

服务补充条款

本服务补充条款（“服务条款”）补充适用于订单中指定的西门子实体与接受订单的客户之间的基本条款（中国）。

服务条款仅适用于订单中所述之服务（“服务”）。

加粗术语在基本条款（中国）中予以定义。

商务条款

1. 西门子产品

1.1. 服务产品

1.1.1. 范围描述。西门子将按照订单中所列明（或提及）的服务描述提供服务。

1.1.2. 监督。如果服务包括技术监督，西门子的唯一义务是提供正确的指导。西门子不对客户人员或第三方的行为负责。

1.2. 地点

1.2.1. 现场。若是客户现场提供服务，西门子将：

- a. 在当地正常工作时间内（节假日除外）提供；以及
- b. 遵守客户在服务开始前以书面形式提供的合理的现场规章。

1.2.2. 场外。若现场服务不是必要的，服务可在以下地点进行：

- a. 在西门子选定的地点；或
- b. 通过远程方式。

1.3. 人员

西门子可自行选择为服务指示和分配人员，并负责西门子员工的所有薪酬及其他雇佣福利。

1.4. 数据处理

当西门子作为客户的处理者处理由客户提供的个人数据时，以下条款将适用：

- a. 数据隐私条款，网址：<https://www.siemens.com/dpt>；以及
- b. 订单中列明的与个人数据处理相关的任何额外的信息，包括被授权的次级数据处理方（如适用）。

2. 客户义务

2.1. 提供客户支持

客户将提供如下客户支持：

- a. 通过以下方式支持西门子：

- 为按时启动工作提供不受干扰的环境和条件，保证现场工作所需的健康和安全措施到位，上述措施充分且符合法律要求；
 - 提供具备必要专业技术和决策能力的合格人员；
 - 提供安全的互联网连接，以及访问**客户**或第三方系统（如需要）的授权；
 - 提供合理的支持以确保满足主管机关对**服务**的调试、验收和使用的要求；
 - 及时验收（如该**服务**需要验收）、给予意见和反馈；
 - 为**西门子**及其分包商提供可上锁的储藏室以及充足的工作和休息场所，包括适当的卫生设施；以及
 - 提供所有隐蔽电源、燃气、水和光纤管线或类似装置的位置，以及现场静态和地表以下情况的必要信息。
- b. 从相关部门获得许可和批准，但只有**西门子**能够获得的除外；
- c. 确保**客户**聘请的任何第三方配合；
- d. 对于按时间和材料计价的**订单**，**客户**应与**西门子**及时确认计时记录。计时单在**西门子**提交后十（10）天应被视为接受，除非**客户**以书面形式提出实质性差异并拒认；以及
- e. 提供**订单**中列明的其他**客户**支持。

2.2. 日程安排和管理

西门子不对**客户**的日程安排、规划、项目管理或由此导致的任何延误或费用承担责任。

2.3. 有害材料和环境状况

- 2.3.1. **客户现场职责。**如果**服务**在**客户**现场提供，**客户**应负责处理、存储、处置任何有害废物、现场有害材料（包括石棉）、地质或地热状况、考古发现或其他需要特殊处理的、或会对**服务**、环境或人员产生负面影响的情况，并消减其造成的影响。
- 2.3.2. **补偿与暂停。****客户**将偿付**西门子**因发现或处理任何该等材料或状况而发生的所有费用。如果在提供**服务**期间出现健康或安全风险，**西门子**可暂停提供**服务**，直至该等风险解除。

2.4. 远程支持

- 2.4.1. **远程支持。****西门子**可远程提供**服务**。
- 2.4.2. **远程访问。**如果**西门子**需要进行远程访问，**客户**应自付费用：
- a. 提供符合安全远程连接技术要求的、受访问控制的互联网连接（如通过 DSL、UMTS 或 LTE 进行的有线或无线宽带连接）；
 - b. 授予**西门子**访问**客户**资产的必要权限以提供**服务**；
 - c. 激活并接受**西门子**的各项远程访问（如有约定）；以及
 - d. 配备一名经**客户**授权且熟悉**客户**资产和现场生产系统的合格人员。
- 2.4.3. **远程访问功能**
- a. **使用**西门子**远程访问功能。**如果**订单**中已有约定，**西门子**将提供远程访问功能。**客户**应确认该安全标准是否与其自身的运行环境、安全要求和内部政策相兼容。
 - b. **使用**客户**远程访问功能。**如果**客户**提供远程访问功能，**客户**将确保远程连接的保密性、完整性以及可用性。**西门子**对**客户**远程访问功能的使用不承担任何责任，并可拒绝不符合通用安全标准的使用。

3. 交付和履行

3.1. 验收

- 3.1.1. **无需验收。**除非**订单**中另有约定，**服务**无需验收。
- 3.1.2. **需要验收。**如果**订单**要求验收：
- a. 如果**服务**或约定部分已完成待验收，**西门子**将发出完工通知；以及

