

Simatic IT 软件

产品专用条款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.或其西门子工业软件关联公司之一（在下文中合称为“SISW”）已与用户就 SISW 软件签订了一份软件许可与服务协议。协议形式可以是双方签名的书面协议或者用户以电子方式同意的一份点击协议或线上协议（在下文中称为“协议”）。此条款和条件（“Simatic IT 修订”）将仅适用于制造执行系统的软件产品组 Simatic IT 软件（“Simatic IT 软件”），不适用于 SISW 提供的任何其他软件。此条款将是对协议条款的补充并在与协议条款冲突时取代并代替协议中关于 Simatic IT 软件的条款。

1. 软件许可条款和条件。

1.1 定义。下列定义适用于 Simatic IT 软件。

- (a) “信用”。对于允许不同配置的 Simatic IT 软件产品，不仅可以在初次授予许可时确定使用范围，而且购买附加许可信用（从而可以获得附加许可权，比如允许“同时使用者”许可证增加一定数量的用户，或者增加一定数量的产品，尤其允许“按产品”授予的许可证增加一定数量的“设备”，或者增加一定数量的用户端）也可以确定使用范围。该范围取决于可向 SISW 订购的信用包。
- (b) “文件”。Simatic IT 软件的文件有德语和英语两个版本。Simatic IT 软件的文件连同软件一起以数字格式提供。纸质文件必须单独购买。

1.2 许可的授予。授予用户的 Simatic IT 软件权限取决于相关的许可类型。除非另有规定，用户每购买一个许可，就有权在每一（1）个硬件装置上安装 Simatic IT 软件，但是该权利为非排他性并且不可转让。Simatic IT 软件由一个或多个 Simatic IT 基本模块组成，该等基本模块是使用任何要求数量的附加模块和/或任何附加模块组合的前提条件。除了许可类型外，Simatic IT 软件的适用范围一般取决于取得的信用数量。用户使用 Simatic IT 软件的项目数量取决于已经取得的相应信用数量。

1.3 许可类型。Simatic IT 的许可类型如下：

- (a) “浮动许可”。“浮动许可”也叫“同时使用者许可”（定义见协议）。
- (b) “单工作站与服务器许可”。对于 Simatic IT 软件，一个“单工作站与服务器许可”是指在一（1）个硬件装置上按照 SISW 在文件说明中规定的方式安装 Simatic IT 软件的权利，该权利是可以根据协议可转让的非排他性权利，没有有效期限限制。
- (c) “租借或租赁许可”。用户有权在一（1）个硬件装置上安装和使用 Simatic IT 软件，并且该权利为非排他性，在 SISW 书面规定的时间内有效。如果规定以小时计算使用期间，则使用期间从软件启动开始起算，到软件关闭时结束。如果规定以天、周或月计算使用期间，则使用期间从交付软件之日起算，与具体使用时间无关。
- (d) “试用或演示许可”。用户有权在一（1）个硬件装置上安装 Simatic IT 软件并以双方书面规定的方式将其用于验证目的。除非双方书面规定了一个不同的使用期间，否则使用期间为 14 天，从交付 Simatic IT 软件之日起算。

1.4 （旧版 Simatic IT 软件使用的）Simatic IT 库的补充条款。“Simatic IT 库”是由 SISW 为制造执行系统开发的一个可重用软件应用程序，不能独立运行，必须与 Simatic IT 软件结合使用。旧版 Simatic IT 软件不管是以前还是现在都有这些 Simatic IT 库。若用户已经为旧版 Simatic IT 软件购买了这些 Simatic IT 库的许可，则在使用这些 Simatic IT 库时适用本款的规定。

- (a) 用户拥有在用户的应用软件内并且在下列（b）款规定的范围内以目标代码形式使用 Simatic IT 库的非排他性权利。未经 SISW 事先书面许可，禁止任何进一步复制。Simatic IT 库是定制应用软件的一部分，因此不得出售、分许可、出租、公开或以任何其它方式转让，但是本 Simatic IT 修改项下允许的 Simatic IT 软件应用程序转让除外。
- (b) Simatic IT 库被许可用于该库使用的设备数量。“设备”是指 Simatic IT 软件“Simatic IT 生产建模器”里面配置的任何物理装置。对于加工行业，设备可以指配方阶段用于转换材料的装置（“执行设备”）或用于存储或运输材料并且不与配方阶段连接的装置（“存储设备”）。每个库都规定了可能的设备数量。用户只能把

