

aveva.cn

---

CUSTOMER FIRST计划  
用户指南

**AVEVA**  
剑维软件



---

## AVEVA Customer FIRST计划

### 用户指南

版本1.6，2021年7月

© 2021 AVEVA Group plc及其子公司。保留所有权利。

AVEVA, AVEVA 徽标以及AVEVA产品名称是AVEVA Group plc在英国和其他国家/地区的商标或注册商标。其他所有品牌和产品名称均为其各自所有者的商标。

AVEVA Group plc  
High Cross, Madingley Road  
Cambridge CB3 0HB, UK  
电话 +44 (0) 1223 556655  
传真 +44 (0) 1223 556666

---

[aveva.cn](http://aveva.cn)

## 目录

|  |           |
|--|-----------|
| <b>AVEVA Customer FIRST计划</b> .....              | <b>2</b>  |
| <b>用户指南</b> .....                                | <b>2</b>  |
| <b>1. AVEVA Customer FIRST计划</b> .....           | <b>5</b>  |
| <b>1.1. 计划概览</b> .....                           | <b>6</b>  |
| <b>1.2. 可选服务</b> .....                           | <b>7</b>  |
| <b>2. 定价</b> .....                               | <b>7</b>  |
| <b>2.1. 协议中止后的恢复注册</b> .....                     | <b>7</b>  |
| <b>3. 包含的服务</b> .....                            | <b>7</b>  |
| <b>3.1. 技术支持和服务</b> .....                        | <b>7</b>  |
| 3.1.1. 办公时间内的技术支持（当地正常办公时间） .....                | 7         |
| 3.1.2. 知识与支持中心网站 .....                           | 8         |
| 3.1.3. Customer FIRST移动应用 .....                  | 8         |
| 3.1.4. 2级直接技术支持 .....                            | 8         |
| 3.1.5. 提供计费现场纠正援助的途中响应承诺 .....                   | 9         |
| 3.1.6. 技术支持咨询服务折扣 .....                          | 9         |
| 3.1.7. 在线电子教学 .....                              | 10        |
| 3.1.8. 云平台应用访问支持（24/7/365） .....                 | 10        |
| 3.1.9. 紧急情况24小时技术支持（24/7/365） .....              | 10        |
| 3.1.10. Customer FIRST计划评审（每年） .....             | 10        |
| 3.1.11. 技术支持优先响应承诺 .....                         | 10        |
| <b>3.2. 软件维护与工具</b> .....                        | <b>10</b> |
| 3.2.1. 软件版本升级和修订 .....                           | 11        |
| 3.2.2. 软件维护版本、服务包、补丁、更新和修复补丁包 .....              | 11        |
| 3.2.3. 软件资产管理（针对Wonderware、Citect、Ampla产品） ..... | 12        |
| 3.2.4. 软件许可保障 .....                              | 12        |
| 3.2.5. 测试和离线开发系统许可证折扣 .....                      | 12        |
| 3.2.6. AVEVA系统监控 .....                           | 12        |
| <b>3.3. 其他权益：需满足最低合同额要求</b> .....                | <b>13</b> |
| 3.3.1. 技术支持咨询服务工时 .....                          | 13        |
| 3.3.2. AVEVA软件产品培训（课堂或虚拟讲师） .....                | 13        |
| 3.3.3. AVEVA软件客户活动奖励席位 .....                     | 14        |

|   |           |
|---|-----------|
| 3.3.4. 专属客户门户 .....                           | 14        |
| <b>4. 可选服务 .....</b>                          | <b>15</b> |
| <b>4.1. 成功服务 .....</b>                        | <b>15</b> |
| 4.1.1. 弹性服务基金 .....                           | 15        |
| 4.1.2. 驻地工程师 .....                            | 15        |
| 4.1.3. 客户成功管理服务包 .....                        | 15        |
| 4.1.4. 加速成功服务 .....                           | 16        |
| 4.1.5. 成功服务积分 .....                           | 16        |
| 4.1.6. 针对解决方案的Customer FIRST服务 .....          | 16        |
| <b>5. AVEVA全球客户支持团队 .....</b>                 | <b>18</b> |
| <b>5.1. AVEVA支持模式 .....</b>                   | <b>18</b> |
| <b>5.2. 联系技术支持 .....</b>                      | <b>19</b> |
| 5.2.1. 获取云平台技术支持 .....                        | 19        |
| <b>5.3. 获取24小时紧急技术支持 .....</b>                | <b>19</b> |
| 5.3.1. 紧急支持联系方式 .....                         | 19        |
| <b>5.4. 案例提交 .....</b>                        | <b>19</b> |
| <b>5.5. 在联系我们之前收集有用信息 .....</b>               | <b>20</b> |
| <b>5.6. 在您请求支持后我们如何处理 .....</b>               | <b>20</b> |
| <b>5.7. 支持上报策略 .....</b>                      | <b>21</b> |
| 5.7.1. 初始响应目标 .....                           | 21        |
| 5.7.2. 上报您的问题 .....                           | 22        |
| <b>5.8. 您的案例何时结束? .....</b>                   | <b>22</b> |
| <b>5.9. 提交功能请求 .....</b>                      | <b>22</b> |
| <b>5.10.软件修复的请求和资格 .....</b>                  | <b>23</b> |
| <b>5.11.远程支持 .....</b>                        | <b>23</b> |
| <b>6. 质保和支持—有何区别? .....</b>                   | <b>24</b> |
| <b>6.1. 质保 .....</b>                          | <b>24</b> |
| <b>6.2. 支持和服务 .....</b>                       | <b>24</b> |
| <b>7. 生命周期和支持政策 .....</b>                     | <b>24</b> |
| <b>8. 商业条款与条件 .....</b>                       | <b>25</b> |
| <b>8.1. AVEVA Customer FIRST计划条款与条件 .....</b> | <b>25</b> |
| 8.1.1. AVEVA一般条款与条件 .....                     | 25        |
| 8.1.2. 支持补充文件 .....                           | 31        |

