

# Simatic IT Software

## Productspecifieke Voorwaarden

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., of een van hieraan gelieerde bedrijven (hierin collectief "SISW" genoemd), is een overeenkomst voor softwarelicentie en diensten overeengekomen met een klant voor SISW software, die de vorm kan hebben van een door beide partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst of een "click-wrap" of online overeenkomst waarmee de klant elektronisch heeft ingestemd (hierin de "Overeenkomst" genoemd). Deze voorwaarden (het "Simatic IT Amendement") zijn specifiek voor Simatic IT software, een softwareproductgroep in het veld van systemen voor uitvoering van productie ("Simatic IT Software") en niet voor enige andere software aangeboden door SISW. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de voorwaarden van de Overeenkomst en, voor zover deze voorwaarden in strijd zijn met de voorwaarden van de Overeenkomst, zullen deze voorwaarden voorrang krijgen op de voorwaarden van de Overeenkomst en strijdige bepalingen in de Overeenkomst vervangen met betrekking tot Simatic IT Software.

### 1. Voorwaarden Softwarelicentie.

1.1 Definities. De volgende definities zullen van toepassing zijn met betrekking met de Simatic IT Software.

- (a) "Kredieten". In geval van Simatic IT Softwareproducten die verschillende configuraties mogelijk maken, kan het bereik van gebruik niet alleen door de initiële verlening van licentie worden gedefinieerd, maar ook door de extra aanschaf van licentiekredieten die voorzien in extra licentierechten (bijv. Voor een bepaald aantal gebruikers bij licenties voor "gelijktijdige gebruikers" of voor een bepaald aantal producten, met name "Apparatuur" (bij licenties "per product" of voor een bepaald aantal cliënten). Een dergelijk bereik wordt bepaald door pakketten kredieten, die bij SISW kunnen worden besteld.
- (b) "Documentatie". De Documentatie voor de Simatic IT Software is beschikbaar in het Duits en Engels. De Documentatie voor de Simatic IT Software wordt bij de software verstrekt in digitale opmaak. Afdrukte Documentatie kan afzonderlijk worden gekocht.

1.2 Verlening van licentie. De aan de Klant verleende rechten met betrekking tot de Simatic IT Software zijn afhankelijk van de betreffende licentiesoort. Tenzij anders vermeld, wordt aan de Klant een niet-exclusief en niet-overdraagbaar recht verleend om de Simatic IT Software te installeren op één (1) hardwareapparaat per licentie. De Simatic IT Software bestaat uit één of meer Simatic IT basismodules als voorwaarde voor gebruik van een willekeurig aantal en/of combinatie van aanvullende modules. In aanvulling op de licentiesoort wordt het bereik van gebruik van Simatic IT Software algemeen gedefinieerd door het aantal verworven kredieten. De Klant kan de Simatic IT Software gebruiken voor het aantal artikelen waarvoor Klant het overeenkomstige aantal kredieten heeft verworven.

1.3 Licentiesoorten. De volgende licentiesoorten bestaan voor Simatic IT.

- (a) "Floating licentie". Een Floating licentie kan ook worden aangeduid als "Licentie voor gelijktijdige gebruiker" (ook wel "Concurrent User License") zoals deze term in de Overeenkomst is gedefinieerd.
- (b) "Licentie voor Enkel(e) Werkstation en Server". Met betrekking tot Simatic IT Software betekent een Licentie voor Enkel(e) Werkstation en Server het niet-exclusieve recht, overdraagbaar in overeenstemming met de Overeenkomst en geldig voor onbepaalde tijd, voor installatie van de Simatic IT Software op één (1) hardwareapparaat en voor gebruik van de aldus geïnstalleerde Simatic IT Software op de wijze die door SISW in de Documentatie is gespecificeerd.
- (c) "Huur- of leaselicentie". Het niet-exclusieve recht, beperkt in tijd zoals schriftelijk bepaald door SISW, voor installatie en gebruik van de Simatic IT Software op één (1) hardwareapparaat. Indien de gebruiksperiode in uren is gespecificeerd, begint het bepalende gebruik voor berekening van de termijn met opstarten van de software opstart en eindigt deze met de afsluiting ervan. Indien de gebruiksperiode in dagen, weken of maanden is gespecificeerd, is de aangegeven periode, die begint met de levering van de software, van toepassing ongeacht de werkelijke gebruikstijd.
- (d) "Proef- of demolicentie". Het niet-exclusieve en niet-overdraagbare recht om Simatic IT Software te installeren op één (1) hardware-apparaat en deze te gebruiken voor validatiedoeleinden op de wijze schriftelijk door de partijen aangegeven. De gebruiksperiode is beperkt tot 14 dagen en begint met de levering van de Simatic IT Software, tenzij een andere gebruiksperiode schriftelijk door de partijen wordt gespecificeerd.

