

维护服务条款由 CENIT AG 提供实施，赛拟特软件科技（苏州）有限公司为 CENIT AG 的全资子公司：

## **CENIT AG 软件维护通用条款**

- 版本：2018 年 7 月-

### **1 维护对象和范围**

1.1 维护服务的对象是 CENIT AG (CENIT) 根据交货与服务通用条款提供给用户的软件，该软件由 CENIT 开发和生产。根据本软件维护通用条款提供的维护服务所提供的软件的确切名称，载于 CENIT 订单确认后所附的程序证书中。CENIT 软件许可通用条款适用于使用该软件的权利。

1.2 CENIT 对软件的维护可包括程序证书中规定的下列服务：

- 热线服务（见下文第 2 条）；
- 支持服务（见下文第 3 条）；
- 更新服务（见下文第 4 条）。

1.3 本软件维护通用条款也适用于 CENIT 根据下文第 4.1 条在更新服务的范围内向用户提供的软件的未来版本，除非在提供相应的后续版本时另有约定。新版本发布后，有关前一版本的维修服务将持续六个月。更旧版本软件的维护服务需甲乙双方另行达成协议。维护服务针对软件整体。因此，用户必须保留相关软件产品在维护期间的所有许可，或按照本通用条款的规定对整个许可终止维护。

### **2 热线服务**

2.1 CENIT 将向用户提供热线服务以接收软件的故障通知。热线服务将指示一个可供用户操作的简单的解决方案（一级支持），以修补软件的故障和缺陷。如问题无法解决，则问题将被及时传达给 CENIT 的支持服务（见下文第 3 条）或相应的第三方制造商的支持基础设施。

2.2 CENIT 的热线服务在工作日（周一至周五，不包括 CENIT 所在地的法定节假日）从上午 8:00 到下午 7:00 供客户使用，可以通过以下方式获取：

- 通过电话+49 711 7825-3222

- 通过传真+49 711 7825-4222
- 通过电子邮件发送至 [support@cenit.com](mailto:support@cenit.com)
- 在线 [www.cenit.de](http://www.cenit.de)

### 3 支持服务

- 3.1 在接到热线服务通知后，用户在正常使用本软件过程中发生的故障将由 CENIT 的支持服务（二级支持）处理。如果软件没有完成程序文档中所示的功能、提供了不正确的结果，不受控地中断运行，或者以其他方式不能按照它的约定功能工作，从而使软件的正常使用受到严重损害，则认为其存在故障。
- 3.2 CENIT 有义务在支持服务的范围内缩小故障原因、分析故障并将其配出，或在需要合理的资金或时间无法排除故障的情况下，提供其他解决方案来维护软件的运行。
- 3.3 支持服务的措施将在上述第 2.2 条规定的服务时间内实施。这些工作时间以外的措施将仅在个别情况下基于单独的协议进行，但需另行支付报酬。
- 3.4 CENIT 支持服务中心的工作人员将对热线服务报告的故障进行分类，以便进行处理，其优先级如下：
- 优先级 P1:无法操作：如果由于故障、不正确的工作结果或超过响应时间，软件暂时无法使用，或者被限制到不能再执行主要业务流程的程度，则认为软件无法操作。
  - 优先级 P2:操作干扰：如果由于故障、错误的工作结果或超过响应时间对工作场所的功能造成干扰，并且这种干扰对业务流程有相当大的不利影响，即使软件的使用并非不可能或受到严重限制，也视为存在操作干扰。
  - 优先级 P3:其他干扰：如果软件的使用没有受到重大影响，特别是工作场所的功能没有受到不利影响，则认为存在其他干扰。
- 3.5 CENIT 将根据上文第 2.2 条在以下响应时间内提供支持服务；这些响应时间从收到根据下文规定的故障详细通知之时起计算：
- 优先级 P1：响应时间 2 小时（如果在 4:00 pm 之前收到呼叫，则呼叫将在同一天转接到支持服务并由其最初处理）
  - 优先级 P2 ： 响应时间 4 小时
  - 优先级 P3： 响应时间 8 小时

响应时间:指 CENIT 支持服务中心的合格工作人员通过电话、电子邮件或远程访问积极处理报告的故障,或在报告的优先级别 p1 的故障情况下,必要时在客户场所开展支持服务,积极处理报告的故障并开始处理故障所需的时间。

3.6 如果在接到呼叫后的 24 小时内(在上述第 2.2 条规定的服务时间内)无法消除所报告的优先级别 p1 的故障,则 CENIT 将自动启动升级流程。CENIT 将为用户提供一个负责人员以负责故障的处理并协调所有内部和外部必要的措施。这些措施将包括:

与客户共同制定行动方案;

通知 CENIT 的管理部门;

询问 CENIT 的开发部门。

指定的工作人员将是用户的个人联络人,并将向用户通知所有的动向。故障排除后,整个系统将被继续观察一段时间。在此阶段,指定的工作人员将继续为用户服务,并为用户提供建议。

3.7 除上述第 3.6 条所述的情况外,在所有情况下,接受故障通知的 CENIT 热线服务人员仍是用户处理故障的主要联系人。热线服务人员负责协调所有必要的步骤,并定期将故障排除的进展情况通知用户的联系人。

#### **4 更新服务**

4.1 在更新服务中,CENIT 将向用户提供软件的新程序版本以及有关的程序文件,这些文件在机器可读的数据存储媒体上以目标代码格式提供,或通过用户下载安装的方式提供。

4.2 更新服务不包括 CENIT 作为新的标准程序或标准模块(升级)而单独提供的修改或改进功能的本软件扩展程序。用户可以按随时适用的 CENIT 价格单,额外获得使用该等升级软件的许可。