|   |           |
|---|-----------|
| <b>8.2. 弹性服务基金政策</b> .....                    | <b>34</b> |
| <b>8.3. 成功服务积分政策</b> .....                    | <b>35</b> |
| <b>9. 附录A—客户成功管理服务包</b> .....                 | <b>36</b> |
| <b>9.1. 包含的服务</b> .....                       | <b>36</b> |
| 9.1.1. 客户成功管理服务包介绍 .....                      | 36        |
| 9.1.2. 新软件特点和功能介绍 .....                       | 36        |
| 9.1.3. 应用研讨会 .....                            | 36        |
| 9.1.4. 系统健康和性能审查 .....                        | 36        |
| 9.1.5. 应用设计和架构顾问 .....                        | 37        |
| 9.1.6. 培训路线评估 .....                           | 37        |
| 9.1.7. 成功规划和业务审查 .....                        | 37        |
| 9.1.8. 试运行前顾问 .....                           | 37        |
| 9.1.9. 升级和/或迁移规划 .....                        | 38        |
| 9.1.10. 补丁和维护规划 .....                         | 38        |
| 9.1.11. 问题溯源分析 .....                          | 38        |
| 9.1.12. 系统性能工具和实用程序 .....                     | 39        |
| 9.1.13. 成功服务积分 .....                          | 39        |
| <b>10. 附录B—适用于解决方案的Customer FIRST服务</b> ..... | <b>40</b> |

## 1. AVEVA Customer FIRST计划

AVEVA Customer FIRST计划是一项付费的软件维护与技术支持计划，旨在帮助最终用户在其AVEVA软件的投资（包括通过我们灵活的订阅选项所订阅的软件）中获取和保留最大利益。Customer FIRST计划采用一年或多年协议，可以单独购买也可以作为您软件订阅的一部分。

本计划是您与AVEVA以及我们的全球合作伙伴建立服务与支持关系的基础，它将提供全面的服务组合，其中包括软件版本升级和维护、专家技术支持和务求成功的服务，帮助您尽可能从我们的软件投资中获得最大价值、保障您设施的顺利运营。

AVEVA Customer FIRST计划将为您带来：

- 通过软件版本升级持续进行软件维护和创新，改进您的软件解决方案，从而以最优方式满足您日新月异的业务需求；
- 获得技术支持专家的服务，依赖他们多年的丰富经验，迅速为您解决问题；
- 可选的服务、资源和系统管理应用程序，可以高效地保持和优化您的软件性能，满足您不断变化的业务需求；

Customer FIRST计划以客户为中心提供卓越的软件维护、服务和支持，尤其可以帮助您：

- 加快项目开发速度，从而提高运营表现，在最大化投资回报的同时尽量减少实施风险；
- 通过产品优化和技术升级，保护您的关键投资，让您的软件 and 应用程序始终保持“前沿水平”；
- 提高您的系统和工厂资产的运营水平，从而使资产绩效最大化；
- 尽量减少停机时间和流程中断情况，提高操作员的生产力，以降低总体拥有成本；

## 1.1. 计划概览

AVEVA Customer FIRST计划分为三个独特的计划级别—标准级、白金级和精英级<sup>1</sup>。您可以根据项目和运营的时间节点、业务的复杂和重要程度、系统的成熟度，以及您项目资源的专业程度来选择计划级别。

| 包含的服务                               | 标准级   | 白金级  | 精英级  |
|-------------------------------------|-------|------|------|
| <b>技术支持和服务</b>                      |       |      |      |
| 办公时间内的技术支持（当地正常办公时间）                | √     | √    | √    |
| 知识与支持中心网站                           | √     | √    | √    |
| Customer FIRST移动应用                  | √     | √    | √    |
| 2级直接技术支持                            | √*    | √    | √    |
| 提供计费现场纠正援助                          | 下一工作日 | 24小时 | 4小时  |
| 技术支持咨询服务折扣                          | 5%    | 10%  | 20%  |
| 在线电子教学                              | √     | √    | √    |
| 云平台应用访问支持（24/7/365）                 | √     | √    | √    |
| 紧急情况24小时技术支持（24/7/365）              |       | √    | √    |
| Customer FIRST计划评审（每年）              |       | 1    | 2    |
| 技术支持优先响应承诺                          |       |      | √    |
| <b>软件维护和工具</b>                      |       |      |      |
| 软件版本升级和修订                           | √     | √    | √    |
| 软件维护版本、服务包、补丁、更新和修复补丁包              | √     | √    | √    |
| 软件资产管理（针对Wonderware、Citect、Ampla产品） | √     | √    | √    |
| 软件许可保障**                            |       | √    | √    |
| 测试和离线开发系统许可证折扣                      |       | √    | √    |
| AVEVA™系统监控                          |       |      | √    |
| <b>其他权益：需满足最低合同额要求</b>              |       |      |      |
| 赠送技术支持咨询服务工时                        |       | 16小时 | 24小时 |
| 赠送AVEVA软件产品培训（课堂或虚拟讲师）              |       | 1位   | 2位   |
| AVEVA软件客户活动奖励席位                     |       | 2    | 5    |
| 专属客户门户                              |       | √    | √    |

\*对于通过AVEVA合作伙伴购买协议的客户，只有达到白金级或精英级才可享受此权益。

\*\*许可保险适用于所有的订阅/基于云平台的软件

<sup>1</sup> 基于您所安装的AVEVA产品不同，所能购买的某些计划级别会有不同，销售人员可为您提供相关建议。

## 1.2. 可选服务

AVEVA Customer FIRST计划还可为您灵活定制，在您的核心计划级别服务基础上提供可选服务，满足您特定的业务需求。这些服务旨在进一步协助您缩减成本，最大化产能，加快项目进度和保护您的投资。

| 可选服务                    | 标准级 | 白金级 | 精英级 |
|-------------------------|-----|-----|-----|
| 弹性服务基金                  | √   | √   | √   |
| 驻地工程师                   |     | √   | √   |
| 客户成功管理服务包               |     | √   | √   |
| 加速成功服务                  |     | √   | √   |
| 成功服务积分                  |     | √   | √   |
| 针对解决方案的Customer FIRST服务 |     | √   | √   |

## 2. 定价

AVEVA Customer FIRST计划是一项按年收费的软件维护与支持计划，可以作为您软件订阅的一部分一起购买或者单独购买，根据您设施或场地所使用的AVEVA软件标价，按一定比例计算收取年费。

