

# Camstar 企業軟體

## 產品專用條款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.或其西門子工業軟體關聯公司之一（在下文中合稱為“SISW”）已與客戶就 SISW 軟體簽訂了一份軟體授權與服務協定。協定形式可以是雙方簽名的書面協定或者客戶以電子方式同意的一份點擊協定或線上協定（在下文中稱為“協議”）。此條款和條件（“Camstar 修訂”）只適用於 Camstar 企業軟體（“Camstar 企業軟體”），不適用於 SISW 提供的任何其它軟體。此條款是對協議條款的補充並在與協議條款衝突時取代并代替協定中關於 Camstar 企業軟體的條款。

Camstar 企業軟體的附加條款條件如下：

1. **定義。**除非本修訂另有不同定義，否則本修訂中使用的首字母大寫術語的含義與協定中的定義相同。為 Camstar 企業軟體活躍使用者授權之目的，不適用協定中定義的“地區”和“授權使用者”。下列定義只適用於 Camstar 軟體，不適用於協定項下提供的任何其它軟體。
  - 1.1 “活躍用戶” 授權的含義應與下面第 2 款的定義相同。
  - 1.2 “Camstar 企業軟體” 指 SISW 以 Camstar 的名義或者 SISW 可能選擇的任何繼承名稱的名義銷售的所有軟體，但在單獨協定項下約定的作為服務型軟體（“SaaS”）銷售的軟體授權除外。
  - 1.3 “客戶關聯方” 指控制客戶、由客戶控制或者與客戶受同一控制的公司。為該定義之目的，“控制”被定義為直接或間接擁有的關聯方有表決權股份的比例超過 50%。
  - 1.4 “網站” 指 LSDA 裡面列出的將要安裝特定 Camstar 企業軟體的客戶網站。客戶可以有多個網站，每個網站可以有特定數量的 Camstar 企業軟體活躍使用者授權與之關聯。每個活躍使用者授權只能供客戶用於與之相關聯的網站。儘管協議中有相反的規定，未經 SISW 事先書面同意，客戶不得把 Camstar 企業軟體或活躍使用者授權轉移到一個不同的網站。
  - 1.5 “多路傳輸” 指用硬體或軟體來集合連接，改變資訊傳輸路由，或者減少直接存取或使用 Camstar 企業軟體的使用者數量（有時稱為“集合”）。
  - 1.6 “使用者” 指客戶的員工、客戶關聯方的員工以及客戶的顧問方、代理商和承包商的員工，這些顧問方、代理商和承包商不是 SISW 的競爭對手，並且已經書面同意接受嚴格程度不低於協定規定的軟體使用限制和保密義務。此外，“使用者”一詞還包括連接 Camstar 企業軟體的裝置，包括但不限於基於網路的使用者介面、瀏覽器連接、工作環境終端（PC）、透過一個單一 PC 實現多路傳輸的工作環境裝置（包括 RF 裝置、資料採集終端、移動裝置、Windows CE 終端以及與安裝在特定網站的 Camstar 企業軟體的介面連接）。
2. **授權類型。**在此對協議第 2.3 款進行修訂，增加可用於 Camstar 企業軟體的下列授權類型：“活躍使用者”授權指存取 Camstar 企業軟體的使用者數不得超過協議項下為特定網站合法取得了授權的最大用戶數量。多路傳輸不得減少活躍用戶授權的數量。登錄/連接一個多路傳輸裝置的每個個人/裝置都算作一個“活躍用戶”授權。
3. **支援裝置。**協定第 3 款不適用於 Camstar 企業軟體。SISW 將按照本協定附件 1 所列條款條件向客戶提供 Camstar 企業軟體支援服務。

