

## Общие условия Услуг по обслуживанию СИСВ

Компания Siemens Industry Software Inc. (или одна из ее аффилированных компаний Siemens Industry Software) («СИСВ») заключила с Заказчиком лицензионный договор конечного пользователя с Дополнительными условиями (далее – «Договор»). Все Услуги по обслуживанию в рамках Договора предоставляются в соответствии с данными Общими условиями Услуг по обслуживанию СИСВ (далее – «Общие условия обслуживания») наряду с другими условиями обслуживания, применяемыми для отдельных продуктов; эти условия можно найти по адресу <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>. В случае возникновения разночтений преимуществом перед данным текстом Общих условий обслуживания обладают условия обслуживания для отдельных продуктов. СИСВ может иногда изменять условия Услуг по обслуживанию при условии, однако, что любые изменения вступают в силу только при продлении Заказчиком действия Услуг по обслуживанию отдельно или в рамках Подписки. При этом изменения не могут вступить в силу во время действующих на данный момент Услуг по обслуживанию без прямо выраженного согласия Заказчика. Термины, начинающиеся с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре.

- 1. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ.** Услуги по обслуживанию включают (а) обновление Программного обеспечения, (b) исправление Ошибок (как определено ниже) и (с) техническую поддержку. Бессрочные лицензии на Программное обеспечение не включают Услуги по обслуживанию, которые необходимо приобретать отдельно. Услуги по обслуживанию будут доступны на основании данного Договора в той степени, в которой СИСВ предоставляет данные услуги для базовой системы, аналогичной системе Заказчика. Услуги по обслуживанию не распространяются на Продукты, предоставленные бесплатно или обозначенные в Заказе как выведенные из эксплуатации, более не поддерживаемые, устаревшие или унаследованные, если только в Заказе прямо не предусмотрено иное, например, путем отсылки к Услугам по обслуживанию устаревших продуктов или Расширенным Услугам по обслуживанию.
- 2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ И ОПЦИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ.** Для некоторых Продуктов могут быть доступны для приобретения дополнительные уровни поддержки и услуги, приведенные в соответствующем тексте Условий обслуживания для определенных Продуктов, включая расширенную поддержку и дополнительные услуги, такие как удаленная поддержка, услуга диагностики на основе агентов или удаленного мониторинга, обслуживание на объекте, поддержка предыдущих версий и расширенные часы поддержки.
- 3. СРОК ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ОБСЛУЖИВАНИЯ.** Заказчик может приобрести у СИСВ Услуги по обслуживанию на первоначальный ежегодный период обслуживания или на другой срок, указанный в Форме Заказа, кроме случаев, когда Услуги по обслуживанию включены в стоимость лицензии. Впоследствии приобретенные Услуги по обслуживанию будут автоматически продлеваться на последующие сроки такой же продолжительностью, как и предыдущий срок, за исключением случаев, когда какая-либо из сторон принимает решение не продлевать Услуги по обслуживанию, направив другой стороне соответствующее письменное уведомление не менее чем за 30 (тридцать) дней до истечения текущего периода обслуживания. Заказчик признает, что заказы на продление Услуг по обслуживанию считаются принятыми Заказчиком по факту оплаты любого счета, выставленного на оплату Услуг по обслуживанию, продолжения деловых отношений между сторонами или получения Услуг по обслуживанию после даты их автоматического продления. В случае приобретения Заказчиком дополнительных лицензий или Продуктов СИСВ может скорректировать годичный срок обслуживания и пропорционально распределить оплату в течение года, чтобы привести ее в соответствие с текущим сроком обслуживания и расчетным периодом.
- 4. НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.** Новые версии Программного обеспечения могут являться доработанными версиями, изменения в которых в основном заключаются в исправлении Ошибок («Доработанная версия»), или основными версиями, представляющими собой во многом обновленные версии Программного обеспечения, содержащие новые или улучшенные функции («Основная версия»). В рамках Услуг по обслуживанию Заказчик получает новые Доработанные версии и Основные версии, которые выпускаются для всех заказчиков СИСВ. Это право не распространяется на каждый выпуск, модуль, дополнение, будущий продукт и любое обновление функций или характеристик Программного обеспечения, которое СИСВ разрабатывает для отдельного заказчика по индивидуальным требованиям или которое СИСВ разрабатывает и лицензирует как отдельный продукт. Заказчик несет ответственность за установку и внедрение всех новых версий и перенос необходимых данных. Заказчик несет ответственность за конфигурацию и совместимость своего оборудования и программного обеспечения с Продуктами и для поддержки может приобрести дополнительные пакеты Услуг по обслуживанию или отдельные Профессиональные услуги.

