

製造作業管理 (MOM) 軟體

產品特定條款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. 或其 Siemens Industry Software 關係公司 (以下統稱「SISW」) 與 SISW 軟體客戶簽訂軟體授權與服務協議，此協議可能採取雙方簽署的書面協議形式，也可能是客戶以電子方式表示同意的點選同意式或線上協議 (以下簡稱「協議」)。這些條款與條件 (簡稱「MOM 修訂」) 專屬於製造作業管理軟體 (簡稱「MOM 軟體」)，而非 SISW 提供的任何其他軟體。這些為協議條款之附加條款，若這些條款與協議條款發生衝突，則這些條款將優先適用並取代有關 MOM 軟體的協議條款。

附加的 MOM 軟體條款與條件如下：

1. **定義。** 本修訂中使用的大寫的術語意義應等同於協議中的定義，除非本修訂中另有定義。以下定義專屬於 MOM 軟體，而非根據協議提供的任何其他軟體：

- 1.1 「作用中使用者」授權應具有以下第 2 節中所定義的意義。就 MOM 軟體的「作用中使用者」授權而言，協議中所定義的術語「地域」和「授權使用者」不適用。
- 1.2 「積點」係指對於特定的 Simatic IT 軟體，可作為 MOM 軟體的一部分從 SISW 訂購的附加授權權利，以允許進行不同配置，例如，「並行使用者」授權情況下定義數量的使用者、定義數量的配置元素 (如「設備」)，或者按產品授權情況下的數個用戶端。
- 1.3 「設備」應指在 MOM 軟體產品中配置，並以自動方式與 MOM 軟體產品交換資料的任何實體裝置。
- 1.4 「事件報告 (IR)」應指與 MOM 軟體相關的客戶查詢，此查詢在本 MOM 修訂範圍之內進行處理。
- 1.5 「MOM 軟體」係指 SISW 所銷售之屬於 PL 事業群製造作業管理 (MOM) 的所有軟體，但 Unicam 和 Automation Designer 軟體除外。
- 1.6 「位置」係指適用時，LSDA 中指定的客戶位置。客戶可以有多個位置，每個位置將有與其關聯之特定數量的 MOM 軟體授權。每個授權僅限由客戶用於取得與授權關聯之位置的權益。不論協議中是否另有規定，未經 SISW 的事先書面同意，客戶不得將 MOM 軟體授權移轉到另一個位置。
- 1.7 「多工」係指使用硬體或軟體以建立連線集區、重新路由資訊，或者減少直接存取或使用 MOM 軟體的使用者人數 (有時稱為「集區化」)。
- 1.8 「目標回應時間」應指從按照本 MOM 修訂透過其中一個約定通訊管道 (例如，Siemens GTAC Web 支援、直接電話支援等) 收到事件報告到 Siemens 技術支援人員透過電子郵件、電話或 Web 互動與客戶進行首次通訊之間的目標時間，並且將考慮到合約約定的支援服務層級 (銅級/標準、銀級/進階級或金級/尊榮級) 的提供時段。
- 1.9 「使用者」係指客戶的員工以及並非 SISW 競爭對手的客戶顧問、代理商和承包商的員工，前提是該顧問、代理商或承包商已書面同意有關軟體使用的限制條件以及有關保密和禁止披露的義務，並且其規定嚴格性不應低於協議中的規定。「使用者」術語也包括連線到 MOM 軟體的裝置，包括但不限於 Web 型使用者介面、瀏覽器連線、生產線終端機 (PC)、透過單一 PC 進行多工的生產線裝置 (包括 RF 裝置、資料收集終端機、行動裝置、Windows CE 終端機以及與安裝在特定位置之 MOM 軟體的雙向介面連線)。

2. **授權類型。** 協議第 2.3 小節特此進行修訂，以增加以下適用於 MOM 軟體的授權類型及附加規定：

- 2.1 「作用中使用者」授權係指對 MOM 軟體的存取將被限制為特定位置已根據協議有效取得的授權所對應的最大使用者數目。多工不能減少「作用中使用者」授權的數量；每個登入多工裝置的個人或每台連線到多工裝置的裝置都會計為一個「作用中使用者」授權。
- 2.2 「積點」。有些 MOM 軟體產品的使用範圍通常由所取得的積點數量定義。客戶可使用其已取得之相應積點數量的個別 Simatic IT 軟體。

3. **軟體維護和支援條款與條件。**以下條款與條件適用於 MOM 軟體的維護和支援服務，因此將對協議的對應條款進行修訂。本文所包含的條款與條件優先於協議的條款與條件。

3.1 **維護條款。**購買某個位置的維護服務之前，應先購買適用於該位置的所有已授權 MOM 軟體的相同標準支援服務 (銅級/標準、銀級/進階級或金級/尊榮級)。

3.2 **銅級/標準支援服務。**

3.2.1 **線上支援。**銅級/標準支援客戶有權在線上建立、管理和檢閱事件報告。每天二十四小時/每週七天 (簡稱「24/7」) 提供對 Siemens 技術支援網站的存取 (www.siemens.com/gtac)，其中包括 Siemens 軟體知識庫、位置最靠近的 Siemens 技術支援中心和文件。

3.2.2 **電話支援。**銅級/標準支援客戶可在對應 Siemens 技術支援中心的正常營業時間 (08:00-17:00) 與最靠近適用位置或地域的 Siemens 技術支援中心聯繫並提出問題。客戶應向 SISW 提供足夠的資訊，說明可疑的問題或錯誤及其在何種情況下發生的，以便 SISW 在 SISW 系統上重現問題。電話支援以英語提供；SISW 可能會自行提供其他語言。

