

# 服務補充條款

本服務補充條款(「服務補充條款」)補充適用於訂單中指定的西門子法律實體與接受訂單的客戶之間的基本條款。

服務補充條款僅適用於訂單中所述之服務(「服務」)。

粗體術語在基本條款中予以定義。

## 商務條款

### 1. Siemens Offerings 西門子產品

#### 1.1. 服務產品

1.1.1. 範圍描述。西門子將依訂單所載或所引用之服務說明提供服務。

1.1.2. 監督。於服務包含監督之範圍內，西門子之唯一義務係提供正確指示，且對第三方或客戶人員之履行情形不負任何責任。

#### 1.2. 地點

1.2.1. 現場。若在客戶現場提供服務，西門子將：

- a. 於當地正常營業時間內提供服務(不含例假日)；以及
- b. 遵守客戶在服務開始前以書面提供之合理現場規範。

1.2.2. 場外。若無須於現場提供服務，服務得以下列方式進行：

- a. 在西門子選定的地點；或
- b. 透過遠端方式提供。

#### 1.3. 人員

西門子得自行指揮及調派提供服務之人員，並負責西門子員工之一切薪酬及其他僱用福利。

#### 1.4. 資料處理

當西門子作為客戶之個人資料受託處理者，並受委託處理由客戶提供之個人資料時，適用下列條款：

- a. 西門子之資料隱私條款，網址：<https://www.siemens.com/dpt>；以及
- b. 訂單中列明的與個人資料處理相關的任何其他資訊，包括經授權之再委託處理者(如適用)。

### 2. 客戶義務

#### 2.1. 提供客戶支援

客戶將提供下列客戶支援：

- a. 通過下列方式支援西門子：
  - 為確保工作得以及時啟動，提供不受干擾之工作環境與必要條件，並確保現場作業具備充分且符合法令之健康與安全措施

- 提供具備必要專業技術和決策能力的合格人員；
  - 提供安全的網際網路連線，以及依需要授予存取客戶或第三方系統之權限；
  - 提供合理支援，以確保主管機關就試車、驗收及服務使用所要求之各項義務均得履行；
  - 依需要及時完成驗收，並提供必要之意見及回饋；
  - 為**西門子**及其分包商提供可上鎖的儲藏室以及充足的工作和休息場所，包括適當的衛生設施；以及
  - 提供所有隱蔽電源、燃氣、水和光纖管線或類似設施的位置，以及現場地面及地下狀況之所有必要資訊。
- b. 取得相關主管機關之許可及核准，但僅得由**西門子**取得者，不在此限；
- c. 確保客戶所聘用之任何第三方予以配合；
- d. 就按時間及材料計價之**訂單**，**客戶**應定期與**西門子**就已發生之工時為確認；**西門子**所提交之工時紀錄，除**客戶**於提交後十日內以書面提出具體且重大理由表示拒絕外，均視為已接受；
- e. 提供**訂單**中列明的其他**客戶**支援。

## 2.2. 排程與管理

**西門子**不就**客戶**之排程、規劃、專案管理，或因此所生之任何遲延或費用負責。

## 2.3. 有害物質及環境狀況

- 2.3.1. 客戶現場責任。如於客戶現場提供服務，客戶應負責處理、儲存、處置及修復任何有害廢棄物、現場有害物質（包括石棉），並負責地質或地熱狀況、考古發現，或其他需要特殊處理，或會對服務、環境或人員造成不利影響之狀況，並負責補救其影響。
- 2.3.2. 費用補償與暫停。客戶應補償**西門子**因發現或處理前述有害物質或狀況所發生之一切費用。如於提供服務期間出現健康或安全風險，**西門子**得暫停提供服務，直至該等風險排除為止。

## 2.4. 遠端支援

- 2.4.1. 遠端支援。**西門子**得以遠端方式提供服務。
- 2.4.2. 遠端存取。如果**西門子**需要進行遠端存取，客戶應自行負擔費用：
- a. 提供符合安全遠端連線技術要求並具存取控制之網際網路連線（例如透過 DSL、UMTS 或 LTE 進行之有線或無線寬頻連線）；
  - b. 授予**西門子**為提供服務所需之**客戶**資產存取權限；
  - c. 啟動並確認**西門子**之每次遠端存取（如有約定）；以及
  - d. 指派一名經**客戶**授權且熟悉**客戶**資產及生產系統之合格人員於現場配合。
- 2.4.3. 遠端存取功能
- a. 使用**西門子**之遠端存取功能。如果**訂單**中已有約定，**西門子**將提供遠端存取功能。客戶應確認該安全標準是否與其自身的作業環境、安全要求及內部政策相容。
  - b. 使用客戶之遠端存取功能。如客戶提供遠端存取功能，客戶應確保遠端連線之機密性、完整性及可用性。**西門子**對於使用該客戶遠端存取功能不負任何責任，並得於該功能不符合一般安全標準時拒絕使用。