#### **5 限定: 不包括的服务**

5.1 CENIT 在以下情况没有义务根据本软件维护一般条款提供维护服务:

- 在上文第 2.2 条规定的办公时间以外;
- 由于用户的错误使用导致的软件缺陷,错误使用指如果用户仔细查阅程序文件本可避免的或没有进行适当备份或备份不充足;
- 由于病毒感染或其他非 CENIT 原因的外部因素导致的软件缺陷(例如火灾,事故,断电等);

- 由于软件被使用在非 CENIT 认可的操作环境中，或由于用户使用的与软件有关的硬件、操作系统或来自其他制造商的计算机程序存在瑕疵所致的软件缺陷；

- 由于用户或第三方未经 CENIT 授权而修改软件所致的软件缺陷。

5.2 维护的范围不包括如安装软件, 数据转换, 研究任务, 系统或环境修改模型数据分析, 应对基础设施或安装的相关问题, 以及支持软件产品和模块以外的上市项目证书等服务。此类服务可以在单独的服务协议下提供。

5.3 CENIT 提供维护服务的先决条件是, 机房的操作人员接受过软件的相关使用培训, 并在使用这些应用程序方面获得了实际经验。CENIT 保留对回答用户反复询问的问题收取单独费用的权利, 这些问题通过适当的培训或仔细审查程序文档可以避免。

5.4 CENIT 支持中心提供的操作员培训不包括在软件维护的一般条款范围内, 但可作为根据软件销售合同向用户提供的附加增值服务。

## **6 用户的合作义务**

6.1 在故障热线服务通知的情况下, 用户应向 CENIT 提供所有可用的故障报告、系统日志、日志文件、中期和测试结果, 以及分析和处理故障所需的任何其他文件和信息。必须对故障进行描述, 以使其能够再现。如果 CENIT 应用户要求对故障进行了分析, 并且分析表明不存在 CENIT 有义务排除的故障, 则 CENIT 可以向用户收取相应的服务费用。

6.2 在提供维护服务时, 特别是在提供支持服务时, 用户应允许 CENIT 及其工作人员自由使用软件以及安装软件的用户硬件和操作系统。此外, 用户有义务向 CENIT 提供在发生故障时远程访问软件的适当基础设施。

6.3 用户可最多指定 3 名经授权的合格联系人直接拨打热线。此外, 用户应指定一名在软件安装地点工作的工作人员作为主要联络人, 由该联络人就软件服务的执行作出一切决定, 或确保作出有关决定不会无故延误。

6.4 用户有义务按照 CENIT 的适用程序文件中规定的有关数据备份的要求, 定期进行数据备份。如果没有这些要求, 数据备份必须按照一般公认的安全数据处理原则进行。

## **7 维护费**

7.1 除非 CENIT 的程序证书中另有规定, 否则根据本软件维护通用条款提供的维护服务的费用(以下简称“年度维护费用”)应在 CENIT 不时修订的价格表中规定。

7.2 年度维护费用必须每年提前支付一次，并在维护协议开始时首次收取费用，之后在每个新的合同年度开始时收取费用。

7.3 如果维修服务是根据 CENIT AG 软件许可的一般条款和条件在一定期限内与时间许可相关联进行的，则年度维护费用包含在年度许可费用中，因此不会开具单独的维护费用发票。如果在有关合约年度内提供维修服务，必须及时支付维修费用。

7.4 如果在维护协议期间通过获得额外的许可而延长使用期限，则年度维护费用会相应增加。在没有单独协议的情况下，应适用不时修订的 CENIT 价格表中所列价格。增加的年度维护费用应在额外许可的使用开始时支付。

7.5 CENIT 有权调整年度维护费用，但需提前三个月通知，并在程序证书中规定的最低期限后的合同年度开始时生效，以补偿成本的增加和/或 CENIT 软件许可费用的整体增加。如果增加的金额超过上次支付的年度维护费用的 3%，客户有权终止授权许可，但需提前一个月书面通知，该通知自下一个合同年度开始生效。如果客户未发出终止通知，价格调整将从下一个合同年度开始生效。CENIT 将在宣布调整后将此后果通知客户。

7.6 关于年度维护费用的计费 and 付款，适用于 CENIT 的交货和服务的一般条款。

## **8 合同期限和终止**

8.1 CENIT 提供维护服务的义务应从 CENIT 项目证书中规定的开始日期开始，但不应在支付第一个合同年度的年度维护费用或年度许可费之前。

8.2 本维护协议的签订期限为 CENIT 程序证书中规定的最短期限。在最低期限届满时，只要在最低期限届满或任何延长期限届满前三个月未以书面形式终止的情况下，维持协议将自动续订一年。在最低期限或延长期限内，任何一方均无权就维修协议的普通终止发出通知。

8.3 关于特定软件产品的部分许可库存的维护协议的部分终止不包括在内(参看第 1.4 条)。

8.4 如果按照 CENIT AG 软件许可通用条款在一定期限内就时间许可提供维护服务，则不可能在不同同时终止许可的情况下终止维护协议。许可的终止仅适用上述许可条件的规定。

8.5 如果按照适用的许可条件向用户授予的维护软件许可终止，则维护协议终止，无需通知。在这种情况下，CENIT 没有义务返还在终止之前一段时间内已经支付的维护费用。

8.6 因正当理由终止维修协议的权利不受影响。

8.7 所有终止通知必须以书面形式发出。

## 9 其他规定

9.1 经事先通知，CENIT 有权通过或协助第三方企业提供部分维修服务。

9.2 在本软件维护通用条款不包含任何特殊或冲突规定的情况下，则维护服务的履行以及 CENIT 与用户之间的法律关系应另受 CENIT 交货与服务通用条款的管辖。

---

CENIT AG - 2018 年 7 月

-