

IBS QMS 軟體

產品專用條款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.或其西門子工業軟體關聯公司之一（在下文中合稱為“SISW”）已與客戶就 SISW 軟體簽訂了一份軟體授權與服務協定。協定形式可以是雙方簽名的書面協定或者客戶以電子方式同意的一份點擊協定或線上協定（在下文中稱為“協議”）。此條款和條件（“IBS QMS 修訂”）只適用於 IBS QMS 軟體（“IBS QMS 軟體”），不適用於 SISW 提供的任何其它軟體。此條款是對協議條款的補充並在與協議條款衝突時取代并代替協定中關於 IBS QMS 軟體的條款。

1. 軟體維護條款和條件

1.1 技術升級

(a) 軟體與升級之間的相容性

IBS QMS 發佈計畫包括與軟體舊版本之間的相容性，最長相容期間為 3 年，從主要版本正式發佈之日起算。相容意味著可以傳輸和維護現有資料。相容不包含客製化軟體元件。

(b) 版本維護期間

IBS QMS 應為軟體的每個當前主要發佈提供維護服務，維護服務期限為 1 年，從正式的版本發佈之日起算。

1.2 服務等級協定

(a) 要求

SISW 履行“服務等級協定”項下義務之前，客戶須滿足下列各項要求：

- 客戶使用的軟體主要版本尚在 SISW 規定的維護期內。客戶已經建立並且正在運行“一級支持”，這構成了“IBS QMS 二級支援”的中央接口
- 客戶提供的一級支援為軟體無故障運行環境提供了強有力保障。

(b) 客戶提供的一級支援

客戶提供的一級支援指客戶的支援和熱線團隊直接提供的支持和熱線活動。在任何情況下，一級支援（在本例中尤其指關鍵使用者和系統管理員）負責確保用客戶自己提出的解決方案回應與軟體系統相關的使用者查詢和問題，并在最大可能的程度上解決這些詢問和問題。客戶的一級支援構成與 IBS QMS 支援中心之間的介面。客戶的一級支援活動主要包括：

- 解決屬於客戶責任範圍內的管理問題
- 解決因軟體使用的 IT 基礎設施（比如網路、伺服器等等）引起的問題
- 在使用者操作引發錯誤時提供協助
- 在使用者缺乏理解時提供協助
- 針對下列各項提供定期系統管理：
 - 資料庫
 - 網路
 - 硬體以及連接的設備

(c) IBS QMS 支援中心

因客戶提供的一級支援產生的查詢應由 IBS QMS 支援中心根據本協定規定的定義和程式進行處理。IBS QMS 支援中心應提供下列服務：

- 透過電話回答與軟體相關的特定技術問題
- 分析軟體內部產生的問題
- 降低軟體內部產生的錯誤
- 更正錯誤的配置
- 協助處理配置查詢

IBS QMS 支援中心對支持詢問的回應或者對從 SISW 購買的第三方軟體相關問題的解決可能會受到限制。在這種情況下，應明確援引該第三方的支持條款和條件。

(d) IBS QMS 的支援等級和支援時間

IBS QMS 的支援時間取決於客戶選擇的 IBS QMS 支援等級。不同的 IBS QMS 產品有不同的 IBS QMS 支援等級。

- **標準、銀級和金級支援**：適用於 CAQ Professional，CAQ Automotive，PRISMA，CALVIN 和 SINIC::CAQ；
- **標準**：適用於 CompliantPro 和 QSi。

不同 IBS QMS 支援等級的支援時間如下圖所示。對於以德國作為 IBS QMS 支援中心的客戶，下圖所示時間為 CET/CEST 時間；對於以美國作為 IBS QMS 支援中心的客戶，下圖所示時間為 GMT-4 時間。

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		金級						金級		08.30 - 18.00	標準				
06.00 - 08.00		銀級													
08.00 - 17.00		標準													
17.00 - 22.00		銀級													
22.00 - 24.00		金級													