### 2.1. 协议中止后的恢复注册

AVEVA强烈建议客户在协议失效前按时续订其 Customer FIRST 支持协议。客户对AVEVA技术支持与服务资源的访问授权（包括登陆我们的知识与支持中心网站）将随 Customer FIRST 协议到期一起失效。此外，如果发生支持协议中断，您可能需要支付协议恢复费用。协议中断时间越长，恢复费用金额可能越高，所以请务必在过期之前续订Customer FIRST 协议。

## 3. 包含的服务

AVEVA专注于为客户提供优秀、创新的开放系统，从而让客户运营变得更灵活、更高效、更有效和富有竞争力。

AVEVA Customer FIRST 计划提供关键的支持和服务，以帮助客户达到最大化的系统性能与可靠性。无论您是在规划新安装、保持现状稳定运营、更新到系统到最新版，还是在规划现有装置的关键升级，Customer FIRST 计划都提供全面和持续改进的高价值服务，帮助您获取最大投资收益，降低风险并确保持续成功。

### 3.1. 技术支持和服务

#### 3.1.1. 办公时间内的技术支持（当地正常办公时间）

适用于以下支持级别：标准级、白金级和精英级

AVEVA依靠地区支持中心和本地服务工程师，在正常工作时间内提供专家技术协助。每项请求都将通过一个成熟的多级别响应模型进行处理，确保针对所报告问题的紧急程度和复杂程度做出高效、及时的响应。所报告的问题将根据对客户生产、安全或环境的影响进行评估。

注：



- 所有通过 AVEVA 授权分销商购买 Customer FIRST 协议的客户由第 1 级别 CSP（认证服务提供商）分销机构在当地办公时间内提供服务。
- 达到计划的标准级，且通过当地分销商购买协议的客户将有权获得该分销商单独提供的支持。
- 达到计划的白金级或精英级，且通过当地分销商购买协议的客户除上述权利外，还可以在办公时间内直接联系 AVEVA 全球客户支持（GCS）团队（*见下文：2 级直接技术支持服务*）
- 通过 AVEVA 直接购买 Customer FIRST 服务协议的客户，无论其协议级别，将获得 AVEVA 全球客户团队支持。

### 3.1.2. 知识与支持中心网站

#### 适用于以下支持级别：标准级、白金级和精英级

可靠的信息是有效使用产品和系统的关键。AVEVA 在知识与支持中心网站上提供了用户技术文件、问题解决方案、产品趋向和软件更新等广泛内容。此外，您还可以在网站的社区论坛，借鉴其他先驱客户的知识经验。

AVEVA 网站提供产品下载以及案例管理服务。客户可在线提交技术支持服务请求；如符合作为技术支持案例处理的条件，将分配一个案例编号。提交人可在线<sup>2</sup>查看已提交案例信息。

我们的知识与支持中心网站的网址：<https://softwaresupport.aveva.com/>

### 3.1.3. Customer FIRST 移动应用

#### 适用于以下支持级别：标准级、白金级和精英级

Customer FIRST App 是一款移动端应用程序（智能手机或平板应用程序），设计用来让您随时随地获取支持，同时帮助您了解所拥有的支持与服务权益，Customer FIRST App 功能：

1. 提供关于 Customer FIRST 计划的最新信息，包括您获取支持所需要的技术支持 ID，以及实时通知您可用的软件更新（您可以随后通过 **知识与支持中心网站** 下载该更新）。您可以使用这个应用来查看我们即将推出的客户活动和培训课程，也可以一键向本地销售人员发送请求以获取最新的软件信息。
2. 和 AVEVA 知识与支持中心相互集成，您可以随时随地使用 APP 提交和查阅案例。

Customer FIRST 移动应用支持 iPhone 和安卓设备。

注：

- 您在知识与支持中心网站的登录凭证也是您在 App 里的用户名和密码。

### 3.1.4. 2 级直接技术支持

#### 适用于以下支持级别：标准级\*、白金级和精英级

Customer FIRST 计划为您提供获取 AVEVA 全球客户支持团队（Global Customer Support, GCS 团队）丰富技术资源的权限。因此，您可以灵活选择通过本地分销商（如果您通过本地分销商购买支持协议并根据协议级别）或直接联系 2 级支持团队解决您遇到的任何技术问题。

注：

---

<sup>2</sup>通过您的本地 AVEVA 认证支持提供商提交的案例无法在 AVEVA 知识与支持中心网站上查看。

- \*对于通过AVEVA分销商购买Customer FIRST协议的客户, 只有达到白金级或精英级才可享受此权益。

### 3.1.5. 提供计费现场纠正援助的途中响应承诺

#### 适用于以下支持级别: 标准级、白金级和精英级

AVEVA解决方案可通过远程连接 (VPN或网络会议) 进行提供。这种方式可提供快速、有效的支持, 尤其是在紧急情况下。但如果我们的技术支持工程师无法以远程支持方式解决您的技术问题, 可选择使用AVEVA资源在现场为您提供人工纠正援助。

一名资深的AVEVA技术支持工程师将在指定时间内作出计划, 前往您的场地开展必要的修正工作, 以便使您的生产系统或应用程序从关键功能失效的紧急状态中恢复到稳定的运行状态。这些工作可能包括系统故障排查, 软件恢复<sup>3</sup>, 或数据损坏修正。由于这类支持一般对时间的要求很高, 根据Customer FIRST支持协议级别, 我们给予不同的途中响应时间承诺<sup>4</sup>:

- 精英级——4小时\*
- 白金级——24小时\*
- 标准级——下一工作日\*

注:

- 现场纠正援助未覆盖的工作包括应用使用、区块配置、展示创建、历史创建、软件安装、预防性维护工作和启动支持。
- 人工、材料、差旅和住宿均为计费项目。计费人工时间包括差旅时间、为取得工厂准入资格所花费的时间, 以及在现场和远程执行评估、针对委派任务准备必要文件所花费的时间。

### 3.1.6. 技术支持咨询服务折扣

#### 适用于以下支持级别: 标准级、白金级、精英级

AVEVA咨询服务使您能够利用丰富的AVEVA资源来帮助您管理复杂的迁移工作, 优化现有资产的性能, 开展日常绩效评估和新产品部署。加入Customer FIRST计划后, 在购买我们的全球客户支持团队咨询服务时, 可享受价格折扣。

