

Программное обеспечение Simatic IT

Особые условия, действующие в отношении Продукта

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. или одна из дочерних компаний Siemens Industry Software (далее совместно именуемые “SISW”), заключила договор о предоставлении лицензий на программное обеспечение и оказание услуг с Заказчиком в отношении Программного обеспечения SISW, которое может иметь форму письменного соглашения, подписанного обеими Сторонами, или лицензионного соглашения, принимаемого Заказчиком в электронном виде соглашения в режиме онлайн, в частности, посредством нажатия кнопки в знак согласия с его условиями (именуемый далее по тексту «Договор»). Настоящие условия («Особые условия для Simatic IT») применимы исключительно к программному обеспечению Simatic IT – группе программных продуктов в сфере автоматизированных систем управления производством («Программное обеспечение Simatic IT»), и не применимы к любому другому программному обеспечению, предлагаемому компанией SISW. Настоящие условия являются дополнительными по отношению к условиям Договора и, в случаях, когда они противоречат условиям Договора, настоящие условия имеют преимущественную силу и заменяют собой условия Договора, касающиеся программного обеспечения Simatic IT. Поправка для Simatic IT применяется только для номера продукта SISW, начинающегося с префикса «SIT» или «XFP». Поправка для Simatic IT не применяется ни к каким другим продуктам SISW, даже если для таких продуктов отображалось сообщение для подтверждения заказчиком.

1. Положения и условия Лицензирования Программного обеспечения.

1.1 Определения. Помимо прочего, в отношении Программного обеспечения Simatic IT применимы следующие определения.

- (a) «Кредиты». В случае с Программными продуктами Simatic IT, допускающими различные конфигурации, область их использования может определяться не только изначально предоставленной лицензией, но и дополнительно приобретенными лицензионными кредитами, предоставляющими дополнительные права по лицензии (например, на определенное количество пользователей в случае с лицензией «одновременного пользователя» или на определенное количество продуктов, в частности «Оборудование» (в случае лицензий «на изделие» или на определенное количество). Такой объем применения определяется пакетами кредитов, которые можно заказать у SISW.
- (b) «Документация». Документация по Программному обеспечению Simatic IT доступна на английском и немецком языках. Она предоставляется в цифровом формате вместе с Программным обеспечением Simatic IT. Документация в бумажном формате должна приобретаться отдельно.

1.2 Предоставление лицензии. Права, предоставляемые Заказчику в отношении Программного обеспечения Simatic IT, зависят от соответствующего типа лицензии. Если не указано иное, Заказчику предоставляется неисключительное непередаваемое право на установку Программного обеспечения Simatic IT Software на одно (1) аппаратное изделие на лицензию. Программное обеспечение Simatic IT состоит из одного или нескольких базовых модулей Simatic IT в качестве базы для использования необходимого количества и/или комбинации дополнительных модулей. Помимо типа лицензии область использования Программного обеспечения Simatic IT в целом определяется количеством приобретенных Кредитов. Заказчик может использовать Программное обеспечение Simatic IT для такого количества продуктов, в отношении которых он приобрел соответствующее количество Кредитов.

1.3 Типы лицензий. Для Simatic IT доступны следующие типы лицензий.

- (a) «Плавающая лицензия». Плавающая лицензия также может носить название «Лицензия для одновременного использования» в соответствии с определением, содержащимся в Договоре.
- (b) «Лицензия на одно рабочее место и сервер». Применительно к Программному обеспечению Simatic IT Лицензия на одно рабочее место и сервер означает неисключительное право, переуступаемое в соответствии с Договором и действующее в течение неограниченного срока, на установку Программного обеспечения Simatic IT на одном (1) аппаратном изделии и использование Программного обеспечения Simatic IT в порядке, указанном в Документации SISW.
- (c) «Лицензия на прокат или в аренду». Неисключительное право, ограниченное во времени согласно письменному заявлению SISW, на установку и использование Программного обеспечения Simatic IT на одном (1) аппаратном изделии. Если срок использования указан в часах, использование, учитывающееся при расчете лимита времени, начинается с момента запуска программного обеспечения и заканчивается его отключением. Если срок использования указан в днях, неделях или месяцах, указанный срок, начинающийся с момента поставки Программного обеспечения, исчисляется независимо от фактического времени использования.

- (d) «Пробная или Демо-Лицензия». Неисключительное и непередаваемое право на установку Программного обеспечения Simatic IT на одном (1) аппаратном изделии и на использование его в целях проверки в порядке, установленном сторонами в письменном виде. Срок использования ограничен 14 днями и начинается с момента поставки Программного обеспечения Simatic IT, если иное не было установлено сторонами в письменном виде.

