

MC 软件

产品特定维护服务条款

MC 软件产品特定维护服务条款 (“MC 维护条款”) 旨在补充一般 SISW 维护服务条款，且仅适用于在订单中标识为“MC”的产品。MC 维护条款与一般 SISW 维护服务条款、EULA 和其他适用补充条款共同构成双方协议 (“协议”)。

1. **定义。** 本文使用的大写字母术语具有本协议中定义的含义。以下附加定义适用于这些 MC 维护条款：

- (a) “客户服务包”是指经过错误修正的 MC 软件版本，且通常不包含 MC 软件的任何变更功能。客户服务包可以按照与 MC 软件原始许可数量相同的数量进行复制。
- (b) “事件报告 (IR)”是指与 MC 软件相关的客户查询。
- (c) “软件更新”是指包含增强功能、优化等的 MC 软件版本 (主要版本和次要版本)。
- (d) “目标响应时间”是指考虑到合同支持服务级别对应的工作时间，从根据这些 MC 条款通过 SISW 支持中心收到事件报告，到 SISW 支持中心成员与客户通过电子邮件或电话进行初次通信之间的目标时间。

2. **维护。** SISW 提供以下与 MC 软件相关的维护服务：

- 2.1 **受损数据介质的维护。** 如果数据介质受损，SISW 将向客户提供一份新版的 MC 软件。提供方式由 SISW 自行决定。
- 2.2 **软件更新和服务包的交付。** 只要 SISW 针对 MC 软件或 MC 软件的任何部分向其一般客户群提供维护和支持服务，则这些服务就包括 MC 软件的软件更新和服务包规定。软件更新和服务包的安装不属于 MC 软件维护的一部分。
- 2.3 **电话支持。** 电话支持的特性取决于约定的服务级别。目前仅提供铜级/标准服务对应的服务级别。这就表示，如果客户存在任何疑问或问题，可通过以下 SISW 网页 <http://www.siemens.com/gtac> 联系提供 MC 软件支持的 SISW 支持中心。根据协议规定，电话支持服务时段为客户所在位置的当地正常工作时间 08:00-17:00 (周一到周五)，国家和当地节假日除外。客户应就可疑问题或错误向 SISW 支持中心提供充足的信息及其具体情形，以便 SISW 在其系统中重现该问题。电话支持用德语、英语和中文提供；SISW 可自行决定是否提供其他语言。

3. **其他规定。**

- 3.1 **访问和数据。** 根据请求并经客户与 SISW 协商一致，SISW 可通过远程连接提供支持服务。客户应向 SISW 提供对运行 MC 软件的客户系统的安全远程访问。
- 3.2 **最终客户信息。** 如果客户不是维护服务的客户，客户应尽快将最终客户的身份信息告知 SISW。
- 3.3 **支持服务的优先级划分。** SISW 应尽商业上合理的努力，以先到先得的原则提供及时的支持服务。事件报告将根据严重性和复杂性自动上报给 SISW 内的对应资源。客户应按照以下优先级类别和对其业务的影响，对每份事件报告进行分类。如果客户未定义优先级类别，则将默认视为“低”。SISW 将最终决定事件的优先级类别，并按以下方式定义优先级类别：

- 危急

生产系统或部署当前无法运行。无法继续使用产品/部署的一项或多项关键功能，并且妨碍了正常使用或部署。生产系统或部署程序系统的关键业务操作和使用受到严重影响。该问题具有极高时效性，并且会导致生产或部署停顿。“铜级/标准”支持级别的危急优先级事件的目标响应时间为 4 小时。

- 高

生产系统或部署出现严重的功能缺失，但系统仍可运行。该问题具有时效性，并且可能会立即导致功能停顿。“铜级/标准”支持级别的高优先级事件的目标响应时间为 8 小时。

- 一般

发生功能性问题，但处理工作仍可继续，或者非关键业务功能无法正常运行。仍可继续进行业务，影响甚微或存在解决方法。该问题可能具有时效性，但不会立即导致工作停顿，并且可以在受限情况下继续使用。“铜级/标准”支持级别的一般优先级事件的目标响应时间为 2 天。

- 低

有关产品的一般支持或信息的请求或问题。工作未停顿，并且可以在不受限情况下继续运行。这包括对现有产品中新特性或功能或对于长期功能重要特性的请求。“铜级/标准”支持级别的“低”优先级事件的目标响应时间为 5 天。

3.4 维护注册。 SISW 将会为客户提供作为订单一部分的合同编号。该编号是注册成为维护服务联系人的必要内容。