1.4 Aanvullende Voorwaarden voor Simatic IT Bibliotheken (gebruikt in oudere Versies van Simatic IT). Een "Simatic IT Bibliotheek" is een herbruikbare softwaretoepassing ontwikkeld door Siemens op het gebied van systemen voor uitvoering van productie die niet alleen kan worden uitgevoerd en die in combinatie met Simatic IT Software Simatic IT moet worden gebruikt. Dergelijke Simatic IT Bibliotheken waren en zijn afzonderlijk verkrijgbaar voor oudere Versies van Simatic IT. In het geval dat de Klant een licentie heeft voor dergelijke Simatic IT Bibliotheken voor oudere Versies van

Simatic IT, zijn de Voorwaarden van deze paragraaf van toepassing in verband met het gebruik van dergelijke Simatic IT Bibliotheken.

- (a) Aan Klant wordt het niet-exclusieve recht verleend voor gebruik van een Simatic IT Bibliotheek in de vorm van objectcode binnen de toepassing van de Klant en binnen het bereik van het gebruik gespecificeerd in subparagraaf (b). Elke verdere duplicatie is verboden, tenzij schriftelijk door SISW geautoriseerd. De Simatic IT Bibliotheek is onderdeel van de aangepaste toepassing en mag derhalve niet worden verkocht, in sublicentie gegeven, verhuurd, beschikbaar worden gemaakt of anderszins worden overgedragen, behalve in geval van een overdracht van de Simatic IT softwaretoepassing die op grond van dit Simatic IT Amendement is toegestaan.
- (b) De Simatic IT Bibliotheek wordt uitsluitend in licentie gegeven voor de apparatuur die door dergelijke bibliotheken wordt gebruikt. "Apparatuur" zal betekenen elk fysiek apparaat dat in de Simatic IT Software "Simatic IT Production Modeler" is geconfigureerd. In de procesindustrie betekent dit een apparaat dat wordt gebruikt om materiaal te transformeren tijdens de uitvoering van een receptfase ("Executieapparatuur"), of dat wordt gebruikt voor het opslaan of vervoeren van materiaal zonder verbinding met een receptfase ("Opslagapparatuur"). Het aantal stuks apparatuur moet voor elke bibliotheek worden gedefinieerd. De Klant kan elke Simatic IT Bibliotheek alleen gebruiken voor de apparatuur waarvoor de Klant de overeenkomende licentie heeft verworven. Elk gebruik van een Simatic IT Bibliotheek buiten de bijbehorende apparatuur vereist een extra licentie of, indien van toepassing, kredieten. In dit verband geldt de definitie van kredieten dienovereenkomstig ook voor Simatic IT Bibliotheken.
- (c) SISW zal alle Simatic IT Bibliotheken bijhouden die in objectcode zijn geleverd voor controleren van elke onjuiste wijziging of reparatie door de Klant of een derde.
- (d) De Klant begrijpt en erkent dat SISW in de toekomst vrij is om de Simatic IT Bibliotheek of delen daarvan in haar Simatic IT Software te omvatten voor algemene distributie in het kader van een softwareproduct. Toekomstige Versies van de Simatic IT Bibliotheek kunnen dienovereenkomstig worden gewijzigd.
- (e) Tenzij schriftelijk anders door SISW is overeengekomen, zullen de vereiste specificaties voor de Simatic IT Bibliotheek zijn zoals die worden geleverd door SISW.

## **2. Voorwaarden voor onderhoud van Simatic IT Software.**

Deze Voorwaarden voor onderhoud van Simatic IT Software zijn van toepassing op de Simatic IT Software, niveau van ondersteuning en tijdzone, Simatic IT Bibliotheken voor oudere Versies van Simatic IT, en andere Onderhoudsdiensten zoals gespecificeerd in het aanbod van SISW aan Klant, die de vorm kan hebben van een LSDA of ander besteldocument die in vorm en inhoud voor SISW aanvaardbaar is (hierna gezamenlijk een "LSDA" genoemd), en vormt het relevante bereik van Onderhoudsdiensten door SISW geleverd aan de Klant voor Simatic IT Software. SISW en Klant worden hieron gezamenlijk de "Partijen" genoemd.

