

## Корпоративное программное обеспечение Camstar 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 Camstar») применимы исключительно к корпоративному программному обеспечению Camstar («Корпоративное программное обеспечение Camstar») 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 Корпоративного программного обеспечения Camstar.

Дополнительные условия и положения, применимые к Корпоративному программному обеспечению Camstar, заключаются в следующем:

1. **Определения.** Термины, написанные с заглавной буквы, используемые в настоящих Особых условиях, имеют то же значение, что и указанное в Договоре, если иное определение не приводится в настоящих Особых условиях. В контексте Активных Пользовательских Лицензий на Корпоративное программное обеспечение Camstar термины «Территория» и «Уполномоченные Пользователи» согласно определению, указанному в Договоре, не применяются. Следующие определения применимы исключительно в отношении Программного обеспечения Camstar и не применимы в отношении любого другого Программного обеспечения, предоставляемого в соответствии с Договором:
  - 1.1. **«Активные Пользовательские»** лицензии имеют значение, указанное в Разделе 2 ниже.
  - 1.2. **«Корпоративное Программное обеспечение Camstar»** означает любые программные продукты, продаваемые SISW под общим названием Camstar или любым другим альтернативным названием по выбору SISW, кроме лицензий на программное обеспечение, продаваемых на условиях программного обеспечения как услуга ("SaaS"), которое реализуется по отдельному соглашению.
  - 1.3. **«Аффилированные лица Заказчика»** означает компании, управляющие, управляемые или находящиеся под общим управлением с Заказчиком. В контексте данного определения под «управлением» понимается непосредственное или косвенное владение более чем 50% голосующих ценных бумаг или долей в аффилированной компании.
  - 1.4. **«Место установки»** означает местонахождение Заказчика, указанное в Дополнительном соглашении, где должно быть установлено соответствующее Корпоративное Программное обеспечение Camstar. У Заказчика может быть несколько Мест установки, при этом каждому Месту установки будет присвоен отдельный номер Активной Пользовательской Лицензии на Корпоративное Программное обеспечение Camstar, связанной с ним. Каждая Активная Пользовательская Лицензия предполагает ограниченное использование Заказчиком в интересах связанного с ней Места установки. Независимо от каких-либо положений об обратном в тексте Договора, Заказчик не может осуществлять передачу Корпоративного Программного обеспечения или Активных Пользовательских Лицензий по адресу другого Места установки без предварительного письменного согласия SISW.
  - 1.5. **«Мультиплексирование»** означает использование аппаратного или программного обеспечения для объединения соединений, перенаправление данных или уменьшения количества пользователей, имеющих непосредственный доступ или использующих Корпоративное Программное обеспечение Camstar (иногда именуется «организация пула»).
  - 1.6. **«Пользователи»** означает сотрудников Заказчика, сотрудников Аффилированных организаций Заказчика и консультантов, агентов и подрядчиков Заказчика, не являющихся конкурентами SISW, при условии, что такой консультант, агент или подрядчик подписали письменное согласие относительно ограничений, налагаемых на использование Программного обеспечения, и обязательство по сохранению конфиденциальности и неразглашению, не менее строгих, чем указанные в Договоре. Термин «Пользователи» также включает устройства, подключенные к Корпоративному Программному обеспечению Camstar, включая, помимо прочего, сетевые пользовательские интерфейсы, браузерные подключения, производственные терминалы (ПК), производственные устройства, объединенные посредством единого ПК - включая РЧ-устройства, терминалы сбора данных, мобильные устройства, терминалы Windows CE, подключения к или от Корпоративного Программного обеспечения Camstar, установленного по адресу конкретного Места установки.