1.4 Дополнительные условия, действующие в отношении Библиотек Simatic IT (используются в более ранних версиях Simatic IT). Библиотека Simatic IT представляет собой повторно используемое программное приложение, разработанное Siemens, в сфере автоматизированных систем управления производством, которое не может быть запущено отдельно и должно использоваться совместно с Программным обеспечением Simatic IT. Такие библиотеки были и являются доступными отдельно для более ранних версий Simatic IT. В случае если Заказчик лицензировал такие библиотеки для более ранних версий Simatic IT, условия настоящего раздела будут распространяться на использование таких библиотек Simatic IT.

- (a) Заказчику предоставляется неисключительное право на использование Библиотеки Simatic IT в форме объектного кода в рамках приложения Заказчика и в пределах области применения, указанной в подразделе (b). Любое последующее копирование запрещено, кроме случаев получения письменного согласия со стороны SISW. Библиотека Simatic IT входит в состав специализированного приложения и, соответственно, не может быть продана, сублицензирована, сдана в аренду или иным образом передана в распоряжение других лиц, кроме случаев передачи Программного приложения Simatic IT, допускаемых в соответствии с настоящим Дополнением для Simatic IT.
- (b) Лицензия на Библиотеку Simatic IT действует исключительно в отношении Оборудования, используемого такой Библиотекой. «Оборудование означает любое физическое устройство, конфигурация которого была настроена в среде Программного обеспечения Simatic IT «Программа для производственного моделирования Simatic IT». В рамках обрабатывающей промышленности это означает устройство, используемое для преобразования материала на протяжении выполнения стадии составления рецептуры («Исполнительное Оборудование») или используемое для хранения или транспортировки материала независимо от стадии составления рецептуры («Оборудование для хранения»). Количество модулей Оборудования, определенное для каждой Библиотеки. Заказчик может использовать каждую из Библиотек Simatic IT только для Оборудования, в отношении которого Заказчик приобрел соответствующую лицензию. Любое использование Библиотеки Simatic IT за рамками соответствующего Оборудования требует наличия дополнительной лицензии или (в соответствующих случаях) Кредитов. В связи с этим определение Кредитов также применимо в отношении Библиотек Simatic IT.
- (c) SISW будет вести учет всех Библиотек Simatic IT, поставленных в форме объектного кода, с целью установленная фактов несанкционированного изменения или ремонта, производимых Заказчиком или любыми третьими лицами.
- (d) Заказчик понимает и признает, что в будущем SISW сможет свободно включать Библиотеки Simatic IT или их компоненты в свое Программное обеспечение Simatic IT для общего распространения в составе программного продукта. Будущие версии Библиотеки Simatic IT также могут быть изменены соответствующим образом.
- (e) Если иное не было утверждено в письменном виде компанией SISW, технические требования в отношении Библиотек Simatic IT соответствуют указанным в документации, поставленной SISW.

2. Условия обслуживания Программного обеспечения Simatic IT

Настоящие условия обслуживания Программного обеспечения Simatic IT действуют в отношении Программного обеспечения Simatic IT, уровня техподдержки и временной зоны, Библиотек Simatic IT для более ранних версий Simatic IT и других Услуг по обслуживанию, указанных в предложении SISW для Заказчика, которые могут быть оформлены в виде Дополнительного соглашения (LSDA) или другого документа на поступление заказа в форме, приемлемой для SISW (совместно именуемые далее «LSDA») и составляют объем услуг по обслуживанию, предоставляемых компанией SISW Заказчику в отношении Программного обеспечения Simatic IT. SISW и Заказчик совместно именуется далее как «Стороны».

2.1 Определения

- (a) «Заявка на обслуживание» означает запрос Заказчика в отношении Программного обеспечения Simatic IT, обрабатываемый в рамках данных Положений и условий обслуживания.
- (b) «Время реагирования» означает время между получением Заявки на обслуживание посредством одного из согласованных каналов связи (т. е. веб-интерфейс, телефонный звонок с последующим веб-доступом) в соответствии с настоящими Положениями и Условиями обслуживания и первым общением технического специалиста AS Simatic IT TSS (Службы Техподдержки) с Заказчиком по e-mail, телефону или Интернет. Время реагирования означает момент, с которого был начат технический анализ заявленной проблемы.