只有“A級”支持詢問（見下面第 2.7 款的分類）才適用 IBS QMS 銀級和金級支援。

(e) 回應時間

回應時間取決於按 IBS QMS 支援等級（標準、銀級和金級）與客戶約定的支援時間。若客戶為 IBS QMS CAQ 產品選擇了“標準”的 IBS QMS 支援等級（08.00-17.00 CET/CEST），服務等級訂單在 17:00 打開，並且有約定的優先等級和回應時間（4 小時），則問題解決流程最晚應在次日 12:00 開始。

(f) 解決問題的時間目標

SISW 規定的問題解決時間目標取決於潛在錯誤的優先等級分類以及客戶根據相應 IBS QMS 支援等級選擇的支援時間。只有在客戶根據相應 IBS QMS 支援等級選擇的支援時間範圍內的時間才應該用於計算問題解決流程的時間目標。IBS QMS 在此明確聲明不保證在預期時間目標內解決問題，這尤其適用於需要客戶和/或第三方供應商積極參與的問題。儘管如此，IBS QMS 應不斷努力為客戶提供一個快速直接的問題解決方案。

(g) 優先等級分類

按問題類型和優先等級分類的錯誤描述定義如下：

問題類型	優先等級分類	後果/影響
系統停止運行	A	軟體系統停止運行或者發生了嚴重的系統故障 沒有生產性應用程式可用 沒有臨時替代系統可用
功能受限	B	軟體系統顯示功能存在受限的跡象，只能對軟體系統進行有限使用 有臨時替代系統可用
功能略微受限	C	軟體系統顯示功能存在略微受限的跡象

在打開一個服務等級訂單時，服務等級訂單的優先等級分類由 SISW 根據問題類型進行確定。若客戶要求的優先等級分類與上面所列不同，則必須與 IBS QMS 支持中心協商一致，然後把達成一致的優先等級分類分配給服務等級訂單。

(h) 線上連接軟體系統

(i) 要精確分析和降低錯誤，就需要存取客戶的軟體系統。為了取得這一存取權限，IBS QMS 會要求建立一個 VPN 連接來取得對軟體的相關存取權限（讀寫授權權）。在簽訂協定時，把必要的連接資料和密碼告知 IBS QMS 支援中心。IBS QMS 必須被授予針對相關生產、測試和整合系統的適當存取權限。這些系統一般包括：

- 資料庫伺服器
- 應用伺服器
- 檔案伺服器

本協議規定的回應時間和問題解決時間只在功能線上連接時才適用。如有要求，客戶應 IBS QMS 支援中心匯出資料提供資料庫匯出設施。

(ii) 若與軟體系統之間無線上連接，則 IBS QMS 支援中心提供的所有必要服務均應在客戶場所實施，並且按照當時有效的 IBS QMS 條件針對現場工時和旅途時間和費用開具發票。

(i) 特別服務

若由於缺乏培訓等導致需要增加諮詢（比如客戶暫時無法提供一級支援），從而對 IBS QMS 支持中心提出了特別高的要求，則 SISW 保留與客戶磋商的權利，以便達成一項超過約定支援類型範圍的協議。在此情況下，SISW 應通知客戶並且提交一份適當的要約。

(j) 處理時間與費用

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

IBS QMS 支援等級	回應時間	優先等級分類	解決問題的時間目標
標準	4 小時	A	8 小時
	2 個工作日內	B	15 個工作日內
	2 個工作日內	C	20 個工作日內
銀級	4 小時	A	8 小時
金級	4 小時	A	8 小時

¹ 工作日 = 星期一至星期五，德國（萊茵蘭-普法爾茨州）的法定公共節假日除外

CompliantPro 和 QSI²

IBS QMS 支援等級	回應時間	優先等級分類	解決問題的時間目標
標準	4 小時	A	8 小時
	2 個工作日內	B	15 個工作日內
	2 個工作日內	C	15 個工作日內

² 工作日 = 星期一至星期五，美國（麻塞諸塞州）的法定公共節假日除外