2. **Типы лицензий.** Настоящим Раздел 2.3 Договора излагается в новой редакции с целью добавления следующего типа лицензий, доступного в отношении Корпоративного Программного обеспечения Camstar: «**Активные Пользовательские**» лицензии означает, что доступ к Корпоративному Программному обеспечению Camstar будет ограничен максимальным количеством Пользователей, лицензии для которых были приобретены на законных основаниях в рамках Соглашения для конкретного Места установки. Мультиплексирование не должно сокращать количество Активных Пользовательских Лицензий; отдельное лицо, выполнившее вход в систему, или устройство, подключенное к мультиплексному устройству, считается одной Активной Пользовательской Лицензией».
3. **Услуги техподдержки.** Действие Раздела 3 Договора не распространяется на Корпоративное Программное обеспечение Camstar. Услуги техподдержки Корпоративного Программного обеспечения Camstar будут предоставляться Заказчику в соответствии с условиями и положениями, изложенными в Приложении 1.

# ПРИЛОЖЕНИЕ 1

## Программа поддержки Корпоративного Программного обеспечения Camstar

### 1. Услуги техподдержки.

На основании оплаты Заказчиком соответствующей абонентской платы и/или платы за предоставление услуг поддержки SISW будет прилагать все экономически оправданные усилия с целью предоставления услуг техподдержки в соответствии с условиями настоящего Приложения 1 («Услуги техподдержки»).

#### 1.1 Бронзовая программа техподдержки.

- (a) Поддержка через Интернет. Заказчики, пользующиеся Бронзовой программой техподдержки, наделяются полномочиями по созданию, управлению и просмотру заявок об инцидентах в режиме онлайн. Доступ к веб-сайту техподдержки Camstar (<http://support.camstar.com>), включая платформу базы данных Camstar Enterprise и документацию, осуществляется в режиме 24 часа в сутки 7 дней в неделю (“24/7”).
- (b) Телефонная служба поддержки. Заказчики-пользователи Бронзовой программы техподдержки могут обращаться в Центр техподдержки Camstar по возникающим вопросам в течение обычных часов работы Центра техподдержки Camstar, находящегося ближе всего к объекту Заказчика. Заказчик должен предоставить SISW достаточную информацию о предполагаемой проблеме или ошибке, а также обстоятельствах, при которых она возникла с тем, чтобы компания SISW смогла воспроизвести условия возникновения проблемы на системах SISW. SISW стремится обеспечить время отклика в течение восьми (8) рабочих часов с момента поступления заявки об инциденте.
- (c) Технические контакты. Заказчики-пользователи Бронзовой программы техподдержки должны назначить двух сотрудников из своего штата в качестве именованных контактных лиц по техническим вопросам, прошедших обучение у SISW в отношении Корпоративного Программного обеспечения Camstar. Такие назначенные контактные лица по техническим вопросам будут основными контактными лицами в помещениях Заказчика, которые будут обращаться в SISW за услугами техподдержки. Кроме того, одно контактное лицо по техническим вопросам от Заказчика должно присутствовать на месте и во время оказания услуг техподдержки компанией SISW. Контактные лица по техническим вопросам, изначально назначенные Заказчиком, могут периодически изменяться при условии предварительного письменного уведомления компании SISW.
- (d) Исправления и Обновления. На протяжении срока действия Программы техподдержки, в случае если компанией SISW будут вноситься исправления или обновления в версию Корпоративного Программного обеспечения Camstar, используемого Заказчиком («Обновление»), и такое обновление будет бесплатно предоставляться в общее распоряжение пользователям Корпоративного Программного обеспечения Camstar, SISW предоставит Заказчику одну (1) копию такого Обновления Корпоративного Программного обеспечения Camstar вместе со всей сопутствующей документацией, инструкциями или утилитами для преобразования данных на условиях замены. Заказчик вправе заменить любую из авторизованных копий Корпоративного Программного обеспечения, на которую распространяется действие данной Программы техподдержки, на Обновление Корпоративного Программного обеспечения Camstar. Использование Заказчиком каждого из Обновлений Корпоративного Программного обеспечения, предоставленного в рамках настоящей Программы техподдержки, регулируется теми же условиями лицензирования, что и замененная оригинальная версия Корпоративного Программного обеспечения Camstar.
  - (i) Аппаратная несовместимость. Если для использования Обновления Корпоративного Программного обеспечения Camstar потребуется изменение или обновление аппаратного обеспечения или операционной системы, SISW обязуется принять все соответствующие меры для предварительного уведомления Заказчика о требуемых Обновлениях. Заказчик несет исключительную ответственность за приобретение, установку и обслуживание любого аппаратного обеспечения или операционной системы, необходимых для устранения проблемы производительности или для работы Обновления Корпоративного Программного обеспечения Camstar, за счет Заказчика.
  - (ii) Совместимость с Неподдерживаемым Программным обеспечением. Если у Заказчика возникает необходимость в обновлении, модернизации или модификации программного обеспечения, не входящего в рамки настоящей Программы техподдержки (или другой программы техподдержки программного обеспечения, действующей между Заказчиком и SISW) для того, чтобы такое программное обеспечение работало совместно с Обновлением Корпоративного Программного обеспечения, Заказчик несет исключительную ответственность за приобретение или изменение такого программного обеспечения за свой собственный счет.