3.2.3 **技術聯絡人。**客戶應指定至少兩 (2) 名客戶員工作為指定技術聯絡人，這兩名指定聯絡人應已經接受 SISW 進行的對應 MOM 軟體相關訓練。這些指定技術聯絡人將成為客戶經營場所的主要聯絡人，負責聯絡 SISW 以取得支援服務。此外，在 SISW 提供任何支援服務時，必須有一名客戶技術聯絡人參與。透過提前向 SISW 提供書面通知，客戶可不時地變更最初指定的技術聯絡人。

3.2.4 **存取與資料。**在客戶提出請求後，SISW 才能根據客戶與 SISW 之間共同協定，透過遠端連線提供支援服務。客戶應提供執行 MOM 軟體的客戶電腦系統的安全遠端存取權給 SISW。用於此存取的存取通訊協定和密碼由雙方的技術聯絡人不時確定。在 SISW 合理要求下，客戶應提供客戶資料的副本給 SISW，以便其提供支援服務。

3.3 **銀級/進階支援服務。**銀級/進階支援客戶將享有銅級/標準支援的所有權益，加上以下額外權益。

緊急/重大支援服務。緊急支援以 24/5 (從星期一午夜 00:00 到星期五午夜 11:59) 提供，僅限處理重大優先順序情況，即客戶的 MOM 軟體生產安裝完全停止運作或導致客戶營運的嚴重中斷。24 小時支援服務熱線應僅在適用的 Siemens 技術支援中心的正常營業時間之外使用；在正常營業時間內，客戶必須直接與 Siemens 技術支援中心聯繫。

3.4 **金級/尊榮級支援服務。**金級/尊榮級支援客戶將享有銀級/進階支援的所有權益，加上以下額外權益。

3.4.1 **緊急/重大支援服務。**緊急支援以 24/7 提供，僅限處理重大優先順序情況，即客戶的 MOM 軟體生產安裝完全停止運作或導致客戶營運的嚴重中斷。24 小時支援服務熱線應僅在適用的 Siemens 技術支援中心的正常營業時間之外使用；在正常營業時間內，客戶必須直接與 Siemens 技術支援中心聯繫。

3.4.2 **預先安排的週末/例假日支援。**針對「高」和/或「中」優先順序通話預先安排的週末支援適用於實作或升級的生產上線情形，每個客戶位置每年僅限提供 2 次。

3.5 **其他一般維護條款**

3.5.1 **支援服務的優先順序排定。**SISW 應盡商業上合理的努力，以先到先得的原則提供及時的支援服務。事件報告將根據嚴重性和複雜性自動向上呈報給 SISW 內的對應資源。客戶應按照以下優先順序類別及對其業務的影響，對每份事件報告進行分類。如果客戶未定義優先順序類別，則依預設，視為「一般」。

(a) 優先順序類別：

- **重大**
此優先順序專門保留用於以下事件：客戶的生產系統停機，或客戶打算初次極快啟動其生產系統，而此問題將妨礙生產系統開始運作。銅級/標準支援的重大事件目標回應時間為 4 小時，銀級/進階級為 2 小時，金級/尊榮級支援層級為 1 小時。
- **高**
此優先順序適用於以下情形：存在嚴重的功能喪失，但客戶的生產系統保持運作，且可繼續處理。所有支援層級的「高」優先順序事件目標回應時間均為 8 小時。
- **中/一般**

發生功能錯誤，但仍可繼續處理，或者非關業務關鍵功能無法正常運作。所有支援層級的「中/一般」優先順序事件目標回應時間均為 2 天。

- 低
要求提供服務或資訊，或發現具有輕微影響的問題。所有支援層級的「低」優先順序事件目標回應時間均為 5 天。

(b) 最終事件分類由 SISW 自行確定。

- 3.5.2 運作環境：禁止修改。本支援排程僅適用於在協議和 MOM 軟體文件中所述條件和設計環境下使用的 MOM 軟體的作業。如果 MOM 軟體遭 SISW 之外的任何人員的修改或變動 (在 SISW 的明確指導下進行的此類變動不在此限)，則 SISW 無需提供任何支援服務。如需支援的配置和硬體環境資訊，請參閱 www.siemens.com/gtac。
- 3.5.3 無法更正。如果 SISW 無法在合理時間內更正 MOM 軟體及其文件之間的決定性不一致之處，則客戶的唯一補救是，根據協議條款終止支援服務並獲得支援服務或訂閱剩餘未使用部分的費用退款。
- 3.5.4 展延支援。SISW 通常會在主流支援到期後提供 24 個月的展延支援。使用展延支援可能需要支付額外費用。
- 3.5.5 生命週期結束支援。「生命週期結束」產品係指 SISW 通常不再散發和支援，並且不在主流或展延支援服務涵蓋範圍內的 MOM 軟體產品。使用生命週期結束支援可能需要支付額外費用。如果未另行指定，支援僅限於商業上合理的努力。目標回應時間不適用於生命週期結束事件。
- 3.5.6 附加服務。客戶支援層級之外或此支援排程範圍之外的服務 (包括但不限於主流支援結束之後的支援服務) 可能會在收取額外費用的條件下不時提供。
- 3.5.7 第三方軟體。SISW 僅保證第三方軟體可按其相關文件的說明與 MOM 軟體相容運作。客戶對第三方軟體的任何其他使用 (不論是作為單獨產品還是與 MOM 軟體一起運作) 均未經過測試，且未獲得 SISW 的認證。儘管 SISW 可協助客戶實現第三方軟體與 MOM 軟體之間的互操作性，但 SISW 沒有義務為第三方軟體提供支援。