Simatic IT 库用于用户已经取得相应许可的设备。若要在相应设备范围之外使用 Simatic IT 库，则必须取得附加许可或者信用（若适用）。在这种情况下，“信用”的定义也适用于 Simatic IT 库。

- (c) SISW 将一直跟踪目标代码中提供的所有 Simatic IT 库，验证用户或任何第三方实施的任何不当改动或修理。
- (d) 用户理解并承认，SISW 今后可以随意在 Simatic IT 软件中加入 Simatic IT 库或其组成部分，作为软件产品的一部分来经销。今后的 Simatic IT 库版本可能会相应修改。
- (e) 除非 SISW 另有不同的书面约定，Simatic IT 库应采用 SISW 提供的需求规格。

2. Simatic IT 软件的维护条款和条件。

本 Simatic IT 维护条款和条件适用于 Simatic IT 软件、支持水平和时区、旧版 Simatic IT 的 Simatic IT 库以及在 SISW 给用户的报价单中规定的其它维护服务。该等报价单可以采用 LSDA 或者在形式和内容上可被 SISW 接受的其它订购文件（在下文中合称为“LSDA”），并构成 SISW 提供给用户的 Simatic IT 软件相关维护服务范围。在下文中，SISW 和用户合称“双方”。

2.1 定义。

- (a) “支持请求”指在此维护条款条件范围内处理的与 Simatic IT 软件相关的一项用户查询。
- (b) “响应时间”指根据此 Simatic IT 维护条款和条件，通过某一约定的沟通渠道（即网站界面以及访问网站后拨打电话）收到支持请求，到 AS Simatic IT TSS（技术支持服务）部门一名技术专家通过电子邮件、电话或网站互动第一次与用户沟通的时间。响应时间代表开始对所报问题进行技术分析的时间。
- (c) “派遣时间”指 SISW 和用户共同约定需要派遣一名 SISW Simatic IT 软件专家到现场实地调查问题之时起，到 SISW Simatic IT 软件专家实际启程或者开始办理必要差旅许可（尤其是签证）之时的时间。在特定情况下，当 SISW 选择的专家需要取得许可或者签证后才能前往用户现场执行服务任务时，后者才适用。
- (d) “旅途时间”指在派遣时间结束时，从 SISW Simatic IT 软件专家所在地到相关 LSDA 中规定现场的时间，也包括办理签证（若有）和旅行预订的时间。因此，无法提前固定旅途时间的长短。
- (e) “版本”指软件版本的标识，用软件名称中那个点前面的一位数字来表示（比如：“软件 Vx.y”里面的“x”），通常含有对前一“版本”的主要变更。
- (f) “发布”指软件发布的标识，用软件名称中那个点后面的一位数字来表示（比如：“软件 Vx.y”里面的“y”），通常含有对前一“版本”的次要变更。
- (g) “升级”指软件的一个含有新功能的较高版本或发布。“升级”可以包括新的版本和新的发布。
- (h) “热修复”是用于更正错误的软件更新，不一定含有新功能。
- (i) “服务包”指用于清除故障的软件包，通常含有多个热修复，不一定含有新功能。
- (j) “维护服务”指此 Simatic IT 维护条款条件第 3.7 款“维护服务描述”中规定的维护服务。

2.2 Simatic IT 软件维护服务。维护服务涵盖相关 LSDA 中规定的软件，前提是在签订“Simatic IT 维护服务”合同时，Simatic IT 软件产品被列入了 SISW 当时的价格表中。维护服务只涵盖 Simatic IT 软件产品（即在执行维护服务时已经公布的 SISW 价格表中所含产品）的当前版本和发布以及从已公布的 SISW 价格中删除不超过一（1）年时间的旧版本和旧发布。对于从已公布价格表中删除时间更长的 Simatic IT 软件版本和/或发布，SISW 可以自行决定是否提供维护服务。

