

## Simatic IT 軟體 產品專用條款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc.,或其關聯公司之一（在下文中合稱“SISW”）已與客戶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”）。此條款條件（“Simatic IT 修訂”）只適用於製造執行系統的軟體產品組 Simatic IT 軟體（“Simatic IT 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 Simatic IT 軟體的條款。Simatic IT 修訂適用於以前置詞“SIT”或“XFP”開頭的任意 SISW 產品編號。Simatic IT 修訂不適用於任何其他 SISW 產品，即使客戶已表示接受此等產品亦如此。

### 1. 軟體授權條款和條件

1.1 定義。下列定義適用於 Simatic IT 軟體。

- (a) “信用”。對於允許不同配置的 Simatic IT 軟體，不僅可以在初始授權授予時規定使用範圍，而且還可以在額外購買賦予額外授權權利的授權信用時規定（比如，對於特定數量的客戶購買“同時使用者”授權，或者對於特定數量的產品 - 尤其是“設備” - 購買“指定產品”授權，或者特定數量的用戶端）。該範圍取決於可向 SISW 訂購的信用包。
- (b) “文件”。Simatic IT 軟體的文檔有德語和英語兩個版本。Simatic IT 軟體的文檔連同軟體一起以數位格式提供。紙質文檔必須單獨購買。

1.2 授權的授予。授予客戶的 Simatic IT 軟體權利取決於相關的授權類型。除非另有規定，每個授權授予客戶的是一項不可轉讓的非排他性權利，准許客戶在一（1）個裝置上安裝 Simatic IT 軟體。Simatic IT 軟體由一個或多個 Simatic IT 基本模組組成，這是使用任何數量附加模組和/或附加模組組合的前提條件。除了授權類型外，Simatic IT 軟體的使用範圍一般由取得的信用數確定。Simatic IT 軟體的使用項數須與客戶已經取得的信用數一致。

1.3 授權類型。Simatic IT 的授權類型如下：

- (a) “浮動授權”。 “浮動授權”也叫“同時使用者授權”（定義見協議）。
- (b) “單一工作站和伺服器授權”。對於 Simatic IT 軟體，一個“單一工作站和伺服器授權”指可以根據協定進行轉讓的非排他性權利，有效期不受限制，准許在一（1）個硬體裝置上面安裝 Simatic IT 軟體，並且以 SISW 在文檔中規定的方式使用這樣安裝的 Simatic IT 軟體。
- (c) 書面規定限制的非排他性權利，准許在一（1）個硬體裝置上安裝、使用 Simatic IT 軟體。若規定的使用期限以小時為單位，則用於計算時限的決策性使用從軟體啟動開始起算，在關機時結束。若使用期間以天、周或者月為單位，則規定的期限從軟體交付之日開始起算，與實際使用時間長短無關。
- (d) “試用或演示授權”。不可轉讓的非排他性權利，准許在一（1）個硬體裝置上面安裝 Simatic IT 軟體，並以雙方書面規定的方式將其用於驗證目的。除非雙方書面規定了一個不同的試用期間，試用期間限於 14 天，從交付 Simatic IT 軟體之日起算。

1.4 （舊版 Simatic IT 軟體使用的）Simatic IT 庫的補充條款。“Simatic IT 庫”是由 SISW 為製造執行系統開發的一個可重用軟體應用程式，不能獨立運行，必須與 Simatic IT 軟體結合使用。舊版 Simatic IT 軟體不管是以前還是現在都有這些 Simatic IT 庫。若客戶已經為舊版 Simatic IT 軟體購買了這些 Simatic IT 庫的授權，則在使用這些 Simatic IT 庫時適用本款的規定。

- (a) 客戶被授予在客戶的應用程式裡面在本款第（b）項中規定的使用範圍中以目標代碼的形式使用 Simatic IT 庫。未經 SISW 書面授權，客戶不得進一步複製。Simatic IT 庫是客製化應用程式的一部分，因此不得出售、分授權、出租、供第三方使用或者以其它方式轉讓，不過本 Simatic IT 修改項下允許的 Simatic IT 軟體應用程式轉讓除外。
- (b) Simatic IT 庫只針對該庫使用的設備進行授權。“設備”指 Simatic IT 軟體“Simatic IT 生產建模器”裡面配置的任何物理裝置。在流程工業中，設備可以指一個用於在配方階段執行流程中轉換物料的裝置（“執行設備”），或者一個用於儲存或者運輸與配方階段沒有聯繫的物料的裝置（“儲存設備”）。每個庫都規定了可能的設備台數。客戶只能把 Simatic IT 庫用於客戶已經取得相應授權的設備。若要在相應設備範圍之外使

