

OGÓLNE WARUNKI ŚWIADCZENIA USŁUG WSPARCIA/UTRZYMANIA DLA OPROGRAMOWANIA I SPRZĘTU



Siemens Digital Industries Software

Siemens Industry Software Inc. lub jedna z powiązanych z nią spółek („SISW”) i Klient zawarli umowę licencyjną oprogramowania wraz z Postanowieniami dodatkowymi („Umowa”). Wszelkie Usługi Wsparcia/Utrzymania dla Oprogramowania i Sprzętu na podstawie Umowy podlegają niniejszym Ogólnym warunkom świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania („Ogólne Warunki Wsparcia/Utrzymania”) wraz z wszelkimi, odpowiednio dotyczącymi Oprogramowania lub Sprzętu, warunkami wsparcia/utrzymania dostępnymi pod adresem www.siemens.com/sw-terms/mes. Obowiązujące warunki odpowiednio dotyczące Oprogramowania lub Sprzętu są oznaczone tym samym kodem alfanumerycznym, który został przypisany do Warunków dodatkowych dla danego produktu Oprogramowania lub Sprzętu. W razie wystąpienia sprzeczności postanowienia dotyczące konkretnych produktów mają znaczenie nadrzędne w stosunku do niniejszych Ogólnych warunków świadczenia usług Wsparcia/Utrzymania. SISW może okresowo zmieniać wszystkie postanowienia dotyczące Usług Wsparcia/Utrzymania, z tym zastrzeżeniem, że wszelkie takie zmiany obowiązują dopiero po odnowieniu przez Klienta Usług Wsparcia/Utrzymania jako usług samodzielnych lub objętych subskrypcją; bez wyraźnej zgody Klienta zmiany nie wchodzą w życie w aktualnym okresie obowiązywania Usług Wsparcia/Utrzymania. Terminy pisane wielką literą mają znaczenie zgodne z definicją zawartą w innym miejscu Umowy.