## 3. 交付與履行

---

### 3.1. 驗收

- 3.1.1. 無須驗收。除**訂單**另有約定外，服務無須驗收。
- 3.1.2. 須經驗收。如**訂單**要求需辦理驗收：
- a. 如服務或其約定之部分已達可供驗收狀態，**西門子**應發出完成通知；以及
  - b. 除非服務之履行違反第 4 條規定，否則**客戶**應予驗收。如**客戶**主張服務有違反第4條之情形，應於拒絕驗收時以書面通知載明具體違反內容，**西門子**應：

- 於合理期間內（或雙方另行約定之期間內）予以補正；以及
- 重新提請驗收。

3.1.3. **視為驗收。**服務或約定之已交付部分，於下列情形中較早發生者，視為已完成驗收：

- a. 自完成通知日起滿十（10）個工作日，客戶未提出書面拒絕驗收通知者；或
- b. 該已交付部分投入實際生產使用之日。

### 3.2. 交付與履行日期

訂單所載任何日期均為預估日期，且不具拘束力。但如客戶取得西門子就特定交付或履行日期（明示以違約金為條件）之書面同意（「具拘束力日期」），則適用第 3.3 條。

### 3.3. 遲延履行

3.3.1. **遲延違約金。**如西門子對具拘束力日期之遲延負全部責任，且客戶因此受有損害，於一（1）週寬限期屆滿後，西門子應就遲延之服務部分之價款，每遲延滿一週，支付相當於該部分價款 0.5% 之違約金。

累計違約金總額以不超過該遲延之服務部分價款之 5% 為限。

3.3.2. **因遲延而終止。**客戶僅於下列情形均已成就時，始得因遲延而終止訂單：

- a. 遲延違約金已達上限且到期應付；以及
- b. 合理之延長交付或履行期間已屆滿。

3.3.3. **排他性救濟。**本第 3.3 條已完整規定西門子就遲延所負之全部且排他性之責任，並排除客戶就該等遲延所享有之一切其他權利及救濟。

## 保證

### 4. 服務保證

服務應以專業方式，並以在類似情況下可合理期待之注意程度履行。除訂單另有約定外，西門子不對任何特定成果提供保證。

### 5. 服務保固期間

#### 5.1. 原保固期間

服務之保固期間為下列時點後九十（90）日：

- a. 服務完成；或
- b. 驗收，若訂單中已有約定。

#### 5.2. 重新履行服務之保固期間

如原保固期間較早屆滿，則重新履行之服務之保固期間，自重新履行日起算三十（30）日。在任何情況下，保固期間最遲不得逾原保固期間起算後一百二十（120）日屆滿。

### 6. 保固請求

#### 6.1. 通知

客戶應於發現任何違反服務保證之情事後，立即以書面通知西門子，且無論如何應於適用之保固期間內通知。

#### 6.2. 補正措施

西門子應於合理期間內，以重新履行服務（現場或遠端）之方式補正所有違反情事。

### 6.3. 合作與費用返還

如提出保固請求，**客戶**應：

- a. 自行負擔費用：
  - 提供**西門子**存取**服務**瑕疵部分之權限；
  - 進行任何必要之拆卸及重新組裝；以及
  - 提供**西門子**存取運作及維護資料之權限。
- b. 如經確認並無違反保證之情事，向**西門子**支付任何診斷及補正工作之費用。

### 6.4. 未能排除瑕疵

如**西門子**已盡商業上合理努力仍無法補正該違反情事，則：

- a. 客戶得以書面通知終止該**訂單**；以及
- b. **西門子**應退還已收取之**服務**不符合約定部分之價款。

## 7. 保固責任排除

---

### 7.1. 期限

適用之保固期間屆滿後，不得提出任何保固請求。

### 7.2. 除外情形

**西門子**就下列事項不負任何保固或責任：

- a. 操作錯誤或疏忽，或異常過度使用；
- b. 未遵守**訂單**、手冊及提供予**客戶**之類似文件中的指示；
- c. 未提供所需之客戶支援；
- d. 無法重現之軟體錯誤；
- e. 任何超出**西門子**控制範圍之原因；
- f. 由**西門子**或其授權代表以外之任何人所為之修改或維修；或
- g. 使用或實施任何意見、建議、報告或其他文件，包括其所產生之成果。

## 8. 排他性救濟

---

第 4 至 7 條已完整規定**西門子**就保固請求所負之全部責任範圍，並構成客戶就保固請求所得主張之唯一且排他性之權利及救濟。**西門子**就服務不提供任何其他明示、默示保證或法定擔保責任，包括任何適銷性及特定用途適用性之保證。

## 智慧財產權

### 9. 保留之智慧財產權

---

各方就其於相關**訂單**範圍外自行開發或合法取得之**智慧財產權**，仍各自保有其全部權利。

### 10. 開發之智慧財產

---

於**訂單**項下作為**產品**之一部分而開發之任何**智慧財產權**，均歸**西門子**所有，並依第 11 條授權予**客戶**使用。

## 11. 西門子授予客戶之授權

---

西門子授予客戶一項非專屬、全球性、永久且不可轉讓之權利，得以下列方式使用作為產品一部分之西門子智慧財產權：

- a. 以未經修改之形式；以及
- b. 為客戶之內部業務目的使用。

其他授權權利及限制，得於相關訂單中約定。