用 Simatic IT 庫，則必須取得附加授權或者（若適用）信用。在這種情況下，“信用”的定義也適用於 Simatic IT 庫。

- (c) SISW 將一直追蹤目標代碼中提供的所有 Simatic IT 庫，驗證客戶或任何第三方實施的任何不當改動或修理。
- (d) 客戶理解並承認，SISW 今後可以隨意在 Simatic IT 軟體中加入 Simatic IT 庫或其組成部分，作為一個軟體產品的一部分。今後的 Simatic IT 庫版本可能會相應修改。
- (e) 除非 SISW 另有不同的書面約定，Simatic IT 庫應採用 SISW 提供的需求規格。

## 2. **Simatic IT 軟體的維護條款和條件**

本 Simatic IT 維護條款和條件適用於 Simatic IT 軟體、支援水準和時區、舊版 Simatic IT 的 Simatic IT 庫以及在 SISW 給客戶的報價單中規定的其它維護服務。該等報價單可以採用 LSDA 或者在形式和內容上可被 SISW 接受的其它訂購文檔（在下文中合稱為“LSDA”），構成 SISW 提供給客戶的 Simatic IT 軟體相關維護服務範圍。在下文中，SISW 和客戶合稱“雙方”。

### 2.1 定義

- (a) “支援請求”指在此維護條款條件範圍內處理的與 Simatic IT 軟體相關的一項客戶查詢。
- (b) “回應時間”指根據此 Simatic IT 維護條款和條件，透過某一約定的溝通管道（即網站介面以及存取網站後撥打電話）收到支持請求，到 AS Simatic IT TSS（技術支援服務）部門一名技術專家透過電子郵件、電話或網站互動第一次與客戶溝通的時間。回應時間代表開始對所報問題進行技術分析的時間。
- (c) “派遣時間”指 SISW 和客戶共同約定需要派遣一名 SISW Simatic IT 軟體專家到現場實地調查問題之時，到 SISW Simatic IT 軟體專家實際啟程或者開始辦理必要差旅授權（尤其是簽證）之時的時間。在特定情況下，當 SISW 選擇的專家需要取得授權或者簽證後才能前往客戶現場執行服務任務時，後者才適用。
- (d) “旅途時間”指在派遣時間結束時從 SISW Simatic IT 軟體專家所在地到相關 LSDA 中規定現場的時間，也包括辦理簽證（若有）和旅行預訂的時間。因此，無法提前固定旅途時間的長短。
- (e) “版本”指軟體版本的標識，用軟體名稱中那個點前面的一位元數字來表示（比如：“軟體 Vx.y”裡面的“x”），通常含有對前一“版本”的主要變更。
- (f) “發佈”指軟體發佈的標識，用軟體名稱中那個點後面的一位元數字來表示（比如：“軟體 Vx.y”裡面的“y”），通常含有對前一“版本”的次要變更。
- (g) “升級”指軟體的一個含有新功能的較高版本或發佈。“升級”可以包括新的版本和新的發佈。
- (h) “熱修復”是用於更正錯誤的軟體更新，不一定含有新功能。
- (i) “服務包”指用於清除故障的套裝軟體，通常含有多個熱修復，不一定含有新功能。
- (j) “維護服務”指此 Simatic IT 維護條款條件第 3.7 款“維護服務描述”中規定的維護服務。

2.2 **Simatic IT 軟體維護服務**。維護服務涵蓋相關 LSDA 中規定的軟體，前提是在簽訂“Simatic IT 維護服務”合約時，Simatic IT 軟體產品被列入了 SISW 當時的價格表中。維護服務只涵蓋 Simatic IT 軟體產品（即在執行維護服務時已經公佈的 SISW 價格表中所含產品）的當前版本和發佈以及從已公佈的 SISW 價格中刪除不超過一（1）年時間的舊版本和舊發佈。對於從已公佈價格表中刪除時間更長的 Simatic IT 軟體版本和/或版次，SISW 可以自行決策是否提供維護服務。