### **2.1 Definities**

- (a) "Verzoek om Ondersteuning" zal een vraag van de Klant met betrekking tot de Simatic IT Software betekenen die wordt behandeld in het kader van deze Voorwaarden voor onderhoud.
- (b) "Reactietijd" zal de tijd betekenen tussen de ontvangst van het Verzoek om Ondersteuning via een van de overeengekomen communicatiekanalen (d.w.z. webinterface, telefoonoproep gevolgd door toegang tot het web), in overeenstemming met deze algemene Voorwaarden voor onderhoud van Simatic IT en de eerste communicatie van een technische specialist van AS Simatic IT TSS (Technical Support Service) met de Klant via e-mail, telefoon of webinteractie. Reactietijd is de tijd waarop de technische analyse van het gerapporteerde probleem begint.
- (c) "Verzendtijd" zal betekenen de tijd vanaf het moment dat SISW en de Klant gemeenschappelijk akkoord gaan over de noodzaak om de SISW Simatic IT-Softwarespecialist ter plekke te hebben om het probleem daar te onderzoeken en het moment waarop ofwel de SISW Simatic IT Software specialist eigenlijk aan zijn reis begint, ofwel wanneer stappen voor verkrijgen van de noodzakelijke reisvergunningen, met name visa, worden geïnitieerd, het laatste van toepassing als in het specifieke geval dergelijke procedures nodig zijn om de door SISW gekozen specialist naar de desbetreffende vestiging van Klant te laten reizen voor de individuele servicetaak.
- (d) "Reistijd" zal betekenen de tijd van reizen vanaf de locatie waar de SISW Software Simatic IT-specialist zich bevindt aan het einde van de verzendtijd naar de vestiging van Klant, zoals is aangegeven in de toepasselijke LSDA en omvat ook de tijd die nodig is voor visumprocedures, indien van toepassing, en reserveringen voor reizen. Daarom kan de duur van de reistijd niet vooraf worden vastgesteld.
- (e) "Versie" zal betekenen de identificatie van een softwareVersie die gewoonlijk grote wijzigingen bevat ten opzichte van de voorafgaande "Versie", en wat wordt aangegeven door het nummer voor het punt in de softwarenaam (bijv. "x" in "software Vx.y")

- (f) “Release” zal betekenen de identificatie van een softwareRelease die gewoonlijk kleine wijzigingen bevat ten opzichte van de voorafgaande “Release”, en wat wordt aangegeven door het nummer na het punt in de softwarenaam (bijv. “y” in “software Vx.y”)
- (g) “Upgrade” zal betekenen een hogere Versie of Release van de software die nieuwe functionaliteit bevat. “Upgrade” kan nieuwe Versies evenals nieuwe Releases omvatten.
- (h) “Hot Fix” is een Softwareupdate voor corrigeren van fouten, maar niet noodzakelijkerwijs met nieuwe functionaliteit.
- (i) “Servicepack” zal een softwarepakket betekenen voor verwijderen van fouten die meestal bevat een aantal Hot Fixes bevat, maar niet noodzakelijkerwijs met nieuwe functionaliteit.
- (j) “Onderhoudsdiensten” betekent de Onderhoudsdiensten als opgegeven in paragraaf 2.7 “Beschrijving onderhoudsdienst” van deze Algemene Voorwaarden van Simatic IT onderhoud.

2.2 Onderhoudsdiensten voor Simatic IT. Onderhoudsdiensten dekken de software aangegeven in de van toepassing zijnde LSDA, op voorwaarde dat de Simatic IT Softwareproducten, op het moment van afsluiten van het contract voor Simatic IT-Onderhoudsdiensten, vermeld in de dan geldige prijslijst van SISW. Onderhoudsdiensten dekken alleen de huidige Versies en Releases van de Simatic IT Softwareproducten (d.w.z. die welke, op het moment dat de Onderhoudsdiensten worden uitgevoerd, in de dan geldige gepubliceerde prijslijst van SISW) en oudere Versies en Releases, die niet meer dan één (1) jaar uit de gepubliceerde prijslijst van SISW zijn verwijderd. SISW kan naar eigen goeddunken besluiten Onderhoudsdiensten uit te voeren voor Simatic IT Software Versies en/of Releases die sinds langere tijd uit de gepubliceerde prijslijst zijn verwijderd.

- (a) Onderhoudsdiensten zijn verkrijgbaar als “Bronze”, “Silver” of “Gold” ondersteuningsdienst zoals in de toepasselijke LSDA gespecificeerd.
  - De dienstencategorie “Gold Support” bevat en impliceert de dienstencategorie “Silver Support.”
  - De dienstencategorie “Silver Support” bevat en impliceert de dienstencategorie “Bronze Support.”
- (b) Uitsluitingen. SISW is niet verplicht Onderhoudsdiensten te verlenen met betrekking tot Simatic IT Software, Simatic IT Bibliotheken voor oudere Versies van Simatic IT Versies en/of, die niet worden gebruikt in overeenstemming met de toepasselijke licentiebepalingen of de toepasselijke LSDA, of die zijn gewijzigd of aangepast door de Klant of derden, zonder goedkeuring door SISW.

2.3 Registratie voor Onderhoudsdiensten.

- (a) SISW zal Klant voorzien van een contractnummer. Het contractnummer wordt door SISW verzonden naar de “Hoofdcontactpersoon van Klant” gespecificeerd in de toepasselijke LSDA. Dit contractnummer is vereist tijdens de registratieprocedure voor contactpersoon zoals uiteengezet in de volgende paragraaf.
- (b) De diensten zoals beschreven in dit addendum zullen alleen worden verstrekt na de afronding van het registratieproces. De registratieprocedure vereist dat de Klant het door SISW inschrijfformulier invult via het volgende internetadres: <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. SISW zal de inschrijving bevestigen na ontvangst van het inschrijfformulier via internet.

