

Všeobecné podmínky poskytování Údržbových služeb Softwaru a Hardwaru



Siemens Digital Industries Software

Společnost Siemens Industry Software Inc. nebo jedna z jejích přidružených společností (dále jen „SISW“) a Zákazník uzavřeli licenční smlouvu k softwaru s Dodatečnými smluvními podmínkami (dále jen „Smlouva“). Veškeré Údržbové služby pro Software nebo Hardware dle Smlouvy se řídí těmito Všeobecnými podmínkami poskytování Údržbových služeb (dále jen „Všeobecné podmínky údržby“) společně se všemi příslušnými podmínkami poskytování údržbových služeb specifickými pro daný Software nebo Hardware, které jsou dostupné na adrese <https://www.siemens.com/sw-terms/mes>. Příslušné údržbové podmínky specifické pro Software nebo Hardware jsou označeny stejným alfanumerickým kódem, jenž je přidělen Dodatečným smluvním podmínkám pro daný Software nebo Hardware. V případě rozporu mají specifické podmínky údržby přednost před těmito Všeobecnými podmínkami údržby. Společnost SISW může čas od času měnit všechny podmínky poskytování Údržbových služeb, změny ovšem nabydou účinnosti pouze po obnovení Zákaznickových Údržbových služeb, ať samostatně nebo jako součást Předplatného. Změny nemohou nabýt účinnosti v aktuálně probíhajícím období Údržbových služeb bez výslovného souhlasu Zákazníka. Výrazy počínající velkými písmeny mají stejný význam, jaký jim je přidělen jinde ve Smlouvě.

- ZÁKLADNÍ ÚDRŽBOVÉ SLUŽBY.** Údržbové služby se skládají z: (a) aktualizací Softwaru, (b) oprav Chyb (jak jsou definovány níže) a (c) technické podpory. Trvalé licence Softwaru neobsahují Údržbové služby, ty je nutné zakoupit zvlášť. Údržbové služby budou dle tohoto dokumentu k dispozici v rozsahu, v jakém společnost SISW obecně poskytuje tyto služby své zákaznické základně. Není-li v Objedávce výslovně uvedeno jinak, např. odkazem na Údržbové služby po konci životnosti nebo na rozšířené Údržbové služby, na Software a Hardware poskytnutý zdarma nebo na produkty označené v Objedávce jako vyřazené, ukončené, zastaralé nebo historické nebudou poskytovány žádné Údržbové služby.
- DOPLŇKOVÉ A VOLITELNÉ ÚDRŽBOVÉ SLUŽBY.** Pro některý Software a Hardware je možné zakoupit další úroveň podpory a služby, které jsou uvedeny v příslušných Podmínkách poskytování specifických Údržbových služeb, včetně rozšířených úrovní podpory a volitelných služeb, jako je například vzdálená podpora, diagnostická služba založená na zástupcích nebo vzdálené sledování, služby na pracovišti, podpora předchozích verzí a prodloužená provozní doba podpory.