- (a) 維護服務分為“銅級”、“銀級”和“金級”三個支援服務等級，具體由相關 LSDA 規定。
  - “金級支援”服務類別包含並暗含“銀級支援”服務類別。
  - “銀級支援”服務類別包含並暗含“銅級支援”服務類別。
- (b) **除外責任**。對於未按相關授權規定或者相關 LSDA 規定使用或者客戶或第三方未經 SISW 書面批准擅自改動或修改後的 Simatic IT 軟體以及舊版 Simatic IT 軟體 Simatic IT 庫，SISW 沒有義務提供維護服務。

### 2.3 維護服務登記

- (a) SISW 應向客戶提供一個合約編號，發送到相關 LSDA 中規定的“客戶主要聯絡人”。在執行下款規定的聯繫資訊登記程式時需要填寫該合約編號。

- (b) 本附錄中描述的服務職能僅在完成了登記程式之後提供。登記程式要求客戶填寫由 SISW 透過互聯網地址 <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss> 提供的登記表。透過互聯網收到登記表之後，SISW 應確認登記內容。

2.4 收到支援請求時提供維護服務。若按照客戶的支援請求提供維護服務，則應適用下列規定：

- (a) 聯繫“技術支援團隊”；支持的可得性。客戶可以聯繫 SISW 的專家團隊。SISW 專家團隊會根據網站 <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss> 詳細描述的要求，按照這些 Simatic IT 維護條款條件的規定回答支援請求。第三方提交的查詢不在維護服務條件範圍內，除非與客戶另有不同的書面約定並且即時提交第三方的聯繫資料。若 SISW 接受第三方，則該等接受只對維護服務的當前期間或者延展期間內有效，並且此等接受可以在下一個延展期間開始前撤銷且立即生效。
- (b) 各個服務類別提供 Simatic IT 服務支援的時間分別如下：
- 銅級支持：在下列三個時區中，每週（週一至週五）可用服務時間為 5 天（具體見相關 LSDA）
    - 亞洲 [1:00 格林威治時間 --- 10:00 格林威治時間]
    - 美洲 [14:00 格林威治時間 --- 1:00 格林威治時間]
    - 歐洲 [8:00 格林威治時間 --- 17:00 格林威治時間]
  - 銀級支持：每週 5 天，每天 24 小時（從星期一 00:00 格林威治時間到星期五 24:00 格林威治時間，包括節假日）
  - 金級支持：每天 24 小時，每週 7 天（包括節假日）

2.5 支援請求的優先等級和回應時間

- (a) 客戶應按照下表以及對自身業務的影響對每項支援請求進行分類。若客戶未規定支援請求的優先等級，則預設為“低”。

現有優先等級：

- 重要 該優先等級只適用於客戶生產系統已經停運或者客戶想要儘早初次啟動生產系統而這個問題會阻礙生產系統開始運行的情況。
- 高 該優先等級適用於存在嚴重功能喪失，但是客戶生產系統仍在運行，可以繼續加工的情況。
- 中 發生了功能錯誤但是仍然可以繼續加工的情況，或者一個對業務不重要的功能運行不正常的情況。
- 低 服務或資訊請求，或者發現了一個影響較小的問題。

- (b) 優先等級相同的所有支援請求按收到的時間先後順序進行管理。
- (c) 支援請求分類只有在 SISW 確認分類後才有約束力。SISW 不得無理拒絕做出該等確認。
- (d) 若在處理支援請求的流程中業務影響發生了變化，只有雙方一致同意後才可變更優先等級，變更後的優先等級從一致同意之時間開始生效，但任何一方均不得無理拒絕同意變更優先等級，前提是對相關附加事實的溝通需透過本文檔中約定的溝通方式進行。
- (e) SISW 應根據適用的服務類別，在約定的回應時間內對客戶的支援請求做出相應回應。

優先等級	回應時間		
	銅級支持	銀級支持	金級支持
重要	4 小時	1 小時	1 小時
高	8 小時	8 小時	8 小時
中	2 天	2 天	2 天
低	5 天	5 天	5 天

- (f) 支援請求的回應時間只按所選服務類別（銅級、銀級和金級）提供的時間計算。這意味著該服務類別內支援服務不可用的時間以及相關支援時間不計入回應時間，回應時間將被中斷，然後在規定的可用時間框中下一個小時開始時重新起算。在任何情況下，回應時間都應該在 SISW 收到要求的支援資訊之後儘早開始起算。
- (g) 優先等級相同的所有支援請求均按“先進先出”原則進行管理。
- (h) 對於有實質性業務影響的優先等級極為重要的情況，技術支援團隊會接聽電話。在任何情況下，客戶都必須透過下文“技術支援服務網站（TSS 網站）”中描述的網站頁面建立一個新的、正式的服務請求。

