

Общие условия Услуг по обслуживанию Программного обеспечения и Аппаратного обеспечения



Siemens Digital Industries Software

Компания Siemens Industry Software Inc. (или одна из ее аффилированных компаний Siemens) («СИСВ») заключила с Заказчиком лицензионный договор с Дополнительными условиями (далее – «**Договор**»). Все Услуги по обслуживанию Программного обеспечения и Аппаратного обеспечения в рамках Договора предоставляются в соответствии с данными Общими условиями Услуг по обслуживанию (далее – «**Общие условия обслуживания**») наряду с другими условиями обслуживания, применяемыми для отдельных видов Программного обеспечения и Аппаратного обеспечения; эти условия можно найти по адресу <https://www.siemens.com/sw-terms/mes>. Условия обслуживания, применяемые для отдельных видов Программного обеспечения и Аппаратного обеспечения, указываются путем обозначения в Заказе того же самого буквенно-цифрового кода, что и для соответствующего продукта Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения. В случае возникновения разночтений преимуществом перед данным текстом Общих условий обслуживания обладают особые условия обслуживания. СИСВ может иногда изменять условия Услуг по обслуживанию при условии, однако, что любые изменения вступают в силу только при продлении Заказчиком действия Услуг по обслуживанию отдельно или в рамках Подписки. При этом изменения не могут вступить в силу во время действующих на данный момент Услуг по обслуживанию без прямо выраженного согласия Заказчика. Термины, начинающиеся с заглавной буквы, имеют значение, определенное в Договоре.

- 1. ОСНОВНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ.** Услуги по обслуживанию включают (a) обновление Программного обеспечения, (b) исправление Ошибок (как определено ниже) и (c) техническую поддержку. Бессрочные лицензии на Программное обеспечение не включают Услуги по обслуживанию, которые необходимо приобретать отдельно. Услуги по обслуживанию будут доступны на основании данного Договора в той степени, в которой СИСВ предоставляет данные услуги для базовой системы, аналогичной системе Заказчика. Услуги по обслуживанию не распространяются на Программное обеспечение и Аппаратное обеспечение, предоставленные бесплатно или обозначенные в Заказе как выведенные из эксплуатации, более не поддерживаемые, устаревшие или унаследованные, если только в Заказе прямо не предусмотрено иное, например, путем отсылки к Услугам по обслуживанию устаревших продуктов или Расширенным Услугам по обслуживанию.
- 2. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ И ОПЦИОНАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ.** Для определенного Программного обеспечения и Аппаратного обеспечения могут быть доступны для приобретения дополнительные уровни поддержки и услуги, приведенные в соответствующем тексте Условий обслуживания для определенного Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения Продуктов, включая расширенную поддержку и дополнительные услуги, такие как удаленная поддержка, услуга диагностики на основе агентов или удаленного мониторинга, обслуживание на объекте, поддержка предыдущих версий и расширенные часы поддержки.
- 3. СРОК ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ОБСЛУЖИВАНИЯ.** Заказчик может приобрести у СИСВ Услуги по обслуживанию на первоначальный ежегодный период обслуживания или на другой срок, указанный в Форме Заказа, кроме случаев, когда Услуги по обслуживанию включены в стоимость лицензии. После этого действие Услуг по обслуживанию автоматически продлевается на следующий годичный срок, если ни одна из сторон не расторгнет Соглашение, предоставив уведомление в письменном виде по крайней мере за тридцать дней до истечения текущего срока. Заказчик признает, что заказы на продление Услуг по обслуживанию считаются принятыми Заказчиком по факту оплаты любого счета, выставленного на оплату Услуг по обслуживанию, продолжения деловых отношений между сторонами или получения Услуг по обслуживанию после даты их автоматического продления. В случае приобретения Заказчиком дополнительных лицензий на Программное обеспечение или дополнительного Аппаратного обеспечения СИСВ может скорректировать годичный срок обслуживания и пропорционально распределить оплату в течение года, чтобы привести ее в соответствие с текущим сроком обслуживания и расчетным периодом.
- 4. НОВЫЕ ВЕРСИИ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.** Новые версии Программного обеспечения могут являться доработанными версиями, изменения в которых в основном заключаются в исправлении Ошибок («**Доработанная версия**»), или основными версиями, представляющими собой во многом обновленные версии Программного обеспечения, содержащие новые или улучшенные функции («**Основная версия**»). В рамках Услуг по обслуживанию Заказчик получает новые Доработанные версии и Основные версии, которые выпускаются для всех заказчиков СИСВ. Это право не распространяется на каждый выпуск, модуль, дополнение, будущий продукт и любое обновление функций или характеристик Программного обеспечения, которое СИСВ разрабатывает для отдельного заказчика по индивидуальным требованиям или которое СИСВ разрабатывает и лицензирует как отдельный продукт. Заказчик несет ответственность за установку и внедрение всех новых версий и перенос необходимых данных. Заказчик несет ответственность за конфигурацию и совместимость своего оборудования и программного обеспечения с Аппаратным обеспечением или Программным

