

Postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla Sprzętu

Siemens Digital Industries Software

Niniejsze postanowienia dotyczące usług wsparcia/utrzymania dla Sprzętu („Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania Sprzętu”) uzupełniają Ogólne warunki świadczenia usług wsparcia/utrzymania i odnoszą się wyłącznie do Ofert i Produktów, którym na Zamówieniu przypisano kod alfanumeryczny „HW”. Niniejsze Postanowienia dotyczące wsparcia/utrzymania sprzętu, wraz z Ogólnymi warunkami świadczenia usług wsparcia/utrzymania, umową UCA lub EULA odpowiednio, oraz innymi odpowiednimi Postanowieniami dodatkowymi, tworzą umowę zawartą między stronami („Umowa”). Terminy pisane w niniejszym dokumencie wielką literą mają znaczenie określone w Umowie.

1. **PAKIETY USŁUG DOTYCZĄCYCH SPRZĘTU.** Do zakupu dostępne są cztery znormalizowane pakiety usług wsparcia/utrzymania dotyczących sprzętu firmy Siemens („Pakiety usług”): (i) pakiet usług instalacji systemów („Instalacja”), (ii) pakiet usług kalibracji („Kalibracja”), (iii) pakiet usług rozszerzenia gwarancji („Rozszerzenie gwarancji”) oraz (iv) Pakiet usług wsparcia („Wsparcie”). Nie wszystkie pakiety usług są dostępne dla każdego produktu sprzętowego firmy Siemens, a niektóre pakiety usług mogą być oferowane tylko w połączeniu z usługami wsparcia/utrzymania oprogramowania, które wraz ze sprzętem firmy Siemens tworzy system.
 - 1.1 **Instalacja.** Pakiet usług instalacji uprawnia Klienta do jednokrotnego wezwania firmy SISW w okresie obowiązywania pakietu do zainstalowania systemu w zwykłych godzinach pracy w miejscu określonym na Formularzu zamówienia lub uzgodnionym w inny sposób między stronami. SISW nie ma obowiązku zainstalowania systemu, jeśli: (a) Klient nie powiadomi SISW o odebraniu systemu; (b) system zostanie zmodyfikowany bez pisemnej zgody SISW lub (c) system dozna nietypowych obciążeń fizycznych lub środowiskowych, nadużycia lub innego uszkodzenia.
 - 1.2 **Kalibracja.** Pakiet usług kalibracji uprawnia Klienta do jednokrotnego wezwania firmy SISW w okresie obowiązywania pakietu do przeprowadzenia kalibracji sprzętu firmy Siemens w celu utrzymania parametrów akwizycji danych lub wykonywania pomiarów przy użyciu danego produktu w granicach tolerancji podanych w specyfikacjach zawartych w dokumentacji produktu SISW lub na karcie danych sprzętu firmy Siemens obowiązującej w momencie dostawy.
 - 1.3 **Rozszerzenie gwarancji.** Pakiet usług rozszerzenia gwarancji skutecznie wydłuża okres gwarancyjny o dodatkowy okres czasu wskazany na Formularzu zamówienia. Jeśli przy zakupie konkretnego sprzętu firmy Siemens standardowo udostępniana jest Kalibracja, to Rozszerzenie gwarancji obejmuje usługę kalibracji.
 - 1.4 **Wsparcie.** Pakiet usług wsparcia obejmuje Rozszerzenie gwarancji oraz doradztwo techniczne dotyczące (i) korzystania ze sprzętu firmy Siemens i (ii) naprawiania lub eliminowania błędów, wad czy usterek sprzętu firmy Siemens, udzielane Klientowi przez telefon lub za pośrednictwem poczty e-mail.
2. **POSTANOWIENIA SPECJALNE DOTYCZĄCE PAKIETÓW USŁUG DLA SPRZĘTU.**
 - 2.1 **Odrębny zakup.** Pakiety usług nie wchodzą w skład standardowego zakupu sprzętu i wymagają odrębnego zakupu, o ile Zamówienie nie określa wyraźnie, że dany Pakiet usług jest dołączony.
 - 2.2 **Warunki.** W przypadku zamówienia Pakietów usług po upływie okresu gwarancyjnego lub okresu obowiązywania poprzedniego Pakietu usług SISW według własnego uznania zastrzega sobie prawo do: (a) dokonania sprawdzenia systemu i złożenia oferty cenowej na naprawę, zanim Klient będzie mógł zakupić Kalibrację, Rozszerzenie gwarancji i/lub Wsparcie albo (b) naliczenia opłaty odpowiadającej liczbie pakietów usług Rozszerzenia gwarancji obejmujących okres od dnia upłynięcia pierwotnego Okresu gwarancyjnego lub okresu obowiązywania ostatniego pakietu usług tego samego typu, zależnie od tego, co nastąpiło później.
 - 2.3 **Wyłączenia.** Pakiety usług nie obejmują wad lub usterek sprzętu firmy Siemens wynikających z działań, sytuacji lub zdarzeń nieobjętych gwarancją lub powodujących jej utratę w trybie przewidzianym w obowiązujących w danej chwili postanowieniach dotyczących sprzedaży sprzętu danego typu.
 - 2.4 **Modernizacje.** Modernizacje sprzętu, komponentów lub modułów nie są objęte żadnym Pakietem usług i zawsze podlegają odrębnej opłacie. Moduł uważa się za zmodernizowany, jeśli po (ponownym) dostarczeniu danego sprzętu firmy Siemens do Klienta posiada on nowy numer identyfikacyjny produktu, który odpowiada innej pozycji cennika SISW. Modernizacje takie są przeprowadzane wyłącznie na podstawie odrębnego Zamówienia.
 - 2.5 **Miejsce świadczenia usług.** Za wyjątkiem Usług wsparcia/utrzymania dotyczących sprzętu firmy Siemens z rodzin MicReD i Veloce, zakupione Usługi wsparcia/utrzymania są domyślnie świadczone w jednym z oddziałów regionalnych SISW (wybranych według wyłącznego uznania SISW). Każda ze stron ponosi koszty związane z dostarczeniem danego sprzętu firmy Siemens pod właściwy adres drugiej strony w celu wykonania Usług wsparcia/utrzymania sprzętu. Jeśli Klient zażąda wizyty w swoim obiekcie, a SISW wyrazi na nią zgodę, Klient pokryje koszty przejazdu, czasu przejazdu i zakwaterowania związane z taką wizytą.
 - 2.6 **Zmiana lokalizacji.** Jeśli sprzęt z aktywnym Pakietem usług wymaga jednej lub kilku wizyt personelu SISW w obiekcie Klienta, Klient uprzedzi SISW na piśmie o ewentualnej zmianie lokalizacji takiego sprzętu. Jeśli nowa lokalizacja nie mieści się w standardowym obszarze świadczenia usług SISW na miejscu u klienta, SISW ma prawo do anulowania każdego powiązanego Pakietu usług.