2.4 Levering van Onderhoudsdiensten na Verzoek om Ondersteuning. Als Onderhoudsdiensten aan Klant worden verstrekt na een Verzoek om Ondersteuning, gelden de volgende bepalingen:

- (a) Contact met het “Technical Support Team”, Beschikbaarheid van ondersteuning. De Klant kan contact opnemen met het expertteam van SISW, die Verzoeken om Ondersteuning beantwoorden onder deze algemene Voorwaarden voor onderhoud van Simatic IT (“Technical Support Team”) volgens de gedetailleerd beschreven vereisten op de website <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. Vragen die zijn opgegeven door derden vallen niet binnen het bereik van de Voorwaarden voor Onderhoudsdiensten, tenzij schriftelijk anders met de Klant overeengekomen en onder de voorwaarde dat de contactgegevens van deze derde onmiddellijk worden ingediend. Aanvaarding door SISW van dergelijke derden is alleen geldig voor de huidige duur of verlengingsperiode van de Onderhoudsdiensten en kunnen effectief worden ingetrokken met ingang van de volgende verlengingsperiode.
- (b) De dienst is beschikbaar tijdens de volgende openingsuren voor Simatic IT in overeenstemming met de toepasselijke dienstcategorie:
  - Bronze Support: dienst georganiseerd 5 dagen per week (van maandag tot en met vrijdag), in een van de drie onderstaande Tijdzones (zoals aangegeven in de toepasselijke LSDA)
    - Azië [1:00 u GMT --- 10:00 u GMT]
    - Noord- en Zuid-Amerika [14:00 u GMT --- 1:00 u GMT]
    - Europa [8:00 u GMT --- 17:00 u GMT]

- Silver Support: 24 uur per day, 5 dagen per week (van maandag 00:00 u GMT tot en met vrijdag 24:00 u GMT, inclusief feestdagen)
- Gold Support: 24 uur per day, 7 dagen per week inclusief feestdagen

## 2.5 Prioriteitsklassen van Verzoeken om Ondersteuning, Reactietijd.

- (a) De Klant zal elk Verzoek om Ondersteuning indelen op basis van de volgende tabel en volgens de gevolgen voor zijn activiteiten. Als een prioriteitsklasse niet door de Klant wordt gedefinieerd, wordt deze standaard beschouwd als “Laag”.

Bestaande prioriteitsklassen:

- **Kritiek** Deze prioriteit is exclusief gereserveerd voor situaties waarin productiesysteem van de Klant is uitgevallen of als de Klant van plan is zijn productiesysteem zeer spoedig te starten en door dit probleem kan het productiesysteem niet opstarten.
- **Hoog** Deze prioriteit moet worden gebruikt voor situaties waar sprake is van een ernstig verlies aan functionaliteit, maar het productiesysteem van de Klant blijft operationeel en verwerking kan doorgaan.
- **Medium** Een fout in functionaliteit is opgetreden, maar verwerking kan nog steeds doorgaan, of een niet-bedrijfskritische functie wordt niet naar behoren uitgevoerd.
- **Laag** Verzoek om dienst of informatie of een probleem met geringe invloed is geïdentificeerd.

- (b) Alle Verzoeken om Ondersteuning met dezelfde prioriteitsklasse worden in chronologische volgorde van ontvangst beheerd.
- (c) De classificatie van een Verzoek om Ondersteuning wordt slechts bindend na bevestiging van de indeling door SISW. SISW zal een dergelijke bevestiging niet op onredelijke gronden onthouden.
- (d) In het geval dat de zakelijke impact verandert terwijl het Verzoek om Ondersteuning wordt behandeld, kan de prioriteitsklasse alleen worden gewijzigd met wederzijdse instemming van de partijen, van kracht vanaf het tijdstip van deze wederzijdse overeenkomst, die niet onredelijk zal worden onthouden, mits de relevante aanvullende feiten zijn gecommuniceerd via de overeengekomen communicatiemiddelen zoals hierin beschreven.
- (e) SISW moet reageren op Verzoeken om Ondersteuning binnen een overeengekomen Reactietijd die afhankelijk is van de toepasselijke dienstcategorie:

Prioriteitsklasse	Reactietijd		
	Bronze Support	Silver Support	Gold Support
Kritiek	4 uur	1 uur	1 uur
Hoog	8 uur	8 uur	8 uur
Medium	2 dagen	2 dagen	2 dagen
Laag	5 dagen	5 dagen	5 dagen

- (f) De Reactietijd voor Verzoeken om Ondersteuning wordt alleen met de tijd van beschikbaarheid berekend op basis van de geselecteerde dienstcategorie (Bronze, Silver, Gold). Dit betekent dat de uren waarin de ondersteuningsdienst niet beschikbaar is binnen deze dienstcategorie en de respectieve toepasselijke ondersteuningsuren niet worden berekend als deel van de Reactietijd en de Reactietijd wordt onderbroken en opnieuw gestart met het begin van het volgende uur tijdens het gedefinieerde tijdsbestek van beschikbaarheid. In elk geval zal de Reactietijd ten vroegste starten op het moment dat SISW de Vereiste Informatie voor Ondersteuning heeft ontvangen.
- (g) Alle Verzoeken om Ondersteuning met dezelfde prioriteitsklasse worden beheerd volgens het principe "first in, first out."
- (h) Het Technical Support Team is voor uiterst kritieke situaties met materiële zakelijke gevolgen beschikbaar om telefoongesprekken te ontvangen. In elk geval moet de Klant vervolgens een nieuwe officiële dienstverzoek creëren via de hele webinterface, zoals hieronder verder beschreven in “Technical Support Service Website (TSS Website)”.