# 附件 1

## Camstar 企業軟體支援附件

### 1. 支援服務。

在客戶支付了相關支援和/或訂閱費用之後，SISW 將盡商業上的合理努力，按照本附件 1 規定的條款提供支援服務（“支援服務”）。

#### 1.1 銅級支援服務

- (a) 線上支持。銅級支援客戶有權線上建立、管理和評估事件請求。客戶每週七天每天二十四小時（“24/7”）都可以存取 Camstar 技術支援網站（<http://support.camstar.com>），包括 Camstar 企業平臺知識庫和文件。
- (b) 電話支援。銅級支援客戶可以在離客戶網站最近的 Camstar 技術支援中心正常營業時間內向該 Camstar 技術支援中心報表問題。客戶應向 SISW 提供關於疑似問題或錯誤及其發生情況的充分資訊，以便 SISW 在 SISW 的系統上面重現問題。SISW 的目標回應時間是從收到事件請求之時起八（8）個營業小時。
- (c) 技術連絡人。銅級支援客戶將指定兩（2）名已經從 SISW 處接受過 Camstar 企業軟體培訓的客戶方員工為技術連絡人。指定的這兩名技術連絡人將擔任客戶場所的主要連絡人，由其聯繫 SISW 提供支援服務。此外，在 SISW 提供任何支援服務時，必須要有一個客戶方技術連絡人在場。在提前向 SISW 發出書面通知之後，客戶可以適時更換由其初始指定的技術連絡人。
- (d) 更正和更新。在此“支援附件”的有效期內，若 SISW 更正或更新了客戶正在使用的 Camstar 企業軟體版本（“更新”），並且該等更新是由 SISW 免費向 SISW 的 Camstar 企業軟體客戶提供的，則 SISW 將在交換的基礎上向客戶提供 Camstar 企業軟體的該等更新的拷貝一（1）份，以及適用的文件、指導或者資料轉換實用程式。客戶有權用 Camstar 企業軟體的更新版本來更換本支援附件涵蓋的 Camstar 企業軟體的每個授權拷貝。客戶對本支援附件項下提供的 Camstar 企業軟體的每個更新版本的使用，應符合被更換的原版 Camstar 企業軟體的授權條款條件要求。
  - (i) 硬體的不相容性。若必需在改動或更新硬體或作業系統之後才能使用 Camstar 企業軟體更新版本，則 SISW 將盡合理努力就更新要求提前向客戶發出通知。客戶獨自負責購買、安裝和支援更正 Camstar 企業軟體性能問題或運行其更新版本時需要的所有硬體或作業系統，並且承擔由此產生的所有相關費用。
  - (ii) 與不支援的軟體之間的相容性。若客戶必需更新、升級或修改本支援附件（或者客戶和 SISW 之間簽訂的另一份軟體支援附件）未涵蓋的任何軟體才能使該軟體與 Camstar 企業軟體的更新版本相容運行，則客戶獨自負責購買或修改該軟體，並且承擔由此產生的所有相關費用。
  - (iii) 不包含新軟體。未支付附加支持或訂閱費用的 Camstar 企業軟體新版本或強化版本，SISW 一般不提供給客戶，也不包含在本支援附件的範圍內，但是可以在額外收費後適時向客戶提供。若對產品屬於更新、升級版本還是新版本存在爭議，則以 SISW 的意見為準，前提是 SISW 對本附件項下的客戶以及其它情況類似的客戶一視同仁。

#### 1.2 銀級支援服務。除了所有銅級支援服務外，銀級支援客戶還將得到下列附加支援服務：

- (a) SISW 的目標回應時間是從收到事件請求之時起四（4）個營業小時。
- (b) 客戶方技術連絡人增加一（1）名，總共有三（3）名客戶方技術連絡人。
- (c) 緊急支援服務。全天候（24/7）緊急電話支援只針對客戶 Camstar 企業軟體生產裝置完全停止運行或者造成客戶方生產作業嚴重中斷的情況。24 小時支援熱線只能在正常營業時間之外使用。在正常時間之內，請直接聯繫 Camstar 支持部門。
- (d) 中繼資料轉換協助。SISW 將向客戶無償提供中繼資料轉換協助，每年每個網站一次。任何附加轉換都要額外收費。

#### 1.3 金級支援服務。除了所有銀級支援服務外，金級支援客戶還將得到下列附加支援服務：

- (a) SISW 的目標回應時間是從收到事件請求之時起兩（2）個營業小時。

- (b) 客戶方技術連絡人增加兩 (2) 名，總共有五 (5) 名客戶方技術連絡人。
- (c) 在當地營業時間之外針對事件請求提供全球支援。
- (d) 存取 SISW 的 GTAC 解決方案中心。
- (e) 即時遠端診斷和故障檢修。
- (f) 預先安排週末實施或升級上線支持。
- (g) 金級客戶可以選擇購買只為金級客戶提供的可選附加支援產品。這些支援產品提供每六 (6) 個月最多為兩 (2) 個星期的預安排服務，可以包括遠端操作方法諮詢和培訓、資料清理和資料存文件協助以及應用程式和資料庫調優。

