соответствующего Центра технической поддержки Siemens; в рабочее время Заказчики должны обращаться непосредственно Центр технической поддержки Siemens.
- 3.4.2 Предварительно согласованная техническая поддержка в выходные/праздничные дни. Предварительно согласованная техническая поддержка в выходные дни по вопросам высокой и/или средней важности предоставляется для внедрения или обновления продуктов не чаще 2 раз в год для каждого Местоположения Заказчика.

### 3.5 Другие общие положения соглашения о техническом обслуживании

- 3.5.1 Приоритетность технической поддержки. Компания SISW будет принимать все коммерчески обоснованные меры по своевременному предоставлению услуг по технической поддержке по принципу простой очередности. В зависимости от серьезности и сложности Отчеты об инцидентах автоматически направляются в соответствующие службы SISW. Заказчик должен классифицировать каждый Отчет об инциденте в соответствии со следующей классификацией приоритетов и серьезности влияния инцидента на работу компании. Если Заказчик не указал класс приоритета, то автоматически будет установлен класс «Общий».

(a) Классы приоритета

- **Критический**  
Этот класс приоритета предназначен исключительно для инцидентов, при которых производственная система Заказчика остановила работу или Заказчик намерен очень скоро выполнить первый запуск производственной системы, но эта проблема не позволит производственной системе выполнять рабочие операции. Предполагаемое время ответа при Критических инцидентах составляет 4 часа при использовании пакета услуг по технической поддержке «Бронзовый»/«Стандартный», 2 часа – «Серебряный»/«Расширенный» и 1 час – «Золотой»/«Премиальный».
- **Высокий**  
Этот класс приоритета следует присваивать в ситуациях, когда возникли серьезные неполадки в работе, но производственная система Заказчика находится в рабочем состоянии и работа может быть продолжена. Предполагаемое время ответа при возникновении проблем высокого приоритета составляет 8 часов для всех уровней технической поддержки.
- **Средний/общий**  
Возникли неполадки в работе, но работа может быть продолжена, или неправильно выполняется функция, не являющаяся критически важной для компании. Предполагаемое время ответа при возникновении проблем среднего/общего приоритета составляет 2 дня для всех уровней технической поддержки.
- **Низкий**  
Запрос на техническое обслуживание или получение информации; возникновение малозначительной проблемы. Предполагаемое время ответа при возникновении инцидентов низкого приоритета составляет 5 дней для всех уровней технической поддержки.

(b) Окончательная классификация инцидентов производится исключительно по усмотрению SISW.

- 3.5.2 Рабочая среда: без модификаций. График технического обслуживания применяется только в отношении работы Программного обеспечения MOM, используемого в условиях и в среде, соответствующей назначению этого программного обеспечения, которое описано в лицензионном договоре и документации по Программному обеспечению MOM. SISW не обязана предоставлять услуги по технической поддержке, если Программное обеспечение MOM модифицировано или изменено кем-либо, кто не является специалистом SISW, кроме случаев изменения по прямому распоряжению компании SISW. Поддерживаемые конфигурации и аппаратные среды перечислены на веб-сайте [www.siemens.com/gtac](http://www.siemens.com/gtac).
- 3.5.3 Отсутствие возможности внесения исправлений. Если компания SISW не имеет возможности исправить существенное несоответствие между Программным обеспечением MOM и Документацией по нему в разумные сроки, Заказчик может в качестве исключительного средства правовой защиты отказаться от дальнейшего получения услуг по технической поддержке и получить возмещение за оставшуюся/неиспользованную часть стоимости услуг по технической поддержке или подписки в соответствии с положениями Соглашения.
- 3.5.4 Расширенная техническая поддержка. Компания SISW предоставит общий доступ к Расширенной технической поддержке на срок 24 месяца с момента истечения срока оказания основных услуг по технической поддержке. За получение Расширенной технической поддержки может взиматься дополнительная плата.
- 3.5.5 Техническая поддержка устаревших продуктов. «Устаревшими продуктами» называются продукты Программного обеспечения MOM, которые в целом больше не распространяются и не поддерживаются компанией SISW и на которые не распространяются основные или Расширенные услуги по технической поддержке. За получение Технической поддержки устаревших продуктов может взиматься дополнительная плата. Если не указано иное, техническая поддержка предоставляется только в коммерчески обоснованных объемах. Для Технической поддержки устаревших продуктов не предусмотрено предполагаемое время ответа.
- 3.5.6 Дополнительные услуги. Периодически могут быть доступны услуги, не предусмотренные для уровня технической поддержки Заказчика или не входящие в данный График технического обслуживания, включая, но не ограничиваясь

оказанием услуг по технической поддержке после истечения срока оказания основной технической поддержки.

- 3.5.7 Программное обеспечение третьих лиц. SISW подтверждает только тот факт, что Программное обеспечение третьих лиц будет работать с Программным обеспечением MOM в соответствии с Документацией по нему. Другие способы использования Программного обеспечения третьих лиц Заказчиком, например, в качестве независимого решения или совместно с Программным обеспечением MOM, не проверены и не гарантируются компанией SISW. Несмотря на то, что SISW может помочь Заказчику наладить взаимодействие Программного обеспечения третьих лиц с Программным обеспечением MOM, SISW не несет обязательств по технической поддержке Программного обеспечения третьих лиц.