

## Specifické podmínky poskytování údržbových služeb

Siemens Digital Industries Software

Tyto Specifické podmínky poskytování údržbových služeb Hardwaru (dále jen „Podmínky údržby Hardwaru“) doplňují Všeobecné podmínky poskytování údržbových služeb a vztahují se výlučně na Nabídky a Produkty kterým byl v Objednávce přidělen alfanumerický kód „HW“. Tyto Podmínky údržby Hardwaru spolu se Všeobecnými podmínkami poskytování údržbových služeb, smlouvou UCA nebo smlouvou EULA, podle toho, která se aplikuje, a dalšími příslušnými Dodatečnými smluvními podmínkami tvoří smlouvu mezi stranami (dále jen „Smlouva“). Výrazy v tomto dokumentu počínající velkými písmeny mají stejný význam, který jim přiděluje Smlouva.

1. **BALÍČKY SLUŽEB HARDWARU.** Lze zakoupit čtyři specifické typy standardizovaných balíčků Údržbových služeb souvisejících s Hardwarem Siemens (dále jen „Balíčky služeb“): (i) instalační Balíček služeb Systémů (dále jen „Instalace“), (ii) kalibrační Balíček služeb (dále jen „Kalibrace“) (iii) Balíček služeb prodloužené záruky (dále jen „Prodloužená záruka“) a (iv) Balíček služeb podpory (dále jen „Podpora“). Ne všechny Balíčky služeb jsou k dispozici pro každý produkt Hardwaru Siemens a některé Balíčky služeb mohou být nabízeny pouze v kombinaci s Údržbovými službami pro Software, který společně s tímto Hardwarem Siemens tvoří Systém.
  - 1.1 **Instalace.** Instalační Balíček služeb opravňuje Zákazníka, aby jednou během doby platnosti Balíčku služeb Instalace vyzval společnost SISW k instalaci Systému v rámci běžné pracovní doby na místě uvedeném v Objednávkovém formuláři nebo na jiném místě dle dohody stran. Společnost SISW nebude povinna Systém nainstalovat, pokud: (a) Zákazník neoznámí společnosti SISW, že Systém obdržel; (b) byl Systém pozměněn bez písemného souhlasu společnosti SISW; nebo (c) byl Systém vystaven neobvyklé fyzické zátěži nebo zátěži způsobené okolním prostředím, nesprávnému použití nebo jinému poškození.
  - 1.2 **Kalibrace.** Kalibrační Balíček služeb opravňuje Zákazníka, aby jednou během doby platnosti Balíčku služeb Kalibrace vyzval společnost SISW ke kalibraci Hardwaru Siemens, za účelem toho, aby si tento Produkt zachoval své vlastnosti ve vztahu k získávání nebo měření dat v rámci tolerance stanovené v popisu vlastností uvedeném v produktové dokumentaci společnosti SISW nebo v informačním listu o Hardwaru Siemens, který byl platný v době dodání.
  - 1.3 **Prodloužená záruka.** Balíček služeb Prodloužená záruka účinně prodlužuje Záruční dobu na další dobu uvedenou v Objednávkovém formuláři. Za předpokladu, že Kalibrace je obecně k dispozici k zakoupení k danému Hardwaru Siemens, zahrnuje Prodloužená záruka také Kalibraci.
  - 1.4 **Podpora.** Balíček služeb Podpora zahrnuje Prodlouženou záruku a poskytování technické podpory Zákazníkovi ohledně (i) používání Hardwaru Siemens a (ii) opravu nebo řešení případných problémů týkajících se poruch, závad nebo nesprávného fungování Hardwaru Siemens a to telefonicky nebo prostřednictvím e-mailu.
2. **SPECIÁLNÍ PODMÍNKY PRO BALÍČKY SLUŽEB HARDWARU.**
  - 2.1 **Samostatný nákup.** Balíčky služeb nejsou součástí standardního nákupu Hardwaru a musí být vždy zakoupeny samostatně, není-li v Objednávce výslovně uvedeno, že jsou zahrnuty v nákupu Hardwaru.
  - 2.2 **Podmínky.** V případě, že jsou Balíčky služeb objednány po uplynutí Záruční doby nebo po uplynutí doby platnosti předchozího Balíčku služeb, společnost SISW si vyhrazuje právo na základě vlastního uvážení buď (a) provést systémovou kontrolu a poskytnout cenovou nabídku pro opravu, předtím než si Zákazník bude moci zakoupit Kalibraci, Prodlouženou záruku a/nebo Podporu, nebo (b) účtovat poplatek rovnající se počtu Balíčků služeb Prodloužené záruky nezbytných k pokrytí období od data vypršení počáteční Záruční doby nebo doby platnosti posledního Balíčku služeb stejného typu, podle toho, co nastane později.
  - 2.3 **Výluky.** Balíčky služeb se nevztahují na chyby nebo poruchy v Hardwaru Siemens vyplývající z jakýchkoli činností, situací nebo událostí, které jsou vyloučeny ze záruky nebo způsobí ztrátu nároku ze záruky, jak je stanoveno v té době platných příslušných smluvních podmínkách pro prodej daného typu Hardwaru.
  - 2.4 **Upgrady.** Upgrady Hardwaru, komponenty nebo moduly nejsou součástí žádného Balíčku služeb a jsou vždy účtovány samostatně. Modul se považuje za upgradovaný, jestliže po (opětovném) dodání příslušného Hardwaru Siemens Zákazníkovi nese nové identifikační číslo produktu, které odpovídá jiné položce v ceníku společnosti SISW. Takové upgrady se provádějí pouze na základě samostatné Objednávky.
  - 2.5 **Místo plnění.** S výjimkou Údržbových služeb týkajících se Hardwaru Siemens řady MicReD a Veloce jsou zakoupené Údržbové služby standardně prováděny v jedné z regionálních kanceláří společnosti SISW (dle vlastního uvážení společnosti SISW). Každá strana uhradí náklady spojené s dodáním příslušného Hardwaru Siemens na příslušnou adresu druhé strany za účelem provedení Údržbových služeb Hardwaru. V případě, že Zákazník požádá o návštěvu na pracovišti (*on-site visit*) a společnost SISW s tím souhlasí, Zákazník v souvislosti s takovou návštěvou na pracovišti hradí cestovní výdaje na ubytování, čas strávený na cestě a dopravu.
  - 2.6 **Přemístění.** U Hardwaru s aktivním Balíčkem služeb, který vyžaduje od pracovníků společnosti SISW jednu nebo více návštěv na pracovišti, poskytne Zákazník před přemístěním jakéhokoli takového Hardwaru společnosti SISW písemné oznámení o tomto přemístění. Pokud je nové umístění mimo běžnou oblast, ve které je poskytována služba návštěvy na pracovišti, společnost SISW bude mít právo zrušit všechny související Balíčky služeb.
  - 2.7 **Přístup.** Za účelem testování a izolace poruch s minimálním přerušením běhu systému může společnost SISW požádat o povolení k přihlášení se prostřednictvím vzdáleného přístupu pro účely spuštění diagnostiky k zjištění poruch, přičemž Zákazník takové povolení bezdůvodně