- (a) 维护服务分为“铜级”、“银级”和“金级”三个支持服务等级，具体由相关 LSDA 规定。
 - “金级支持”服务类别包含并隐含“银级支持”服务类别。
 - “银级支持”服务类别包含并隐含“铜级支持”服务类别。
- (b) 除外责任。对于未按相关许可规定或者相关 LSDA 规定使用或者用户或第三方未经 SISW 书面批准擅自改动或修改后的 Simatic IT 软件以及旧版 Simatic IT 软件 Simatic IT 库，SISW 没有义务提供维护服务。

2.3 维护服务登记。

- (a) SISW 应向用户提供一个合同编号，该合同编号通过相关 LSDA 发送到“用户主要联系人”。在执行下款规定的联系信息登记程序时需要填写该合同编号。

- (b) 本附录中描述的服务职能仅在完成登记程序之后才提供。登记程序要求用户填写由 SISW 通过互联网地址 <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>提供的登记表。通过互联网收到登记表之后，SISW 应确认登记内容。

2.4 收到支持请求时提供维护服务。若按照用户的支持请求提供维护服务，则应适用下列规定：

- (a) 联系“技术支持团队”；支持的可得性。用户可以联系 SISW 的专家团队。SISW 专家团队会根据网站 <https://Simatic IT-simaticit.siemens.com/tss>详细描述的要求，按照这些 Simatic IT 维护条款条件的规定回答支持请求。第三方提交的查询不在维护服务条件范围内，除非与用户另有不同的书面约定并且用户即时提交第三方的联系资料。若 SISW 接受第三方，则该等接受只对维护服务的当前期间或者延展期间内有效，并且此等接受可以在下一个延展期间开始前撤销且撤销立即生效。
- (b) 各个服务类别提供 Simatic IT 服务支持的时间分别如下：
- 铜级支持：在下列三个时区中，每周（周一至周五）可用服务时间为 5 天（具体见相关 LSDA）
 - 亚洲 [1:00 格林威治时间 --- 10:00 格林威治时间]
 - 美洲 [14:00 格林威治时间 --- 1:00 格林威治时间]
 - 欧洲 [8:00 格林威治时间 --- 17:00 格林威治时间]
 - 银级支持：每周 5 天，每天 24 小时（从星期一 00:00 格林威治时间到星期五 24:00 格林威治时间，包括节假日）
 - 金级支持：每天 24 小时，每周 7 天（包括节假日）

2.5 支持请求的优先等级和响应时间。

- (a) 用户应按下表以及对自身业务的影响对每项支持请求进行分类。若用户未规定支持请求的优先等级，则默认为“低”。

现有优先等级：

- 重要 该优先等级只适用于用户生产系统已经停运或者用户想要尽早初次启动生产系统而这个问题会阻碍生产系统开始运行的情况。
- 高 该优先等级适用于存在严重功能丧失，但是用户生产系统仍在运行，可以继续加工的情况。
- 中 发生了功能错误但是仍然可以继续加工的情况，或者一个对业务不重要的功能运行不正常的情况。
- 低 服务或信息请求，或者发现了一个影响较小的问题。

- (b) 优先等级相同的所有支持请求按收到的时间先后顺序进行管理。
- (c) 支持请求分类只有在 SISW 确认分类后才有约束力。SISW 不得无理拒绝做出该等确认。
- (d) 若在处理支持请求的过程中业务影响发生了变化，只有双方一致同意后才可变更优先等级，且变更后的优先等级从一致同意之时开始生效，但任何一方均不得无理拒绝同意变更优先等级，前提是对相关附加事实的沟通需通过在此约定的沟通方式进行。
- (e) SISW 应根据适用的服务类别，在约定的响应时间内对用户的支持请求做出相应响应。

优先等级	响应时间		
	铜级支持	银级支持	金级支持
重要	4 小时	1 小时	1 小时
高	8 小时	8 小时	8 小时
中	2 天	2 天	2 天
低	5 天	5 天	5 天