- (iii) Новое Программное обеспечение не включено. Новые версии или расширения для Корпоративного Программного обеспечения Camstar, не предоставляемые в распоряжение пользователей SISW без оплаты дополнительного абонентского взноса или платы за предоставление услуг техподдержки, не включены в данную Программу техподдержки, однако могут предоставляться Заказчику по мере необходимости за отдельную плату. В случае возникновения разногласий относительно того, является ли продукт Обновлением, Повышением версии или новой версией мнение компании SISW является решающим при условии, что SISW относится к Заказчику так, как относилась бы к своим другим пользователям, находящимся в аналогичном положении.
- 1.2 Серебряная Программа техподдержки. Заказчики-пользователи Серебряной Программы техподдержки получают все преимущества Бронзовой программы техподдержки плюс следующие дополнительные бонусы.
- (a) SISW будет стремиться обеспечить время отклика в течение четырех (4) рабочих часов с момента поступления заявки об инциденте.
  - (b) Одно (одно) дополнительное контактное лицо по техническим вопросам плюс к общему количеству трех (3) технических контактов.
  - (c) Экстренная служба поддержки. Экстренная телефонная служба поддержки, доступная в режиме 24/7 исключительно для рассмотрения и решения ситуаций, когда эксплуатируемая установка Корпоративного Программного обеспечения Camstar Заказчика полностью прекратила свою работу или вызвала серьезной сбой в обычном процессе работы Заказчика. 24-часовая горячая линия техподдержки должна использоваться только вне обычных часов работы; в течение обычных часов работы, пожалуйста, обращайтесь непосредственно в Отдел техподдержки Camstar.
  - (d) Поддержка конвертации метаданных. Один раз в год SISW предоставляет Заказчику бесплатную поддержку конвертации метаданных по каждому Месту установки. Любая дополнительная конвертация осуществляется за отдельную плату.
- 1.3 Золотая Программа техподдержки. Заказчики-пользователи Золотой Программы техподдержки получают все преимущества Серебряной Программы техподдержки плюс следующие дополнительные бонусы.
- (a) SISW будет стремиться обеспечить время отклика в течение двух (2) рабочих часов с момента поступления заявки об инциденте.
  - (b) Два (два) дополнительных контактных лица по техническим вопросам плюс к общему количеству пяти (5) технических контактов.
  - (c) Полная поддержка по рассмотрению заявок об инцидентах вне рамок обычных рабочих часов по местному времени.
  - (d) Доступ к Центру Решений SISW GTAC.
  - (e) Дистанционная диагностика в режиме онлайн и поиск, и устранение неисправностей.
  - (f) Предварительно оговоренная поддержка в выходные дни для внедрения или апгрейда ПО при запуске для конечных пользователей.
  - (g) Опциональное приобретение дополнительных предложенных услуг поддержки только для Заказчиков-пользователей Золотой Программы техподдержки. Данные предложения по оказанию услуг продолжительностью до двух (2) недель заранее оговоренных услуг каждые шесть (6) месяцев могут включать дистанционные консультации и обучение, содержащие практические советы и инструкции, поддержку очистки и архивирования данных и настройку приложений и базы данных.
- 1.4 Приоритезация Услуг. SISW будет предпринимать экономически оправданные усилия для оперативного предоставления услуг техподдержки на основании принципа обслуживания в порядке очереди. При этом, однако, заявки на рассмотрение инцидентов будут автоматически передаваться по соответствующим ресурсам в рамках SISW на основании степени серьезности и сложности.
- 1.5 Исправления Ошибок. Если производительность Корпоративного Программного обеспечения Camstar будет существенно нарушена по сравнению с техническими характеристиками, указанными в документации, предоставленной SISW, или в случае возникновения ошибки в документации SISW обязуется заменить или внести исправления в неисправное Коммерческое Программное обеспечение или соответствующую документацию. SISW будет предпринимать усилия сообразно степени серьезности ошибки, при этом SISW не несет обязательств по исправлению всех ошибок в Корпоративном Программном обеспечении Camstar. SISW обязуется предоставлять в распоряжение Заказчика все известные процедуры предотвращения и обхода ошибок в кратчайшие сроки после того, как Заказчик уведомит SISW о воспроизводимой ошибке, ставшей причиной несоответствия Корпоративного