无论您是在规划新项目时需要帮助构建解决方案, 还是想要我们为您的现有应用程序性能优化提供建议, 以用于某一项目或全球、企业级应用, 我们都能运用AVEVA的资源为您作出相应安排。AVEVA咨询服务一如既往的把一流的软件技术与深度的工艺、工厂以及IT技术紧密结合。

- 精英级——20%折扣
- 白金级——10%折扣
- 标准级——5%折扣

注:

- 由Customer FIRST计划所提供的折扣适用于标准服务价格, 不可以和其它折扣, 包括适用于咨询服务的企业/团购折扣同时使用。

---

<sup>3</sup>软件恢复将通过使用安装盘或下载步骤来完成。某些情况下, 如客户数据损坏, 将没有办法再行恢复。

<sup>4</sup>\*本承诺取决于地区资源的可用情况, 并且抵达时间取决于AVEVA控制能力之外的交通突发状况。AVEVA销售代表将与您共同制定适合您现场情况的响应承诺。

- 此折扣适用于加速成功服务

### 3.1.7. 在线电子教学

适用于以下支持级别：标准级、白金级和精英级

使用精心设计的培训课程，可以快速显著的提高应用水平。AVEVA的在线培训课程内容广泛，能有效地提高人员的技术表现，达到期望的理想水平。在线电子教程包括大量的线上课程，包括一系列特定主题的录制课程和软件演示。

注：

- 在课程目录中，符合资格的在线课程将标注有“Complimentary/FREE Offering”图标。
- 基于AVEVA产品不同，可获得的在线课程模块也不同。

更多关于培训的内容请关注网站：<https://www.aveva.com/en/training/>

### 3.1.8. 云平台应用访问支持（24/7/365）

适用于以下支持级别：标准级、白金级和精英级

AVEVA为客户基于云平台应用的用户访问、连接相关问题提供24小时技术支持。

### 3.1.9. 紧急情况24小时技术支持（24/7/365）

适用于以下支持级别：白金级和精英级

针对生产系统关键软件功能失效或工厂停机等情况，AVEVA在正常办公时间外提供紧急技术支持。

注：

- 在办公时间外，AVEVA仅提供英文支持

### 3.1.10. Customer FIRST计划评审（每年）

适用于以下支持级别：白金级和精英级

AVEVA将与您的本地分销商销售代表<sup>5</sup>一起按照您计划协议规定的时间表，定期与您一同评审Customer FIRST计划。AVEVA将借此机会评审远程和现场的技术支持活动，您Customer FIRST协议下产品的其他服务使用情况，以及生命周期管理和其它对您有价值的技术议题等。

白金级注册会员每年进行一次评审，精英级注册会员每年进行两次评审。

### 3.1.11. 技术支持优先响应承诺

适用于以下支持级别：精英级

您的技术支持案例将由我们的全球客户支持团队优先处理。精英级计划确保您在提交案例后更快获得我们技术支持工程师的服务，从而更快获得解决方案<sup>6</sup>。

## 3.2. 软件维护与工具

---

<sup>5</sup> 如适用。

<sup>6</sup> 解决的总耗时将取决于所报告问题的复杂程度，以及案例管理和解决流程中的客户参与程度。

### 3.2.1. 软件版本升级和修订

**适用于以下支持级别：标准级、白金级、精英级**

通过访问软件版本升级和修订，使您的软件和系统与时更新。Customer FIRST计划能让您升级并保持协议内的AVEVA软件为最新。

版本发布是最重要的软件升级项目，其中通常包含重大的新特性和功能优化。修订发布一般包括软件修正和简单增强。

在您计划注册的覆盖期限内，可通过电子或物理媒介获取许可证与升级介质。AVEVA也通过知识和支持中心网站提供按需下载服务。

注：

- AVEVA不保证会在协议期限内发布版本和修订。
- 使用我们的通用云平台、AVEVA Connect运行软件的客户，默认将由AVEVA维护和管理获取最新的软件和应用。
- 版本的升级和修订须受限我们的软件生命周期政策，相关信息见知识与支持中心网站。
- 软件版本升级、修订的安装工作与启动工作并不在Customer FIRST计划的服务范围内—这些活动或需要安排一次单独的现场访问，这样的现场服务遵循您协议中的人工服务条款。
- 操作系统和其它第三方软件（即操作系统、杀毒软件等）的升级不在此项权益的范围内。
- 在获取软件版本升级或修订时，您的Customer FIRST协议必须处于激活状态。免费获取升级和修订的权益将随协议到期一起失效。此外，必须满足以下资格要求：

**版本升级资格：**

- 在注册协议时，AVEVA软件必须达到当前/所需的最低版本级别，才有资格获得未来的AVEVA版次升级。在执行Customer FIRST协议时，如果AVEVA软件并未达到当前/所需的最低版本级别，则客户必须先购买升级版本。当符合以上标准后，客户即有权获得未来的AVEVA软件版本，只要Customer FIRST协议（标准级、白金级或精英级）处于激活状态，且在期间内没有中断，即可持续享有此权利。

**修订升级资格：**

- 对于达到Customer FIRST计划的标准级、白金级或精英级的客户，有权获取未来AVEVA的修订升级，只要Customer FIRST协议（标准级、白金级或精英级）处于激活状态，且在期间内没有中断，即可持续享有此权利。

### 3.2.2. 软件维护版本、服务包、补丁、更新和修复补丁包

**适用于以下支持级别：标准级、白金级和精英级**

加入Customer FIRST计划，AVEVA将为您计划内覆盖的应用程序提供协议期间内发布的相关版本和修复补丁。这项权益适用于生命周期尚未结束的软件。

维护版次为当前版本软件的缺陷提供修正。

在您计划注册的覆盖期限内，可以通过电子或物理方式获取发布内容。AVEVA也通过知识和支持中心网站提供按需下载服务。

注：

- AVEVA不保证一定会在协议期限内提供维护版本。
- 使用我们的通用云平台、AVEVA Connect运行软件的客户，默认将由AVEVA维护和管理获取最新的软件和应用。
- 版本许可、修订发布、维护发布、服务包、补丁与更新的安装工作，以及启动工作并不在此计划服务的范围内。这些工作或需要安排一次单独的现场访问，这样的现场服务遵循您协议中的人工服务条款。

