

Podmínky technické podpory společnosti Siemens, s.r.o., Digital Industries a Smart Infrastructure – Electrical Products

Tyto podmínky vydává a technickou podporu na jejich základě poskytuje společnost Siemens, s.r.o., Digital Industries a Smart Infrastructure – Electrical Products, se sídlem Siemensova 1, Praha 13, 155 00, IČO: 00268577 ("Siemens" nebo "společnost Siemens").

Technická podpora

1. Formy technické podpory

Technická podpora zdarma ("Technická podpora") nebo placená technická podpora („Aplikační podpora“) (dohromady "technická podpora") může být poskytována zejména:

- a. na místě,
- b. vzdáleně (telefon/e-mail/online nástroje, případně vzdálený přístup),
- c. poskytnutím dokumentace a aplikačních příkladů.

2. Rozsah a vyloučení

2.1. Zahrnuté činnosti (typicky)

- a. poradenství a konzultace,
- b. diagnostika a analýza,
- c. doporučení postupů a „best practices“,
- d. školení a předávání znalostí,
- e. asistence při interpretaci dokumentace.

2.2. Výslovně vyloučené činnosti v rámci standardní technické podpory

Pokud není písemně sjednáno jinak (viz článek 5), standardní technická podpora nezahrnuje zejména:

- a. fyzické úpravy, opravy, výměny komponent, montáže, demontáže strojních a elektrických zařízení,
- b. implementaci změn do PLC/řízení (nahrávání programů, aktivní úpravy logiky),
- c. změny bezpečnostních funkcí a bezpečnostních nastavení,
- d. instalace nového software s výjimkou aktualizací,
- e. jakékoli Změny s trvalým účinkem,
- f. zásahy, které mohou ovlivnit shodu zařízení nebo vyžadují posouzení rizik/posouzení shody.

3. Standard poskytování služby

3.1. Odborná péče

Společnost Siemens poskytuje technickou podporu s odbornou péčí, řádně a v rozsahu dle dohody. Není-li výslovně sjednáno jinak, společnost Siemens negarantuje dosažení konkrétního výsledku (např. odstranění závady), zejména pokud výsledek závisí na informacích, součinnosti či rozhodnutích zákazníka nebo na stavu zařízení.

3.2. Součinnost zákazníka

Zákazník zajistí zejména:

- a. úplné a pravdivé informace,
- b. přístup k zařízení a relevantní dokumentaci,
- c. bezpečné pracovní podmínky (na místě),
- d. přítomnost kompetentní osoby schopné rozhodovat a potvrzovat Pokyny,
- e. zálohování a plán obnovy (backup/restore) v přiměřeném rozsahu před provedením jakéhokoli Zásahu/Změny.

4. Odpovědnost a alokace rizik (standardní technická podpora)

4.1. Zákazník rozhoduje o implementaci doporučení

Zákazník bere na vědomí, že doporučení společnosti Siemens jsou podkladem pro rozhodnutí zákazníka. Konečné rozhodnutí o implementaci a způsobu provedení nese zákazník.

4.2. Odpovědnost společnosti Siemens

Společnost Siemens odpovídá za to, že:

- a. poskytne službu s odbornou péčí,
- b. bude postupovat v souladu se sjednaným rozsahem,
- c. bude dodržovat dohodnuté bezpečnostní a organizační postupy.

Pokud zákazník (nebo třetí osoba) implementuje doporučení společnosti Siemens, společnost Siemens neodpovídá za důsledky takové implementace, zejména pokud byla provedena jinak, než bylo doporučeno, bez ověření vhodnosti pro konkrétní provozní podmínky, nebo bez potřebných testů.

5. Práce nad rámec standardní technické podpory ("Extended Workbench")

5.1. Kdy se použije režim Extended Workbench

Pokud má společnost Siemens na zařízení zákazníka provést jakýkoli Zásah/Změnu (včetně zásahů do PLC, řízení, parametrů, konfigurací, programů, bezpečnostních funkcí, nastavení nebo dat), jedná se o režim Extended Workbench.

Režim Extended Workbench je možný pouze:

- a. na základě výslovného písemného Pokynu zákazníka (dle vzoru Siemens – Pokyn k provedení práce nad rámec běžné technické podpory),
- b. při splnění součinnosti dle čl. 3.2 (zejména záloha, plán obnovy, dostupnost kompetentní osoby, okno pro zásah).