- 2.7 **Dostęp.** Aby przeprowadzić testy i zidentyfikować niesprawny element z minimalnym zakłóceniem działania systemu, SISW może poprosić Klienta, który nie będzie bez uzasadnienia wstrzymywał udzielenia stosownej zgody, o umożliwienie zdalnego dostępu i zalogowania się do systemu w celu przeprowadzenia diagnostyki i wykrycia usterek. Aby zrealizować takie usługi, SISW może ustanowić i przetestować zdalny dostęp do systemu sprzętowego w trakcie instalacji lub świadczenia Usług wsparcia/utrzymania.
- 2.8 **Zwrot i wymiana.** Wymieniony sprzęt lub części stają się własnością SISW. Jeśli Klient nie zwróci wymienionego sprzętu lub części w ciągu 30 dni od otrzymania sprzętu zamiennego, SISW wystawi Klientowi fakturę, a Klient zapłaci aktualną cenę cennikową. W przypadku niektórych produktów lub opcji usług Klient wymieni niesprawną część na odpowiednią część ze standardowego zestawu naprawczego dostarczonego przez SISW wraz ze sprzętem zamiennym, po czym zwróci SISW niesprawną część w celu jej wymiany na zasadach opisanych powyżej.
3. **GWARANCJA NA PAKIETY USŁUG DOTYCZĄCYCH SPRZĘTU.** Jediną deklaracją i gwarancją udzielaną przez SISW w odniesieniu do Pakietów usług jest stwierdzenie, że usługi zostaną wykonane w sposób profesjonalny i fachowy.
4. **PODWYKONAWSTWO — CESJA.** SISW przysługuje prawo do zlecenia podwykonawstwa w odniesieniu do części lub całości zobowiązań związanych ze świadczeniem usług w ramach Pakietu usług osobie trzeciej, która będzie miała takie same prawa i obowiązki jak SISW na mocy niniejszych Postanowień.
5. **OKRES OBOWIĄZYWANIA I ROZWIĄZANIE.** Pakiet usług obowiązuje od dnia wejścia w życie określonego na Formularzu zamówienia przez okres jednego (1) roku lub okres dłuższy, jeśli takowy zostanie uzgodniony między stronami na Formularzu zamówienia. Pakiety usług zakupione przez Klienta podlegają rozwiązaniu wyłącznie zgodnie z postanowieniami o rozwiązaniu/zaprzestaniu świadczenia Usług zawartymi w Umowie. Rozwiązanie nie wpływa na prawa stron nabyte przez strony przed rozwiązaniem.