

# Camstar 企业软件

## 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（“Camstar 修订”）将仅适用于 Camstar 企业软件（“Camstar 企业软件”），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 Camstar 企业软件的条款。

Camstar 企业软件的附加条款条件如下：

1. **定义。**除非本修订另有不同定义，否则本修订中使用的首字母大写术语的含义与协议中的定义相同。为 Camstar 企业软件活跃用户许可之目的，协议中的“区域”和“授权使用者”的定义在此不适用。下列定义只适用于 Camstar 软件，不适用于协议项下提供的任何其它软件。
  - 1.1. “活跃用户”许可的含义应与下面第 2 款的定义相同。
  - 1.2. “Camstar 企业软件”指 SISW 以 Camstar 的名义或者以 SISW 可能选择的任何后继名称的名义销售的所有软件，但在其他协议项下另行规定的作为服务型软件（“SaaS”）销售的软件许可除外。
  - 1.3. “用户关联方”指控制、由用户控制或者与用户共同受控制的公司。为该定义之目的，“控制”被定义为直接或间接拥有的关联方有表决权股份的比例超过 50%。
  - 1.4. “站点”指 LSDA 里面列出的将要安装特定 Camstar 企业软件的用户站点。用户可以有多个站点，每个站点可以有特定数量的 Camstar 企业软件活跃用户许可与之关联。每个活跃用户许可只能供用户用于与之相关联的站点。尽管协议中有相反的规定，未经 SISW 事先书面同意，用户不得把 Camstar 企业软件或活跃用户许可转移到一个不同的站点。
  - 1.5. “多路传输”指用硬件或软件来集合连接，改变信息传输路由，或者减少直接访问或使用 Camstar 企业软件的用户数量（有时称为“集合”）。
  - 1.6. “使用者”指用户的员工、用户关联方的员工以及用户的顾问方、代理商和承包商的员工，这些顾问方、代理商和承包商需不是 SISW 的竞争对手，并且已经书面同意接受严格程度不低于协议规定的软件使用限制和保密义务。此外，“使用者”一词还包括连接 Camstar 企业软件的装置，包括但不限于基于网络的用户界面、浏览器连接、车间终端（PC）、通过一个单一 PC 实现多路传输的车间装置（包括 RF 装置、数据采集终端、移动装置、Windows CE 终端以及与安装在特定站点的 Camstar 企业软件的接口连接）。
2. **许可类型。**在此对协议第 2.3 款进行修订，增加可用于 Camstar 企业软件的下列许可类型：“活跃用户”许可指访问 Camstar 企业软件的用户数不得超过协议项下为特定站点合法取得了许可的最大用户数量。多路传输不得减少活跃用户许可的数量。登录/连接一个多路传输装置的每个人/装置都算作一个“活跃用户”许可。
3. **支持服务。**协议第 3 款不适用于 Camstar 企业软件。SISW 将按照下列附件 1 所列条款条件向用户提供 Camstar 企业软件支持服务。

