

Oprogramowanie Camstar Enterprise

Warunki dotyczące Produktu

Spółka Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. lub jedna z jej spółek powiązanych działających pod firmą Siemens Industry Software (zwane dalej łącznie „SISW”) zawarła z Nabywcą umowę licencji i obsługi serwisowej oprogramowania SISW, która może mieć formę umowy pisemnej podpisanej przez obydwie strony, umowy typu *click-wrap* lub innej umowy zawieranej w trybie online i akceptowanej przez klienta drogą elektroniczną (dalej „Umowa”). Niniejsze warunki szczególne („Modyfikacja Dotycząca Oprogramowania Camstar”) dotyczą wyłącznie oprogramowania Camstar Enterprise („Oprogramowanie Camstar Enterprise”) i nie dotyczą żadnego innego oprogramowania oferowanego przez SISW. Stanowią one uzupełnienie postanowień Umowy. Jeżeli niniejsze warunki stoją w sprzeczności z postanowieniami Umowy, to zastępują one postanowienia Umowy i są wiążące w odniesieniu do Oprogramowania Camstar Enterprise.

Poniżej przedstawiono dodatkowe, niezawarte w Umowie, postanowienia dotyczące Oprogramowania Camstar Enterprise.

1. **Definicje.** Terminy pisane wielką literą w niniejszej Modyfikacji mają odpowiednie znaczenia nadane im w Umowie, chyba że niniejsza Modyfikacja stanowi inaczej. Zdefiniowane w Umowie terminy „Terytorium” oraz „Autoryzowani Użytkownicy” nie mają zastosowania do licencji Aktywnego Użytkownika Oprogramowania Camstar Enterprise. Poniższe definicje dotyczą wyłącznie Oprogramowania Camstar i nie dotyczą żadnego innego Oprogramowania dostarczanego na podstawie Umowy.
 - 1.1. Licencje Aktywnego Użytkownika – termin o znaczeniu określonym w pkt 2 poniżej.
 - 1.2. Oprogramowanie Camstar Enterprise – każde oprogramowanie sprzedawane przez SISW pod ogólną nazwą Camstar lub inną późniejszą nazwą ustaloną przez SISW, z wyjątkiem licencji na oprogramowanie sprzedawanych w formie oprogramowania jako usługi („Oprogramowanie jako Usługa”, „SaaS”), które są sprzedawane na podstawie odrębnej umowy.
 - 1.3. Spółki Powiązane Klienta – spółki kontrolujące Klienta, podlegające kontroli Klienta lub pozostające z nim pod wspólną kontrolą. Na potrzeby niniejszej definicji „kontrola” oznacza posiadanie, bezpośrednio lub pośrednio, ponad 50% papierów wartościowych z prawem głosu wyemitowanych przez podmiot powiązany.
 - 1.4. Lokalizacja – lokalizacja Klienta wymieniona w Umowie LSDA, w której to lokalizacji zostanie zainstalowane określone Oprogramowanie Camstar Enterprise. Klient może mieć więcej niż jedną Lokalizację, a z każdą Lokalizacją będzie powiązana określona liczba licencji Aktywnego Użytkownika Oprogramowania Camstar Enterprise. Użytkowanie przez Klienta każdej licencji Aktywnego Użytkownika jest ograniczone do Lokalizacji, z którą dana licencja Aktywnego Użytkownika jest powiązana. Niezależnie od wszelkich odmiennych postanowień Umowy, Klient nie może przenosić Oprogramowania Camstar Enterprise ani licencji Aktywnego Użytkownika do innej lokalizacji bez uprzedniej pisemnej zgody SISW.
 - 1.5. Zwielokrotnienie – wykorzystywanie sprzętu lub oprogramowania w celu tworzenia puli połączeń, przekierowania informacji lub zmniejszania liczby użytkowników uzyskujących bezpośredni dostęp do Oprogramowania Camstar Enterprise (procedura czasami określana terminem „pooling”).
 - 1.6. Użytkownicy – pracownicy Klienta, pracownicy Spółek Powiązanych Klienta i pracownicy konsultantów, agentów i wykonawców Klienta, którzy nie są podmiotami konkurującymi z SISW, pod warunkiem że taki konsultant, agent lub wykonawca zaakceptował na piśmie ograniczenia użytkownika Oprogramowania oraz zobowiązanie do poufności i nieujawniania informacji nie mniej rygorystyczne, niż ograniczenia i zobowiązania przewidziane w Umowie. Termin Użytkownicy obejmuje również urządzenia połączone z Oprogramowaniem Camstar Enterprise, co bez ograniczeń obejmuje dostępne w Internecie interfejsy użytkownika, połączenia realizowane z wykorzystaniem przeglądarek internetowych, Terminale na stanowiskach pracy (komputery PC), urządzenia na stanowiskach pracy poddane Zwielokrotnieniu poprzez jeden komputer PC – w tym Urządzenia pracujące na częstotliwościach radiowych, Terminale Gromadzenia Danych, urządzenia mobilne, terminale systemu operacyjnego Windows CE oraz połączenia poprzez interfejs do lub z Oprogramowania Camstar Enterprise zainstalowanego w określonej Lokalizacji.
2. **Rodzaje licencji.** Niniejszym zmienia się brzmienie par. 2.3 przez dodanie następującego rodzaju licencji dostępnej w odniesieniu do Oprogramowania Camstar Enterprise: „Licencje Aktywnego Użytkownika – licencje, na podstawie których dostęp do Oprogramowania Camstar Enterprise będzie ograniczony do określonej maksymalnej liczby Użytkowników, dla których licencje zostały w ważny sposób uzyskane na podstawie Umowy dla określonej Lokalizacji. Zwielokrotnienie nie spowoduje zmniejszenia liczby wykorzystywanych licencji Aktywnego Użytkownika; każda osoba zalogowana do urządzenia realizującego Zwielokrotnienie lub każde urządzenie połączone z takim urządzeniem realizującym Zwielokrotnienie będzie liczona (liczone) jako użytkownik odrębnej licencji Aktywnego Użytkownika.”
3. **Usługi Wsparcia/Utrzymania.** Par. 3 Umowy nie ma zastosowanie do Oprogramowania Camstar Enterprise. Klient będzie mógł korzystać z usług Wsparcia/Utrzymania w odniesieniu do Oprogramowania Camstar Enterprise zgodnie z warunkami dołączonymi do niniejszych Warunków jako Załącznik nr 1.