### 3.2.3. 软件资产管理（针对Wonderware、Citect、Ampla产品）

适用于以下支持级别：标准级、白金级、精英级

软件资产管理（SAM）可让您的软件和许可管理实现自动化，还提供在安全、封闭的环境中自动进行软件更新评估、获取和部署的功能。

软件资产管理囊括了最前沿的网络安全操作，设计为一种非侵入性的便携服务，可在不影响您的系统性能或干扰生产的情况下使用。

### 3.2.4. 软件许可保障

适用于以下支持级别：白金级和精英级

达到Customer FIRST计划的白金级或精英级的客户，在其年度协议期限内，可最多提出2次免费补办丢失的许可证/许可证密钥需求。

如果您的AVEVA产品仅授权在特定的计算机/MAC地址使用，那么当原先的机器停用时，Customer FIRST计划使您可以免费将已有的许可安装于新的机器。

注：

- 许可保险只适用于用于许可（非订阅式）。订阅产品以及基于云平台的产品其访问受订阅协议/云服务协议管理。

### 3.2.5. 测试和离线开发系统许可证折扣

适用于以下支持级别：白金级和精英级

测试、模拟和紧急系统备份程序设计使用离线（非生产性）系统来复制或镜像部分或所有在线（即生产性）系统，以便进行测试、模拟或紧急备份操作，比如灾难恢复或故障转移。加入Customer FIRST计划的客户有权以50%的折扣购买备份系统的软件许可证。

注：

- 客户必须同意离线系统中的所有软件许可证只能用于非生产性测试、模拟或紧急备份目的，不得用于任何其他用途。可实际应用的系统必需处于非生产性离线状态，除非在紧急备份状态下，比如灾难恢复或故障转移时，临时使用。
- 离线系统许可证与在线系统许可证是相同的产品类型，但数量或功能可能较少（较少的IO，较少的标签数，较少的设备）。可能不包括特定产品—详情请询问您的销售人员。

### 3.2.6. AVEVA系统监控

适用于以下支持级别：精英级

安装在您的工厂的AVEVA系统监控软件应用程序将持续监控您的应用程序和系统硬件，识别不良状况，向您提醒潜在的问题以防止其转化为真正的难题，比如软件应用程序错误、机器停机事件等。系统监

控可助您最大限度保证系统正常运行，提高您的产量和营收，同时让您更好的管理系统资源，从而提高资产效益。系统监控程序可让您：

- 尽早识别和解决问题，以避免对运营造成不良影响
- 全天候监控您的资产，尽早发现问题并发出通知
- 精确定位错误，缩短问题解决时间
- 以自动系统管理功能有效地管理您的员工
- 减少高优先问题的数量
- 进行准确预警，简化问题诊断流程

注：

- AVEVA系统监控目前只适用于从前的Wonderware产品

### 3.3. 其他权益：需满足最低合同额要求

#### 3.3.1. 技术支持咨询服务工时

适用于以下支持级别：白金级、精英级

Customer FIRST计划可为符合资格的客户现场或远程的技术支持咨询服务工时。技术支持咨询服务工时可用于进行例如系统健康检查，优化审查和软件迁移评估等工作。

- 白金级——16小时\*
- 精英级——24小时\*

注：

- \*这是为达到最低合同额的客户提供的基础数量。根据您的消费金额，您可能有资格获得额外数量。
- 和现场访问相关的差旅和住宿支出需要付费。为完成现场工作而进行的必要人工时，超出协议数量的时长需要付费。
- 未使用的工时不可以滚动到下一个12个月或下一个协议覆盖期限。

#### 3.3.2. AVEVA软件产品培训（课堂或虚拟讲师）

适用于以下支持级别：白金级、精英级

借助世界一流的全方位培训课程获取所需培训解决方案，以匹配功能强大、性能卓越的AVEVA软件。您可以使用协议中包含的培训权益，在我们的任一培训机构参加培训课程或者参加虚拟课堂。

符合资格的Customer FIRST会员将获得：

- 白金级——1席位\*
- 精英级——2席位\*

注：

- \*这是为达到最低合同额的客户提供的基础数量。根据您的消费金额，您可能有资格获得额外数量。
- 这项权利仅涵盖培训课程的注册费，不包括酒店、运输、餐饮等与在我们的培训机构课堂参加学习相关的差旅和住宿消费。
- 未使用的席位不可以滚动至下一个12个月周期或者下一个协议覆盖时间段

关于AVEVA培训的更多信息，请访问我们的网站：<https://sw.aveva.com/training>

### 3.3.3. AVEVA软件客户活动奖励席位

适用于以下支持级别：白金级、精英级

AVEVA每年主办以客户为中心的活动。通过这些难得的机会，客户可与AVEVA的核心工程、开发、执行管理和技术支持人员会面，以及讨论企业方向和了解AVEVA未来的解决方案。

Customer FIRST计划将为符合资格的客户id提供参加这些活动的免费邀请函。

- 白金级——2张邀请函\*
- 精英级——5张邀请函

注：

- \*这是为达到最低合同额的客户id提供的基础数量。根据您的消费金额，您可能有资格获得额外席位。
- 这项权益仅涵盖AVEVA客户活动的注册费，不包括和参加活动相关的差旅和住宿消费。

### 3.3.4. 专属客户门户

适用于以下支持级别：白金级、精英级

AVEVA将提供一个专属客户门户，集成于我们的知识和支持中心网站，作为您全球机构的一个通用窗口。此工具旨在更好地促进AVEVA和您的技术支持以及商业关系，让您能够在内部的生态系统中协调方案，开展协作。功能可能包括<sup>7</sup>：

- 客户资料库：与您组织内部的用户，AVEVA全球客户支持团队，以及其他批准访问的外部用户（例如您的系统集成商）进行协作。用户可在库中发布对象、代码、文件等，与其他用户进行分享。
- 获得增强报告：
  - 全球站点列表
  - 已购许可证报告
  - 支持历史报告
- 简介和联系人管理：添加用户，确保站点信息完整性，管理/限制对门户的访问级别。