## 2.6 溝通，支援請求日誌

- (a) 若“維護服務條件”範圍涵蓋的一項支援請求要求在客戶首次電話或電子郵件之後進行進一步溝通，SISW 應向客戶提供一個相關支援請求代碼 - “支援請求代碼”或者“SR 代碼”。在日後的所有溝通中，客戶都應引用該 SR 代碼，使 SISW 快速識別支持請求。客戶應按照第 3.3 款的規定透過 TSS 網站插入名稱“Simatic IT”以及支援請求連絡人的電子郵寄地址或者電話號碼，並且適時更新這些資訊。
- (b) 在原則上，支援請求應由客戶在登記程式中指定的連絡人之一提交，SISW 的回答應發送給提交支持請求的連絡人。客戶應適時更新這些聯繫資訊以及相應的電話號碼和電子郵寄地址。
- (c) 若支持請求由一個不同的人員提交，則應該在服務請求 Simatic IT 使用中注明合約編號，附上詳細的聯繫資訊（至少要有電子郵寄地址和電話號碼），並且在這種情況下“重要”級支持請求的回應時間對 SISW 沒有約束力。新的連絡人需要儘快執行登記程式。若客戶希望 SISW 把回答發送給指定連絡人以外的人員，則客戶提交支援請求時應該向 SISW 提供相應的聯繫資訊。
- (d) 在記錄支援請求時，客戶須提交下列資訊（必要的支援資訊）：
  - 造成問題的 Simatic IT 軟體元件或 Simatic IT 庫，或者發生問題的領域（若客戶知道或者代表客戶記錄支援請求的人員知道）；
  - 問題的簡要描述。描述應顯示導致問題的步驟，提供客戶系統變更資訊，比如在客製化流程中應用了會影響到系統行為的熱修復、更新或變更；
  - 客戶在聯繫技術支援團隊之前執行的調查（若有）細節以及複製問題所需要的資訊（是否可以複製？如何複製？）；
  - 關於問題發生之處客戶功能或修改的資訊；
  - 尤其對於“高”和“重要”兩個優先等級：問題對客戶業務影響的細節。

## 2.7 維護服務描述

- (a) 軟體更新服務
  - (1) 所有維護服務類別（銅級、銀級和金級支持）都有該項服務。對於在維護服務啟動前客戶直接或間接從 SISW 授權和取得的維護服務範圍（具體以相關 LSDA 的規定為準）內的每個 Simatic IT 軟體產品，只要 SISW 經銷 Simatic IT 軟體產品版本，客戶都應收到 Simatic IT 軟體的最新更新和服務包。
  - (2) 維護服務範圍不包括安裝軟體更新。
  - (3) 按照在本文檔中修訂後的協定規定向客戶授予新版本和新發佈的軟體授權。適用授權類型和軟體類型應為最初授權給客戶的軟體產品的授權類型和軟體類型，並且第 3.7 款（維護服務描述）應適用於新的版本和發佈。
  - (4) SISW 一般在升級或服務包可供發運之日起一個月內發運。
  - (5) 在任何情況下，針對升級和服務包授予的授權範圍以及數量均不得超出 Simatic IT 軟體最初授予的授權範圍。
  - (6) 本款第 **Error! Reference source not found.**、(2)和 **Error! Reference source not found.**項適用於維護服務範圍內舊版 Simatic IT 軟體的 Simatic IT 庫（具體見相關 LSDA 的規定）。
- (b) 技術支援服務網站（TSS 網站）。所有維護服務類別（銅級、銀級和金級支持）都有該項服務。SISW 允許客戶的註冊使用者自由存取關於軟體的多個技術文檔，具體文檔由 SISW 自行選擇。這些文檔可以含有：
  - Simatic IT 知識庫 - 這是一個資料庫，內含根據以往客戶服務請求經驗開發的一般技術支援解決方案。
  - 可供電子下載的 Simatic IT 軟體（比如：熱修復集）和發佈說明。
  - 可供電子下載的 Simatic IT 軟體產品文檔。