ZAŁĄCZNIK NR 1

Załącznik dotyczący usług Wsparcia/Utrzymania Oprogramowania Camstar Enterprise

1. Usługi Wsparcia/Utrzymania.

Jeżeli Klient uiszcza stosowną Opłatę za Usługi Wsparcia/Utrzymania i/lub Opłatę za Licencję Subskrybowaną, SISW dołoży wszelkich zasadnych z punktu widzenia praktyki handlowej starań w celu umożliwienia Klientowi korzystania z usług Wsparcia/Utrzymania zgodnie z warunkami niniejszego Załącznika nr 1 („Usługi Wsparcia/Utrzymania”).

1.1 Brazowa Usługa Wsparcia/Utrzymania.

- (a) Wsparcie w trybie online. Klient, który wykupił Brazową Usługę Wsparcia/Utrzymania, jest uprawniony do tworzenia zgłoszeń zdarzenia, zarządzania nimi i ich weryfikacji w trybie online. Dostęp do strony internetowej wsparcia technicznego Camstar (<http://support.camstar.com>) jest możliwy nieprzerwanie przez całą dobę, siedem dni w tygodniu.
- (b) Wsparcie telefoniczne. Klient, który wykupił Brazową Usługę Wsparcia/Utrzymania, może kierować sprawą i zapytania do Centrum Wsparcia Technicznego Camstar w normalnych godzinach pracy tego Centrum Wsparcia Technicznego Camstar, które znajduje się najbliżej lokalizacji Klienta. Klient jest zobowiązany do przekazania SISW wystarczających informacji na temat podejrzanego problemu lub błędu oraz okoliczności, w jakich on wystąpił, umożliwiających SISW odtworzenie tych okoliczności w systemach SISW. SISW dołoży starań, aby podjąć stosowne działania w ciągu ośmiu (8) godzin roboczych od chwili otrzymania zgłoszenia zdarzenia.
- (c) Osoby do kontaktów w sprawach technicznych. Klient, który wykupił Brazową Usługę Wsparcia/Utrzymania, wyznaczy dwóch (2) swoich pracowników, przeszkolonych przez SISW w zakresie Oprogramowania Camstar Enterprise, jako osoby do kontaktów w sprawach technicznych. Te wyznaczone osoby do kontaktów w sprawach technicznych będą w lokalizacji Klienta podstawowymi osobami do kontaktów z SISW w sprawach Usług Wsparcia/Utrzymania. Wyznaczona przez Klienta osoba do kontaktów w sprawach technicznych musi być także obecna w trakcie świadczenia przez SISW Usług Wsparcia/Utrzymania. W miarę potrzeby, Klient może zastąpić pierwotnie wyznaczoną osobę do kontaktów w sprawach technicznych inną osobą, zawiadamiając o tym uprzednio SISW na piśmie.