---

<sup>7</sup> 客户门户的功能可能因品牌而不同

## 4. 可选服务

### 4.1. 成功服务

AVEVA提供多种可选服务，包括加速成功服务和成功管理服务包，作为Customer FIRST协议的补充。我们广泛的服务组合是面向结果的并专注于加速实施。

#### 4.1.1. 弹性服务基金

以下支持级别可选：**标准级、白金级、精英级**

Customer FIRST计划为您提供人工支持和服务，其费用根据服务时当地的AVEVA工时费率计算。服务内容包括现场纠正援助、技术支持咨询，以及与Customer FIRST计划内容相关的软件安装。服务或支持工程师往返您现场的差旅时间以及差旅与住宿支出均为计费内容。

使用弹性服务基金，您可以根据预定的协议付款存入基金，如此您可以将支付给人工服务的费用，分摊到Customer FIRST协议的整个覆盖期。预估的费用金额，可基于您公司、场地和现场情况预估工时，然后乘以当地的AVEVA服务费率得到。AVEVA可帮助您计算此费用。

协议有效期内的服务将从弹性服务基金中扣除，有效期结束时剩余的金额将成为协议续约期限内弹性服务基金的初始余额。

见第8.2节“弹性服务基金条款与条件”。

#### 4.1.2. 驻地工程师

以下支持级别可选：**白金级，精英级**

聘用全职或兼职AVEVA驻地服务工程师，补充自身资源，从而提高现场工程设计能力。驻地工程师的职责是满足您的独特需求和目标，提供技术援助和战略引导，并作为您在AVEVA的支持代表人员。每位驻地工程师都在相应的技术专业领域拥有强大的背景，同时具备高超的沟通和管理技巧。驻地工程师能够将技术支持和运营相关的解决问题的技巧和主动的管理技巧相结合。

注：

- 驻地工程师的完整工作范围将由您的销售人员与您沟通后协调确定，并将在会员协议文件上进行明确规定。

#### 4.1.3. 客户成功管理服务包

以下支持级别可选：**白金级，精英级**

客户成功管理服务包提供定制的指导和服务，帮助您快速、全面的应用AVEVA解决方案并确保成功。技术专家通过运用最佳实践和实施经验，拓展您的能力，帮助您达到快速应用和优化产品性能。我们的目标是让您的成功之路变得简单。

这个服务包是一组战略权益和服务，大部分可以通过远程获得，由高度称职的客户成功经理以及其它经验丰富的技术资源提供定制化的指导。每个服务包提供一组高水平权益：

- **高级**——获得一个战略小组关注您的长期成功。指定的客户成功经理和技术资源通过运用最佳实践和实施经验，拓展您团队的能力，帮助您达到快速应用和优化产品性能。此级别的客户成功经理一般管理4到6家中大型复杂程度的客户。
- **企业级**——获得一组专有资源在跨地理区域范围内推动协调成功活动。企业级权益建立在高级权益之上，同时客户成功经理将提供有效结合的、全球化的视角以确保最佳实践标准化和AVEVA技术的优化部署。企业级的客户成功经理一般分配给全球客户（或类似体量）并管理不超过2家客户。



更多关于所涵盖权益的内容，请查看附录A

#### 4.1.4. 加速成功服务

以下支持级别可选：白金级，精英级

AVEVA拥有大量不断积累的可选加速成功服务，将由我们的全球客户支持专家提供实施。加速成功服务是目标导向的短期服务，设计用来实现特定的、具体的结果。加速成功服务使您可以获得AVEVA产品高级专家的支持，来解决您AVEVA软件全生命周期中可能遇到的技术以及运营难题。

关于加速成功服务的更多信息，可以访问网站：

<https://www.aveva.com/en/support/success-accelerators/>

#### 4.1.5. 成功服务积分

以下支持级别可选：白金级，精英级

通过AVEVA Customer FIRST计划，可以选择面向成功的服务和资源来帮助您成功使用软件。随着您业务的增长、技术的升级以及新想法、概念和流程的进步，您的需求也会发生变化。我们的成功服务积分模式使您可以方便的为这些服务预付费并在来年随着需求灵活的进行调整。这也意味着当您需要实施一个加速成功服务时，不必单独发出单独的采购订单，只需计入成功服务积分即可。

您可以随着Customer FIRST协议一起每年预付费至您的账户，然后随着点位的消耗进行增加（每次增量20或50个点位）

更多使用信息请查看[成功服务积分政策](#)。

注：

- 成功服务积分只可用于加速成功服务和客户成功管理服务包，不可用于其它实施服务以及购买软件。

#### 4.1.6. 针对解决方案的Customer FIRST服务

以下支持级别可选：白金级，精英级

作为Customer FIRST计划的可选服务，AVEVA开发了一套完整的服务，即针对解决方案的Customer FIRST服务，在定制解决方案的生命周期内满足独特的技术支持和应用程序维护要求。通过将面对解决方案的Customer FIRST服务和Customer FIRST产品支持服务结合起来，您将有机会接触技术支持工程师以及我们高度专业化解决方案支持团队，前者专注于产品性能和配置支持，后者具备整个工程解决方案的专业知识。这种将产品和解决方案支持相结合的做法将提供一系列全面服务，通过标准化流程，应用程序生命周期维护和单一接触点，为定制化的AVEVA解决方案提供支持。

适用于解决方案的Customer FIRST服务的可用服务可能包括以下项目：

- 支持过渡服务
- 应用程序支持
- 集成支持
- 持续维护
- 解决方案知识管理
- 离线应用程序克隆服务
- 解决方案咨询服务

- 增强服务
- 升级评估和服务

注：

- 您的销售人员将与您一同确定您需要的解决方案支持服务，并确定协议中规定的服务工时。

关于适用于解决方案的Customer FIRST服务详情见[附录B](#)。

## 5. AVEVA全球客户支持团队

AVEVA确保在开发、制造和持续支持环节中的每一步都采取最认真谨慎的态度，这进而也会影响我们与客户的关系。在客户支持中心的日常运营中采取严格的流程方法。

根据所期望的服务水平衡量我们的支持工作，以确保我们为客户提供白金的支持体验。定期开展的内部和外部审计工作，可以确保组织流程合理规范。此外，外部调查帮助我们了解客户的支持体验。

### 服务能力与表现（SCP）认证

AVEVA客户支持服务的卓越性已受到全世界的广泛认可。长久以来客户一直对我们予以好评，我们也成功多年荣获著名的服务能力和绩效（SCP）认证。服务能力和表现认证由Service Strategies公司颁发。