- 1. PODSTAWOWE USŁUGI WSPARCIA/UTRZYMANIA.** Usługi Wsparcia/Utrzymania obejmują: (a) aktualizacje Oprogramowania, (b) usuwanie Błędów (zdefiniowane poniżej) oraz (c) wsparcie techniczne. Licencje na Oprogramowanie udzielone na czas nieokreślony nie obejmują Usług Wsparcia/Utrzymania, które należy nabyć osobno. Usługi Wsparcia/Utrzymania będą dostępne na podstawie niniejszych postanowień, o ile SISW udostępni je ogólnie wszystkim klientom. Oprogramowanie i Sprzęt dostarczone bezpłatnie lub wskazane w Zamówieniu jako wycofane z użytkowania, wycofane ze sprzedaży, przestarzałe lub starszego typu nie są objęte żadnymi Usługami Wsparcia/Utrzymania, chyba że w Zamówieniu wyraźnie określono inaczej, np. poprzez odniesienie do Usługi Wsparcia/Utrzymania przedłużonego lub po zakończeniu cyklu obsługi.
- 2. DODATKOWE I OPCJONALNE USŁUGI WSPARCIA/UTRZYMANIA.** W przypadku niektórych produktów Oprogramowania i Sprzętu do zakupu mogą być dostępne dodatkowe poziomy i usługi wsparcia/utrzymania, określone w postanowieniach dotyczących Usług Wsparcia/Utrzymania dla konkretnych produktów Oprogramowania i Sprzętu, w tym rozszerzone poziomy wsparcia i usługi opcjonalne, takie jak wsparcie zdalne, usługa diagnostyki oparta na agentach czy monitorowanie zdalne, obsługa na miejscu, wsparcie dla wcześniejszych wersji i wydłużone godziny wsparcia.
- 3. OKRES WSPARCIA/UTRZYMANIA, ODNOWIENIA.** Jeśli Usługi Wsparcia/Utrzymania nie są uwzględnione w opłacie licencyjnej, Klient może wykupić w firmie SISW Usługi Wsparcia/Utrzymania na początkowy okres roczny lub inny okres wskazany w Formularzu zamówienia. Klient przyjmuje do wiadomości fakt, że zapłata wszelkich wystawionych faktur za Usługi Wsparcia/Utrzymania w toku współpracy między stronami lub przyjęcie Usług Wsparcia/Utrzymania jest jednoznaczne z akceptacją odnowienia Usług Wsparcia/Utrzymania. W przypadku nabycia przez Klienta dodatkowych licencji dot. Oprogramowania lub Sprzętu, SISW może dostosować roczny okres wsparcia/utrzymania i przeliczyć opłaty roczne proporcjonalnie do czasu pozostałego w aktualnym okresie wsparcia/utrzymania i cyklu rozliczeniowym.
- 4. NOWE WERSJE OPROGRAMOWANIA.** Nowymi wersjami Oprogramowania mogą być wersje pomocnicze, które zasadniczo obejmują poprawki Błędów („Wersja Pomocnicza”), albo wersje główne, które zasadniczo stanowią nowe wersje Oprogramowania obejmujące nowe lub ulepszone funkcje („Wersja Główna”). W ramach Usług Wsparcia/Utrzymania Klient będzie otrzymywał nowe Wersje Pomocnicze i Wersje Główne udostępniane wszystkim klientom SISW. Takie prawo nie obejmuje żadnej wersji, modułu, opcji, przyszłego produktu czy uaktualnienia funkcji bądź wydajności Oprogramowania, stworzonego przez SISW jako produkt dostosowany, przeznaczonego dla jednego klienta lub stworzonego i licencjonowanego przez SISW jako odrębny produkt. Klient odpowiada za instalację i wdrożenie każdej nowej wersji i każdej wymaganej konwersji danych. Klient odpowiada za zgodność i konfigurację własnego sprzętu i oprogramowania z Oprogramowaniem i Sprzętem dostarczonego przez SISW i może nabyć dodatkowe pakiety Usług Wsparcia/Utrzymania albo odrębne Usługi profesjonalne, aby ułatwić sobie ten proces.
- 5. WSPARCIE/UTRZYMANIE WCZEŚNIEJSZYCH WERSJI OPROGRAMOWANIA.** Po wydaniu Wersji Pomocniczej lub Wersji Głównej SISW zapewni utrzymanie dla bieżącej wersji i najnowszej Wersji Pomocniczej związanej z poprzednią Wersją Główną. W przypadku usunięcia Błędu w ramach aktualizacji poprzedniej Wersji Głównej SISW może wymagać od Klienta uaktualnienia do Wersji pomocniczej zawierającej poprawkę Błędu zamiast udostępniać mu odrębną poprawkę czy rozwiązanie problemu.
- 6. USŁUGI WSPARCIA/UTRZYMANIA PRZEDŁUŻONEGO I PO ZAKOŃCZENIU CYKLU OBSŁUGI.** SISW może według własnego uznania bezpłatnie zastąpić wycofane ze sprzedaży oprogramowanie produktami o podobnej funkcjonalności i funkcjach lub zaproponować za dodatkową opłatą Usługi Wsparcia/Utrzymania przedłużonego lub po zakończeniu cyklu obsługi dla niektórych produktów Oprogramowania lub Sprzętu. Usługi Wsparcia/Utrzymania przedłużonego dotyczą Oprogramowania lub Sprzętu, dla których upłynął okres wsparcia podstawowego. Usługi Wsparcia/Utrzymania po zakończeniu cyklu obsługi dotyczą Oprogramowania lub Sprzętu, których generalnie SISW już nie dystrybuuje ani nie obsługuje i które nie są objęte usługami Wsparcia/utrzymania podstawowego ani przedłużonego.
- 7. USUWANIE BŁĘDÓW.** Błąd oznacza zasadnicze niespełnienie przez Oprogramowanie lub Sprzęt, wymagań Dokumentacji („Błąd”). Klient może zgłosić do SISW podejrzenie występowania Błędu i przekazać SISW szczegółowy, pisemny opis i dokumentację takiego Błędu. Klient będzie współpracować z SISW w badaniu zgłoszonego Błędu. Jeżeli SISW stwierdzi, że Oprogramowanie zawiera Błąd, dołoży wszelkich starań uzasadnionych rachunkiem ekonomicznym, aby naprawić Błąd przez zastosowanie poprawki lub rozwiązania problemu albo wydanie następnej Wersji Pomocniczej lub Wersji Głównej, według własnego uznania.
- 8. WSPARCIE TECHNICZNE (STANDARDOWE GODZINY PRACY).** Klient może otrzymać wsparcie telefoniczne, dzwoniąc pod numer centrum wsparcia, które obsługuje dane Oprogramowanie lub Sprzęt, zgodnie z opisem centrum wsparcia SISW dostępnym pod adresem

<https://support.sw.siemens.com>. Wsparcie jest dostępne w normalnych godzinach pracy centrum wsparcia obsługującego obszar geograficzny, w którym Klient jest upoważniony do korzystania z odpowiedniego Oprogramowania lub Sprzętu, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy na takim obszarze. Jeżeli Klient uzyskał licencję na Oprogramowanie lub Sprzęt, lub go nabył za pośrednictwem autoryzowanego partnera w zakresie rozwiązań, może mieć dostęp do bezpośredniego wsparcia telefonicznego od takiego partnera w godzinach pracy przez niego określonych, z wyłączeniem dni wolnych od pracy. Klient może także korzystać z witryny internetowej wsparcia technicznego, w której może rejestrować wnioski o wsparcie dla Oprogramowania lub Sprzętu, zgłaszać podejrzanym Błędy, monitorować postęp obsługi wniosków, pobierać poprawki i rozwiązania problemów, wymieniać informacje na forum oraz przeglądać informacje o wersji i inne informacje o Oprogramowaniu lub Sprzęcie. Na uzasadniony wniosek SISW Klient umożliwi SISW wykonanie Usług Wsparcia/Utrzymania w obiektach Klienta lub za pomocą technologii zdalnego udostępniania ekranu.