- (d) Poprawki i aktualizacje. Jeżeli w okresie obowiązywania Załącznika dotyczącego Usług Wsparcia/Utrzymania SISW przygotuje poprawki lub aktualizację wersji Oprogramowania Camstar Enterprise wykorzystywanej przez Klienta („Aktualizacja”) i taka aktualizacja będzie ogólnie dostępna dla wszystkich klientów SISW wykorzystujących Oprogramowanie Camstar Enterprise bez dodatkowej opłaty, to SISW przekaże Klientowi jeden (1) egzemplarz takiej Aktualizacji Oprogramowania Camstar Enterprise, wraz z wszelką właściwą dokumentacją, instrukcją obsługi i narzędziami konwersji danych, na zasadzie wymiany. Klient jest uprawniony do wymiany każdego autoryzowanego egzemplarza Oprogramowania Camstar Enterprise objętego niniejszym Załącznikiem dotyczącym Usług Wsparcia/Utrzymania na Aktualizację Oprogramowania Camstar Enterprise. Użytkowanie przez Klienta każdej Aktualizacji Oprogramowania Camstar Enterprise przekazanej zgodnie z niniejszym Załącznikiem dotyczącym Usług Wsparcia/Utrzymania podlega licencji na tych samych warunkach, co pierwotna, zastępowana wersja Oprogramowania Camstar Enterprise.
 - (i) Niezgodność sprzętu. Jeżeli użytkowanie Aktualizacji Oprogramowania Camstar Enterprise wymaga modyfikacji lub aktualizacji sprzętu informatycznego lub systemu operacyjnego, SISW podejmie uzasadnione starania w celu wcześniejszego przekazania Klientowi informacji o wymaganiach technicznych związanych z Aktualizacją. Odpowiedzialność za nabycie, instalację i wsparcie dowolnego sprzętu lub systemu operacyjnego koniecznego do usunięcia problemów związanych z działaniem Oprogramowania Camstar Enterprise lub do eksploatacji Aktualizacji Oprogramowania Camstar Enterprise, oraz za pokrycie związanych z tym kosztów będzie spoczywać wyłącznie na Kliencie.
 - (ii) Zgodność z oprogramowaniem nieobjętym Usługami Wsparcia/Utrzymania. Jeżeli okaże się, że poprawna współpraca jakiegokolwiek oprogramowania nieobjętego niniejszym Załącznikiem dotyczącym Usług Wsparcia/Utrzymania (ani innym Załącznikiem dotyczącym Usług Wsparcia/Utrzymania podpisanym przez Klienta i SISW) z Aktualizacją Oprogramowania Camstar Enterprise wymaga aktualizacji, ulepszenia lub modyfikacji takiego nieobjętego Załącznikiem oprogramowania, odpowiedzialność za nabycie lub modyfikację takiego oprogramowania oraz pokrycie związanych z tym kosztów będzie spoczywać wyłącznie na Kliencie.
 - (iii) Nowe oprogramowanie nieobjęte Załącznikiem. Nowe wersje lub rozszerzenia Oprogramowania Camstar Enterprise, które z zasady nie są udostępniane klientom SISW bez uiszczenia dodatkowej Opłaty za Wsparcia/Utrzymania lub Opłaty za Licencję Subskrybowaną, nie są objęte niniejszym Załącznikiem dotyczącym

Usług Wsparcia/Utrzymania, lecz mogą być udostępniane Klientowi w miarę potrzeby za dodatkową opłatą. W wypadku sporu dotyczącego tego, czy dany produkt stanowi Aktualizację, Ulepszenie czy nową wersję, decydujące będzie zdanie SISW, pod warunkiem że SISW będzie traktować Klienta tak samo, jak innych swoich klientów w podobnej sytuacji.