應該透過網站 <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss> 提供存取權限。

客戶可以從 TSS 網站免費下載維護服務範圍（具體見相關 LSDA 的規定）內的 Simatic IT 軟體產品錯誤更正，SISW 會不時在 TSS 網站向客戶提供的相關 Simatic IT 軟體產品的錯誤更正。

- (c) Simatic IT 產品的技術支援服務。所有維護服務類別（銅級、銀級和金級支持）都有該項服務。

SISW 會按照第 3.4 款條款的規定，隨時回答客戶關於 Simatic IT 軟體產品和舊版 Simatic IT 軟體 Simatic IT 庫的問題（具體見相關 LSDA 的規定），前提是客戶的支援請求滿足下列附加要求。

- 用於描述客戶問題涉及到的技術問題的技術方法，必須能夠被 Simatic IT 軟體領域的一名技術專家理解（這名專家不瞭解發生問題的客戶特定應用程式）。支援請求應注明 Simatic IT 軟體的名稱（包括版本、發佈和/或服務包和/或熱修復的標識）以及支援請求所指的作業系統的屬性。如果適用，客戶應該描述已經採取的旨在解決技術問題的措施，Simatic IT 軟體被如何調整或客製化，並且簡要描述客戶自己在技術問題發生領域的應用程式。
- 支援請求的內容不得含有與客戶應用程式相關的問題。支援請求只能含有與 Simatic IT 軟體相關的軟體具體問題。
- 支援請求應採用英語。
- 客戶應盡自己最大努力提供初始支援請求中已經有的“要求支援資訊”。

- (d) 遠端支援（在請求時提供遠端連接）

- 所有維護服務類別（銅級、銀級和金級支持）都有該項服務。若客戶的 IT 基礎設施允許遠端存取，SISW 還將透過遠端存取回答支援請求，對技術問題進行診斷和處理。
- 當發生問題時，客戶和 SISW 可以約定開通一個遠端連接，以便 SISW 技術人員能夠遠端存取運行 Simatic IT 產品的客戶電腦。在這種情況下，在客戶事先授權之後，SISW 的技術支持團隊人員能夠透過遠端連接控制客戶的設備。各方都對安全存取該等服務負責。
- 遠端存取將由客戶在雙方約定的時間啟動。在這種情況下，可由 SISW 透過位於技術支持團隊網站的一個輸入裝置（鍵盤或滑鼠）操作運行 Simatic IT 軟體的客戶系統，該網站的相應顯示器會作為客戶系統的一個輸出裝置進行運行。客戶應確保此時的系統狀態對應於與支援請求相關的系統狀態。客戶承認，SISW 不熟悉客戶設備的具體風險，因此在操作客戶設備之前，客戶應提供 SISW 人員合理需要的所有資訊。
- 在回答客戶支援請求時，在取得客戶同意之後，SISW 應盡合理努力，在對支援請求有用的情況下使用遠端存取。不過，有時可能無法立即實現遠端存取。

3. Simatic IT 軟體的可選維護服務。對於 Simatic IT，可以使用下列可選維護服務。只要不與下列特殊條款相矛盾，第 3 款描述的維護條款條件應予適用。

### 3.1 基於代理的診斷服務（遠端監控）

- (a) 若雙方另行約定了“基於代理的診斷服務”（具體見相關 LSDA 的規定），則 SISW 可以透過 SISW 的一個代理工具，在技術上永久監控客戶安裝的 Simatic IT 產品和/或系統以及客戶的應用程式，客戶無需每次都以技術手段對連接進行初始化處理。不過，這並不意味著 SISW 永遠能夠操作客戶的系統。SISW 的技術專家不會持續監控客戶系統上面的所有操作。
- (b) 在客戶網站安裝的代理工具可以分析在客戶系統運行時發生的與客戶的硬體和作業系統以及 Simatic IT 的軟體產品和應用程式相關的潛在問題。根據客戶的系統組態，在發生定義的特定事件時，代理軟體將發出一個警報信號。在可以執行遠端診斷服務之前，雙方應針對安裝在客戶系統上面的 Simatic IT 軟體規定與潛在問題相關的事件範圍。只有已定義的事件才會促使將軟體代理發出的警報信號發送到 SISW 服務運行中心。軟體代理的安裝和配置由 SISW 的團隊在服務啟動任務執行流程中完成。