neodepře. Aby bylo možné tyto služby zavést, může společnost SISW vytvořit a testovat možnost přihlášení se k vzdálenému přístupu do systému hardwaru při instalaci nebo při provádění Údržbových služeb.

- 2.8 **Vrácení a výměna.** Vyměněný Hardware nebo jeho části jsou vlastnictvím společnosti SISW. Pokud Zákazník nevrátí vyměněný Hardware nebo jeho část do 30 dnů od obdržení náhrady, společnost SISW zašle Zákazníkovi fakturu a Zákazník zaplatí aktuální cenu dle ceníku. U některých produktů nebo variant služeb Zákazník nahradí nefunkční část příslušnou náhradní částí zahrnutou ve standardní sadě pro údržbu dodávanou společností SISW spolu s náhradním Hardwarem a Zákazník vrátí vadnou část společnosti SISW k výměně, jak je uvedeno výše.
3. **ZÁRUKY BALÍČKU SLUŽEB HARDWARU.** Jediným prohlášením a zárukou společnosti SISW pro Balíčky služeb je, že služby budou prováděny profesionálně a odborně.
4. **PŘIDĚLENÍ SUBDODAVATELŮM.** Společnost SISW má právo využít třetí strany k plnění některých nebo všech svých povinností poskytování služeb v rámci Balíčku služeb, taková třetí strana má podle tohoto dokumentu stejná práva a povinnosti jako společnost SISW.
5. **DOBA PLATNOSTI A UKONČENÍ.** Doba platnosti Balíčku služeb počíná dnem účinnosti uvedeným v Objednávkovém formuláři a trvá po dobu jednoho (1) roku nebo po delší časové období dohodnuté stranami v Objednávkovém formuláři. Balíčky služeb zakoupené Zákazníkem mohou být ukončeny pouze v souladu s ustanoveními o ukončení ve Smlouvě. Ukončením nejsou dotčena práva stran, která vznikla před ukončením.