- 1.2 Srebrna Usługa Wsparcia/Utrzymania. Klient, który wykupił Srebrną Usługę Wsparcia/Utrzymania, otrzyma wszystkie świadczenia wynikające z wykupienia Brązowej Usługi Wsparcia/Utrzymania oraz świadczenia dodatkowe opisane poniżej.
- (a) SISW dołoży starań, aby podjąć stosowne działania w ciągu czterech (4) godzin roboczych od chwili otrzymania zgłoszenia zdarzenia.
 - (b) Klient może wskazać jedną (1) dodatkową osobę do kontaktów w sprawach technicznych, a zatem ogółem trzy (3) osoby do kontaktów w sprawach technicznych.
 - (c) Usługa Wsparcia/Utrzymania w sytuacji awaryjnej. Wsparcie telefoniczne w sytuacji awaryjnej będzie dostępne przez całą dobę, siedem dni w tygodniu, wyłącznie w odniesieniu do sytuacji, w których produkcyjne Oprogramowanie Camstar Enterprise zainstalowane w lokalizacji Klienta przestanie całkowicie działać lub spowoduje poważne zakłócenie działalności Klienta. Całodobowa gorąca linia wsparcia powinna być wykorzystywana wyłącznie poza normalnymi godzinami pracy; w normalnych godzinach pracy, Klient jest proszony o bezpośredni kontakt z Działem Wsparcia Camstar.
 - (d) Pomoc w konwersji metadanych. SISW zapewni bezpłatną pomoc w konwersji metadanych raz w roku w każdej Lokalizacji. Każda dodatkowa konwersja będzie podlegać dodatkowej opłacie.
- 1.3 Złota Usługa Wsparcia/Utrzymania. Klient, który wykupił Złotą Usługę Wsparcia/Utrzymania, otrzyma wszystkie świadczenia wynikające z wykupienia Srebrnej Usługi Wsparcia/Utrzymania oraz świadczenia dodatkowe opisane poniżej.
- (a) SISW dołoży starań, aby podjąć stosowne działania w ciągu dwóch (2) godzin roboczych od chwili otrzymania zgłoszenia zdarzenia.
 - (b) Klient może wskazać dwie (2) dodatkowe osoby do kontaktów w sprawach technicznych, a zatem ogółem pięć (5) osób do kontaktów w sprawach technicznych.
 - (c) Wsparcie o globalnym zasięgu w zakresie zgłoszeń zdarzenia poza godzinami pracy w danej lokalizacji.
 - (d) Dostęp do Centrum Rozwiązywania Problemów SISW GTAC.
 - (e) Zdalne diagnozowanie i rozwiązywanie problemów w czasie rzeczywistym.
 - (f) Po wcześniejszym uzgodnieniu, wsparcie w weekend w zakresie wdrożenia lub instalacji ulepszeń po pełnym wdrożeniu.
 - (g) Jedynie Klienci, którzy zakupili Złotą Usługę Wsparcia/Utrzymania mają możliwość nabycia dodatkowych oferowanych usług Wsparcia/Utrzymania. Te dodatkowe usługi, polegające na świadczeniu (po wcześniejszym uzgodnieniu) do dwóch (2) tygodni usług raz na sześć (6) miesięcy, mogą obejmować zdalną konsultację i szkolenie w zakresie rozwiązywania problemów (How To), pomoc w czyszczeniu i archiwizowaniu danych, oraz strojenie aplikacji i baz danych.
- 1.4 Kolejność świadczenia usług. SISW podejmie zasadne z punktu widzenia praktyki handlowej starania, aby świadczyć Usługi wsparcia bez zbędnej zwłoki, w kolejności otrzymanych zgłoszeń. Jednak zgłoszenia zdarzeń są automatycznie kierowane do odpowiednich komórek SISW na podstawie wagi i złożoności zgłaszanych problemów.
- 1.5 Korekta błędów. Jeżeli samo Oprogramowanie Camstar Enterprise nie będzie działało w sposób zasadniczo zgodny ze specyfikacją podaną w dokumentacji przekazanej przez SISW lub jeżeli w dokumentacji występuje błąd, to SISW wymieni wadliwe Oprogramowanie Camstar Enterprise (lub, odpowiednio, wadliwą dokumentację) lub dokona w nim (niej) korekty błędów. Zakres podejmowanych przez SISW starań będzie współmierny z wagą błędu, z zastrzeżeniem że SISW nie będzie zobowiązany do korekty wszystkich błędów w Oprogramowaniu Enterprise Software. SISW przekaze Klientowi wszelkie znane procedury unikania lub obejścia błędów w możliwie najkrótszym czasie po zawiadomieniu SISW przez Klienta o występowaniu odtwarzalnego błędu, który powoduje, że Oprogramowanie Camstar Enterprise nie spełnia warunków specyfikacji podanej w dokumentacji Oprogramowania. Ponadto SISW podejmie zasadne z punktu widzenia praktyki handlowej starania w celu korekty każdej odtwarzalnej niezgodności po zweryfikowaniu i odtworzeniu przez SISW zgłoszonego błędu. W zależności od charakteru problemu, usługa ta może być świadczona w drodze zdalnego dostępu do komputera Klienta albo przez przekazanie rozwiązania na fizycznym nośniku danych.
- 1.6 Środowisko operacyjne. Zakaz modyfikacji. Niniejszy Załącznik dotyczący Usług Wsparcia/Utrzymania ma zastosowanie wyłącznie do działania Oprogramowania Camstar Enterprise wykorzystywanego zgodnie z warunkami licencji i dokumentacji Oprogramowania Camstar Enterprise i w środowisku, do pracy w którym zostało przeznaczone zgodnie z