当您联系任何一个AVEVA全球客户支持机构，或AVEVA认证的第三方服务提供商，问题专家（SME）将迅速响应您的疑问，帮助您进行排查、诊断和解决面临的问题。您的服务请求将录入至一个全球共享的案例管理系统，确保所有查询和问题都能在与所报告情况的紧迫程度相适应的时间内，得到有效且高效地解决。

AVEVA的客户将由一个统一的顶级全球团队予以支持。我们的专业产品资源可以灵活利用我们全球团队内部的其他资源来确保我们的产品和服务处在最优运行状态，助您取得长期成功。

### 5.1. AVEVA支持模式

AVEVA通过一个由AVEVA直销专家和认证服务提供商（CSP）分销机构构成的广泛的全球销售网络出售我们的软件。CSP是经过AVEVA认证的第三方分销机构。

您购买软件和支持的渠道以及您的协议级别将决定您如何获取技术支持资源：

| 销售实体       | 协议级别        | 支持提供商                 |
|------------|-------------|-----------------------|
| AVEVA直销人员  | 标准级、白金级、精英级 | AVEVA全球客户支持团队         |
| AVEVA授权分销商 | 标准          | 认证服务提供商*              |
| AVEVA授权分销商 | 白金级、精英级     | 认证服务提供商或AVEVA全球客户支持团队 |

\*如果认证服务提供商无法解决问题，便会代表您将问题上报至AVEVA全球客户支持（2级）中心之一。然后AVEVA会与认证服务提供商合作制定适当的解决方案。

#### 多层次响应模式（梯级模式）：

案例处理层级如下：

1级：认证服务提供商（CSP）或AVEVA全球客户支持团队

2级：AVEVA技术支持经理

3级：AVEVA开发团队

## 5.2. 联系技术支持

如需获取您本地AVEVA全球客户支持中心或AVEVA认证服务提供商的当前联系信息，请访问我们的网站：

<https://sw.aveva.com/support>.

您也可以发送电子邮件至[custfirstsupport@aveva.com](mailto:custfirstsupport@aveva.com)。

### 5.2.1. 获取云平台技术支持

和AVEVA Connect、AVEVA云平台的用户账户或用户登陆相关的问题都可以通过邮件提交至AVEVA全球24x7云平台支持团队：[cloud.support@aveva.com](mailto:cloud.support@aveva.com)。

#### 5.2.1.1 服务状态

AVEVA提供一个实施状态面板，在这里您可以获取我们云平台的状态更新和系统健康状态：<https://status.connect.aveva.com/>。

我们使用这个面板来发布对解决方案计划维护更新的通知，如果服务有中断，在服务恢复正常之前，我们将提供一个初始状态和一般更新。您也可以订阅相关通知，以便在这些通知发布时收到提示。

## 5.3. 获取24小时紧急技术支持

针对生产线、系统或工厂停机等丢失基本功能以及可能丢失基本功能的情况，AVEVA在正常办公时间之外提供紧急技术支持。

*注：报表和其他辅助功能不在紧急支持的范围内。非生产性应用的技术支持将在下一工作日的正常办公时间内继续。*

### 5.3.1. 紧急支持联系方式

致电至紧急服务热线的电话将会自动分配至在线服务调度员接听。该调度员会联系一位在线的技术支持分析师/工程师，其将在60分钟内向客户回电。

紧急技术支持可拨打全球统一热线+1-949-639-8500。

AVEVA的电话系统将自动通过您的个人电话用户ID识别您的公司。然后，遵循电话提示，直接转到我们的紧急支持调度程序员。

***重要提示：在首次联系AVEVA全球客户支持团队时，您将获得一个个人的电话用户ID。每次致电AVEVA全球客户支持团队时，您应该准备好这个用户ID以便使用。如果您输入的是Customer FIRST协议或合同编号，那么您的致电将无法得到电话系统的正确转接。您可以通过Customer FIRST App，或通过AVEVA知识与支持中心网站检索个人电话用户ID。***

## 5.4. 案例提交

AVEVA为您提供多种技术支持问题提交途径：

- 电话：由我们的技术支持分析师或工程师记录您的问题。
- 网站：在我们的技术支持网站上填写在线案例提交表，记录您的问题。
- 电子邮件：发送电子邮件至我们的全球客户支持中心，记录您的问题。

注：

- 在发送电子邮件至我们的技术支持团队时，您应当在邮件中注明您的Customer FIRST计划ID，以及分配的案例编号（如果您的案例已编号）。我们会随后将您的消息转发至指定的技术支持工程师，由其回复您的邮件。

全球的AVEVA支持机构均可访问录入AVEVA案例管理系统的所有案例。我们的支持中心会协同监控这个案例处理流程，以确保每一个案例均能分配给位于全球任何地区的适当人员进行处理。

## 5.5. 在联系我们之前收集有用信息

为节约您的时间，在联系AVEVA请求技术支持时，请准备以下信息：

- 您的Customer FIRST用户ID（如已知）
- 已分配的案例编号（如果您的案例已编号）
- 产品组件和软件版本
- 已安装的任何补丁（针对与软件应用程序有关的问题）
- 操作系统的型号和版本（针对仅涉及某个软件应用程序的问题）
- 系统拓扑结构和设计架构
- 诊断程序的相关输出结果
- 机器中是否有任何第三方硬件卡？
- 是否有任何第三方软件应用程序在运行？
- 是否曾在不同机器上测试此应用程序？
- 您是否曾尝试重现问题，如是，结果如何？
- 您进行过哪些故障排查？

## 5.6. 在您请求支持后我们如何处理

在您联系AVEVA全球客户支持团队，或通过我们的支持网站提交问题后，我们会迅速处理您的请求。支持需求的处理流程如下：

- 确认收到您的问询。
- 核实您的Customer FIRST计划会员级别。
- 将问询录入至我们的案例管理系统，分配案例编号供引用。
- 根据商业或技术紧急程度，对问题分配优先级别。
  - 在与技术支持工程师交流时，您可以要求为自己的案例分配一个特定的优先级别，我们会尽量满足您的要求。
- AVEVA开始诊断并尽快解决问题。
- 如果技术支持工程师要求您提供应用程序文件以便开展进一步的调查，我们会就合适的可用传递方式给您提供建议：通过电子邮件或FTP站点。
- 必要时，我们会尝试重现问题，以帮助确定其根本原因。
- 在根本原因确定后，我们将决定解决问题的行动步骤。
- 我们会定期向您汇报案例的状态，包括AVEVA为将您的问题上报至更高级的专家而采取的任何措施。

