

IBS QMS 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（“IBS QMS 修订”）将仅适用于 IBS QMS 软件（“IBS QMS 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 IBS QMS 软件的条款。

1. 软件维护条款和条件

1.1 技术升级

(a) 软件与升级之间的兼容性

IBS QMS 发布计划包括与软件旧版本之间的兼容性，最长兼容期间为 3 年，从主要版本正式发布之日起算。兼容意味着可以传输和维护现有数据。兼容不包含定制化软件组件。

(b) 版本维护期间

IBS QMS 应为软件的每个当前主要版本提供维护服务，维护服务期限为 1 年，从正式的版本发布之日起算。

1.2 服务等级协议

(a) 要求

SISW 履行“服务等级协议”项下义务之前，用户须满足下列各项要求：

- 用户使用的软件主要版本尚在 SISW 规定的维护期内。用户已经建立并且正在运行“一级支持”且此构成与“IBS QMS 二级支持”的中央接口
- 用户提供的一级支持为软件无故障运行环境提供强有力保障

(b) 用户提供的一级支持

用户提供的一级支持指用户的支持和热线团队直接提供的支持和热线活动。在任何情况下，一级支持（在本例中尤其指关键用户和系统管理员）负责确保用户自己提出的解决方案响应与软件系统相关的用户查询和问题并在最大可能程度上解决这些询问和问题。用户的一级支持构成与 IBS QMS 支持中心之间的接口。用户的一级支持活动主要包括：

- 解决属于用户责任范围内的管理问题
- 解决因软件使用的 IT 基础设施（比如网络、服务器等等）引起的问题
- 在使用者操作引发错误时提供协助
- 在使用者缺乏理解时提供协助
- 针对下列各项提供定期系统管理：
 - 数据库
 - 网络
 - 硬件以及连接的设备

(c) IBS QMS 支持中心

因用户提供的一级支持产生的查询应由 IBS QMS 支持中心根据本协议规定的定义和程序进行处理。IBS QMS 支持中心应提供下列服务：

- 通过电话回答与软件相关的特定技术问题
- 分析软件内部产生的问题
- 消除软件内部产生的错误
- 更正错误的配置
- 协助处理配置查询

IBS QMS 支持中心对支持询问的响应或者对从 SISW 购买的第三方软件相关问题的解决可能会受到限制。在这种情况下，应明确援引该第三方的支持条款和条件。

(d) IBS QMS 的支持等级和支持时间

IBS QMS 的支持时间取决于用户选择的 IBS QMS 支持等级。不同的 IBS QMS 产品有不同的 IBS QMS 支持等级。

- **标准、银级和金级支持：**适用于 CAQ Professional, CAQ Automotive, PRISMA, CALVIN 和 SINIC::CAQ;
- **标准：**适用于 CompliantPro 和 QSi。

不同 IBS QMS 支持等级的支持时间如下图所示。对于以德国作为 IBS QMS 支持中心的用户，下图所示时间为 CET/CEST 时间；对于以美国作为 IBS QMS 支持中心的用户，下图所示时间为 GMT-4 时间。

CAQ Professional 和 Automotive, PRISMA, CALVIN 和 SINIC::CAQ:									CompliantPro 和 QSi						
		星期 一	星期 二	星期 三	星期 四	星期 五	星期 六	星期 天		星期 一	星期 二	星期 三	星期 四	星期 五	
00.00 - 06.00		金级					金级			08.30 - 18.00	标准				
06.00 - 08.00		银级													
08.00 - 17.00		标准													
17.00 - 22.00		银级													
22.00 - 24.00		金级													

只有“A级”支持查询（见下面第 2.7 款的分类）才适用 IBS QMS 银级和金级支持。

(e) 响应时间

响应时间取决于按 IBS QMS 支持等级（标准、银级和金级）与用户约定的支持时间。若用户为 IBS QMS CAQ 产品选择了“标准”的 IBS QMS 支持等级（08.00-17.00 CET/CEST），服务等级订单在 17:00 打开，并且有约定的优先等级和响应时间（4 小时），则问题解决流程最晚应在次日 12:00 开始。

(f) 解决问题的时间目标

SISW 规定的问题解决时间目标取决于潜在错误的优先等级分类以及用户根据相应 IBS QMS 支持等级选择的支持时间。只有在用户根据相应 IBS QMS 支持等级选择的支持时间范围内的时间才应该用于计算问题解决过程的时间目标。IBS QMS 在此明确声明不保证在预期时间目标内解决问题，这尤其适用于需要用户和/或第三方供应商积极参与的问题。尽管如此，IBS QMS 应不断努力为用户提供一个快速直接的问题解决方案。

(g) 优先等级分类

按问题类型和优先等级分类的错误描述定义如下：

问题类型	优先等级分类	后果/影响
系统停止运行	A	软件系统停止运行或者发生了严重的系统故障 没有生产性应用程序可用 没有临时替代系统可用
功能受限	B	软件系统显示功能存在受限的迹象，只能对软件系统进行有限使用 有临时替代系统可用
功能略微受限	C	软件系统显示功能存在略微受限的迹象

在打开一个服务等级订单时，服务等级订单的优先等级分类由 SISW 根据问题类型进行确定。若用户要求的优先等级分类与上面所列不同，则必须与 IBS QMS 支持中心协商一致，然后把达成一致的优先等级分类分配给服务等级订单。

(h) 在线连接软件系统

(i) 要精确分析和消除错误，就需要访问用户的软件系统。为了取得这一访问权限，IBS QMS 会要求建立 VPN 连接来取得对软件的相关访问权限（读写权限）。在签订协议时，用户需把必要的连接数据和密码告知 IBS QMS 支持中心。IBS QMS 必须被授予针对相关生产、测试和集成系统的适当访问权限。这些系统一般包括：

- 数据库服务器
- 应用服务器
- 文件服务器

本协议规定的响应时间和问题解决时间只在功能在线连接时才适用。如有要求时，用户应向 IBS QMS 支持中心提供数据库导出设施。

(ii) 若与软件系统之间无在线连接，则 IBS QMS 支持中心提供的所有必要服务均应在用户场所实施，并且按照当时有效的 IBS QMS 条件针对现场工时和旅途时间和费用开具发票。

(i) 特别服务

若由于缺乏培训等导致需要增加咨询（比如因暂时无法提供用户一级支持而导致），从而对 IBS QMS 支持中心提出了特别高的要求，则 SISW 保留与用户磋商的权利，以便达成一项超出约定支持类型范围的协议。在此情况下，SISW 应通知用户并且提交一份适当的报价。

(j) 处理时间与费用

CAQ Professional、CAQ Automotive、PRISMA、CALVIN 和 SINIC::CAQ¹

IBS QMS 支持等级	响应时间	优先等级分类	解决问题的时间目标
标准	4 小时	A	8 小时
	2 个工作日内	B	15 个工作日内
	2 个工作日内	C	20 个工作日内
银级	4 小时	A	8 小时
金级	4 小时	A	8 小时

¹ 工作日 = 星期一至星期五，德国（莱茵兰-普法尔茨州）的法定公共节假日除外

CompliantPro 和 QSi²

IBS QMS 支持等级	响应时间	优先等级分类	解决问题的时间目标
标准	4 小时	A	8 小时
	2 个工作日内	B	15 个工作日内
	2 个工作日内	C	15 个工作日内

² 工作日 = 星期一至星期五，美国（马萨诸塞州）的法定公共节假日除外