Программного обеспечения Camstar техническим характеристикам, изложенным в документации на него. Кроме того, SISW будет предпринимать экономически оправданные усилия для устранения любых воспроизводимых несоответствий в минимально возможные сроки с момента, когда SISW удастся зафиксировать и воспроизвести заявленную ошибку. Данная услуга может быть предоставлена посредством удаленного доступа к компьютеру Заказчика или доставки материальных носителей в зависимости от характера проблемы.

- 1.6 Рабочая Среда: Без модификаций. Данная программа техподдержки распространяется только на функционирование Корпоративного Программного обеспечения Camstar, используемого в условиях и в рамках среды, для которой оно было предназначено в соответствии с указаниями, содержащимися в лицензии и документации на Коммерческое Программное обеспечение Camstar. SISW не обязана предоставлять Услуги Техподдержки в случаях, если Корпоративное Программное обеспечение Camstar было модифицировано или изменено кем-либо другим, кроме представителя SISW, кроме случаев, когда такое изменение было произведено по явному указанию SISW. Поддерживаемые конфигурации и аппаратные среды задокументированы в Таблице релизов Camstar, опубликованной на сайте.
- 1.7 Невозможность исправления. Если SISW будет не в состоянии устранить существенные несоответствия между Корпоративным Программным обеспечением Camstar и документацией на него в разумные сроки, SISW может предложить Заказчику выбрать компенсацию пропорциональной доли годового абонентского взноса или платы за предоставление услуг техподдержки в качестве исключительного средства урегулирования для Заказчика.
- 1.8 Только Текущие Версии. SISW обязуется осуществлять техподдержку текущей версии и двух (2) предшествующих версий Коммерческого Программного обеспечения Camstar, и не обязана предоставлять Услуги по Техподдержке Заказчику, если Заказчик не установил новую версию Коммерческого Программного обеспечения Camstar в течение двух (2) лет с момента его поставки компанией, и если затруднения, ставшие поводом для подачи заявки на обслуживание, связаны с неподдерживаемой версией, и могли бы быть устранены в случае установки поддерживаемой версии. Кроме того, Обновления и другие исправляющие программные продукты (например, модули оперативной коррекции), выпущенные SISW для Заказчика, должны быть внедрены Заказчиком незамедлительно после получения. В случае если существующее Обновление предназначено для решения известной проблемы предварительно выпущенной версии Заказчика, указанное Обновление будет считаться решением проблемы. Отдельные наборы исправлений не будут поставляться Заказчику и поддерживаться, кроме случаев, когда ошибка была подтверждена SISW и не может быть устранена при помощи существующего Обновления или повышения версии. В случае если специальный пакет исправлений был создан для Заказчика компанией SISW, SISW будет нести ответственность за внедрение таких исправлений в Обновление, а Заказчик – за применение такого Обновления.
- 1.9 Дополнительные Услуги. Услуги, выходящие за рамки уровня техподдержки Заказчика или за рамки данной Программы техподдержки, могут предоставляться по мере необходимости за отдельную плату. Например, обслуживание по месту установки и эксплуатации, консультационные услуги, установка и конфигурирование систем Заказчика, обучение конечных пользователей, программирование по индивидуальным заказам и другие услуги, не включенные в данную программу, которые, однако, могут быть предоставлены за отдельную плату в соответствии с отдельным соглашением с SISW.
- 1.10 Программное обеспечение сторонних разработчиков. SISW может гарантировать только то, что Программное обеспечение сторонних разработчиков будет работать в связке с Коммерческим Программным обеспечением только на условиях, указанных в соответствующей сопроводительной документации. Любое другое использование Программного обеспечения сторонних разработчиков Заказчиком будь то в качестве отдельного продукта или в связке с Коммерческим Программным обеспечением не проходило испытания и не может быть подтверждено SISW. Несмотря на то, что SISW может оказывать Заказчику поддержку в вопросах обеспечения совместимости Программного обеспечения сторонних разработчиков с Коммерческим Программным обеспечением Camstar, SISW не несет обязательств по поддержке Программного обеспечения сторонних разработчиков.