- (f) 支持请求的响应时间按照选择服务类别（铜牌、银牌或金牌）的提供时间计算。这意味着该服务类别中没有提供的支持服务及其相关支持服务的小时数不计入响应时间，而响应时间将被中断，然后在定义的可得时间框中下一个小时开始时重新计时。在每种情况下，响应时间均应在 SISW 收到必要支持信息之后尽早计时。
- (g) 优先等级相同的所有支持请求均按“先进先出”原则进行管理。
- (h) 对于有重大业务影响的优先等级极为重要的情况，技术支持团队可以接听来电。在任何情况下，用户都必须通过下文“技术支持服务网站（TSS 网站）”中描述的网页创建一个新的、正式的服务请求。

2.6 沟通，支持请求日志。

- (a) 若“维护服务条件”范围涵盖的一项支持请求要求在用户首次电话或电子邮件之后进行进一步沟通，SISW 应向用户提供一个相关支持请求代码 - “支持请求代码”或者“SR 代码”。在日后的所有沟通中，用户都应引用该 SR 代码，使 SISW 快速识别支持请求。用户应按照第 3.3 款的规定通过 TSS 网站插入名称“Simatic IT”以及支持请求联系人的电子邮件地址或者电话号码，并且适时更新这些信息。
- (b) 在原则上，支持请求应由用户在登记程序中指定的联系人之一提交，SISW 的回答应发送给提交支持请求的联系人。用户应适时更新这些联系信息以及相应的电话号码和电子邮件地址。
- (c) 若支持请求由一个不同的人员提交，则应该在服务请求 Simatic IT 使用中注明合同编号，附上详细的联系信息（至少要有电子邮件地址和电话号码）。另外，在这种情况下，“重要”级支持请求的响应时间对 SISW 没有约束力。新的联系人需要尽快执行登记程序。若用户希望 SISW 把回答发送给指定联系人以外的人员，则用户提交支持请求时应该向 SISW 提供相应的联系信息。
- (d) 在记录支持请求时，用户须提交下列信息（必要支持信息）：
 - 造成问题的 Simatic IT 软件组件或 Simatic IT 库，或者发生问题的领域（若用户已知或者代表用户记录支持请求的人员已知）；
 - 问题的简要描述。描述应显示导致问题的步骤，并且提供用户系统变更信息，比如在客制化过程中应用了会影响到系统行为的热修复、更新或变更；
 - 用户在联系技术支持团队之前执行的调查（若有）细节以及复制问题所需要的信息（是否可以复制？如何复制？）；
 - 关于问题发生之处用户功能或修改的信息；
 - 尤其对于“高”和“重要”两个优先等级：问题对用户业务影响的细节。

2.7 维护服务描述。

- (a) 软件更新服务
 - (1) 所有维护服务类别（铜级、银级和金级）都会有该项服务。对于用户在维护服务启动之前直接或间接从 SISW 处通过许可取得的维护服务范围（具体以相关 LSDA 的规定为准）的每个 Simatic IT 软件产品，只要 SISW 经销这些 Simatic IT 软件版本，用户均应收到 Simatic IT 软件的最新软件升级和服务包。
 - (2) 维护服务范围不包括安装软件更新。
 - (3) 按照修订后的协议规定向用户授予新版本和新发布的软件许可。适用的许可类型和软件类型应为最初许可给用户的软件产品的许可类型和软件类型，并且第 3.7 款（维护服务描述）应适用于新的版本和发布。
 - (4) SISW 一般在升级或服务包可供发运之日起一个月内发运。
 - (5) 在任何情况下，授予的升级与服务包许可范围以及数量均不得超出 Simatic IT 软件最初授予的许可范围。
 - (6) 本款第(1)、(2)和 (5)项适用于维护服务范围内旧版 Simatic IT 软件的 Simatic IT 库（具体见相关 LSDA 的规定）。
- (b) 技术支持服务网站（TSS 网站）。所有维护服务类别（铜级、银级和金级支持）都有该项服务。SISW 允许用户的注册使用者自由访问关于软件的多个技术文件，具体文件由 SISW 自行选择。这些文件可以含有：
 - Simatic IT 知识库 - 这是一个数据库，内含根据以往用户服务请求经验开发的一般技术支持解决方案。
 - 可供电子下载的 Simatic IT 软件（比如：热修复集）和发布说明。
 - 可供电子下载的 Simatic IT 软件产品文件。

应该通过网站 <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss> 访问。

用户可以为维护服务范围内（如相关 LSDA 之规定）的 Simatic IT 软件产品下载错误纠正。SISW 会不时在 TSS 网站免费向用户提供相关 Simatic IT 软件的错误纠正。

- (c) Simatic IT 产品的技术支持服务。所有维护服务类别（铜级、银级和金级支持）都有该项服务。

SISW 将按照第 3.4 款条款的规定，随时回答用户关于 Simatic IT 软件产品和旧版 Simatic IT 软件 Simatic IT 库的问题（具体见相关 LSDA 的规定），前提是用户的支持请求满足下列附加要求。

- 用户提出的技术问题必须以 Simatic IT 软件的现场技术专家（该技术专家不了解发生问题的用户具体应用）能够理解的技术方式描述。。支持请求应注明 Simatic IT 软件的名称（包括版本、发布和/或服务包和/或热修复的标识）以及支持请求所指的操作系统的属性。如果适用，用户应该描述已经采取的旨在解决技术问题的措施，Simatic IT 软件被如何调整或客制化，并且对用户自己的发生技术问题的应用软件进行简要描述。
- 支持请求的内容不得含有与用户应用程序相关的问题。支持请求只能含有与 Simatic IT 软件相关的软件具体问题。
- 支持请求应采用英语。
- 用户应尽自己最大努力提供初始支持请求中已经有的“必要支持信息”。

- (d) 远程支持（在请求时提供远程连接）。

- 所有维护服务类别（铜级、银级和金级支持）都会有该项服务。若用户的 IT 基础设施允许远程访问，SISW 还将通过远程访问回答支持请求，对技术问题进行处理。
- 当发生问题时，用户和 SISW 可以约定开通远程连接，以便 SISW 技术人员能够远程访问运行 Simatic IT 产品的用户计算机。在这种情况下，在用户事先授权之后，SISW 的技术支持团队人员能够通过远程连接控制用户的设备。各方都对安全访问该等服务负责。
- 远程访问将由用户在双方约定的时间启动。在这种情况下，可由 SISW 通过位于技术支持团队站点的一个输入装置（键盘或鼠标）操作运行 Simatic IT 软件的用户系统，该站点的相应显示器会作为用户系统的一个输出装置进行运行。用户应确保此时的系统状态与支持请求相关的系统状态相对应。用户承认，SISW 不熟悉用户设备的具体风险，因此在操作用户设备之前，用户应提供 SISW 人员合理需要的所有信息。
- 在回答用户支持请求时，在取得用户同意之后，SISW 应尽合理努力，在对支持请求有用的情况下使用远程访问。但是，有时可能无法立即实现远程访问。

3. Simatic IT 软件的可选维护服务。对于 Simatic IT，可以使用下列可选维护服务。只要不与下列特殊条款相矛盾，第 3 款描述的维护条款条件应予适用。

3.1 基于代理的诊断服务（远程监控）。

- (a) 若双方另行约定了“基于代理的诊断服务”（具体见相关 LSDA 的规定），则 SISW 可以通过 SISW 的一个代理工具，在技术上永久监控用户安装的 Simatic IT 产品和/或系统以及用户的应用程序，用户无须每次都技术手段对连接进行初始化处理。。但是，这并不意味着 SISW 能够永远操作用户的系统。SISW 的技术专家不会持续监控用户系统上面的所有操作。
- (b) 在用户站点安装的代理工具可以分析在用户系统运行时发生的与用户的硬件和操作系统以及 Simatic IT 的软件产品和应用程序相关的潜在问题。根据用户的系统配置，在发生定义的特定事件时，代理软件将发出一个警报信号。在可以执行远程诊断服务之前，双方应针对安装在用户系统上面的 Simatic IT 软件规定与潜在问题相关的事件范围。只有已定义的事件才会促使将软件代理发出的警报信号发送到 SISW 服务运行中心。软件代理的安装和配置由 SISW 的团队在服务激活任务执行过程中完成。

