

制造运营管理 (MOM) 软件

产品特定条款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. 或其 Siemens Industry Software 附属公司之一 (本文统称为“SISW”) 与 SISW 软件的客户签订了软件许可和服务协议, 该协议采用的形式可能是双方签署的书面协议, 也可能是客户以电子方式完成的点击同意或在线协议 (本文中称为“协议”。) 这些条款和条件 (“MOM 修订内容”) 专门针对制造运营管理软件 (“MOM 软件”) , 而非 SISW 提供的任何其他软件。这些条款为协议条款的附加内容, 如这些条款与协议条款发生冲突, 则这些条款将优先于并取代有关 MOM 软件的协议条款。

附加的 MOM 软件条款和条件如下 :

1. **定义。**除非本修订中另有定义, 否则本修订内容当中引号内术语的含义应采用协议中的定义。以下定义专门针对 MOM 软件, 而非根据协议提供的任何其他软件 :
 - 1.1 “活跃用户”许可证应采用下文第 2 节中定义的含义。就 MOM 软件的“活跃用户”许可证而言, 协议中定义的术语“地域”和“授权用户”不适用。
 - 1.2 “积分”是指对于特定 Simatic IT 软件而言, 可以作为 MOM 软件的一部分从 SISW 订购的附加许可证权利, 以供进行不同的配置, 例如, “并行用户”许可证情况下的一定数量的用户, 一定数量的配置元素 (如“设备”) , 或者按产品许可证情况下的若干数量的客户端。
 - 1.3 “设备”是指在 MOM 软件产品中配置的, 并以自动化方式与 MOM 软件产品交换数据的任何物理设备。
 - 1.4 “事件报告 (IR)”是指与 MOM 软件相关的客户查询, 该查询将在本 MOM 修订内容的范围之内进行处理。
 - 1.5 “MOM 软件”是指 SISW 销售的属于 PL 制造运营管理 (MOM) 事业群的所有软件, Unicam 和 Automation Designer 软件除外。
 - 1.6 “位置”是指 LSDA 中指定的客户位置 (如适用) 。客户可以有多个位置, 每个位置都将具有与其关联的特定数量 MOM 软件许可证。每个许可证仅限由客户用于获得与许可证关联的位置的权益。不管协议中是否有任何相悖的规定, 未经 SISW 的事先书面同意, 客户不得将 MOM 软件许可证转让给另一位置。
 - 1.7 “多路复用”是指使用硬件或软件来汇集连接或重新路由信息, 或者减少直接访问或使用 MOM 软件的用户数 (有时称为“汇集”) 。
 - 1.8 “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/高级或金级/顶级) 的提供时段, 按照本 MOM 修订内容, 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。
 - 1.9 “用户”是指客户的员工以及并非 SISW 竞争对手的客户顾问、代理和承包商的员工, 前提是该顾问、代理或承包商已书面同意有关软件使用的限制条件以及有关保密和禁止披露的义务, 并且规定的严格程度不得低于协议中的规定。术语“用户”还包括连接到 MOM 软件的设备, 包括但不限于 : 基于 Web 的用户界面、浏览器连接、车间终端 (PC)、

通过单台 PC 进行多路复用的车间设备（包括无线射频设备、数据收集终端、移动设备、Windows CE 终端以及与安装在特定位置的 MOM 软件的双向界面连接。

2. **许可证类型。**特此对协议第 2.3 节进行修订，以增加以下适用于 MOM 软件的许可证类型及附加规定：

2.1 **“活跃用户”**许可证是指对 MOM 软件的访问将限于特定位置上已根据协议有效获取的许可证数所对应的最大用户数。多路复用不得减少“活跃用户”许可证的数量；每个登录到多路复用设备的个人或每台连接到多路复用设备的设备都将算作一个“活跃用户”许可证。

2.2 **“积分”**。有些 MOM 软件产品的使用范围通常由所获得的积分数定义。客户可使用其各自已获取相应积分数的 Simatic IT 软件。

3. **软件维护和支持条款和条件。**以下条款和条件适用于 MOM 软件的维护和支持服务，并且将就此对协议的对应条款进行修订。本文所包含的条款和条件优先于协议的条款和条件。

3.1 **维护条款。**购买某个位置的维护服务之前，应先购买用于该位置的所有已授权许可 MOM 软件的相同级别支持服务（铜级/标准、银级/高级或金级/顶级）。

3.2 **铜级/标准支持服务。**

3.2.1 **在线支持。**铜级/标准支持客户有权在线创建、管理和审核事件报告。提供对 Siemens 技术支持网站 (www.siemens.com/gtac) 的访问（包括 Siemens 软件知识库、位置最接近的 Siemens 技术支持中心和文档）可每天二十四小时/每周七天（“24x7”）。

3.2.2 **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 技术支持中心联系并提出问题。客户应就可疑问题或错误向 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。

3.2.3 **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址的主要联系人，负责就支持服务与 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。客户可以通过事先书面通知 SISW 的方式，不时变更最初指定的技术联系人。

3.2.4 **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支持服务。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。在 SISW 提出合理要求时，客户应向 SISW 提供客户数据的副本，以便提供支持服务。

3.3 **银级/高级支持服务。**银级/高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。

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

3.4.1 **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。

3.4.2 可预先安排周末/节假日支持。面向高/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。

3.5 其他一般维护规定

3.5.1 支持服务的优先级划分。SISW 应尽商业上合理的努力，以先到先得的原则提供及时的支持服务。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”。

(a) 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。危急事件的目标响应时间于铜级/标准支持为 4 小时，于银级/高级为 2 小时，于金级/顶级支持为 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。

(b) 最终事件优先级分类由 SISW 自行确定。

3.5.2 操作环境；禁止修改。此支持计划仅适用于在协议和 MOM 软件文档中所述条件和设计环境下使用的 MOM 软件的运行。如果 MOM 软件经 SISW 之外的任何人进行修改或变动（在 SISW 的明确指导下进行的修改或变动不在此限），则 SISW 无需提供任何支持服务。支持的配置和硬件环境载于 www.siemens.com/gtac。

3.5.3 无法纠正。如果 SISW 无法在合理时间内纠正 MOM 软件及其文档之间的实质性不相符之处，则作为唯一的补救措施，客户可根据协议条款终止支持服务，并获得支持服务或订阅剩余未使用部分之费用的退款。

3.5.4 延长支持。SISW 将在主流支持到期后的 24 个月内普遍提供延长支持。延长支持可能需要支付额外费用。

3.5.5 使用寿命终止支持。“使用寿命终止”产品是指 SISW 通常不再分销和支持，且不处于主流或延长支持服务范围内的 MOM 软件产品。使用寿命终止支持可能需要支付额外费用。如未另外指定，支持仅限于商业上合理的努力。目标响应时间不适用于使用寿命终止事件。

3.5.6 额外服务。客户支持级别之外或本支持计划范围之外的服务（包括但不限于主流支持结束之后的支持服务）可能会在收取额外费用的条件下不时提供。

3.5.7 第三方软件。SISW 仅保证第三方软件可按其相关文档的说明与 MOM 软件兼容运行。客户对第三方软件的任何其他使用（无论作为单独产品还是与 MOM 软件一起运行）均未经过测试，且未经 SISW 认证。虽然 SISW 可帮助客户实现第三方软件与 MOM 软件之间的互操作性，但 SISW 没有义务为第三方软件提供支持。