- (c) «Время отправки» означает время между моментом, когда SISW и Заказчик согласовали необходимость нахождения специалиста SISW по ПО Simatic IT на объекте для исследования проблемы по месту и моментом, когда любой из специалистов SISW по ПО Simatic IT фактически начал свою поездку или моментом, когда были предприняты действия для получения необходимых разрешений на поездку, в частности, виз, последнее применимо в случаях, когда необходимы специальные процедуры для получения разрешения для специалиста, выбранного SISW, на посещение соответствующего объекта Заказчика с целью выполнения отдельного задания по обслуживанию.
- (d) «Время в пути» означает время на проезд от местонахождения специалиста SISW по ПО Simatic IT Software на момент окончания Времени отправки до объекта Заказчика, как указано в соответствующем LSDA, а также включает время, необходимое для получения виз и, при необходимости, бронирования. Таким образом, продолжительность Времени в пути не может быть установлена заранее.
- (e) «Версия» означает указание версии программного обеспечения, как правило, содержащей существенные изменения по сравнению с предыдущей «Версией» и обозначаемой цифрой перед точкой в названии ПО (например, в x “ПО Vx.y”)
- (f) «Релиз» означает указание версии ПО, как правило, содержащей незначительные изменения по сравнению с предыдущим «Релизом» и обозначаемой цифрой после точки в названии ПО (например, “y” in “ПО Vx.y”)
- (g) «Повышение версии» означает более высокую версию или релиз программного обеспечения, включающие новые функциональные возможности. «Повышение версии» может включать новые Версии, а также новые Релизы.
- (h) «Пакет исправлений» - обновление программного обеспечения с целью исправления ошибок, необязательно сопровождающееся новыми функциональными возможностями.
- (i) «Пакет обновлений» означает пакет программ для устранения ошибок, как правило, содержащий несколько пакетов обновлений, при этом необязательно сопровождающийся новыми функциональными возможностями.
- (j) «Услуги по обслуживанию» означает услуги по обслуживанию, указанные в разделе 3.7 «Описание услуг по обслуживанию» настоящих условий обслуживания Программного обеспечения Simatic IT.

2.2 Услуги по обслуживанию Simatic IT. Услуги по обслуживанию распространяются на программное обеспечение, указанное в соответствующем LSDA, при условии, что на момент заключения Договора на техническое обслуживание Simatic IT Программные изделия Simatic IT были внесены в действительный на тот момент прейскурант. Услуги по обслуживанию распространяются только на текущие Версии и Релизы Программных изделий Simatic IT (т.е. те, которые на момент оказания услуг по обслуживанию, содержались в действующем опубликованном прейскуранте SISW), а также более ранние Версии и Релизы, удаленные из опубликованного прейскуранта SISW не более одного (1) года назад. SISW может на свое собственное усмотрение принять решение о предоставлении услуг обслуживания в отношении Версий и/или Релизов ПО Simatic IT, удаленных из опубликованного более, чем год назад.

- (a) Услуги по обслуживанию доступны в виде «Бронзовой», «Серебряной» или «Золотой» Программ Техподдержки, как указано в соответствующем LSDA.
 - Категория обслуживания «Золотая Программа Техподдержки» включает и подразумевает категорию обслуживания «Серебряная Программа Техподдержки».
 - Категория обслуживания «Серебряная Программа Техподдержки» включает и подразумевает категорию обслуживания «Бронзовая Программа техподдержки».
- (b) Исключения. SISW не обязана оказывать услуги по обслуживанию Программного обеспечения Simatic IT, Библиотек Simatic IT для более ранних версий Simatic IT и/или продуктов, не используемых в соответствии с действующими условиями лицензирования или действующим LSDA, или измененных или модифицированных Заказчиком или третьими лицами без согласия SISW.

2.3 Регистрация для получения Услуг по обслуживанию

- (a) SISW должен предоставить Заказчику Номер Контракта. Номер Контракта будет отправлен компанией SISW «Главному Контактному Лицу» Заказчика, указанному в соответствующем LSDA. Такой номер контракта потребуется для прохождения процедуры регистрации контакта, изложенной в следующем пункте.
- (b) Услуги, описанные в данном Приложении, будут предоставляться только по завершении процесса регистрации. В соответствии с процедурой регистрации Заказчику необходимо заполнить регистрационную форму, представленную компанией SISW по следующему интернет-адресу:

https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss. SISW должна подтвердить регистрацию после получения заполненной регистрационной формы по Интернету.