# 附件 1

## Camstar 企业软件支持附件

### 1. 支持服务。

在用户支付了相关支持和/或订阅费用之后，SISW 将尽商业上的合理努力，按照本附件 1 规定的条款提供支持服务（“支持服务”）。

#### 1.1 铜级支持服务

- (a) 在线支持。铜级支持用户有权在线创建、管理和评估事件请求。用户每周七天每天二十四小时（“24/7”）都可以访问 Camstar 技术支持网站（<http://support.camstar.com>），包括 Camstar 企业平台知识库和文件。
- (b) 电话支持。铜级支持用户可以在离用户站点最近的 Camstar 技术支持中心正常营业时间内向该 Camstar 技术支持中心报告问题。用户应向 SISW 提供关于疑似问题或错误及其发生情况的充分信息，以便 SISW 在 SISW 的系统上面重现问题。SISW 的目标响应时间是从收到事件请求之时起八（8）个营业小时。
- (c) 技术联系人。铜级支持用户将指定两（2）名已经从 SISW 处接受过 Camstar 企业软件培训的用户方员工为技术联系人。指定的这两名技术联系人将担任用户场所的主要联系人，由其联系 SISW 提供支持服务。此外，在 SISW 提供任何支持服务时，必须要有一个用户方技术联系人在场。在提前向 SISW 发出书面通知之后，用户可以不时更换由其初始指定的技术联系人。
- (d) 更正和更新。在此支持附件的有效期内，若 SISW 更正或更新了用户正在使用的 Camstar 企业软件版本（“更新版本”），并且该更新版本是由 SISW 免费向 SISW 的 Camstar 企业软件通用客户提供的，则 SISW 将在交换的基础上向用户提供 Camstar 企业软件该等更新版本的拷贝一（1）份，以及适用的文件、指导或者数据转换实用程序。用户有权用 Camstar 企业软件的更新版本来更换本支持附件涵盖的 Camstar 企业软件的每个授权拷贝。用户对本支持附件项下提供的 Camstar 企业软件的每个更新版本的使用，应符合被更换的原版 Camstar 企业软件的许可条款条件的要求。
  - (i) 硬件的不兼容性。若必需在改动或更新硬件或操作系统之后才能使用 Camstar 企业软件更新版本，则 SISW 将尽合理努力就更新要求提前向用户发出通知。用户应独自负责购买、安装和支持更正 Camstar 企业软件性能问题或运行其更新版本时需要的所有硬件或操作系统，并且承担由此产生的所有相关费用。
  - (ii) 与不支持的软件之间的兼容性。若用户必须更新、升级或修改本支持附件（或者用户和 SISW 之间签订的其他软件支持附件）未涵盖的任何软件才能使该软件与 Camstar 企业软件的更新版本兼容运行，则用户应独自负责购买或修改该软件，并且承担由此产生的所有相关费用。
  - (iii) 不包含新软件。未支付附加支持或订阅费用的 Camstar 企业软件新版本或增强版本，SISW 一般不提供给客户，也不包含在本支持附件的范围内，但是可以在额外收费后不时地向用户提供。若对产品属于更新、升级版本还是新版本存在争议，则以 SISW 的意见为准，前提是 SISW 对本附件项下的用户以及其它情况类似的客户一视同仁。

#### 1.2 银级支持服务。除了所有铜级支持服务外，银级支持用户还将得到下列附加支持服务：

- (a) SISW 的目标响应时间是从收到事件请求之时起四（4）个营业小时。
- (b) 用户方技术联系人增加一（1）名，总共有三（3）名用户方技术联系人。
- (c) 紧急支持服务。全天候（24/7）紧急电话支持只针对用户 Camstar 企业软件生产装置完全停止运行或者造成用户方生产作业严重中断的情况。24 小时支持热线只能在正常营业时间之外使用。在正常时间之内，请直接联系 Camstar 支持部门。
- (d) 元数据转换协助。SISW 将向用户无偿提供元数据转换协助，每年每个站点一次。任何附加转换都要额外收费。

#### 1.3 金级支持服务。除了所有银级支持服务外，金级支持用户还将得到下列附加支持服务：

- (a) SISW 的目标响应时间是从收到事件请求之时起两（2）个营业小时。
- (b) 用户方技术联系人增加两（2）名，总共有五（5）名用户方技术联系人。

- (c) 在当地营业时间之外针对事件请求提供全球支持。
- (d) 访问 SISW 的 GTAC 解决方案中心。
- (e) 实时远程诊断和故障检修。
- (f) 预先安排周末实施或升级上线支持。
- (g) 金级用户可以选择购买只为金级用户提供的可选附加支持产品。这些支持提供每六（6）个月最多两（2）个星期的预安排服务，可以包括远程操作方法咨询和培训、数据清理和数据存档协助以及应用程序和数据库调优。