- 5. ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРЕДЫДУЩИХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.** Касательно Доработанной и Основной версии СИСВ будет поддерживать текущую версию и наиболее актуальную Доработанную версию, относящуюся к ближайшей предыдущей Основной версии. Если в обновлении к предыдущей Основной версии была исправлена Ошибка, СИСВ может потребовать от Заказчика обновить программное обеспечение до Доработанной версии, содержащей исправление Ошибки, вместо предоставления отдельного корректирующего файла или обходного решения.
- 6. РАСШИРЕННЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ И УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ УСТАРЕВШИХ ПРОДУКТОВ.** СИСВ по собственному усмотрению может заменять более не поддерживаемое Программное обеспечение на продукты с аналогичными функциями и компонентами без дополнительной оплаты или предложить Заказчику Расширенные Услуги по обслуживанию или Услуги по обслуживанию отдельных устаревших Продуктов за дополнительную плату. Расширенные Услуги по обслуживанию предполагают поддержку Продуктов после истечения основной фазы поддержки. Услуги по обслуживанию устаревших Продуктов относятся к Продуктам, которые в целом больше не распространяются и не поддерживаются СИСВ и на которые не распространяются основные или Расширенные Услуги по обслуживанию.
- 7. ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК.** Ошибкой является неисправность Продукта, приводящая к его значительному несоответствию Документации (далее – «**Ошибка**»). Заказчик может сообщить СИСВ о любой предполагаемой Ошибке и предоставить СИСВ подробное описание в письменном виде и документы по предполагаемой Ошибке. Заказчик сотрудничает с СИСВ при выполнении анализа выявленной Ошибки. Если СИСВ придет к выводу, что Программное обеспечение содержит Ошибку, он предпримет коммерчески обоснованные меры для корректировки этой Ошибки с помощью корректирующего файла, обходного решения или путем выпуска следующей Доработанной версии или Основной версии Программного обеспечения по своему усмотрению.
- 8. ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (СТАНДАРТНОЕ РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ).** Заказчик может получить техническую поддержку по телефону, позвонив в центр технической поддержки СИСВ, предоставляющий помощь по отдельным Продуктам, как определено Центром технической поддержки СИСВ по ссылке <https://support.sw.siemens.com>. Поддержка доступна в стандартное рабочее время, за исключением локальных праздничных дней, в центрах технической поддержки, относящихся к регионам, на которые распространяется лицензия на использование Продуктов, приобретенная Заказчиком. Если Заказчик приобрел лицензию или Продукт у уполномоченного партнера по разработке решений, Заказчик может получить оперативную техническую поддержку по телефону от такого партнера в рабочее время, установленное партнером, за исключением праздничных дней. На веб-сайте технической поддержки Заказчик может также регистрировать запросы на техническую поддержку Продукта, сообщать о предполагаемых Ошибках, отслеживать этапы обработки запросов, загружать исправления и обходные решения, обмениваться информацией на форуме сообщества, а также получить доступ к заметкам о версии и другой информации по Продукту. По обоснованному запросу СИСВ Заказчик разрешает СИСВ предоставить Услуги по обслуживанию на объекте Заказчика или с помощью технологии удаленного совместного доступа к экрану.
- 9. НАЗНАЧЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ СПЕЦИАЛИСТ.** СИСВ может потребовать, чтобы Заказчик назначил одного или нескольких сотрудников в качестве технических специалистов для связи с ними представителей технической поддержки. Сотрудники будут обучены работе с соответствующими Продуктами и будут выступать в качестве основных контактных лиц для отправки запросов и получения Услуг по обслуживанию.
- 10. ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ СРЕДСТВ ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ.** Исключительной ответственностью СИСВ и единственным и исключительным средством правовой защиты Заказчика в случае неспособности исправить Ошибку является возможность Заказчика отказаться (расторгнуть) от Услуг по обслуживанию Продукта, в котором возникла ошибка, и получить пропорционально распределенный возврат платежа за оставшийся период текущего срока предоставления Услуг по обслуживанию этого Продукта.
- 11. ПЕРВОНАЧАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ И СТОИМОСТЬ ПРОДЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ УСЛУГ.** Для прямых заказов у СИСВ стоимость Услуг по обслуживанию для Заказчика указывается в Заказе. СИСВ может увеличить стоимость обслуживания, уведомив Заказчика не менее, чем за шестьдесят (60) дней до истечения текущего периода обслуживания. Заказчик должен приобрести Услуги по обслуживанию для всех поддерживаемых Продуктов, используемых в одном местоположении.
- 12. МАТЕРИАЛЫ СТОРОННИХ КОМПАНИЙ.** Только для продуктов сторонних компаний, предоставленных компанией СИСВ, СИСВ заявляет, что они будут функционировать совместно с Продуктами в соответствии с Документацией. Другие способы