服務啟動任務針對客戶的每個網站，包括：

- 定義須由軟體代理監控的事件
- 在客戶網站安裝和配置軟體代理
- 在 SISW 的設施處啟動服務
- 接受度測試

客戶負責按照 SISW 的規格建立一個符合 SISW 規定的安全要求的永久性連接線。只有執行上述步驟之後，才可以請求 SISW 執行安裝和配置活動。

- (c) 若由於沒有溝通渠道或者客戶網站通訊基礎設施技術問題導致任何警報未被傳遞，SISW 概不負責。

(d) 客戶負責實施已安裝軟體代理授權的維護制度，遵守 SISW 提供的技術文檔中規定的安全制度。

- 3.2 **定期維護**。若雙方另行約定了“定期維護”服務（具體見相關 LSDA 的規定），則客戶和 SISW 應約定為系統定期維護提供特定天數的協助。SISW 和客戶應約定協助日期，並且應較要求日期提前至少 10 天提交協助請求。該定期維護的範圍是檢查系統是否需要修改，確保今後不因為消耗系統資源而發生任何問題。
- 3.3 **現場糾正服務**。若雙方另行約定了“現場糾正服務”（具體見相關 LSDA 的規定），則 SISW 會隨時在相關 LSDA 規定的客戶現場協助客戶處理屬於 Simatic IT 維護服務範圍內的問題。
- (a) 由於支援請求只包括直接與 Simatic IT 軟體相關的查詢，因此客戶應負責確保提供非常熟悉客戶系統的人員。
- (b) SISW 人員不得或者被視為已經與客戶建立任何僱傭關係。客戶只能把與現場糾正服務相關的請求提交給 SISW 指定的連絡人，無權直接向 SISW 團隊的其他成員發出任何指示。
- (c) 應該適用下列時間計劃：
- SISW 的 Simatic IT 軟體專家應在派遣時間和旅途時間屆滿後到達指定的客戶現場。
  - Simatic IT 軟體專家應在派遣時間後 24 小時內動身前往相關 LSDA 中規定的客戶指定現場。
  - 旅途時間不包含在派遣時間內。SISW 應盡到商業上合理的努力，儘量減少旅途時間。
- 3.4 **成熟產品支援**。若雙方另行約定了“成熟產品支援”服務（具體見相關 LSDA 的規定），則應該適用下列規定：
- (a) “成熟”產品指不再列入 SISW 發佈的價格表中的 Simatic IT 軟體產品版本或發佈，SISW 不再提供和支援這些產品版本或發佈，定期維護服務中也不涵蓋這些產品版本或發佈。
- (b) 除非另有不同的規定，否則對這些產品的支援僅限於與 Simatic IT 產品特徵相關的問題以及文檔請求。不適用固定的回應時間。SISW 可以自行決策是否回答支持請求，比如提供熱修復、升級或者臨時替代解決方案。不適用軟體升級服務。
- (c) 若為相關 LSDA 中指定的特定成熟 Simatic IT 軟體產品選擇了“成熟產品支援”，則 SISW 將提供下列服務：應按第 3 款規定適用技術支援服務。SISW 根據具體的服務類別確定是否提供服務支援。SISW 應盡合理努力為客戶的支援請求找到答案。

#### 4. **軟體維護服務和可選維護服務的適用費用和支付條款**

- (a) 維護服務的費用在相關 LSDA 中規定。本文檔項下的所有應付費用不含增值稅。此外，還應該適用下列規定：
- (b) “遠端支援”服務：約定的 SISW 和客戶的方軟體工具以及硬體設備的相關授權費用和連線費用均由客戶承擔。
- (c) “基於代理的診斷服務”：客戶的專用硬體設備和代理軟體授權（第三方產品）的成本由客戶承擔。
- (d) 服務啟動任務針對客戶的每個網站。
- (e) 每個網站的費用根據該網站服務啟動時要求的活動進行規定。
- (f) “現場糾正服務”：SISW 在客戶現場執行的服務應按 SISW 的適用費率額外開具發票。SISW TSS 人員的旅途和生活費用應由客戶按 SISW 的適用費率進行報銷。
- (g) “定期維護”服務：SISW 將按第 2.7 款（維護服務描述）中描述的程式，就客戶和 SISW 約定的年度費用（包括定期服務天數（具體見相關 LSDA 中的規定））向客戶收費。
- (h) “成熟產品支援”服務：該項服務按 SISW 根據具體的 Simatic IT 軟體產品、版本和發佈規定的固定費率收費。
- (i) 差旅費不計入維護費，而應實報實銷。