- OBDOBÍ ÚDRŽBY, OBNOVENÍ.** Pokud nejsou Údržbové služby zahrnuty v licenčním poplatku, může si Zákazník od společnosti SISW zakoupit Údržbové služby na počáteční roční období nebo jiné časové období uvedené v Objedávce. Poté se Údržbové služby automaticky obnoví na dobu jednoho dalšího roku, nezašle-li některá ze stran písemnou výpověď smlouvy nejméně třicet (30) dnů před koncem daného období. Zákazník bere na vědomí, že objednávky obnovy Údržbových služeb jsou z jeho strany považovány za přijaté zaplacením jakékoliv faktury vystavené za Údržbové služby, faktickým jednáním smluvních stran nebo využitím Údržbových služeb po datu automatického obnovení. Pokud si Zákazník zakoupí další licence k Softwaru nebo Hardware, společnost SISW může upravit podmínky roční údržby a upravit roční poplatky tak, aby odpovídaly stávajícímu období údržby a fakturačnímu období.
- NOVÉ VERZE SOFTWARE.** Nové verze Softwaru mohou být buď dílčí verze, které se obecně skládají z oprav chyb (dále jen „Dílčí verze“), nebo hlavní verze, které jsou obecně novou verzí Softwaru, jenž obsahuje nové nebo rozšířené funkce (dále jen „Hlavní verze“). Zákazník obdrží jako součást Údržbových služeb nové Dílčí a Hlavní verze obecně dodávané zákazníkům společnosti SISW. Toto právo se nevztahuje na žádné vydání, modul, volitelnou možnost, budoucí produkt nebo jakýkoli upgrade funkce či výkonu Softwaru, který společnost SISW vyvine jako produkt na míru pro konkrétního zákazníka nebo který společnost SISW vyvine a licencuje jako samostatný produkt. Zákazník je zodpovědný za instalaci a implementaci jakékoli nové verze a jakoukoli požadovanou konverzi dat. Zákazník je zodpovědný za kompatibilitu a konfiguraci vlastního zařízení a softwaru se Softwarem a Hardwarem dodaným společností SISW a pro podporu si může zakoupit další balíčky Údržbových služeb nebo samostatné Odborné služby.
- ÚDRŽBA PŘEDCHOZÍCH VERZÍ SOFTWARE.** Po vydání Dílčí nebo Hlavní verze softwaru bude společnost SISW zachovávat aktuální verzi a nejaktuálnější Dílčí verzi, která se vztahuje k bezprostředně předcházející Hlavní verzi. Pokud byla chyba opravena prostřednictvím aktualizace předchozí Hlavní verze, může společnost SISW vyžadovat, aby Zákazník upgradoval Software na Dílčí verzi, která obsahuje opravu Chyby, než aby poskytla samostatnou opravu nebo alternativní řešení.
- ROZŠÍŘENÉ ÚDRŽBOVÉ SLUŽBY A ÚDRŽBOVÉ SLUŽBY PO KONCI ŽIVOTNOSTI.** Společnost SISW může dle vlastního uvážení nahradit ukončenou verzí Softwaru produkty s podobnými funkcemi a prvky, aniž by Zákazníkovi účtovala další poplatek, nebo u vybraného Softwaru a Hardwaru za příplatek nabídnout Rozšířené údržbové služby či Údržbové služby po ukončení životnosti. Rozšířené údržbové služby podporují Software a Hardware, jemuž skončila planost hlavní podpory. Údržbové služby po skončení životnosti podporují Software a Hardware, který již obvykle společnost SISW nedistribuuje a nepodporuje a na který se nevztahují služby běžné nebo Rozšířené podpory.