## 2.6 Communicatie, registreren van een Verzoek om Ondersteuning.

- (a) In het geval dat een Verzoek om Ondersteuning, die valt onder het bereik van de Voorwaarden voor Onderhoudsdiensten verdere communicatie vereist in aanvulling op de eerste telefonische oproep of e-mail van de Klant, zal SISW de Klant voorzien van een code voor het respectieve Verzoek om Ondersteuning, de "Code voor Verzoek om Ondersteuning" of "SR-Code ". De SR-Code dient door de Klant te worden aangegeven bij alle verdere communicatie, zodat SISW het Verzoek om Ondersteuning snel kan herkennen. De Klant zal de naam Simatic IT en e-mailadressen of telefoonnummers van personen die als contactpunten fungeren voor de Verzoeken om Ondersteuning invoegen via de TSS website, in overeenstemming met Paragraaf 2.3, en deze gegevens actueel houden.
- (b) Verzoeken om Ondersteuning worden, als principe, ingediend door een van de door Klant benoemde contactpersonen die de Klant tijdens de registratieprocedure heeft genoemd, en de antwoorden van SISW worden verzonden aan de contactpersoon die het verzoek heeft ingediend. De Klant zal deze contactgegevens en bijbehorende telefoonnummers en e-mailadressen blijven bijwerken.
- (c) Mocht een Verzoek om Ondersteuning door een andere persoon worden ingediend, moet het contractnummer uitdrukkelijk binnen gebruik van Service Request Simatic IT-gebruik worden vermeld, met gedetailleerde contactgegevens (minimaal e-mailadres, telefoon) en, bovendien, is de Reactietijd voor Verzoeken om Ondersteuning met prioriteit "Kritiek" in een dergelijk geval niet bindend voor SISW. De nieuwe contactpersoon dient de registratieprocedure zo snel mogelijk uit te voeren. Indien de Klant wenst dat het antwoord van SISW naar een andere persoon dan de genoemde contactpersoon wordt verzonden, zal de Klant, bij indienen van het Verzoek om Ondersteuning, SISW van de contactgegevens voorzien.
- (d) Wanneer de Klant een Verzoek om Ondersteuning registreert, is de volgende informatie vereist (Vereiste Informatie voor Ondersteuning):
- De component van de Simatic IT Software of Simatic IT Bibliotheek die het probleem heeft veroorzaakt, of het gebied waar het heeft plaatsgevonden (indien bekend bij de Klant of de persoon die een Verzoek om Ondersteuning registreert ten behoeve van de Klant);
  - Korte beschrijving van het probleem. De beschrijving dient aan te geven welke stappen tot het probleem hebben geleid, en informatie geven over de veranderingen in het systeem van de Klant, zoals het toepassen van hot fixes of updates of veranderingen in aanpassingen, die het gedrag van het systeem kunnen beïnvloeden;
  - Details van het (eventuele) verrichte onderzoek door de Klant voorafgaand aan opnemen van contact met het Technical Support Team en informatie, of en hoe het mogelijk is, het probleem te reproduceren;
  - Informatie over Klantfuncties of modificaties in het gebied waar het probleem zich voordoet;
  - In het bijzonder voor prioriteitsklassen "Hoog" en "Kritiek": details van de gevolgen van het probleem voor de activiteiten van de Klant.

## 2.7 Beschrijving onderhoudsdienst.

- (a) Service voor Updaten van Software
- (1) Deze Dienst is altijd opgenomen in alle categorieën Onderhoudsdiensten (Bronze, Silver en Gold ondersteuning). Voor elk Simatic IT Softwareproduct binnen het bereik van de Onderhoudsdiensten (zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA) waarvoor de Klant direct of indirect licentie bezit en die door de Klant van SISW zijn verkregen voor de activering van Onderhoudsdiensten, zal de Klant de nieuwste softwareUpgrades en Servicepacks ontvangen van de Simatic IT Software, op voorwaarde dat SISW de toepasselijke Simatic IT Software productVersies algemeen verdeelt.
- (2) Installatie van de Softwareupdates is niet opgenomen in het bereik van enige onderhoudsdienst.
- (3) Aan de Klant worden softwarelicenties verleend in de nieuwe Versies en Releases op basis van de Overeenkomst, zoals hierin gewijzigd. De betreffende licentie- en softwaresoort zal de licentie- en softwaresoort zijn dat oorspronkelijk in licentie is gegeven aan de Klant, en paragraaf 2.7 (Beschrijving van Onderhoudsdiensten) is van toepassing met betrekking tot de nieuwe Versie en Release.
- (4) Verzending wordt doorgaans door SISW uitgevoerd binnen een maand na de datum waarop de Upgrade of het Servicepack algemeen beschikbaar wordt voor verzending.
- (5) Het bereik van de verleende licenties met betrekking tot Upgrades en Servicepacks en het aantal Upgrade- en Servicepackmedia zal in geen geval het bereik overschrijden van de licenties die oorspronkelijk in de Simatic IT Software zijn verleend.
- (6) Subparagrafen (1), (2), (5) van deze paragraaf zullen overeenkomstig van toepassing zijn op Simatic IT Bibliotheken voor oudere Versies van Simatic IT binnen het bereik van de Onderhoudsdiensten (zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA).
- (b) Technical Support Service Website (TSS Website). Deze dienst is altijd opgenomen in alle dienstcategorieën (Bronze, Silver en Gold ondersteuning). SISW biedt naar eigen goeddunken gratis toegang voor geregistreerde gebruikers van