- 1.4 **服务优先排序。**SISW 将尽商业上的合理努力，在“先到先服务”的基础上提供及时的支持服务。但是，按照事件请求的严重性和复杂程度，在 SISW 资源允许的范围内会自动上升个别事件请求。
- 1.5 **错误更正。**若 Camstar 企业软件自身性能实质上不符合 SISW 提供的文件中规定的规格要求，或者文件中存在错误，则 SISW 将更换或者更正有缺陷的 Camstar 企业软件或文件。SISW 应尽到与错误严重程度一致的努力，但是 SISW 没有义务更正 Camstar 企业软件中的所有错误。在用户告知 SISW 一个使 Camstar 企业软件无法满足文件中规定规格要求的可复制错误后，SISW 将尽快向用户提供所有已知的错误规避或错误回避程序。此外，SISW 将尽商业上的合理努力，在 SISW 能够验证和复制报告错误之后的合理时间内更正任何可复制的不符合项。该项服务可以通过远程访问用户计算机的方式提供，或者通过交付有形媒介的方式提供，具体方式依问题性质而定。
- 1.6 **运行环境；无修改。**本支持附件只适用于在许可和 Camstar 企业软件文件规定的条件和环境下运行的 Camstar 企业软件。若 Camstar 企业软件被 SISW 之外的任何人修改或改动（在 SISW 明确指导下实施的修改或改动除外），则不得要求 SISW 提供支持服务。网站上面的“Camstar 发布矩阵”规定了支持的配置和硬件环境。
- 1.7 **无法更正。**若 SISW 不能在合理时间内更正 Camstar 企业软件与其文件之间的实质性不符合项，则 SISW 可以允许用户选择按比例终止支付年度支持或订阅费，以此作为对用户的唯一补救。
- 1.8 **只支持当前版本。**SISW 只支持 Camstar 企业软件的当前版本以及此前两（2）个版本。若用户未在 SISW 交付之后两（2）年内安装 Camstar 企业软件的新版本，并且引起支持请求的困难与不支持的版本相关（该等困难可以通过安装被支持的版本解决），则 SISW 没有义务向用户提供支持服务。此外，用户应该在收到 SISW 向其发布的更新版本以及其它更正软件（比如热修复）之后立即应用。若现有更新版本能够解决用户相关版本的已知问题，则该更新版本将被视为解决方案。除非错误得到 SISW 的确认并且没有在当前可用更新版本或版本升级中得到解决，否则 SISW 不会提供或者支持特定的用户更正修复。若 SISW 生成了一个特定的用户更正修复，则 SISW 负责将其并入一项更新版本中，而用户负责应用该更新版本。
- 1.9 **附加服务。**SISW 可不时向用户提供支持等级之外的服务或者本支持附件范围之外的服务，并且收取相应的额外费用。比如，现场服务、咨询、用户系统的安装和配置、终端用户培训、定制编程等不属于本附件项下的服务，但是 SISW 可以在用户与其另行签订协议并且支付相应的额外费用之后提供。
- 1.10 **第三方软件。**SISW 只证明第三方软件会按照 Camstar 企业软件的相关文件与 Camstar 企业软件结合运行。用户对第三方软件的任何其它用途，不管是作为一个独立产品还是与 Camstar 企业软件结合使用，均未得到 SISW 的测试和证明。尽管 SISW 会协助用户实现第三方软件与 Camstar 企业软件之间的互操作性，但是 SISW 没有义务支持第三方软件。

## 2. 有效期。

- 2.1 用户可以为初始年度维护期购买支持服务。此后维护服务将自动续期一（1）年，除非任何一方最晚在初始有效期或任何续期到期前六十（60）天向对方发出书面终止通知终止维护服务。SISW 可以调整续期内的软件维护费，不过 SISW 须最晚在当前有效期结束前六十（60）天向用户发出书面通知。若用户在本协议期限内购买其它的软件许可，SISW 保留就该新加软件按比例调整年度维护费用的权利，使其与初始的软件维护期限与收费周期相衔接。
- 2.2 为用户站点购买维护服务时，须为许可该站点使用的所有 Camstar 企业软件模块购买服务。若用户未为维护服务续期或者终止了维护服务，而日后希望重启维护服务，则用户必须支付所有以往的维护费用外加这些费用的百分之二十五（25%），以及为使 Camstar 企业软件达到当时最新版本而必需支付的所有其它费用。

## 3. 用户的义务。

除非在任何时间均满足下列所有条件，否则 SISW 没有义务提供本支持附件中的支持服务。

- 3.1 **技术联系人。**用户应随时指定至少两名技术知识丰富并且训练有素的员工为技术联系人。

- 3.2 访问与数据。用户应向 SISW 提供安全的远程访问权限，以便 SISW 访问运行 Camstar 企业软件的用户计算机系统。用于该访问权限的访问协议和密码将由各方技术联系人不时确定。在 SISW 提出合理请求时，用户应向 SISW 提供用户数据的拷贝，以便 SISW 提供支持服务。