- b. 除非**服务**的履行违反了第4条的规定，否则**客户**应予以验收。在此情况下，**客户**应在书面异议通知中予以说明，**西门子**将：
 - 在合理期限（或按双方约定的期限）内进行补救；以及
 - 重新提交验收。

3.1.3. 视同验收。**服务**或已交付的部分将被视为在以下较早发生之日验收：

- a. 若**客户**未发出异议通知，则自发出完工通知之日起的十（10）个工作日届满后；或
- b. 已交付部分被投入生产使用之日。

3.2. 交付和履行日期

订单中的任何日期均为预估日期，不具有约束力，但若**客户**获得了**西门子**对明确规定了违约金的具体交付日期的书面同意（“具有约束力日”），第3.3条的规定将适用。

3.3. 延迟履行

- 3.3.1. **违约金**。如果**西门子**对具有约束力日的延迟负有全部责任，且**客户**因此遭受损失，在一周的宽限期届满后，每延迟一整周，**西门子**将支付相当于延迟交付的**服务**部分价款0.5%的违约金。
- 3.3.2. 累计的违约不得超过延迟交付的**服务**部分的价款的5%。
- 3.3.3. **因延迟履行而终止**。**客户**仅可在下列情况下因延迟履行而终止订单：
 - a. 违约金达到上限且到期应付；以及
 - b. 合理的额外交付或履行期限已届满。
- 3.3.4. **排他性救济**。本第3.3条规定了**西门子**对延迟履行应承担的全部和排他性的责任，并排除了**客户**就**西门子**迟延履行所享有的所有其他权利和救济。

保证

4. 服务保证

服务将以专业的方式且在类似情况下合理的谨慎程度予以履行。除非**订单**中另有规定，否则**西门子**不保证任何特定结果。

5. 服务质保期

5.1. 初始质保期

服务的质保期为以下情况发生后的九十（90）天：

- a. **服务**完成；或
- b. 验收，如**订单**规定需要验收。

5.2. 重新履行服务的质保期

如果初始质保期先到期，重新履行**服务**的质保期是自重新履行之日起三十（30）天。在任何情况下，质保期的结束不得晚于初始质保期起算后一百二十（120）天。

6. 质保索赔

6.1. 通知

一旦**客户**发现任何违反本**服务**保证的情况，须立即以书面形式通知**西门子**，且须在适用的质保期内通知。

6.2. 救济

西门子将通过在合理时间内重新履行**服务**（现场或远程）的方式对该等违反进行补救。

6.3. 合作与补偿义务

如需质保**服务**，**客户**将：

- a. 自费
 - 向**西门子**提供对**服务**瑕疵部分的访问权限；
 - 进行任何必要的拆卸和重新装配；以及
 - 提供**西门子**访问运行和维护数据的权限。
- b. 在确认不存在违反保证的情况下，向**西门子**支付诊断和补救工作的费用。

6.4. 未能补救

如果**西门子**通过商业上合理的努力仍无法补救：

- a. **客户**可通过**书面通知**终止**订单**；并且
- b. **西门子**将退还不符合部分的**服务**所收取的价款。

7. 质保除外事项

7.1. 期限

质保索赔应在适用的质保期届满前提出。

7.2. 除外情形

西门子对以下情况不予质保或承担任何责任：

- a. 操作错误或疏忽，或非常规的过度使用；
- b. 不遵守**订单**、手册和提供给**客户**的类似文件中的指示；
- c. 未能提供所需要的**客户**支持；
- d. 不可再现的（non-reproducible 随机的）软件错误；
- e. 超出**西门子**控制的任何原因；
- f. 由**西门子**或其授权代表以外的任何人进行的修改或维修；或
- g. 使用或执行意见、建议、报告或其他文件（包括其成果）所产生的后果。

8. 排他性救济

第4至7条规定了**西门子**就质保索赔承担的全部责任以及**客户**的排他性权利和救济。**西门子**不对**服务**作出任何其他明示或暗示或法定的保证，包括对适销性和适用于某一特定目的的任何保证。

知识产权

9. 保留知识产权

每一方将保留各自在**订单**之外开发或获得的**知识产权**。

10. 开发知识产权

在**订单**项下开发的、且构成**西门子**产品一部分的**知识产权**均归**西门子**所有，并按照第11条的规定许可给**客户**。

11. 西门子向客户授予许可

西门子授予**客户**一项非独占的、世界范围内的、永久的、不可转让的许可，以通过下列方式使用**产品**中的**西门子知识产权**：

- a. 采用未经修改的形式；以及
- b. 用于**客户**的内部业务目的。

额外的许可权利和限制可在相关**订单**中约定。