5.2. Obsah Pokynu

Pokyn musí obsahovat alespoň:

- a. identifikaci zařízení a relevantních verzí (software/konfigurace),
- b. přesný popis požadované Změny a jejího cíle (co se má změnit a proč),
- c. vymezení rozsahu (co se smí měnit a co je výslovně zakázáno),
- d. požadavky na testování a kritéria akceptace,
- e. potvrzení zákazníka, že provedl (nebo zajistí) zálohu a že má plán obnovy (rollback).

5.3. Provádění zásahu s dohledem zákazníka

Zásah vždy probíhá za přítomnosti (fyzické nebo online) kompetentní osoby zákazníka, zákazník společnosti Siemens průběžně potvrzuje kroky nebo dílčí milníky (pokud je to vzhledem k povaze zásahu přiměřené). Akceptace zásahu probíhá bezprostředně po provedení (nebo dle dohodnutého test plánu).

5.4. Postavení společnosti Siemens a odpovědnost za Pokyn

V režimu Extended Workbench společnost Siemens:

- a. jedná jako vykonavatel Pokynu zákazníka ("prodloužená ruka"),
- b. nepřebírá odpovědnost za správnost, úplnost a vhodnost Pokynu, za koncepční návrh řešení, ani za to, zda Změna odpovídá zamýšlenému účelu zákazníka,
- c. nepřebírá odpovědnost za posouzení shody, posouzení rizik, ani za zajištění technické dokumentace, pokud to není výslovně sjednáno jako samostatná služba.

V režimu Extended Workbench se zákazník považuje za osobu, která změny navrhla a je si vědoma všech důsledků a rizik vznikajících s úpravou zařízení, dostatečně technicky a odborně způsobilou k provedení úpravy provozovaného zařízení, výhradně odpovědnou za posouzení technické proveditelnosti a bezpečnosti úpravy, odpovědnou za uvedení upraveného zařízení do provozu nebo na trh, a dále za osobu povinnou vypracovat technickou dokumentaci a zajistit shodu upraveného zařízení s platnými právními předpisy a technickými normami.

Tím není dotčena odpovědnost společnosti Siemens za to, že Zásah/Změnu provede s odbornou péčí a v rozsahu Pokynu.

5.5. Právo odmítnout/přerušit práci

Společnost Siemens je oprávněna odmítnout provedení práce nebo práci okamžitě přerušit/ukončit, pokud by její výkon mohl vést k ohrožení bezpečnosti, zdraví, života, majetku nebo životního prostředí, nebo pokud má společnost Siemens důvodně za to, že pokyn zákazníka je zjevně nesprávný či může vést k porušení právních povinností.

O tomto rozhodnutí a jeho důvodech společnost Siemens bez zbytečného odkladu informuje zákazníka.

6. Vzdálený přístup

6.1. Povolení a řízení přístupu

Vzdálený přístup je umožněn pouze na základě souhlasu zákazníka, po dobu nezbytně nutnou a v souladu s jeho organizačními a bezpečnostními pravidly (např. přidělení účtu, dočasné oprávnění, VPN apod.).

6.2. Režim vzdáleného přístupu

Zákazník po dobu zásahu dohlíží na průběh nebo implementuje doporučení společnosti Siemens (např. prostřednictvím obrazovky/konzole, schválených nástrojů). Zákazník může přístup kdykoli ukončit.

6.3. Logování a protokoly

Je-li to technicky možné, budou činnosti ve vzdálené relaci přiměřeně protokolovány (čas, rozsah, popis úkonů). Zákazník je povinen zajistit, aby přístupové údaje a oprávnění byly spravovány bezpečně a aby přístup nebyl sdílen s neoprávněnými osobami.

Společnost Siemens je oprávněna pořizovat a uchovávat záznamy všech činností při poskytování technické podpory formou záznamů obrazovek, záznamu hovorů či jiných technických prostředků.

7. Protokol o poskytnuté podpoře / akceptace

7.1. Protokol

Po ukončení placené technické podpory bude vždy vystaven protokol obsahující zejména: datum a čas, formu podpory, identifikaci osob, popis požadavku, poskytnutá doporučení, popis provedených úkonů a čas.

7.2. Potvrzení zákazníka (poradenství)

Zákazník v protokolu (nebo navazujícím potvrzení) potvrdí zejména:

- a. převzetí doporučení a/nebo potvrzení Pokynu,
- b. že byl upozorněn na rizika, byla-li uvedena,
- c. že zálohování a testování jsou jeho odpovědností, pokud není sjednáno jinak.

7.3. Akceptace v režimu Extended Workbench

V režimu Extended Workbench bude provedena okamžitá akceptace kompetentní osobou zákazníka po dokončení zásahu.