2.4 Предоставление услуг сервисного обслуживания по запросу. Если Услуги сервисного обслуживания предоставляются в соответствии с Заявкой на обслуживание, полученной от Заказчика, действуют следующие положения:

- (a) Обращение к «Команде Техподдержки», доступность Техподдержки. Заказчик может обратиться к группе специалистов SISW и получить ответ на Заявку на обслуживание в соответствии с настоящими Положениями и Условиями обслуживания Программного обеспечения Simatic IT («Команда Техподдержки») согласно требованиям, подробно описанным на веб-сайте https://Simatic_IT-simaticit.siemens.com/tss. Запросы от третьих лиц не входят в рамки Условий обслуживания, если иное не было согласовано с Заказчиком в письменном виде и при условии, что контактное лицо от такой третьей стороны было представлено в кратчайшие сроки. Утверждение компанией SISW таких третьих лиц действует только в рамках текущего или продленного периода оказания услуг по обслуживанию и может быть признано утратившим действие в отношении последующих периодов продления.
- (b) Услуги доступны на протяжении следующих часов работы службы техподдержки для Simatic IT в соответствии с применимой категорией обслуживания:
 - Бронзовая Программа техподдержки: услуга действует 5 дней в неделю (с понедельника по пятницу), в одной из трех следующих Временных Зон (как указано в соответствующем LSDA)
 - Азия [1:00 GMT --- 10:00 GMT]
 - Америка [14:00 GMT --- 1:00 GMT]
 - Европа [8:00 GMT --- 17:00 GMT]
 - Серебряная Программа техподдержки: 24 часа в сутки, 5 дней в неделю (с 00:00 GMT понедельника по 24:00 GMT пятницы, включая выходные и праздничные дни)
 - Золотая Программа техподдержки: 24 часа в сутки, 7 дней в неделю, включая праздничные дни

2.5 Классы приоритета Заявок на обслуживание, Время реагирования

- (a) Заказчик должен классифицировать каждую Заявку на обслуживание в соответствии со следующей таблицей и степенью влияния на его деятельность. Если класс приоритета не был определен Заказчиком, он будет считаться «Низким».

Существующие Классы Приоритета:

- Критический Данный класс приоритета присваивается исключительно ситуациям, когда производственная система Заказчика остановилась или Заказчик планирует в скорейшем времени запуск своей производственной системы с самого начала, а указанная проблема не позволяет запустить производственную систему в работу.
 - Высокий Данный класс приоритета используется для ситуаций, в которых был нанесен серьезный ущерб функциональности, при этом, однако, производственная система Заказчика сохраняет свою функциональность и возможно продолжение обработки.
 - Средний Произошел сбой функционального состояния, однако, обработка по-прежнему может продолжаться или же если произошел сбой функции, не критичной для коммерческой деятельности Заказчика.
 - Низкий Заявка на обслуживание или получение информации или обнаружение проблемы, имеющей незначительное влияние на работу.
- (b) Все Заявки на обслуживание, которым был присвоен один класс приоритета, обслуживаются в хронологическом порядке получения.
 - (c) Классификация Заявки на обслуживание становится окончательной и обязательной только после подтверждения классификации компанией SISW. SISW не может отменить такое подтверждение без веских на то оснований.
 - (d) В случае изменения степени серьезности последствий для деятельности в процессе рассмотрения Заявки на обслуживание класс приоритета может быть изменен только с обоюдного согласия Сторон, вступающего в силу с момента такого взаимного согласования, которое не может быть отменено без веских на то оснований при условии, что соответствующие дополнительные факты были сообщены посредством согласованных средств связи, описанных в настоящем документе.
 - (e) SISW обязана реагировать на Заявки на обслуживание, поступающие от Заказчика, в течение согласованного Времени Реагирования, зависящего от соответствующей категории обслуживания:

Класс приоритета	Время реагирования		
	Бронзовая Программа техподдержки	Серебряная Программа техподдержки	Золотая Программа техподдержки
Критический	4 часа	1 час	1 час
Высокий	8 часов	8 часов	8 часов
Средний	2 дня	2 дня	2 дня
Низкий	5 дней	5 дней	5 дней

- (f) Время Реагирования на Заявки на обслуживание рассчитывается, включая только время доступности в соответствии с выбранной категорией обслуживания (Бронзовая, Серебряная, Золотая). Это означает, что часы, в течение которых служба техподдержки недоступна в рамках данной категории обслуживания и соответствующие часы работы службы техподдержки не входят в состав Времени Реагирования, и подсчет Времени Реагирования будет прерываться и начинаться заново в начале каждого последующего часа на протяжении установленного периода доступности. В любом случае отчет Времени Реагирования начинается с самого раннего момента получения компанией SISW Необходимой Справочной Информации.
- (g) Все Заявки на обслуживание, которым был присвоен один класс приоритета, будут обслуживаться в порядке поступления.
- (h) В случае сверхкритических ситуаций, имеющих существенные последствия для деятельности, обратиться к Команде Техподдержки можно по телефону. В любом случае Заказчик должен создать официальную Заявку на обслуживание при помощи веб-интерфейса в порядке, описанном ниже в разделе «Веб-сайт Службы Техподдержки» (Веб-сайт TSS).