opisem zawartym w tej licencji i dokumentacji. SISW nie będzie zobowiązany do świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania, jeżeli Oprogramowanie Camstar Enterprise zostało poddane modyfikacji lub zmianie przez podmiot inny niż SISW, chyba że taka modyfikacja lub zmiana została dokonana na wyraźne polecenie SISW. Objęte usługami Wsparcia/Utrzymania konfiguracje i środowiska sprzętowe są udokumentowane w tabeli wersji Camstar Release Matrix dostępnej na stronie internetowej SISW.

- 1.7 **Brak możliwości korekty.** Jeżeli SISW nie będzie w stanie dokonać korekty istotnej niezgodności działania Oprogramowania Camstar Enterprise z jego dokumentacją w rozsądnym czasie, SISW może zaproponować Klientowi, jako jego jedyny środek naprawczy, zwolnienie z proporcjonalnej części rocznej Opłaty za Usługi Wsparcia lub Opłaty za Licencję Subskrybowaną.
- 1.8 **Wsparcie/Utrzymanie wyłącznie aktualnej wersji.** SISW zapewni Wsparcie/Utrzymanie aktualnej w danym czasie wersji oraz dwóch (2) poprzednich wersji Oprogramowania Camstar Enterprise i nie będzie zobowiązany do zapewnienia Usług Wsparcia/Utrzymania, jeżeli Klient nie wdrożył nowej wersji Oprogramowania Camstar Enterprise w ciągu dwóch (2) lat od jej przekazania przez SISW, oraz jeżeli problem objęty wnioskiem o udzielenie Wsparcia/Utrzymania dotyczy wersji nieobjętej wsparciem/utrzymaniem i mógłby być usunięty przez wdrożenie wersji objętej wsparciem/utrzymaniem. Klient jest zobowiązany zainstalować lub stosować Aktualizacje i inne oprogramowanie korekcyjne (np. typu hotfix) przekazane Klientowi przez SISW niezwłocznie po ich otrzymaniu. Jeżeli istniejąca Aktualizacja rozwiązuje znany problem stwierdzony w eksploatowanej przez Klienta wersji oprogramowania, to taka Aktualizacja zostanie uznana za rozwiązanie zgłoszonego problemu. Klient nie otrzyma narzędzi korekcyjnych ani wsparcia/utrzymania w odniesieniu do konkretnych zgłoszonych problemów, jeżeli SISW nie potwierdzi występowania błędu i jeżeli dostępna w danym czasie Aktualizacja lub ulepszenie wersji oprogramowania stanowi rozwiązanie tego problemu. Jeżeli SISW stworzy narzędzie korekcyjne do naprawy konkretnego problemu zgłoszonego przez Klienta, to SISW będzie odpowiedzialny za włączenie tego narzędzia do Aktualizacji a Klient będzie odpowiedzialny za zastosowanie tej Aktualizacji.
- 1.9 **Usługi dodatkowe.** Usługi wykraczające poza poziom wsparcia przysługujący Klientowi lub poza zakres niniejszego Załącznika dotyczącego Usług Wsparcia mogą być udostępnione w miarę potrzeby za dodatkową opłatą. Przykładowo, usługi świadczone w obiektach Klienta, konsulting, instalacja i konfiguracja w systemach Klienta, szkolenie końcowych użytkowników, tworzenie programów dostosowanych do potrzeb Klienta oraz inne usługi nie są objęte niniejszym Załącznikiem, ale mogą być udostępnione na podstawie odrębnej umowy z SISW.
- 1.10 **Oprogramowanie Osób Trzecich.** SISW jedynie potwierdza, że Oprogramowanie Osób Trzecich będzie działać w połączeniu z Oprogramowaniem Camstar Enterprise zgodnie z odpowiednią dokumentacją. Inne, nieopisane w dokumentacji zastosowania Oprogramowania Osób Trzecich, czy to jako samodzielnie działającego produktu, czy w połączeniu z Oprogramowaniem Camstar Enterprise, nie były testowane i nie są certyfikowane przez SISW. SISW może udzielić Klientowi pomocy w zakresie interoperacyjności pomiędzy Oprogramowaniem Osób Trzecich a Oprogramowaniem Camstar Enterprise, lecz SISW nie jest w żaden sposób zobowiązany do objęcia Oprogramowania Osób Trzecich udzielanym wsparciem/utrzymaniem.