7. **OPRAVY CHYB.** Chyba znamená neschopnost Softwaru a Hardwaru trvale plnit podmínky dle Dokumentace (dále jen „**Chyba**“). Zákazník může oznámit případné podezření na Chybu společnosti SISW a poskytne společnosti SISW podrobný popis a dokumentaci Chyby, na kterou má podezření. Zákazník bude se společností SISW spolupracovat na zjištění hlášené Chyby. Pokud společnost SISW zjistí, že Software obsahuje Chybu, použije dle svého uvážení komerčně přiměřené úsilí k opravě Chyby pomocí opravy, alternativního řešení nebo prostřednictvím vydání Dílčí nebo Hlavní verze Softwaru.
8. **TECHNICKÁ PODPORA (BĚŽNÁ PROVOZNÍ DOBA).** Zákazník může získat telefonickou podporu prostřednictvím telefonického centra, které zajišťuje podporu konkrétního Softwaru a Hardwaru, jak je uvedeno na stránce středisek podpory společnosti SISW <https://support.sw.siemens.com>. Podpora je k dispozici během běžné pracovní doby (s výjimkou místních státních svátků) u střediska podpory, které zajišťuje podporu zeměpisné oblasti, ve které je Zákazník oprávněn používat příslušný Software a Hardware. Pokud Zákazník získal licenci nebo zakoupil Software nebo Hardware prostřednictvím pověřeného partnera pro řešení, může Zákazník kromě státních svátků získat prioritní telefonickou podporu od tohoto partnera během pracovní doby stanovené partnerem. Na webové stránce podpory může Zákazník rovněž oznámit požadavky na podporu Produktu, nahlásit podezření na Chyby, sledovat vývoj žádosti, stahovat opravy a alternativní řešení, vyměňovat si informace na komunitním fóru a mít přístup k poznámkám k vydané verzi a dalším informacím o Softwaru nebo Hardwaru. Na základě rozumného požadavku společnosti SISW, Zákazník společnosti SISW umožní provádět Údržbové služby v prostorách Zákazníka nebo prostřednictvím technologie vzdáleného sdílení obrazovky.
9. **KONTAKTNÍ OSOBY PRO TECHNICKÉ ZÁLEŽITOSTI.** Společnost SISW může od Zákazníka požadovat, aby určil jednoho nebo více zaměstnanců, kteří budou kontaktní osobou pro technické záležitosti při poskytování Údržbových služeb. Tito zaměstnanci absolvují školení o příslušném Softwaru nebo Hardwaru a budou sloužit jako primární kontakt pro poptávku a příjem Údržbových služeb.
10. **OMEZENÍ OPRAVNÝCH PROSTŘEDKŮ.** Výlučnou odpovědností společnosti SISW a Zákazníkovým jediným a výhradním opravným prostředkem nepovede-li se Chybu odstranit je, že Zákazník může ukončit poskytování Údržbové služby Softwaru nebo Hardwaru přímo ovlivněného Chybou a bude mu vrácena odpovídající částka ze zaplacených poplatků aktuálního období poskytovaných Služeb údržby takového Softwaru nebo Hardwaru.
11. **POČÁTEČNÍ POPLATKY A POPLATKY ZA OBNOVENÍ.** U přímých objednávek Zákazníka u společnosti SISW budou poplatky za Údržbové služby uvedeny v Objednávkovém formuláři. Společnost SISW může zvýšit poplatky za údržbu na základě oznámení Zákazníkovi nejméně šedesát (60) dnů před uplynutím aktuální doby platnosti. Zákazník musí zakoupit Údržbové služby pro všechny podporované Softwary používané na jednom místě.
12. **MATERIÁLY TŘETÍCH STRAN.** Společnost SISW potvrzuje pouze, že produkty třetích stran poskytované společností SISW budou fungovat v kombinaci se Softwarem nebo Hardwarem v souladu s Dokumentací. Jakékoli jiné použití produktů třetích stran Zákazníkem, ať již jako samostatného produktu, nebo v kombinaci se Softwarem nebo Hardwarem, nebylo společností SISW testováno a není jí certifikováno. Společnost SISW může Zákazníkovi poskytnout podporu pro zajištění interoperability produktů třetích stran a Softwaru nebo Hardwaru, nemá však povinnost podporovat produkty získané od třetí strany. Zákazník zajistí, aby společnost SISW měla právo používat jakékoli produkty třetích stran nebo jiné duševní vlastnictví třetí strany, které Zákazník společnosti SISW zpřístupní jako nezbytné k poskytování Údržbových služeb.
13. **NEPDPOROVANÉ PROVOZNÍ PROSTŘEDÍ.** Údržbové služby se uplatní pouze na provoz Softwaru nebo Hardwaru, jeli používán v souladu se Smlouvou a příslušnou Dokumentací. Společnost SISW není povinna poskytovat Údržbové služby pro Software provozovaný na nepodporované platformě nebo pro Software nebo Hardware, který byl pozměněn někým jiným než společností SISW, jejími přidruženými společnostmi nebo subdodavateli na její přímý pokyn. Podporované konfigurace a hardwarové prostředí jsou popsány v Dokumentaci nebo je najdete na adrese <https://support.sw.siemens.com>.
14. **POSKYTOVATELÉ HOSTINGU TŘETÍCH STRAN.** Pokud Zákazník použije schválenou třetí stranu k hostingu Softwaru na jeho účet, musí prokázat, že hlášené Chyby nevznikly v důsledku takového hostingu poskytovaného třetí stranou (například reprodukováním problému na fyzickém hardwaru).
15. **OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ.** Pokud společnost SISW vystupuje jako zpracovatel osobních údajů Zákazníka, uplatní se pro využití dané Nabídky podmínky zpracování osobních údajů, které jsou k dispozici na adrese <https://www.siemens.com/dpt/sw>, včetně v nich popsanych technických a organizačních opatření, a tyto podmínky jsou inkorporovány do tohoto dokumentu formou odkazu.