2.6 Связь, Подача Заявки на обслуживание

- (a) В случае если Заявка на обслуживание, на которую распространяется действие Условий Обслуживания, требует последующего общения, помимо первоначального звонка или e-mail'a от Заказчика, SISW должен будет предоставить Заказчику код соответствующей Заявки на обслуживание, «Код Заявки на обслуживание» или «SR-Код». Ссылка на SR-Код должна приводиться Заказчиком в любом последующем сообщении с тем, чтобы SISW смогла быстро распознать Заявку на обслуживание. Заказчик должен ввести название Simatic IT и адреса электронной почты или номера телефонов контактных лиц, ответственных за Заявки на обслуживание, через веб-сайт TSS в соответствии с Разделом 2.3 и следить за актуальностью указанных данных.
- (b) Заявка на Обслуживание, как правило, размещается одним из указанных контактных лиц Заказчика, которое Заказчик указал при прохождении процедуры регистрации, а ответы SISW направляются контактному лицу, разместившему заявку. Заказчик должен при необходимости своевременно обновлять такие контактные данные, а также соответствующие номера телефонов и адреса электронной почты.
- (c) В случае если Заявка на Обслуживание была подана другим лицом, Номер Контракта должен быть четко указан в Заявке на Обслуживание Simatic IT вместе с подробной контактной информацией (как минимум, e-mail, телефон), при этом Время Реагирования для Заявок на Обслуживание, которым был присвоен «Критический» класс приоритетности, не является обязательным для SISW в таком случае. Новое контактное лицо должно пройти процедуру регистрации в кратчайшие сроки. Если Заказчик хочет, чтобы ответы компании SISW направлялись другому лицу, при подаче Заявки на обслуживание Заказчик должен предоставить SISW контактные данные.
- (d) При подаче Заказчиком Заявки на Обслуживание требуется указать следующие сведения (Необходимая Справочная Информация):
- компонент Программного обеспечения Simatic IT или Библиотеки Simatic IT, вызвавший проблему, или область, в которой она возникла (если это известно Заказчику или лицу, подающему Заявку на Обслуживание от имени Заказчика);
 - краткое описание проблемы. Описание должно указывать, какие шаги привели к возникновению проблемы, и содержать информацию об изменениях в системе Заказчика, например, использовании Пакетов Исправлений или Обновлений, или изменениях в пользовательских настройках, которые могли повлиять на работу системы;
 - подробное описание пользовательского расследования, если таковое проводилось до момента обращения к Команде Техподдержки и по возможности сведения, позволяющие воспроизвести проблему;

- сведения о функциях или модификациях, произведенных пользователем в области возникновения проблемы;
- специально для классов приоритета «Высокий» и «Критический»: подробное описание последствий влияния на деятельность Заказчика.

2.7 Описание услуг сервисного обслуживания

(a) Услуга обновления Программного обеспечения

- (1) Данная Услуга включена во все категории обслуживания (Бронзовую, Серебряную и Золотую Программы техподдержки). В отношении каждого Программного изделия Simatic IT в рамках Услуг по обслуживанию (как указано в соответствующем LSDA), лицензированного и приобретенного Заказчиком непосредственно или косвенно у SISW до активации Услуг по обслуживанию Заказчик будет получать последние Обновления Программного обеспечения и Пакеты Обновлений для Программного обеспечения Simatic IT, при условии, что SISW выкладывает соответствующие версии Программного обеспечения Simatic IT в общий доступ.
- (2) Установка Обновлений Программного обеспечения не включена в объем Услуг по обслуживанию.
- (3) Заказчику предоставляются лицензии на ПО для новых Версий и Релизов в соответствии с Договором с изменениями, вносимыми настоящим документом. Действительным типом лицензии и типом ПО будет являться тип лицензии и тип ПО, изначально предоставленные Заказчику, а Раздел 2.7 (Описание Услуг по обслуживанию) будет распространяться на новую Версию и Релиз.
- (4) Как правило, отправка производится SISW в течение одного месяца с того момента, как Обновление или Пакет обновлений стали общедоступны для отгрузки.
- (5) Объем применения лицензий, предоставляемых в отношении Обновлений и Пакетов обновлений, а также количества Обновлений и Пакетов обновлений, ни в коем случае не может превышать объем применения лицензий, изначально предоставленных в отношении Программного обеспечения Simatic IT.
- (6) Подразделы (1), (2), (5) данного раздела применимы соответственно к Библиотекам Simatic IT для более ранних версий Simatic IT в рамках оказания Услуг по обслуживанию (как указано в соответствующем LSDA).

