

PLM 软件、MOM 软件、MENTOR GRAPHICS 系统产品软件、嵌入式软件和 POLARION 软件

软件特定维护服务条款

Siemens Digital Industries Software

这些产品生命周期管理软件（Product Lifecycle Management）特定维护服务条款（“**PLM 维护条款**”）旨在补充一般 SISW 维护服务条款，且仅适用于订单中以字母代号 PLM-TC、PLM-NX、PLM-TCO、MOM、MGSP、EBD-IES、SIM-CDA、SIM-LMS、SIM-TASS 或 POLAR 标识的软件（“**PLM 软件**”）。这些 PLM 维护条款和一般 SISW 维护服务条款、根据情况适用的UCA或EULA以及其他适用的补充条款共同构成双方协议（“**协议**”）。

1. **定义。** 本文使用的大写字母术语具有本协议中定义的含义。以下附加定义适用于这些条款：

- (a) **“事件报告”** 是指与 PLM 软件相关的客户查询。
- (b) **“目标响应时间”** 是指从根据这些 PLM 维护条款收到事件报告，到 Siemens 技术支持团队与客户进行初次通信之间的目标时间。
- (c) **“分级支持”** 是指根据这些 PLM 维护条款提供多个级别的维护服务。

2. **分级支持**

客户将根据适用订单上规定的分级支持级别获得维护服务。若未另行标明，则适用标准支持级别（“铜级支持”）。客户必须为解决方案内所有受支持的 PLM 软件购买相同级别的维护服务（Capital (IES)、NX、Opcenter Execution Core、Opcenter Execution Foundation、Opcenter Execution Pharma、Opcenter Intelligence、Opcenter Quality、Opcenter RD&L、Polarion、西门子数字物流、Simcenter、SolidEdge、Teamcenter、Tecnomatix 均视为产品组合）。

2.1 **标准支持服务。** 铜级支持（“标准支持”）包含以下服务权益：

- (a) **在线支持。** 标准支持客户可在线创建、管理和查看事件报告。西门子技术支持网站（包括西门子软件知识库及全球软件客户支持中心位置）提供每周 7 天、每天 24 小时的访问服务。
- (b) **技术支持。** 标准支持客户可在正常营业时间内联系距离适用地点或辖区最近的西门子软件全球客户支持中心。客户需向 SISW 提供足够的疑似错误信息及发生情境，以便 SISW 在其系统上复现问题。技术支持以英语提供；其他语言支持由 SISW 全权酌情决定。
- (c) **技术联系人。** 客户须指定至少两 (2) 名客户员工作为指定技术联系人，这两名指定联系人应当已经从 SISW 接受过相关 SISW 软件的培训。这两名指定技术联系人必须是客户经营场所的维护服务主要联系人。SISW 在任何时间提供维护服务时，必须有一名客户技术联系人参加。客户可以通过书面通知 SISW 的方式，变更指定的技术联系人。
- (d) **访问和数据。** SISW 可以通过安全远程连接来访问运行 SISW 软件的客户计算机系统，以实施维护服务。访问协议和密码由双方的技术联系人确定。客户需要提供实施维护服务合理必要的客户数据副本。

2.2 **PRO 支持。** 特定 PLM 软件产品可适用 PRO 支持服务。客户除标准支持外，还享有以下权益：

- (a) **危急支持服务。** 关键优先级支持的目标响应时间为 1 小时，支持服务每周 7 天、每天 24 小时提供。全球支持中心持续提供支持。包含机密或受出口管制数据的事件报告，可能无法在当地工作时间内获得持续处理。客户须在正常工作时间内直接联系西门子软件全球客户支持。对于 <http://www.siemens.com/sw-terms/Exclusion-productID-list> 中标识或列明的 PLM 软件产品，无论事件报告优先级如何，支持服务仅限于正常工作时间提供。
- (b) **高严重性支持服务。** 归类为“高严重性”的事件报告，在正常工作时间内的目标响应时间为八小时。
- (c) **上线支持。** 对于生产环境实施或升级上线场景，允许在周末或节假日提供关键级、高优先级及中等/常规优先级的支持服务，每年可使用一次，前提是：
 - i. 客户需至少提前三周以书面形式提出申请；
 - ii. 请求包括计划活动的技术细节，如项目计划、时间表、项目人员联系方式等；以及
 - iii. 客户确保 SISW 可以提前远程访问客户的系统环境。

2.3 **PRO-企业级支持。** 特定 PLM 产品可适用 PRO-企业版（PRO-ENT），该版本包含 PRO 支持服务，但“上线支持”服务每年限用两次。

2.4 **优先级支持。** 特定 PLM 软件产品可适用优先级支持服务。客户除获得专业企业级支持外，还可享受以下权益：

支持客户经理。 每周将安排支持客户经理（SAM）提供最多六小时服务。该经理负责审核并优先处理事件报告、处理升级事项、协调产品开发团队，并管理领域专属任务，如 Teamcenter 版本控制规划及关键情况的 RACI 责任分配。

2.5 **PRIORITY 企业级支持。** 特定 PLM 软件产品可适用 PRIORITY 企业级支持（PRIORITY_ENT）。客户除获得 PRIORITY 支持外，每周还可获得最多 12 小时的 SAM 服务。

2.6 **PRIORITY+支持。** 特定 PLM 软件产品可适用 PRIORITY+支持（P+）。客户将获得 PRIORITY 支持服务，并配备每周最多 8 小时的 SAM 支持。

专属支持工程师。 每个产品组合最多可分配三名支持工程师，其选派依据包括地理位置、专业技能及可用性。工程师将处理客户事件报告，并可搭建与客户版本匹配的环境以协助定位问题。

2.7 **PRIORITY+企业级支持**。特定 PLM 软件产品可适用 PRIORITY+企业级支持 (P+ ENT)。客户可获得 PRIORITY 支持服务及每周最多 16 小时的 SAM 支持。

专属支持工程师。每个产品组合最多可指定五名支持工程师处理客户事件报告。工程师分配依据地理位置、所需专业领域及可用性进行。专属工程师可搭建与客户版本匹配的内部沙盒环境以协助问题隔离。

2.8 **传统支持服务**。铜级、白银或黄金级支持客户将遵循 (软件特定维护服务条款) 1.4 版直至下次维护服务续约。续约时，客户将转入 (PLM 维护条款)下的优先级支持模式

3. 优先级和上报

SISW 应尽商业上合理的努力，以先到先得的原则提供及时的维护服务。事件报告将根据严重性和复杂性上报给 SISW 内的对应资源。客户应根据以下优先级类别对每个事件报告进行分类。未分类的事件报告将被归类为“一般”。最终优先级分类由 SISW 自行确定。优先级类别：

危急	客户的软件生产安装完全停止运行或导致客户运营出现严重中断。PRO 及以上响应目标为 1 小时，全年无休。
高	此严重性级别适用于功能严重受损，但客户生产系统仍可运行且处理流程得以持续的情况。针对高严重性事件，PRO 级别及以上目标响应时间为 8 个工作小时。
中/ 一般	发生功能错误，但处理工作仍可继续，或者非关键业务功能无法正常运行。
低	服务或信息请求，或发现了产生轻微影响的问题。