

一般 SISW 维护服务条款

Siemens Industry Software Inc. 或其 Siemens Industry Software 关联公司之一（“SISW”）已与客户签订了附带补充条款的最终用户许可协议（“协议”）。协议下的所有维护服务均受这些一般 SISW 维护服务条款（“一般维护条款”），以及 <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html> 处提供的所有适用的特定产品维护条款的管辖。如果发生冲突，产品特定维护条款将取代这些一般维护条款。SISW 可不时修改所有维护服务条款，但前提是任何修改仅在客户续订维护服务时生效，无论是单独维护服务还是作为订阅的一部分；未经客户明确同意，所作更改在维护服务的当前时期不会生效。粗体术语与协议中其他地方提到的该术语含义相同。

- 1. 基本维护服务** 维护服务包括 (a) 软件更新、(b) 错误纠正（定义如下）和 (c) 技术支持。永久软件许可不包括必须单独购买的维护服务。本协议项下将提供维护服务，前提是 SISW 向其一般客户群提供此类服务。除非订单上另有明确规定（例如通过参照生命周期结束维护服务或延长维护服务），任何维护服务均不涵盖免费提供的产品或订单上指定为已报废、已停产、已淘汰或已过时的产品。
- 2. 额外及可选的维护服务。** 对于某些产品，可以按照适用的产品特定维护服务条款中的规定购买额外的支持级别和服务，包括增强支持级别和可选服务，如远程支持、基于代理的诊断服务或远程监控、现场服务、支持先前版本和延长的支持时间。
- 3. 维护期限、续期。** 客户可以向 SISW 购买维护服务，以获得初始年度维护期限或订单中指定的其他时间期限，除非维护服务包含在许可费用中。此后，维护服务部门将自动续订连续一年的期限，除非任何一方在当时期限届满前至少三十天以书面通知方式终止。如果客户购买额外的许可或产品，SISW 可以调整年度维护期限并按照现有的维护期限和结算周期按比例支付年费。
- 4. 软件的新发布。** 软件的新版本可以是通常由错误纠正组成的次要版本（“次要版本”），也可以是通常包含新增或增强功能的软件新版本的主要版本（“主要版本”）。作为维护服务的一部分，客户将收到发布给 SISW 一般客户的新次要版本和主要版本。若某些版本、模块、选件、未来产品或对软件功能或性能的升级是 SISW 为某个客户开发的定制产品或由 SISW 开发并作为单独产品授权的，则不适用本条款。客户负责任何新版本的安装和实施以及任何所需的数据转换。客户负责其设备和软件与本产品的兼容性和配置，并可以购买额外的维护服务套餐或单独的专业服务以寻求帮助。
- 5. 软件先前版本的维护。** 对于次要版本或主要版本，SISW 将维护当前版本以及与紧邻的上一个主要版本相关的最新次要版本。如果在先前的主要版本更新之前中纠正了错误，SISW 可要求客户升级到包含错误纠正的次要版本，而不是提供单独的修补程序或解决方法。
- 6. 延长和生命周期结束维护服务。** SISW 可自行决定为客户提供具有类似功能和特点的产品以替代到期本软件，不收取额外费用，或为某些产品提供需要额外付费的延长或生命周期结束维护服务。延长维护服务用于支持主流支持到期后的产品。生命周期结束维护服务用于为以下产品提供支持：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产品。
- 7. 错误纠正。** 错误指产品未能实质符合文档要求（“错误”）。客户可将任何可疑错误报告至 SISW，且将向 SISW 提供有关可疑错误的详细书面说明及文件。客户将与 SISW 合作以对报告的错误进行调查。如果 SISW 发现本软件中含有错误，SISW 将尽商业上合理的努力，通过修补程序、解决方法或通过本软件的下一个次要版本或主要版本来纠正错误。
- 8. 技术支持（标准营业时间）。** 客户可以通过呼叫支持特定产品（如 SISW 支持中心所述）的支持中心来获得电话支持，详情请参见 <https://support.sw.siemens.com>。在正常营业期间（当地节假日除外），客户已获得使用产品授权的所有地理区域的支持中心均可提供支持。如果客户通过授权解决方案合作伙伴授权或购买本产品，客户可在其合作伙伴确定的营业时间内收到来自此合作伙伴的一线电话支持，节假日除外。在支持网站上，客户还可以记录产品支持请求、报告可疑错误、监控请求进度、下载修补程序和解决方法、在社区论坛上交换信息以及访问版本说明和其他产品信息。如果 SISW 合理要求，客户将允许 SISW 在客户所在地或通过远程屏幕共享技术执行维护服务。

9. **技术联系人。** SISW 可要求客户指定一名或多名员工作为维护服务的技术联系人。员工将获得适用的产品培训，并将作为请求和接受维护服务的主要联系人。
10. **救济限制。** SISW 的独家责任以及客户对于未能纠正错误的唯一且排他性救济是客户可终止对受错误直接影响的产品的维护服务，并按比例退还对此类产品当时的维护服务期限的剩余部分支付的费用。
11. **初始和续订费用。** 对于客户直接向 SISW 订购的情况，将在订单上列出维护服务的费用。SISW 可通过在当时期限到期前至少六十 (60) 天通知客户来增加其维护费用。客户必须为一个地点使用的所有受支持产品购买维护服务。
12. **第三方材料。** SISW 仅证明由 SISW 提供的第三方产品可根据文档与本产品一起运行。客户对第三方产品的任何其他使用（无论作为单独产品还是与本产品一起运行）均未经过测试，且未经 SISW 认证。虽然 SISW 可协助客户实现第三方产品与本产品的互操作性，但 SISW 没有义务支持从第三方获得的产品。客户将确保 SISW 有权使用客户提供给 SISW 以执行专业服务的任何第三方产品或其他第三方知识产权。
13. **不受支持的运行环境。** 维护服务仅适用于根据协议和适用文档使用时本产品的运行。SISW 没有义务为在不受支持的平台上运行的产品提供维护服务，也没有义务为 SISW、SISW 明确表示的 SISW 关联公司或 SISW 分包商以外的任何人修改的产品提供维护服务。受支持的配置和硬件环境在文档中均有记录，或可以通过以下网站找到：<https://support.sw.siemens.com>。
14. **第三方托管提供商。** 如果客户使用经批准的第三方代表客户托管软件，则客户必须证明任何报告的错误不是由于此类第三方托管所造成的（例如，通过在物理硬件复制问题）。
15. **数据保护。** 当 SISW 代表客户处理与维护服务有关的个人数据时，位于 <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/general-data-protection.html> 的条款通过引用并入协议，并适用于此类维护服务的使用。对于因客户违反适用的数据保护法引起的任何索赔、损害赔偿、罚款和费用（包括律师费用和开支），客户将向 SISW、其关联公司及各自的代表提供赔偿并使之免受损害。