(b) Веб-сайт Службы Техподдержки (Веб-сайт TSS). Данная Услуга включена во все категории обслуживания (Бронзовую, Серебряную и Золотую Программы техподдержки). SISW предоставляет свободный доступ для зарегистрированных пользователей Заказчика к некоторой технической документации относительно программного обеспечения по собственному усмотрению SISW. Такая документация может включать:

- Базу знаний Simatic IT, базу данных, включающую общие решения по Техподдержке на основании опыта обработки пользовательских заявок на обслуживание.
- Программное обеспечение Simatic IT (т. е., Комплект Исправлений) и анонсы выпуска новых версий, доступные для загрузки в электронном виде.
- Документацию на Программные изделия Simatic IT для загрузки в электронном виде.

Доступ будет предоставляться посредством следующего веб-сайта: <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>.

Заказчик может загрузить исправления ошибок для Программных изделий Simatic IT, входящие в пакет Услуг по обслуживанию (как указано в соответствующем LSDA), предоставленные SISW в общий доступ для своих пользователей в отношении соответствующего Программного обеспечения Simatic IT, бесплатно с веб-сайта TSS.

(c) Служба Техподдержки для Продуктов Simatic IT. Данная Услуга включена во все категории обслуживания (Бронзовую, Серебряную и Золотую Программы техподдержки).

SISW готова ответить на вопросы Заказчика, связанные с Программными изделиями Simatic IT и Библиотеками Simatic IT для более ранних версий Simatic IT, как указано в соответствующем LSDA, а также в соответствии с условиями Раздела 2.4, при условии, что Заявки на Обслуживание от Заказчика соответствуют следующим дополнительным требованиям:

- техническая проблема, которой касается вопрос Заказчика, должна быть описана техническим языком, который будет понятен техническому специалисту в области Программного обеспечения Simatic IT, не знающему подробностей применения Заказчиком ПО, в рамках которого возникла проблема. Заявка на Обслуживание должна содержать название Программного обеспечения Simatic IT (включая указание Версии, Релиза и/или Пакета Обновлений и/или Пакета Исправлений) и реквизиты операционной системы, на которую ссылается Заявка на Обслуживание. По возможности Заказчик должен описать меры, которые уже были предприняты для решения технической проблемы, а также указать, каким образом было настроено или изменено ПО Simatic IT, сопровождая это кратким описанием особенностей применения ПО Заказчиком в области возникновения технической проблемы.

- Содержание Заявки на Обслуживание не должно включать вопросы относительно особенностей применения ПО Заказчиком. Заявки на Обслуживание могут содержать только специфические для Программного обеспечения Simatic IT вопросы.
- Заявки на Обслуживание должны составляться на английском языке.
- Заказчик должен приложить все усилия для того, чтобы предоставить Необходимую Справочную Информацию уже в исходной Заявке на Обслуживание.

(d) Удаленная Поддержка (Удаленное подключение по запросу)

- Данная Услуга включена во все категории обслуживания (Бронзовую, Серебряную и Золотую Программы техподдержки). При условии, что IT-инфраструктура Заказчика допускает удаленный доступ, SISW готова отвечать на Заявки на Обслуживание посредством удаленного доступа с целью диагностики и устранения технических проблем.
- В случае возникновения проблемы Заказчик и SISW могут по согласованию установить удаленное соединение с тем, чтобы технические специалисты SISW смогли получить удаленный доступ к компьютерам Заказчика, на которых запущены продукты Simatic IT. В таком случае Команда Техподдержки SISW сможет контролировать установку у Заказчика посредством удаленного подключения после предварительной авторизации Заказчиком. Каждая из сторон несет ответственность за обеспечение безопасного доступа в рамках оказания таких услуг.
- В техническом отношении удаленный доступ будет инициироваться Заказчиком в согласованное между сторонами время. В таком случае система Заказчика, на которой запущено Программное обеспечение Simatic IT сможет управляться при помощи устройства ввода (клавиатуры или мыши) по месту расположения Команды Техподдержки, а соответствующий монитор на данном объекте будет выступать в качестве устройства вывода для системы Заказчика. Заказчик должен обеспечить, чтобы состояние системы на такое время соответствовало состоянию системы, указанному в Заявке на Обслуживание. Заказчик признает, что компании SISW не известны специфические риски рабочей станции Заказчика, и обязуется предоставить любую информацию, которая объективно может понадобиться персоналу SISW до момента запуска установки у Заказчика.
- При ответе на Заявку на Обслуживание Заказчика SISW должна принимать соответствующие меры для использования удаленного доступа в случаях, когда это может быть полезным для обработки Заявки на Обслуживание при условии получения согласия Заказчика. При этом, однако, Удаленный Доступ не всегда может быть предоставлен незамедлительно.