9. **OSOBY DO KONTAKTU W SPRAWACH TECHNICZNYCH.** SISW może wymagać od Klienta wyznaczenia jednego lub kilku pracowników jako osoby do kontaktu w sprawach technicznych. Tacy pracownicy zostaną przeszkoleni w zakresie odpowiedniego Oprogramowania lub Sprzętu i będą pełnić rolę podstawowych osób kontaktowych w zakresie składania i realizacji wniosków o Usługi Wsparcia/Utrzymania.
10. **OGRANICZENIE ŚRODKÓW ZARADCZYCH.** Wyłączna odpowiedzialność SISW i wyłączny środek zaradczy przysługujący Klientowi w związku z nienaprawieniem Błędu ogranicza się do prawa rezygnacji przez Klienta z Usług Wsparcia/Utrzymania dla Oprogramowania lub Sprzętu, którego Błąd bezpośrednio dotyczy, oraz do otrzymania proporcjonalnego zwrotu kwot zapłaconych za pozostałą część aktualnego okresu obowiązywania Usług Wsparcia/Utrzymania dla tego Oprogramowania lub Sprzętu.
11. **OPLATA WSTĘPNA I OPLATY ZA ODNOWIENIE.** W przypadku bezpośrednich zamówień złożonych SISW przez Klienta opłaty za Usługi Wsparcia/Utrzymania zostaną wskazane na Formularzu zamówienia. SISW może podwyższyć opłaty za wsparcie/utrzymanie za zawiadomieniem złożonym Klientowi na co najmniej sześćdziesiąt (60) dni przed upływem aktualnego okresu. Klient musi wykupić Usług Wsparcia/Utrzymania Oprogramowania używanych w jednej lokalizacji.
12. **MATERIAŁY OSÓB TRZECICH.** SISW zaświadcza wyłącznie, że produkty osób trzecich dostarczone przez SISW będą współpracować z Oprogramowaniem lub Sprzętem zgodnie z Dokumentacją. Firma SISW nie przetestowała i nie zaświadcza żadnego innego sposobu użytkowania produktów osób trzecich przez Klienta — jako samodzielnego produktu czy w połączeniu z Oprogramowaniem lub Sprzętem. Wprawdzie SISW może udzielić Klientowi pomocy w zapewnieniu współdziałania produktów osób trzecich z Oprogramowaniem lub Sprzętem, ale nie odpowiada za wsparcie dla produktów nabytych od osób trzecich. Klient zapewni SISW prawo do korzystania z wszelkich produktów czy praw własności intelektualnej osób trzecich, udostępnionych SISW przez Klienta w zakresie niezbędnym do świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania.
13. **UNSUPPORTED OPERATING ENVIRONMENT. NIEOBSŁUGIWANE ŚRODOWISKO OPERACYJNE.** Usługi Wsparcia/Utrzymania mają zastosowanie wyłącznie w przypadku użytkowania Oprogramowania lub Sprzętu zgodnie z Umową oraz odpowiednią Dokumentacją. SISW nie ma obowiązku świadczenia Usług Wsparcia/Utrzymania w odniesieniu do Oprogramowania działającego na nieobsługiwanej platformie lub Oprogramowania lub Sprzętu zmodyfikowanego przez inny podmiot niż SISW, podmiot powiązany SISW czy podwykonawcy SISW na wyraźne polecenie SISW. Obsługiwane konfiguracje i środowiska sprzętowe opisano w Dokumentacji i można je znaleźć pod adresem <https://support.sw.siemens.com>.
14. **NIEZALEŻNI DOSTAWCY USŁUG HOSTINGU.** Jeżeli w zakresie hostingu Oprogramowania na własną rzecz Klient korzysta z usług zaakceptowanej osoby trzeciej, musi wykazać, że wszelkie zgłaszane Błędy nie wynikają z takiego hostingu przez osobę trzecią (np. przez odtworzenie problemu na sprzęcie fizycznym).
15. **OCHRONA DANYCH.** W przypadku, gdy SISW działa jako podmiot przetwarzający dane osobowe dostarczone przez Klienta, Warunki Ochrony Danych Osobowych dostępne na stronie <https://www.siemens.com/dpt/sw>, w tym opisane tam środki techniczne i organizacyjne, mają zastosowanie do korzystania z danej Oferty i są włączone do niniejszej Umowy przez odniesienie.