## **2. Срок действия.**

- 2.1 Заказчик может приобрести услуги техподдержки на первоначальный срок годового обслуживания, после чего срок действия услуги по обслуживанию будет автоматически продлен на последующий период в один (1) год, если договор оказания услуг не будет расторгнут любой из сторон посредством направления письменного уведомления о расторжении другой стороне в срок не менее чем за 60 дней до истечения первоначального срока или срока продления. SISW может изменять плату за обслуживание Программного обеспечения для срока продления при условии уведомления Заказчика в срок не менее чем за 60 дней до окончания текущего срока действия. В случае если Заказчик приобрел лицензии на дополнительное Программное обеспечение в течение срока действия настоящего Договора, SISW произведет рациональное распределение размера ежегодной платы за обслуживание в отношении такого дополнительного Программного обеспечения с тем, чтобы совместить его с первоначальным сроком обслуживания и периодичностью выставления счетов.

2.2 Приобретение услуг обслуживания для Места установки Заказчика осуществляется на условиях покупки услуг для любых модулей Коммерческого Программного обеспечения Camstar, лицензированных для использования по такому Месту установки. В случае если Заказчик не продлил или расторгнул действие договора обслуживания, а затем захотел его возобновить, Заказчику необходимо будет оплатить сумму, равную всем неоплаченным взносам за обслуживание плюс 25 процентов от суммы таких взносов дополнительно к любым другим расходам, связанным с повышением Коммерческого Программного обеспечения Camstar до текущей версии.

### **3. Обязанности Заказчика.**

SISW не несет обязательств по предоставлению услуг техподдержки в случае отсутствия неукоснительного выполнения всех условий, изложенных в действующей редакции Программы техподдержки:

3.1 Технические Контакты. Заказчик должен обеспечить постоянное присутствие не менее двух технически грамотных и подготовленных сотрудников, назначенных в качестве контактных лиц по техническим вопросам.

3.2 Доступ и Данные. Заказчик должен предоставить SISW безопасный удаленный доступ к компьютерным системам Заказчика, на которых запущено Коммерческое Программное обеспечение Camstar. Протоколы доступа и пароли, используемые для получения доступа, будут определяться техническими контактами каждой из сторон на соответствующий период времени. По мотивированному требованию SISW Заказчик должен будет предоставить копии данных Заказчика для оказания услуг по техподдержке.