3. Опциональные Услуги по обслуживанию Программного обеспечения Simatic IT. Для Simatic IT доступны следующие опциональные Услуги по обслуживанию. Положения и Условия обслуживания ПО, описанные в Разделе 3, применимы, соответственно, в случаях, если они не противоречат специальным условиям, изложенным ниже.

3.1 Услуга диагностики, основанная на использовании агентов (Дистанционный Мониторинг)

- (a) В случае если Стороны отдельно договорились об «Услуге диагностики, основанной на использовании агентов» (как указано в соответствующем LSDA), SISW располагает технической возможностью постоянного мониторинга установки Заказчиком продуктов Simatic IT и/или систем, а также приложений Заказчика при помощи исполнительных устройств, находящихся в распоряжении SISW, при этом Заказчику не требуется каждый раз технически инициализировать подключение. Это не означает, что SISW может постоянно управлять работой системы Заказчика. Не все действия, запущенные в системе Заказчика, будут постоянно контролироваться техническими специалистами SISW.
- (b) Агентные средства, установленные на объекте Заказчика, будут анализировать потенциальные проблемы, связанные с аппаратным обеспечением Заказчика, операционной системой, Программными изделиями и приложениями Simatic IT, возникающие в процессе работы системы Заказчика. В зависимости от конфигурации системы Заказчика программа-агент будет генерировать аварийный сигнал в случае возникновения определенных инцидентов. До того, как услуга Дистанционной диагностики станет доступна, Стороны должны будут определить перечень инцидентов, связанных с потенциальными проблемами в отношении Программного обеспечения Simatic IT, установленного на системе Заказчика. Только такие определенные инциденты смогут инициировать генерирование программой-агентом сигнала о неисправности, отправляемого в центр операций по обслуживанию SISW. Установка и настройка программы-агента может выполняться только Командой SISW в рамках задачи по Активации Услуги.

Задача по Активации Услуги зависит от местоположения каждого отдельного заказчика и включает:

- Определение инцидентов, которые будут контролироваться при помощи программы-агента
- Установка и настройка программ-агентов на объекте Заказчика
- Активация услуги на устройствах SISW
- Приемочные испытания

В обязанности Заказчика входит организация постоянной линии подключения в соответствии с техническими требованиями SISW, соответствующей требованиям безопасности, определенным SISW. Запрос на оказание услуг по установке и конфигурированию может быть направлен в SISW только после выполнения вышеуказанных действий.

- (c) SISW не несет ответственности за любое отсутствие сообщений о неисправностях в результате недоступности канала связи или технических неисправностей в информационно-коммуникационной инфраструктуре на объекте Заказчика.
- (d) В обязанности Заказчика входит соблюдение правил технического обслуживания установленных программ-агентов и обеспечение соответствия политике в области безопасности, указанных в технической документации, предоставленной SISW.

3.2 Плановое обслуживание. В случае если Стороны отдельно договорились об услуге «Планового обслуживания» (как указано в соответствующем LSDA), Заказчик и SISW должны согласовать определенное количество дней техподдержки планового обслуживания системы; SISW и Заказчик должны согласовать дату обслуживания, запрос на обслуживание должен быть направлен не менее чем за 10 дней до запрашиваемой даты. В объем планового обслуживания входит проверка того, не нуждается ли система в каких-либо изменениях с целью обеспечения того, что любая проблема, которая может возникнуть в будущем, не потребляет системные ресурсы.

3.3 Корректирующее обслуживание по месту установки. В случае если Стороны отдельно договорились об услуге «Корректирующего обслуживания по месту установки» (как указано в соответствующем LSDA), SISW готова оказывать Заказчику содействие в решении проблем в рамках оказания услуг по обслуживанию Simatic IT на объекте Заказчика, указанном в соответствующем LSDA.