использования продуктов сторонних компаний Заказчиком, например, в качестве независимого решения или совместно с Продуктами, не проверены и их результаты не гарантируются СИСВ. Несмотря на то, что СИСВ может оказывать содействие Заказчику в отношении совместимости продуктов сторонних компаний с Продуктами, СИСВ не обязан поддерживать продукты, приобретенные у сторонних компаний. Заказчик гарантирует, что СИСВ имеет право использовать все продукты сторонних компаний и их иную интеллектуальную собственность, доступ к которой предоставляется СИСВ Заказчиком, если это необходимо для предоставления Услуг по обслуживанию.

- 13. НЕПОДДЕРЖИВАЕМАЯ РАБОЧАЯ СРЕДА.** Услуги по обслуживанию предоставляются только при использовании Продуктов в соответствии с Договором и Документацией для этих Продуктов. СИСВ не обязан предоставлять Услуги по обслуживанию для Продуктов, работающих на неподдерживаемой платформе, и для Продуктов, в которые были внесены изменения кем-либо, кроме СИСВ, аффилированных компаний СИСВ или субподрядчиков СИСВ по прямому указанию СИСВ. Поддерживаемые конфигурации и среда аппаратного обеспечения описаны в Документации или могут быть найдены на веб-странице <https://support.sw.siemens.com>.
- 14. СТОРОННИЙ ПОСТАВЩИК УСЛУГ ХОСТИНГА.** Если Заказчик от своего имени пользуется услугами одобренной сторонней компании для хостинга программного обеспечения, он должен продемонстрировать, что выявленные Ошибки возникли не в результате предоставления услуг хостинга сторонней компанией (например, при воспроизведении проблемы на физическом оборудовании).
- 15. ЗАЩИТА ДАННЫХ.** В тех случаях, когда СИСВ обрабатывает персональные данные от имени Заказчика в связи с Услугами по обслуживанию, условия, изложенные на веб-сайте <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/onlineterms/general-data-protection.html>, включаются в настоящий Договор путем ссылки и применяются в отношении использования таких Услуг по обслуживанию. Заказчик оградит СИСВ, его аффилированных лиц и их представителей от ответственности и освободит их от возмещения ущерба в связи с любыми исками, убытками, штрафами и расходами (включая адвокатские гонорары и расходы), любым образом связанными с несоблюдением Заказчиком применимого законодательства о защите данных.