- 1.4 **服務優先排序。**SISW 將盡商業上的合理努力，在“先到先服務”的基礎上提供積極的支援服務。但是，按照事件請求的嚴重性和複雜程度，在 SISW 資源允許的範圍內自動提前回應個別事件請求。
- 1.5 **錯誤更正。**若 Camstar 企業軟體自身性能實質上不符合 SISW 提供的文件中規定的規格要求，或者文件存在錯誤，則 SISW 將更換或者更正有缺陷的 Camstar 企業軟體或文件。SISW 應盡到與錯誤嚴重程度一致的努力，但是 SISW 沒有義務更正 Camstar 企業軟體中的所有錯誤。在客戶告知 SISW 一個使 Camstar 企業軟體無法滿足文件中規定規格要求的可複製錯誤後，SISW 將儘快向客戶提供所有已知的錯誤規避或錯誤回避程式。此外，SISW 將盡商業上的合理努力，在 SISW 能夠驗證和複製報表錯誤之後的合理時間內更正任何可複製的不符合項。該項服務可以透過遠端存取客戶電腦的方式提供，或者透過交付有形媒介的方式提供，具體方式依問題性質而定。
- 1.6 **運行環境；無修改。**本支援附件只適用於在授權和 Camstar 企業軟體文件規定的條件和環境下運行的 Camstar 企業軟體。若 Camstar 企業軟體被 SISW 之外的任何人修改或改動（在 SISW 明確指導下實施的修改或改動除外），則不得要求 SISW 提供支援服務。網站上面的“Camstar 發佈矩陣”規定了支援的配置和硬體環境。
- 1.7 **無法更正。**若 SISW 不能在合理時間內更正 Camstar 企業軟體與其文件之間的實質性不符合項，則 SISW 可以允許客戶選擇按比例終止支付年度支持或訂閱費，以此作為對客戶的唯一補救。
- 1.8 **只支持當前版本。**SISW 只支援 Camstar 企業軟體的當前版本以及此前兩 (2) 個版本。若客戶未在 SISW 交付之後兩 (2) 年內安裝 Camstar 企業軟體的新版本，並且引起支援請求的困難與不支持的版本相關（該等困難可以透過安裝被支持的版本來解決），則 SISW 沒有義務向客戶提供支援服務。此外，客戶應該在收到 SISW 向其發佈的更新版本以及其它更正軟體（比如熱修復）之後立即應用。若現有更新版本能夠解決客戶相關版本的已知問題，則該更新版本將被視為解決方案。除非錯誤得到 SISW 的確認並且沒有在當前可用更新版本或版本升級中得到解決，否則 SISW 不會提供或者支援特定的客戶更正修復。若 SISW 產出了一個特定的客戶更正修復，則 SISW 負責將其併入一項更新中，而客戶負責應用該項更新版本。
- 1.9 **附加服務。**SISW 會適時提供客戶支援等級之外的服務或者本支援附件範圍之外的服務，並且收取相應的額外費用。比如，現場服務、諮詢、客戶系統的安裝和配置、終端使用者培訓、定制程式設計等不屬於本附件項下的服務，但是 SISW 可以在客戶與其另行簽訂協定並且支付相應的額外費用之後提供。
- 1.10 **第三方軟體。**SISW 只證明第三方軟體會按照 Camstar 企業軟體的相關文件與 Camstar 企業軟體結合運行。客戶對第三方軟體的任何其它用途，不管是作為一個獨立產品還是與 Camstar 企業軟體結合使用，均未得到 SISW 的測試和證明。儘管 SISW 會協助客戶實現第三方軟體與 Camstar 企業軟體之間的互通性，但是 SISW 沒有義務支援第三方軟體。

## 2. 有效期。

- 2.1 客戶可以為初始年度維護期購買支援服務。此後維護服務將自動續期一 (1) 年，除非任何一方最晚在初始有效期或任何續期到期前六十 (60) 天向對方發出書面終止通知終止維護服務。SISW 可以調整續期內的軟體維護費，不過 SISW 須最晚在當前有效期結束前六十 (60) 天向客戶發出書面通知。若客戶在本協定有效期內購買了其他的軟體授權，則 SISW 保留按比例調整該等附加軟體的年度維護費用的權利，使其與初始的軟體維護期和發票週期時間一致。
- 2.2 為客戶網站購買維護服務之前，須為授權該網站使用的所有 Camstar 企業軟體模組購買服務。若客戶未為維護服務續期或者終止維護服務，而日後希望重啟維護服務，則客戶必須支付拖欠的所有維護費用外加這些費用的百分之二十五 (25)，以及為使 Camstar 企業軟體達到當時最新版本而必需支付的所有其它費用。

### 3. 客戶的義務。

除非在任何時間均滿足下列所有條件，否則 SISW 沒有義務提供支援附件中的支援服務。

- 3.1 技術連絡人。客戶應隨時指定至少兩名技術知識豐富並且培訓有素的員工為技術連絡人。
- 3.2 存取與資料。客戶應向 SISW 提供安全的遠端存取授權權，以便 SISW 存取運行 Camstar 企業軟體的客戶電腦系統。用於該存取權限的存取協定和密碼將由各方技術連絡人適時確定。在 SISW 提出合理請求時，客戶應向 SISW 提供客戶資料的拷貝，以便 SISW 提供支援服務。