- (a) Так как Заявки на Обслуживание не включают запросы помимо тех, что непосредственно касаются Программного обеспечения Simatic IT, Заказчик ответственен за обеспечение персонала необходимыми данными о системах Заказчика.
- (b) SISW не должна вступать и не считается вступившей в какие-либо трудовые отношения с Заказчиком. Заказчик должен направлять свои запросы в отношении Услуги Корректирующего обслуживания по месту установки исключительно контактному лицу, указанному SISW и не вправе отдавать прямые распоряжения другим членам команды SISW.
- (c) При этом действует следующий график:
 - Время прибытия специалиста SISW по ПО Simatic IT на указанный объект Заказчика должно следовать после истечения Времени Отправления и Времени в пути.
 - Специалист по ПО Simatic IT должен отправиться на указанный объект Заказчика, как указано в соответствующем LSDA, в течение Времени для отправки в 24 часа.
 - Время в пути не включено во Время отправления. SISW должна предпринимать коммерчески оправданные усилия, чтобы максимально сократить время в пути.

3.4 Сопровождение Устаревших Продуктов. В случае если Стороны отдельно договорились об услуге «Обслуживания Устаревших продуктов» (как указано в соответствующем LSDA), действуют следующие положения:

- (a) «Устаревшими» продуктами являются Программные изделия Simatic IT, Версии или Релизы, больше не входящие в опубликованный прайс-лист SISW, не подлежащие более общему распространению и поддержке SISW и на которые не распространяются стандартные Услуги по обслуживанию.
- (b) Если не было указано иное, поддержка данных продуктов ограничена ответами на вопросы, связанные с функциональными характеристиками Продуктов Simatic IT и запросы документации. Фиксированное Время Реагирования не установлено. Ответы SISW на Заявки на Обслуживание могут по усмотрению SISW предоставляться в виде Пакета Исправлений или Повышения Версии или обходного решения. Действие Услуги по Обновлению ПО не распространяется.
- (c) Если услуга обслуживания Устаревших Продуктов была выбрана в отношении отдельных Программных изделий Simatic IT, указанных в соответствующем LSDA, SISW будет оказывать следующие услуги: Услуга Техподдержки будет действовать на условиях, описанных в Разделе 3. SISW в соответствии с категорией обслуживания SISW будет принимать необходимые меры для ответа на Заявки на обслуживание, поступающие от Заказчика.

4. Взымаемые оплаты и сборы и условия оплаты Услуг по обслуживанию Программного обеспечения и дополнительных услуг по обслуживанию.

- (a) Размер оплаты Услуг по обслуживанию указан в соответствующем LSDA. Все сборы в соответствии с настоящим документом указаны без учета НДС. Помимо этого, действуют следующие положения:

- (b) Услуга «Удаленная Поддержка»: оплата за соответствующие лицензии на согласованные программные средства и аппаратные изделия (как со стороны SISW, так и Заказчика) и сопутствующие расходы возлагаются на Заказчика.
- (c) Услуга «Диагностика с использованием программы-агента»: расходы на специализированное аппаратное обеспечение и лицензии на программу-агент (продукт сторонних производителей) со стороны Заказчика оплачиваются Заказчиком.
- (d) Задача Активации Услуги зависит от каждого отдельного места установки Заказчика.
- (e) Сбор за каждое место установки определяется на основании действий, необходимых для Активации Услуги для конкретного места установки.
- (f) Услуга «Корректирующее обслуживание по месту установки»: Счет за услуги, оказываемые SISW на объекте Заказчика, выставляется дополнительно на основании действующих расценок SISW. Расходы на проезд и проживание персонала SISW TSS оплачиваются Заказчиком по действующим расценкам SISW.
- (g) Услуга «Плановое обслуживание»: Заказчику будет выставляться счет на оплату ежегодного сбора, включая дни планового обслуживания (как указано в соответствующем LSDA), согласованный Заказчиком и SISW в соответствии с процедурой, описанной в Разделе 2.7 (Описание услуг сервисного обслуживания). Оплата за дни планового обслуживания будет взиматься с Заказчика в соответствии с действующими расценками SISW.
- (h) Услуга «Сопровождение Устаревших Продуктов»: Услуга оплачивается по фиксированной ставке, указанной SISW в зависимости от Программного изделия Simatic IT, Версии и Релиза.
- (i) Расходы на проезд и проживание не включены и подлежат возмещению по начисленной и задокументированной стоимости.