Není-li dohodnuto jinak, zákazník sdělí společnosti Siemens výhrady k provedenému zásahu bez zbytečného odkladu poté, co měl možnost výsledek ověřit; jinak se má za to, že zásah byl akceptován.

8. Bezpečnost a zdraví při práci

8.1. Obecné požadavky:

- a. Zákazník je povinen zajistit předání základních informací ohledně BOZP (ve smyslu §103, odst.1(g) z. 262/2006 Sb., v platném znění) pracovníkům společnosti Siemens a jeho dodavatelům.
- b. Zákazník je povinen písemně informovat Siemens o rizicích a přijatých opatřeních k jejich odstranění, která se týkají výkonu práce nebo jeho pracoviště (ve smyslu §101, odst.3 z. 262/2006 Sb., v platném znění).
- c. Zákazník je povinen seznámit zaměstnance společnosti Siemens s případnými dalšími riziky, místními provozními bezpečnostními předpisy a se speciálními požadavky na OOPP, pokud se vztahují na prostory, ve kterých bude probíhat pracovní činnost, která je předmětem objednávky.
- d. Akceptováním tohoto dokumentu je jako osoba koordinující opatření BOZP (ve smyslu §101, odst.3 z. 262/2006 Sb., v platném znění) ustanoven zástupce zákazníka, který vznesl obchodní požadavek (pokud není stanoveno jinak).
- e. Zákazník je povinen dodržovat obecné zásady BOZP a PO (ve smyslu §101 odst.5 z. 262/2006 Sb., v platném znění) na svých pracovištích tak, aby nedocházelo k ohrožování zdraví nebo života zaměstnanců Siemens včetně jeho dodavatelů.
- f. Zákazník je povinen poskytnout součinnost k zajištění BOZP a PO na pracovišti, kde bude probíhat pracovní činnost společnosti Siemens. Jedná se zejména o součinnost s: ohrazením (nebezpečného) pracovního prostoru a dodržování zákazu vstupu / vjezdu neoprávněných osob do něj; upravením provozu zákazníka (manipulace s materiálem, koridor pro pohyb osob apod.) tak, aby nedocházelo k narušování tohoto ohrazení; koordinací činností jednotlivých dodavatelů zákazníka mezi sebou; určením vedoucího práce na el. zařízení; zajištěním zařízení proti náhodnému spuštění; zakrytíváním nebezpečných částí zařízení před jeho spuštěním; stanovením zvláštních požárně bezpečnostních opatření.
- g. Zákazník je povinen v případě potřeby písemně určit místo, kde je možné upevnit manipulační zařízení (např. kladkostroj) pro potřeby manipulace se zařízením.
- h. Zákazník je povinen (pokud nebylo smluvně stanoveno jinak) v případě potřeby poskytnout součinnost při manipulaci se zařízením (přesun / nakládka / vykládka) tím, že poskytne vhodné manipulační zařízení způsobilé k provozu (VZV, jeřáb apod.) včetně způsobilé osoby oprávněné toto zařízení obsluhovat (pokud není stanoveno jinak).
- i. Zákazník je povinen zajistit si požární dohled (v případě tzv. „prací s otevřeným ohněm / hot works“) vlastními silami (pokud není stanoveno jinak).

8.2. Požadavky týkající se práce na dálku / vzdáleného připojení:

- a. V případě, kdy je zařízení již odstaveno i z jiných příčin (kromě odstavení v přímé souvislosti se servisním zásahem), nelze provádět změny stavu zařízení vzdáleně, ale pouze na místě.
- b. V průběhu připojování a při následné práci přes vzdálené připojení nesmí na tomto zařízení docházet k souběhu prací s dalšími subjekty (objednatel, jiný dodavatel apod.).
- c. Při každém vzdáleném připojení je potřeba vyhodnotit možná rizika, které mohou vzniknout v případě nestandardní reakce daného zařízení (neočekávané zastavení / spuštění zařízení nebo jiná porucha, uvolnění energií apod.) a pro tyto rizika je zákazník odpovědný za zajištění zvláštních opatření. Zvýšená pozornost musí být věnována činnostem, při kterých může dojít ke

změně stavu zařízení (tj. uvádění do provozu – spouštění, oživení apod., odstavení – např. přechod z automatického režimu na manuální, SW úpravy / parametrizace) nebo k manipulaci se zařízením.