2. Okres obowiązywania.

- 2.1 Klient może wykupić Usługi Wsparcia/Utrzymania na początkowy okres jednego (1) roku. Po zakończeniu początkowego okresu, okres świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania będzie automatycznie przedłużany o kolejny jeden (1) rok, o ile żadna ze stron nie dostarczy drugiej stronie pisemnego wypowiedzenia na co najmniej sześćdziesiąt (60) dni przed zakończeniem początkowego okresu świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania lub okresu przedłużenia. SISW może zmienić opłatę za usługi Wsparcia/Utrzymania płatną za okres przedłużenia, pod warunkiem że SISW zawiadomi o tym Klienta na piśmie na co najmniej sześćdziesiąt (60) dni przed zakończeniem trwającego w danym czasie okresu świadczenia usług. Jeżeli w trakcie obowiązywania niniejszej Umowy Klient zakupi dodatkowe licencje na Oprogramowanie, SISW dokona proporcjonalnego naliczenia opłat za świadczenie usług Wsparcia/Utrzymania do takiego dodatkowego Oprogramowania w taki sposób, aby odpowiadały one okresowi świadczenia usług Wsparcia/Utrzymania i okresowi rozliczeniowemu pierwotnie nabytego Oprogramowania.
- 2.2 Zakup usług Wsparcia/Utrzymania do Oprogramowania w danej Lokalizacji Klienta będzie uzależniony od zakupu takich usług dla wszystkich modułów Oprogramowania Camstar Enterprise udostępnianych na podstawie licencji do użytkowania w takiej Lokalizacji. Jeżeli Klient nie odnowi umowy lub rozwiąże umowę świadczenia usług Wsparcia/Utrzymania, a w późniejszym czasie zechce ponownie korzystać z tych usług, to Klient będzie musiał uiścić kwotę równą sumie wszystkich opłat za usługi Wsparcia/Utrzymania należnych za okres, w którym nie korzystał z tych usług, powiększoną o dwadzieścia pięć procent (25%) tych opłat oraz wszelkie inne opłaty niezbędne do takiej modyfikacji posiadanego przez Klienta Oprogramowania Camstar Enterprise, której wynikiem będzie aktualna w danym czasie wersja tego Oprogramowania.

3. Zobowiązania Klienta.

SISW nie będzie zobowiązany do świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania, jeżeli poniższe warunki nie będą spełnione w całym okresie obowiązywania niniejszego Załącznika dotyczącego Usług Wsparcia/Utrzymania:

- 3.1 Osoby do kontaktów w sprawach technicznych. Przez cały okres obowiązywania niniejszego Załącznika Klient musi posiadać co najmniej dwie osoby znające Oprogramowanie Camstar Enterprise i odpowiednio przeszkolone, które zostały wyznaczone przez Klienta jako osoby do kontaktów w sprawach technicznych.
- 3.2 Dostęp do danych. Klient zapewni SISW bezpieczny zdalny dostęp do systemów informatycznych Klienta, w których środowisku działa Oprogramowanie Camstar Enterprise. Protokoły i hasła dostępu na potrzeby takiego dostępu do systemów Klienta będą uzgadniane w miarę potrzeby pomiędzy wyznaczonymi przez Strony osobami do kontaktów w sprawach technicznych. Na uzasadnione żądanie SISW Klient przekaze SISW kopie danych Klienta niezbędnych SISW do świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania.