

制造运营管理 (MOM) 软件

产品特定维护服务条款

制造运营管理 (MOM) 软件产品特定维护服务条款 (“MOM 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“MOM”的产品。MOM 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 PLM 条款：

- (a) “事件报告 (IR)”是指与 MOM 软件相关的客户查询。
- (b) “目标响应时间”是指考虑到合同约定的支持服务级别 (铜级/标准、银级或金级) 的提供时段，按照这些 MOM 维护条款，从通过其中一种约定通信渠道 (例如，Siemens GTAC 网络支持、直接电话支持等) 收到事件报告到 Siemens 技术支持人员通过电子邮件、电话或网络互动与客户进行首次通信的目标时间。
- (c) “分级支持”是指根据这些 MOM 维护条款提供多个级别的维护服务。
- (d) “顶级支持”是指以固定费用为客户提供附加维护服务。

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。

2.1 铜级/标准支持服务。

- (a) 在线支持。 铜级/标准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 (www.siemens.com/gtac)，包括 Siemens 软件知识库、距离当前位置最近的 Siemens 技术支持中心和文档，每天二十四小时/每周七天 (“24/7”)。
- (b) 电话支持。 铜级/标准支持客户可在对应 Siemens 技术支持中心的正常工作时间 (08:00-17:00) 与最接近适用位置或地域的 Siemens 技术支持中心联系。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。电话支持用英语提供；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 MOM 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主要联系人，负责就维护服务与 SISW 进行联系。而且，SISW 提供任何维护服务时，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，不时变更最初指定的技术联系人。
- (d) 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维护服务。客户应向 SISW 提供对运行 MOM 软件的客户计算机系统的安全远程访问。用于此访问的访问协议和密码由双方的技术联系人不时确定。收到 SISW 的合理请求后，客户需要提供客户数据副本以实施维护服务。

2.2 **银级支持服务。** 银级支持客户将获得全部铜级/标准支持服务权益以及下列额外权益：紧急/危急支持服务。紧急支持可 24x5 (从星期日凌晨 00:00 到星期五夜间 11:59) 提供，仅限处理危急优先级情况，即客户的 MOM 软件生产安装完全停止运行或导致客户运营的严重中断。24 小时支持服务热线应仅在适用的 Siemens 技术支持中心的正常工作时间之外使用；正常工作时间内客户必须直接与 Siemens 技术支持中心联系。

2.3 **金级支持服务。** 金级支持客户将获得全部银级支持服务权益以及下列额外权益：

- (a) **紧急/危急支持服务。**紧急支持可 24x7 提供，仅限处理“危急”优先级的情况，即客户的 MOM 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。24 小时支持服务热线应在适用的 Siemens 技术支持中心的正常工作时间之外使用；正常工作时间内客户必须直接与 Siemens 技术支持中心联系。
- (b) **可预先安排周末/节假日支持。**面向高和/或中优先级呼叫的预先安排的周末支持适用于实施或升级的生产上线情形，每个客户位置每年仅限提供 2 次。
3. **顶级支持。**MOM 软件客户可以选择购买以下额外顶级支持服务：
- (a) **客户成功经理。**客户成功经理 (CSM) 将作为专门的支持资源来管理维护服务中 MOM 软件产品的维护服务、通信、参与成效和定期报告。
- (b) **指定支持工程师。**SISW 将安排一位指定支持工程师 (DSE) 协调 MOM 软件事件报告中的技术问题。
4. **其他规定。**
- 4.1 **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“一般”。最终事件优先级分类由 SISW 自行确定。优先级类别：
- **危急**
此优先级专为以下事件保留：客户的生产系统停机，或者客户意图很快初次启动其生产系统，而此问题会妨碍生产系统开始运行。铜级/标准支持的危急事件目标响应时间为 4 小时，银级支持为 2 小时，金级支持为 1 小时。
 - **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。高优先级事件的目标响应时间于所有支持等级均为 8 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。中/一般优先级事件的目标响应时间于所有支持等级均为 2 天。
 - **低**
服务或信息请求，或发现了产生轻微影响的问题。低优先级事件的目标响应时间于所有支持等级均为 5 天。
- 4.2 **延长和生命周期结束维护服务。**SISW 将在主流支持到期后继续为 MOM 产品提供为期 24 个月的延长维护服务。生命周期结束维护服务仅限于商业上合理的努力；目标响应时间不适用于生命周期结束事件。