обеспечением, предоставленным компанией СИСВ, и для поддержки может приобрести дополнительные пакеты Услуг по обслуживанию или отдельные Профессиональные услуги.

5. **ОБСЛУЖИВАНИЕ ПРЕДЫДУЩИХ ВЕРСИЙ ПРОГРАММНОГО ОБЕСПЕЧЕНИЯ.** Касательно Доработанной и Основной версии СИСВ будет поддерживать текущую версию и наиболее актуальную Доработанную версию, относящуюся к ближайшей предыдущей Основной версии. Если в обновлении к предыдущей Основной версии была исправлена Ошибка, СИСВ может потребовать от Заказчика обновить программное обеспечение до Доработанной версии, содержащей исправление Ошибки, вместо предоставления отдельного корректирующего файла или обходного решения.
6. **РАСШИРЕННЫЕ УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ И УСЛУГИ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ УСТАРЕВШИХ ПРОДУКТОВ.** СИСВ по собственному усмотрению может заменять более не поддерживаемое Программное обеспечение на продукты с аналогичными функциями и компонентами без дополнительной оплаты или предложить Заказчику Расширенные Услуги по обслуживанию или Услуги по обслуживанию отдельного устаревшего Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения за дополнительную плату. Расширенные Услуги по обслуживанию предполагают поддержку Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения после истечения основной фазы поддержки. Услуги по обслуживанию устаревшего Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения относятся к Программному обеспечению или Аппаратному обеспечению, которые в целом больше не распространяются и не поддерживаются СИСВ и на которые не распространяются основные или Расширенные Услуги по обслуживанию.
7. **ИСПРАВЛЕНИЕ ОШИБОК.** Ошибкой является неисправность Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения, приводящая к его значительному несоответствию Документации (далее – «**Ошибка**»). Заказчик может сообщить СИСВ о любой предполагаемой Ошибке и предоставить СИСВ подробное описание в письменном виде и документы по предполагаемой Ошибке. Заказчик сотрудничает с СИСВ при выполнении анализа выявленной Ошибки. Если СИСВ придет к выводу, что Программное обеспечение содержит Ошибку, он предпримет коммерчески обоснованные меры для корректировки этой Ошибки с помощью корректирующего файла, обходного решения или путем выпуска следующей Доработанной версии или Основной версии Программного обеспечения по своему усмотрению.
8. **ТЕХНИЧЕСКАЯ ПОДДЕРЖКА (СТАНДАРТНОЕ РАБОЧЕЕ ВРЕМЯ).** Заказчик может получить техническую поддержку по телефону, позвонив в центр технической поддержки СИСВ, предоставляющий помощь по отдельному Программному обеспечению или Аппаратному обеспечению, как определено Центром технической поддержки СИСВ по ссылке <https://support.sw.siemens.com>. Поддержка доступна в стандартное рабочее время, за исключением локальных праздничных дней, в центрах технической поддержки, относящихся к регионам, в которых Заказчик уполномочен на использование Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения. Если Заказчик приобрел лицензию на Программное обеспечение или приобрел Аппаратное обеспечение у уполномоченного партнера по разработке решений, Заказчик может получить оперативную техническую поддержку по телефону от такого партнера в рабочее время, установленное партнером, за исключением праздничных дней. На веб-сайте технической поддержки Заказчик может также регистрировать запросы на техническую поддержку, сообщать о предполагаемых Ошибках, отслеживать этапы обработки запросов, загружать исправления и обходные решения, обмениваться информацией на форуме сообщества, а также получить доступ к заметкам о версии и другой информации по Программному обеспечению или Аппаратному обеспечению. По обоснованному запросу СИСВ Заказчик разрешает СИСВ предоставить Услуги по обслуживанию на объекте Заказчика или с помощью технологии удаленного совместного доступа к экрану.
9. **НАЗНАЧЕННЫЙ ТЕХНИЧЕСКИЙ СПЕЦИАЛИСТ.** СИСВ может потребовать, чтобы Заказчик назначил одного или нескольких сотрудников в качестве технических специалистов для связи с ними представителей технической поддержки. Сотрудники будут обучены работе с соответствующим Программным обеспечением и/или Аппаратным обеспечением и будут выступать в качестве основных контактных лиц для отправки запросов и получения Услуг по обслуживанию.
10. **ПРЕДЕЛЫ ДЕЙСТВИЯ СРЕДСТВ ПРАВОВОЙ ЗАЩИТЫ.** Исключительной ответственностью СИСВ и единственным и исключительным средством правовой защиты Заказчика в случае неспособности исправить Ошибку является возможность Заказчика отказаться (расторгнуть) от Услуг по обслуживанию Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения, в котором возникла ошибка, и получить пропорционально распределенный возврат платежа за оставшийся период текущего срока предоставления Услуг по обслуживанию этого Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения.
11. **ПЕРВОНАЧАЛЬНАЯ СТОИМОСТЬ И СТОИМОСТЬ ПРОДЛЕНИЯ ДЕЙСТВИЯ УСЛУГ.** Для прямых заказов у СИСВ стоимость Услуг по обслуживанию для Заказчика указывается в Заказе. СИСВ может увеличить стоимость обслуживания, уведомив Заказчика не менее, чем за шестьдесят (60) дней до истечения текущего периода обслуживания. Заказчик должен приобрести Услуги по обслуживанию для всего поддерживаемого Программного обеспечения, используемого в одном местоположении.