de Klant tot een aantal geselecteerde technische documenten met betrekking tot de software van SISW. Deze documenten kunnen bevatten:

- Simatic IT-kennisbank, een database met algemene technische oplossingen voor ondersteuning op basis van ervaring met verzoeken van Klanten.
- Simatic IT Software (bijv. verzameling hot fixes) en notities bij Release beschikbaar voor elektronisch downloaden.
- Simatic IT Software productDocumentatie voor elektronisch downloaden.

Toegang zal worden verleend via de volgende website: <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>.

De Klant kan op de TSS website gratis foutcorrecties downloaden voor de Simatic IT Softwareproducten die binnen het bereik vallen van de Onderhoudsdiensten (zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA), en die SISW van tijd tot tijd voor haar Klanten ter beschikking stelt voor de respectieve Simatic IT Software.

- (c) Dienst voor technische ondersteuning voor Simatic IT Producten. Deze dienst is altijd opgenomen in alle dienstcategorieën (Bronze, Silver en Gold ondersteuning).

SISW is bereid vragen van de Klant te beantwoorden in verband met Simatic IT Softwareproducten en Simatic IT Bibliotheken voor oudere Versies van Simatic IT, zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA, en onder de Voorwaarden van paragraaf 2.4, mits Verzoeken om Ondersteuning van de Klant voldoen aan de hieronder opgesomde aanvullende eisen.

- Het technische probleem waarop de vraag van de Klant betrekking heeft dient te zijn beschreven op een technische manier die kan worden begrepen door een technisch expert op het gebied van de Simatic IT Software die de specifieke toepassing niet kent van de Klant waarop het probleem heeft voorgedaan. Verzoek om Ondersteuning zal de naam aangeven van de Simatic IT Software (met inbegrip van de identificatie van Versie, Release en/of Servicepack en/of hot fix) en de kenmerken van het besturingssysteem waarop het Verzoek om Ondersteuning betrekking heeft. Indien van toepassing, zal de Klant beschrijven welke acties reeds zijn uitgevoerd om het technische probleem op te lossen en hoe de Simatic IT Software is aangepast of aangepast, samen met een korte beschrijving van de eigen toepassing van de Klant in het gebied waar het technische probleem zich voordoet.
- De inhoud van het Verzoek om Ondersteuning zal geen vragen bevatten met betrekking tot de toepassing van de Klant. Verzoeken om Ondersteuning kunnen alleen vragen specifiek over software bevatten met betrekking tot Simatic IT Software.
- Verzoeken om Ondersteuning dienen in het Engels te zijn.
- De Klant zal zijn uiterste best doen de nodige informatie bij ondersteuning te leveren die al in het eerste Verzoek om Ondersteuning staat.

- (d) Externe ondersteuning (externe verbinding na verzoek).

- Deze dienst is altijd opgenomen in alle servicecategorieën (Bronze, Silver en Gold ondersteuning). Op voorwaarde dat de IT-infrastructuur van de Klant externe toegang mogelijk maakt, is SISW bereid Verzoeken om Ondersteuning te beantwoorden door externe toegang voor diagnose en probleemoplossing bij technische problemen.
- Als er een probleem optreedt, kunnen de Klant en SISW instemmen met openen van een externe verbinding, zodat technici van SISW externe toegang kunnen krijgen tot computers van de Klant waarop Simatic IT-producten worden uitgevoerd. In een dergelijk geval zal personeel van het Technical Support Team van SISW na voorafgaande toestemming van de Klant de fabriek van de Klant via een externe verbinding kunnen bedienen. Elke partij is verantwoordelijk voor verlenen van veilige toegang voor dergelijke diensten.
- De externe toegang zal technisch door de Klant worden geïnitieerd op het moment dat wederzijds is overeengekomen. In een dergelijk geval kan het systeem van de Klant waarop de Simatic IT software wordt uitgevoerd, door SISW worden bediend via een invoerapparaat (toetsenbord of muis) op de vestiging van het Technical Support Team, en het bijbehorende beeldscherm in deze vestiging zal opereren als uitvoerapparaat van het systeem van de Klant. De Klant zal zorgen dat de status van het systeem op dat moment overeenkomt met de systeemstatus die relevant zijn voor het Verzoek om Ondersteuning. De Klant erkent dat SISW niet bekend is met de specifieke risico's van de fabriek van de Klant en zal alle informatie leveren die personeel van SISW redelijkerwijs moet bezitten alvorens de werking van de fabriek van de Klant te kennen.
- Bij beantwoording van het Verzoek om Ondersteuning van de Klant zal SISW redelijke inspanningen leveren om ook externe toegang te gebruiken in gevallen waarin dit nuttig is voor het Verzoek om Ondersteuning, mits de Klant hiermee heeft ingestemd. De externe toegang kan echter niet direct beschikbaar zijn.

