

PLM、MOM 及 Polarion 软件

产品特定维护服务条款

这些产品生命周期管理软件（Product Lifecycle Management）软件产品特定维护服务条款（“PLM 维护条款”）旨在补充一般 SISW 维护服务条款，且仅适用于订单上标识为 PLM-TC、PLM-NX、PLM-TCO、MOM 或 POLAR 的产品（“PLM 软件”）。这些 PLM 维护条款和一般 SISW 维护服务条款、与客户订立的最终用户许可协议以及其他适用的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条款：

- (a) “**事件报告**”是指与 PLM 软件相关的客户查询。
- (b) “**目标响应时间**”是指从根据这些 PLM 维护条款收到事件报告，到 Siemens 技术支持团队与客户进行初次通信之间的目标时间。
- (c) “**分级支持**”是指根据这些 PLM 维护条款提供多个级别的维护服务。

2. **分级支持。**

客户将根据适用订单上规定的分级支持级别获得维护服务。如果没有另外指明，则将适用铜级（又称“标准支持”）。客户必须为同一产品组合（Teamcenter、NX、Tecnomatix、Polarion、Camstar、Simatic IT、MoM R&D Suite、Preactor 均各视为一个产品组合）中的所有受支持产品购买相同级别的维护服务。

2.1 **铜级支持服务。** 铜级支持（又称“标准支持”）包含以下服务权益：

- (a) **在线支持。** 铜级支持客户可以在线创建、管理和审核事件报告。访问 Siemens 技术支持网站，包括 Siemens 软件知识库和 Siemens 技术支持中心，每天 24 小时，每周 7 天（“24/7”）。
- (b) **技术支持。** 铜级支持客户可在 Siemens 技术支持中心的正常工作时间与最接近适用位置或地域的中心联系。客户应就可疑错误向 SISW 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。技术支持用英语提供；SISW 可能会自行决定是否提供其他语言。
- (c) **技术联系人。** 客户须指定至少两（2）名客户员工作为指定技术联系人，这两名指定联系人应当已经从 SISW 接受过有关各自 SISW 软件的培训。这两名指定技术联系人必须是客户经营场所的维护服务主要联系人。SISW 在任何时间提供维护服务时，必须有一名客户技术联系人参加。客户可以通过书面通知 SISW 的方式，变更指定的技术联系人。
- (d) **访问和数据。** SISW 可以通过安全远程连接来访问运行 SISW 软件的客户计算机系统，以实施维护服务。访问协议和密码由双方的技术联系人确定。客户需要提供实施维护服务合理必要的客户数据副本。

2.2 **银级支持。** 特定软件产品可以获得银级支持（又称“高级支持”）。银级支持客户将获得铜级支持外加下列权益：

- (a) **危急支持服务。** 获得危急优先级事件支持，每天 24 小时，每周 5 天。获得全球支持中心可能提供的持续支持。包含保密或导出控制数据（export-controlled data）的事件报告可能无法在当地工作时间之外继续使用。正常工作时间内客户必须直接与 Siemens 技术支持中心联系。对于非正常工作时间内的危急优先级事件，联系信息将发布在客户技术支持网页上。对于 <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf> 中列出的产品，仅在正常工作时间内提供支持，无论事件报告的优先级如何。
- (b) **Siemens 标准云支持的访问和使用。** 经要求并向 SISW 咨询，客户可以访问和使用 Siemens 标准云支持。云支持规范详见客户技术支持页面。客户可以使用该环境测试标准软件的新功能，或进行安全故障排除。此环境仅可用于非生产用途，不提供数据导出。Siemens 专业服务可以提供更复杂的云环境。
- (c) **客户服务事项管理。** 客户服务工程师将管理所有紧急业务请求的上报。

2.3 **金级支持。** 特定 SISW 软件产品可以获得金级支持（又称“高级增强支持”）。客户将获得铜级和银级支持外加下列权益：

- (a) **危急支持服务。** 获得危急优先级事件支持，每天 24 小时，每周 7 天。获得全球支持中心可能提供的持续支持。包含保密或导出控制数据（export-controlled data）的事件报告可能无法在当地工作时间之外继续使用。正常工作时间内客户必须直接与 Siemens 技术支持中心联系。对于非正常工作时间内的危急优先级事件，联系信息将发布在客户技术支持网页上。对于 <http://media.plm.automation.siemens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf> 中列出的产品，仅在正常工作时间内提供支持，无论事件报告的优先级如何。

[mens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf](https://www.mens.com/gtac/Exclusion-productID-list.pdf) 中列出的产品，仅在正常工作时间内提供支持，无论事件报告的优先级如何。

- (b) 线上支持。面向危急、高和中/一般优先级事件的周末或节假日支持适用于生产实施或升级线上情形，每个客户位置每年仅限提供两（2）次，前提是：
- i. 请求至少提前两周以书面形式提出；
 - ii. 请求包括计划活动的技术细节，如项目计划、时间表、项目人员联系方式等；以及
 - iii. 客户提前确保并确认向 SISW 提供对客户系统环境的远程访问。

3. 优先级和上报

SISW 应尽商业上合理的努力，以先到先得的原则提供及时的维护服务。事件报告将根据严重性和复杂性上报给 SISW 内的对应资源。客户应根据以下优先级类别对每个事件报告进行分类。未分类的事件报告将被归类为“一般”。最终优先级分类由 SISW 自行确定。优先级类别：

危急	客户的软件生产安装完全停止运行或导致客户运营出现严重中断。银级支持的危急事件目标响应时间为 2 小时（仅限工作日），金级支持为 1 小时（每周 7 天）。
高	此优先级用于以下情形：存在严重的功能缺失，但客户的生产系统保持正常运行，且处理工作能够继续。银级和金级支持的高优先级事件的目标响应时间为 8 个工作日小时。
中/ 一般	发生功能错误，但处理工作仍可继续，或者非关键业务功能无法正常运行。
低	服务或信息请求，或发现了产生轻微影响的问题。