12. **МАТЕРИАЛЫ СТОРОННИХ КОМПАНИЙ.** Только для продуктов сторонних компаний, предоставленных компанией СИСВ, СИСВ заявляет, что они будут функционировать совместно с Программным обеспечением или Аппаратным обеспечением в соответствии с Документацией. Другие способы использования продуктов сторонних компаний Заказчиком, например, в качестве независимого решения или совместно с Программным обеспечением или Аппаратным обеспечением, не проверены и их результаты не гарантируются СИСВ. Несмотря на то, что СИСВ может оказывать содействие Заказчику в отношении совместимости продуктов сторонних компаний с Программным обеспечением или Аппаратным обеспечением, СИСВ не обязан поддерживать продукты, приобретенные у сторонних компаний. Заказчик гарантирует, что СИСВ имеет право использовать все продукты сторонних компаний и их иную интеллектуальную собственность, доступ к которой предоставляется СИСВ Заказчиком, если это необходимо для предоставления Услуг по обслуживанию.
13. **НЕПОДДЕРЖИВАЕМАЯ РАБОЧАЯ СРЕДА.** Услуги по обслуживанию предоставляются только при использовании Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения в соответствии с Договором и Документацией для этих Продуктов. СИСВ не обязан предоставлять Услуги по обслуживанию для Программного обеспечения, работающего на неподдерживаемой платформе, или для Программного обеспечения или Аппаратного обеспечения, в которые были внесены изменения кем-либо, кроме СИСВ, аффилированных компаний СИСВ или субподрядчиков СИСВ по прямому указанию СИСВ. Поддерживаемые конфигурации и среда аппаратного обеспечения описаны в Документации или могут быть найдены на веб-странице <https://support.sw.siemens.com>.
14. **СТОРОННИЙ ПОСТАВЩИК УСЛУГ ХОСТИНГА.** Если Заказчик от своего имени пользуется услугами одобренной сторонней компании для хостинга программного обеспечения, он должен продемонстрировать, что выявленные Ошибки возникли не в результате предоставления услуг хостинга сторонней компанией (например, при воспроизведении проблемы на физическом оборудовании).
15. **ЗАЩИТА ДАННЫХ.** В тех случаях, когда СИСВ действует как обработчик Заказчика по обработке персональных данных, предоставленных Заказчиком, Условия Защиты Данных , изложенные на веб-сайте <https://www.siemens.com/dpt/sw>, включая описанные в них технические и организационные меры, применяются к использованию соответствующего Предложения и включаются в настоящий Договор путем ссылки.