8.3. Zvláštními opatřeními se rozumí:

- a. součinnost pracovníka zákazníka – osoby znalé daného zařízení / technologie,
- b. stanovení nutnosti fyzického dohledu / dozoru na zařízení během probíhajících prací (v případě, že dojde k delegaci na dalšího pracovníka zákazníka, musí mu být zástupcem zákazníka předány potřebné informace k probíhající činnosti),
- c. označení zařízení tabulkou „pozor na zařízení se pracuje“,
- d. ohraničení pracovního prostoru, pokud je potřeba,
- e. výměna informací mezi ostatními subjekty na straně zákazníka – údržba / úklid / ostatní možné dotčené subjekty,
- f. kontrola nebezpečného prostoru zařízení minimálně před zahájením vzdáleného připojení a před opětovným uvedením do provozu,
- g. kontrola návazností mezi jednotlivými zařízeními / technologiemi a možnost jejich vzájemného ovlivnění provedenou úpravou.
- h. Zákazník (případně jiná osoba pověřená dohledem / dozorem) musí mít možnost při práci na dálku zařízení kdykoliv bezpečně vypnout (aktivaci funkce nouzového vypnutí / zastavení apod.).
- i. Zákazník je odpovědný za provedení kontroly nebezpečného prostoru zařízení a až po této kontrole smí zástupce zákazníka jasně udělit pokyn umožňující vzdáleně změnu stavu zařízení zaměstnanci společnosti Siemens, který v tu chvíli zařízení vzdáleně ovládá.

8.4. Požadavky týkající se volného prostoru před zařízením a ohrazení pracoviště:

- a. Pokud NENÍ místo, kde probíhá pracovní činnost společnosti Siemens trvalým pracovištěm (např. pracoviště obsluhy), musí být mezi zařízeními nebo zařízením a konstrukcí šíře volné plochy pro pohyb / práci minimálně 0,6 m.
- b. Pokud JE místo, kde probíhá pracovní činnost společnosti Siemens trvalým pracovištěm (např. pracoviště obsluhy), musí být mezi zařízeními nebo zařízením a konstrukcí šíře volné plochy pro pohyb / práci minimálně 1 m.
- c. Volný prostor před rozvaděčem musí umožnit otevření dveří rozvaděče minimálně do úhlu 90°.
- d. Před započatím práce na el. zařízení zaměstnanec společnosti Siemens ohradí pracoviště (min. vzdálenost od živých částí – 3 m v prostorech PŘÍSTUPNÝCH laikům a osobám bez požadované odborné způsobilosti; 1,25 m v prostorech NEPŘÍSTUPNÝCH laikům a osobám bez požadované odborné způsobilosti). Za toto ohrazení platí zákaz vstupu všem nepovolaným osobám.
- e. Ve výjimečných případech (frekventovaná dopravní cesta, nepřehledné pracoviště apod.) po dohodě se zaměstnancem společnosti Siemens zákazník poskytne své zaměstnance jako dozor pro zajištění ohrazení pracoviště. V případě, že se bude jednat o dozor nad prací na elektrickém zařízení, musí stát dále než 3 m od nebezpečné živé části.
- f. Požadavky týkající se určení a předání pracoviště z pohledu práce na el. zařízení a vypnutí zařízení:
- g. Zákazník je odpovědný za správné a bezpečné vypnutí zařízení, které provede vždy určený pracovník zákazníka (osoba odpovědná za elektrické zařízení, osoba pověřená kontrolou atp.).
- h. Zákazník je povinen zajistit: doprovod zaměstnance společnosti Siemens na budoucí pracoviště; potřebné konkrétní specifikaci budoucího pracovního prostoru (rozsah pracoviště); informace k technickému zařízení včetně jeho návazností na okolní technologie; v pracovním prostoru určení míst, ve kterých se vyskytují živé části, které jsou pod napětím.
- i. Zákazník je povinen poskytnout součinnost při vyplnění dokumentu společnosti Siemens „Protokolu o předání pracoviště pro práci na elektrickém zařízení“ ve smyslu ČSN EN 50110-1 v platné edici ze své odpovědnosti jakožto osoby odpovědné za elektrické zařízení nebo osoby pověřené kontrolou (pokud nemá zaveden vlastní dokument obdobného charakteru).
- j. Zákazník je povinen udělit pokyn k zahájení práce vedoucímu práce po provedení a kontrole všech bezpečnostních opatření.