3. Optionele Onderhoudsdiensten voor Simatic IT Software. De volgende optionele Onderhoudsdiensten zijn beschikbaar voor Simatic IT. De onderhoudsvoorwaarden beschreven in paragraaf 3 zullen van toepassing zijn voor zover deze niet in tegenspraak zijn met de hieronder vermelde bijzondere Voorwaarden.

### 3.1 Diagnosedienst op basis van medewerker (externe controle)

- (a) In het geval dat de partijen afzonderlijk de "Agent gebaseerd Diagnosis Service" (zoals aangegeven in de toepasselijke LSDA), zijn overeengekomen, heeft SISW de technische mogelijkheid om de installatie door de Klant van Simatic IT-producten en/of systemen, evenals toepassingen van de Klant permanent te bewaken door middel van een medewerkertool die beschikbaar is bij SISW, zonder dat de Klant de verbinding in alle gevallen technisch initialiseert. Dit betekent niet dat SISW permanent op het systeem van de Klant kan werken. Niet alle acties die op het systeem van de Klant worden uitgevoerd, zullen continu door technische specialisten van SISW worden begeleid.
- (b) De medewerkerstools geïnstalleerd op de vestiging van de Klant analyseren mogelijke problemen die optreden terwijl het systeem van de Klant wordt gebruikt met betrekking tot de hardware van de Klant, besturingssysteem, Simatic IT Softwareproducten en toepassingen. Afhankelijk van de configuratie van het systeem van de Klant, zal de medewerkerssoftware, bij bepaalde gedefinieerde incidenten, een alarmsignaal veroorzaken. Voordat de externe diagnosedienst kan worden uitgevoerd, zullen de partijen een reeks incidenten definiëren in verband met mogelijke relevante problemen voor de Simatic IT Software die op het systeem van de Klant is geïnstalleerd. Alleen die gedefinieerde incidenten zullen leiden tot het door de softwareagent gegenereerde alarmsignaal, dat naar het servicecentrum van SISW wordt gestuurd. Installatie en configuratie van de softwareagent zal door het SISW team worden uitgevoerd binnen de taak Dienstactivering.

De taak Dienstactivering is relatief ten opzichte van de locatie van elke afzonderlijke Klant en omvat:

- Definitie van de te controleren incidenten met softwareagenten
- Installatie en configuratie van de softwareagenten op de vestiging van de Klant
- Activatie van de service bij faciliteiten van SISW
- Acceptatietesten

Het is de verantwoordelijkheid van de Klant om volgens specificaties van SISW een permanente verbindinglijn in te stellen die voldoet aan de veiligheidseisen gespecificeerd door SISW. De installatie- en configuratieactiviteiten kunnen alleen bij SISW worden aangevraagd wanneer aan bovengenoemde stappen is voldaan.

- (c) SISW is niet verantwoordelijk en niet aansprakelijk voor enige ontbrekende communicatie van alarmen wegens onbeschikbaarheid van het communicatiekanaal of technische problemen in de communicatie-infrastructuur op de vestiging van de Klant.
- (d) Het is de verantwoordelijkheid van de Klant het onderhoudsbeleid toe te passen van licenties voor de geïnstalleerde softwareagenten en om te voldoen aan het beveiligingsbeleid in de technische Documentatie van SISW.
- ### 3.2 Geprogrammeerd onderhoud. In het geval dat de partijen afzonderlijk de dienst "Geprogrammeerd onderhoud" zijn overeengekomen (zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA), stemmen Klant en SISW in met een aantal dagen voor assistentie voor geprogrammeerd onderhoud van het systeem; SISW en Klant zullen het eens worden over de datums voor assistentie, en het verzoek om assistentie wordt ten minste 10 dagen voor de gevraagde datum uitgevoerd. Bereik van dit geprogrammeerd onderhoud is te controleren of het systeem geen wijziging vereist om te zorgen dat zich in de toekomst geen probleem voordoet dat is te wijten aan enig verbruik van systeembronnen.
- ### 3.3 Corrigerende service ter plekke. In het geval dat de partijen afzonderlijk "Corrigerende service ter plekke" zijn overeengekomen (zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA), is SISW bereid te assisteren bij afhandeling van problemen door de Klant in het kader van de Onderhoudsdiensten voor Simatic IT op de vestiging van de Klant die in de toepasselijke LSDA is vermeld.