服务激活任务针对用户的每个站点，包括：

- 定义须由软件代理监控的事件
- 在用户站点安装和配置软件代理
- 在 SISW 的设施处激活服务
- 验收测试

用户负责按照 SISW 的规格建立一个符合 SISW 规定安全要求的永久性连接线。只有执行上述步骤之后，才可以请求 SISW 执行安装和配置活动。

- (c) 对于因没有沟通渠道或者用户现场的沟通基础设施出现技术问题造成的警报沟通遗漏，SISW 概不负责。
- (d) 用户负责实施已安装软件代理许可的维护制度，并遵守 SISW 提供的技术文件中规定的安全制度。

- 3.2 定期维护。若双方另行约定了“定期维护”服务（具体见相关 LSDA 的规定），则用户和 SISW 应约定为系统定期维护提供特定天数的协助。SISW 和用户应约定协助日期，并且应较要求日期提前至少 10 天提交协助请求。该定期维护的范围是检查系统是否需要修改，确保今后不会因为消耗系统资源而发生任何问题。
- 3.3 现场纠正服务。若双方另行约定了“现场纠正服务”（具体见相关 LSDA 的规定），则 SISW 将在相关 LSDA 规定的用户现场协助用户处理属于 Simatic IT 维护服务范围内的问题。
- (a) 由于支持请求不包括直接与 Simatic IT 软件直接相关的查询之外的其它查询，因此用户应自己负责确保提供非常了解用户系统的人员。
 - (b) SISW 人员不得或者被视为已经与用户建立任何雇佣关系。用户只能把与现场纠正服务相关的请求提交给 SISW 指定的联系人，无权直接向 SISW 团队的其他成员发出任何指示。
 - (c) 应该适用下列时间计划：
 - SISW 的 Simatic IT 软件专家到达指定的用户现场的时间应在派遣时间和旅途时间届满之后。
 - Simatic IT 软件专家应在派遣时间后 24 小时内动身前往相关 LSDA 中规定的用户指定现场。
 - 旅途时间不包含在派遣时间内。SISW 应尽到商业上合理的努力，尽量减少旅途时间。
- 3.4 成熟产品支持。若双方另行约定了“成熟产品支持”服务（具体见相关 LSDA 的规定），则应该适用下列规定：
- (a) “成熟”产品指不再列入 SISW 发布的价格表中的 Simatic IT 软件产品版本或发布，SISW 不再提供和支持这些产品版本或发布，定期维护服务中也不涵盖这些产品版本或发布。
 - (b) 除非另有不同的规定，否则对这些产品的支持仅限于与 Simatic IT 产品特征相关的问题以及文件请求且不适用固定响应时间。SISW 可以自行决定是否回答支持请求，比如提供热修复、升级或者临时替代解决方案。不适用软件升级服务。
 - (c) 若为相关 LSDA 中指定的特定成熟 Simatic IT 软件产品选择了“成熟产品支持”，则 SISW 将提供下列服务：按第 3 款规定适用技术支持服务。SISW 根据具体的服务类别确定是否提供服务支持。SISW 应尽合理努力为用户的支持请求找到答案。

4. 软件维护服务和可选维护服务的适用费用和支付条款。

- (a) 维护服务的费用在相关 LSDA 中规定。所有应付费用不含增值税。此外，还应该适用下列规定：
- (b) “远程支持”服务：约定的 SISW 和用户方软件工具及硬件设备的相应许可费用以及连接费用应由用户承担。
- (c) “基于代理的诊断服务”：用户的专用硬件设备和代理软件许可（第三方产品）的成本由用户承担。
- (d) 服务激活任务针对用户的每个站点。
- (e) 每个站点的费用根据该站点服务激活时要求的活动进行规定。
- (f) “现场纠正服务”：SISW 在用户现场执行的服务应按 SISW 的适用费率额外开具发票。SISW TSS 人员的旅途和生活费用应由用户按 SISW 的适用费率进行报销。
- (g) “定期维护”服务：SISW 将按第 2.7 款（维护服务描述）中描述的程序，就用户和 SISW 约定的年度费用，包括定期服务天数（具体见相关 LSDA 中的规定）向用户收费。
- (h) “成熟产品支持”服务：该项服务按 SISW 为不同的 Simatic IT 软件产品、版本和发布规定的固定费率收费。
- (i) 差旅费不计入维护费，而应按记录实际发生的费用予以报销。