V případě, kdy nejsou splněny výše uvedené požadavky, zejména, pokud budou zaměstnanci společnosti Siemens a jeho dodavatelé ohrožováni na svém zdraví nebo životě, jsou tito zaměstnanci oprávněni nezahájit / přerušit / ukončit práci, která byla předmětem objednávky, aniž by objednatel

mohl požadovat náhradu za škodu vzniklou z takto neprovedené práce. Naopak mohou být v takovém případě ze strany Siemens vyúčtovány všechny tím i marně vynaložené náklady.

Ostatní ujednání

9. Omezení náhrady škody

9.1. Limitace odpovědnosti

Není-li výslovně sjednáno jinak, celková povinnost společnosti Siemens k náhradě újmy vzniklé zákazníkovi v souvislosti s poskytováním technické podpory a/nebo Extended Workbench je omezena do výše odměny (bez DPH) uhrazené zákazníkem za dané plnění.

V rozsahu dovoleném zákonem se vylučuje náhrada ušlého zisku, ztráty výroby, ztráty dat, nepřímých a následných škod.

Ujednání o omezení/vyloučení náhrady újmy se nepoužijí v rozsahu, v jakém je takové ujednání neúčinné nebo k němu právo nepřihlíží.

10. Podpora třetím osobám / zprostředkovatelé

Pokud je služba objednána zprostředkovatelem pro koncového příjemce:

- a. zprostředkovatel zajistí, že koncový příjemce bude s těmito podmínkami seznámen a že je před zahájením plnění přijme,
- b. zprostředkovatel odpovídá za správnost a úplnost zadání a nese odpovědnost za předání informací,
- c. společnost Siemens je oprávněna odmítnout plnění, pokud není prokazatelně zajištěno přijetí podmínek koncovým příjemcem nebo pokud chybí potřebná součinnost.

11. Platnost

Tyto podmínky se použijí na veškerou technickou podporu poskytovanou společností Siemens zákazníkovi, není-li v individuální smlouvě nebo objednávce výslovně dohodnuto jinak.

Zákazník potvrzuje, že se s podmínkami seznámil a souhlasí s nimi zejména tím, že:

- a. odešle objednávku s odkazem na tyto podmínky, nebo
- b. písemně (např. e-mailem) potvrdí jejich přijetí, nebo
- c. umožní zahájit poskytování služby (např. zpřístupněním zařízení nebo vzdáleného přístupu) poté, co mu byly podmínky předány nebo mu byly jinak zpřístupněny.

V případě rozporu mezi těmito podmínkami a individuální smlouvou/objednávkou má přednost individuální smlouva/objedávka.

12. Závěrečná ustanovení

Tyto podmínky tvoří součást smlouvy/objednávky technické podpory uzavírané mezi společností Siemens a zákazníkem.

Pokud je technická podpora poskytována na základě jednotlivých objednávek/pokynů, mohou být pro každou objednávku/pokyn dohodnuty specifické parametry (rozsah, cena, SLA, limity, časová okna, způsob akceptace), které mají přednost před obecným zněním těchto podmínek.

Definice

Technická podpora	Technickou podporou se rozumí odborné konzultační a poradenské služby k provozu, údržbě a řešení problémů strojních a elektrických zařízení (včetně softwaru/řízení), poskytované zejména formou konzultací, diagnostiky, analýzy a doporučení postupů. Technická podpora sama o sobě nezahrnuje provedení Změn (jak je definováno v dokumentu), pokud nebylo výslovně sjednáno jinak.
Aplikační podpora	Aplikační podporou se rozumí placená technická podpora.
Zásah	Jakákoli činnost, která přímo mění nastavení, konfiguraci, parametry, program, data nebo jiné vlastnosti zařízení (ať fyzicky nebo digitálně), a která může mít dočasný nebo trvalý účinek.
Změna	Zásah s trvalým nebo dlouhodobým účinkem, nebo Zásah do bezpečnostních funkcí, úpravy limitních hodnot, logiky řízení, nebo Zásah do čehokoli, co může ovlivnit shodu zařízení s právními předpisy či technickými normami.
Pokyn zákazníka	Jednoznačné zadání zákazníka, které stanoví, co má společnost Siemens provést (včetně cíle, rozsahu, dotčených částí zařízení a požadovaného výsledku), a které je vydáno oprávněným zástupcem zákazníka.
Extended Workbench	Režim, kdy společnost Siemens provádí Zásah/Změnu na zařízení zákazníka a jedná jako vykonavatel Pokynu. Podrobněji viz. článek 5.
Zákazník	Zákazník je provozovatel/vlastník (nebo osoba jím pověřená) a nese odpovědnost za rozhodnutí o tom, zda a jak budou doporučení či Pokyny realizovány.