- (a) Als Verzoeken om Ondersteuning geen vragen omvatten die direct verband houden met Simatic IT Software, zal de Klant er verantwoordelijk voor zijn te zorgen dat personeel met een goede kennis van de systemen van de Klant beschikbaar is.
- (b) Personeel van SISW treedt niet in een arbeidsverhouding of wordt niet geacht in een arbeidsverhouding met de Klant te zijn getreden. De Klant zal haar verzoeken met betrekking tot de corrigerende service ter plekke uitsluitend communiceren aan de contactpersoon die door SISW is benoemd, en is niet gerechtigd om rechtstreeks instructies aan andere personeelsleden van SISW te geven.
- (c) Het volgende tijdschema is van toepassing:
- De tijd van aankomst van de softwarespecialist van SISW Simatic IT op de aangegeven vestiging van de Klant zal na afloop van de verzend- en reistijd zijn.
  - De softwarespecialist van Siemens Simatic IT begint binnen een verzendtijd van 24 uur naar aangegeven locatie van de Klant te reizen zoals uiteengezet in de toepasselijke LSDA.
  - De reistijd is niet in de verzendtijd opgenomen. SISW zal commercieel redelijke inspanningen leveren om de reistijd zoveel mogelijk te beperken.

3.4 Ondersteuning voor oude producten. In het geval dat de partijen afzonderlijk de dienst "Ondersteuning voor oude producten" zijn overeengekomen (zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA), geldt het volgende:

- (a) "Oude" producten zijn Versies of Releases van Simatic IT Softwareproducten die niet langer in de door SISW gepubliceerde prijslijst staan, worden over het algemeen niet langer gedistribueerd en ondersteund door SISW, en worden niet gedekt door de reguliere Onderhoudsdiensten.
- (b) Indien niet anders vermeld, is ondersteuning voor deze producten beperkt tot antwoorden op vragen gerelateerd aan functies van Simatic IT Product en verzoeken om Documentatie. Er zal geen vaste Reactietijd van toepassing zijn. Antwoorden van SISW op Verzoeken om Ondersteuning kunnen naar goeddunken van SISW worden verstrekt, bijv. als hot fix of Upgrade of als tijdelijke oplossing. De dienst voor Softwareupdate zal niet van toepassing zijn.
- (c) Als ondersteuning voor oude producten wordt gekozen voor specifieke oude Simatic IT Softwareproducten die zijn vermeld in de toepasselijke LSDA, zal SISW de volgende diensten bieden: De dienst voor technische ondersteuning zal van toepassing zijn zoals omschreven in paragraaf 3. De beschikbaarheid van SISW is volgens elke dienstcategorie zijn. SISW zal redelijke inspanningen leveren om antwoorden te vinden op verzoeken om te ondersteuning van de Klant.

#### **4. Toepasselijke vergoedingen en betalingsvoorwaarden voor diensten softwareonderhoud en optioneel onderhoud.**

- (a) De vergoedingen voor de Onderhoudsdiensten zijn gespecificeerd in de toepasselijke LSDA. Alle vergoedingen hieronder zijn exclusief BTW. Daarnaast zijn de volgende bepalingen van toepassing:
- (b) Dienst "externe ondersteuning": De kosten voor de juiste licenties voor de overeengekomen softwaretool en hardwareapparatuur (zowel van de kant van SISW als van de Klant) en de aansluitingskosten zijn voor rekening van de Klant.
- (c) "Dienst diagnose door medewerker": De kosten voor de speciale hardwareapparatuur en voor licenties voor agentsoftware (product van derden) aan de zijde van de Klant zijn voor rekening van Klant.
- (d) De taak Dienstactivering is relatief ten opzichte van de locatie van elke afzonderlijke Klant:
- (e) De vergoeding per locatie wordt gedefinieerd op basis van de activiteiten die zijn vereist voor de activering van de dienst voor de specifieke locatie.
- (f) "Dienst corrigerende service ter plekke": Diensten door SISW uitgevoerd op locatie bij de Klant moeten zullen extra volgens geldende tarieven van SISW worden gefactureerd. Reis- en verblijfskosten voor personeel van SISW TSS wordt door de Klant vergoed volgens de geldende tarieven van SISW.
- (g) Dienst "Geprogrammeerd onderhoud": Klant zal voor een jaarlijkse vergoeding worden gefactureerd, met inbegrip van de dagen van geprogrammeerd onderhoud (zoals gespecificeerd in de toepasselijke LSDA), en door de Klant en SISW overeengekomen volgens de procedures beschreven in paragraaf 2.7 (Beschrijving onderhoudsdienst). Voor de dagen van geprogrammeerd onderhoud zal de Klant worden gefactureerd volgens de geldende tarieven van SISW.
- (h) Dienst "Ondersteuning oud product": Deze dienst wordt gefactureerd tegen een vast tarief dat wordt bepaald door SISW, afhankelijk van het Simatic IT Softwareproduct, de Versie en Release.
- (i) Reis- en verblijfskosten zijn niet inbegrepen en worden tegen de gemaakte en gedocumenteerde kosten gefactureerd.