## 5.7. 支持上报策略

根据您的案例被分配的优先级别，AVEVA全球客户支持团队将采取合适的措施，解决您的疑问或问题。也就是说，对于不同的优先级别，我们采取的措施分别如下：

| 案例优先级  |  |  |
|--------|--|--|
| 优先级别   | 定义   | 采取的措施  |
| P1——关键 | 系统或流程停机，关键功能失效，对业务或运营具有关键影响，人员安全或环境影响。               | AVEVA全球客户支持团队将全天候处理案例，如有必要，包括夜晚和周末，直到解决或找到合适的替代方法为止。 |
| P2——严重 | 功能失效，没有明显的替代方法，一个或多个组件故障，关键功能运行降级，潜在的业务或运营影响，最后期限将至。 | AVEVA全球客户支持团队将在正常办公时间内全天候处理案例。                       |
| P3——中等 | 功能失效但能找到替代方法，操作问题，对业务或运营有轻微或无影响                      | AVEVA全球客户支持团队将在正常办公时间内处理案例。                          |
| P4——咨询 | 信息咨询，对业务或运营无影响，客户需求，或可接受次日回电。                        | AVEVA全球客户支持团队将在正常办公时间内处理案例。                          |

### 5.7.1. 初始响应目标

基于您的Customer FIRST协议级别和案例的优先级，AVEVA全球客户支持在处理您的问题，将采用如下初始响应目标。初始响应目标在如下情况下认为已达成：

- 技术支持工程师就此案例进行第一次活动，并且
- 和您进行直接沟通，或者在我们的知识和支持中心网站此案例详情下更新活动内容，并且
- 此活动在如下列表中的时间目标内进行

| 初始响应目标 |      |      |      |
|--------|------|------|------|
| 优先级别   | 精英级  | 白金级  | 标准级  |
| P1——关键 | 30分钟 | 1小时  | 2小时  |
| P2——严重 | 1小时  | 2小时  | 4小时  |
| P3——中等 | 8小时  | 12小时 | 16小时 |
| P4——咨询 | 12小时 | 16小时 | 24小时 |

注：确定初始响应目标是否达成的响应时间是基于处理问题的AVEVA全球客户地区支持中心的正常工作时间进行计算的，但对于P1级别问题，响应时间包括了正常工作时间和非工作时间。

此外，AVEVA全球客户支持团队将会根据案例的优先级以及您的Customer FIRST计划级别为您定期提供案例的处理进展：

更新频率

| 优先级别   | 精英级   | 白金级    | 标准级   |
|--------|-------|--------|-------|
| P1——关键 | 6小时一次 | 12小时一次 | 每天一次  |
| P2——严重 | 每天一次  | 每天一次   | 每2天一次 |
| P3——中等 | 每3天一次 | 每4天一次  | 每5天一次 |
| P4——咨询 | 每5天一次 | 每5天一次  | 每8天一次 |

注意：更新的时间频率是基于处理问题的AVEVA全球客户地区支持中心的正常工作时间进行计算的，但对于P1级别问题，更新的时间频率包括了正常工作时间和非工作时间。

尽管我们希望尽快解决您的案例，但我们无法在问题出现时就立即制定出确切的解决方案。因为这取决于您的疑问或问题的复杂程度，以及我们从您那里获得所需文件或诊断结果的速度。

### 5.7.2. 上报您的问题

AVEVA全球客户支持团队拥有恰当的系统来确保您的问题会得到妥善关注，并由本部门和其他相关AVEVA部门中的合适人员根据问题的优先级别进行处理。

## 5.8. 您的案例何时结束？

AVEVA将根据指定已分配的优先级别迅速解决您的疑问或问题。您的案例在符合以下情况时将被关闭：

- 您的疑问已得到令人满意的答复，无需进一步的处理。
- 问题已通过修复程序、补丁、服务包，或重大/小型产品发布解决。
- 您的问题被确认为软件缺陷，将在未来的补丁、服务包、修复程序或下次产品发布中解决。当此补丁、服务包、修复程序，或维护发布可用时，您将收到电子邮件通知。补丁、服务包和修复程序将通过知识与支持中心网站发布。AVEVA的补丁、服务包和修复程序将并入未来的产品发布。
- 您的疑问或问题最终涉及对AVEVA产品的用户手册和/或在线帮助系统进行修正。
- 您的问题是由于运行了并非AVEVA所有或分销的第三方软件或硬件造成的。我们将说明问题原因，并给出后续处理步骤的建议。
- 您的疑问或问题涉及某个产品特性，但该特性在当前的产品版本并不存在。我们会将您的问题转变为产品增强请求，并转交至AVEVA产品线和产品管理部门以供进一步的评估。
- 您要求我们不再继续处理您的此疑问或问题。
- 您要求关闭您的案例。
- 我们需要您提供额外的输入信息，但通过已知的联系方式（电话、电子邮件），多次尝试后依然无法联系上您。然而，如果您在我们关闭您的案例后联系我们，我们随时可以重新开启该案例。

## 5.9. 提交功能请求

AVEVA将努力持续改进我们的产品组合，包括增加、改进产品功能和产品性能。我们强烈建议您提交您对使用AVEVA产品的想法和建议。

您可以联系您的AVEVA全球客户支持中心来提交功能请求。

您的请求将首先作为案例处理，录入我们的案例管理系统。如果之后我们认为您的案例作为产品增强或功能请求来处理更为合适，您的案例将被“关闭”，并提交至AVEVA产品部门。您将收到这一动作的通

知。

您的增强请求（即对现有产品规范，添加产品特性或功能的修改请求）也会如上记录，然后分配一个跟踪编号并通过电子邮件发送给您参考。下一步则是由AVEVA产品部门对所有增强请求进行审核并分配优先排序。接下来，这些请求将进入该产品的定义周期，为下一次产品发布做准备。一个版本增强需求的优先顺序由产品部门根据其商业价值决定。

## 5.10. 软件修复的请求和资格

“修复程序”是一个软件组件，通常用来修正单个软件缺陷。修复包可以通过完整的质量保证流程进行测试，也可以进行单元测试（即最低程度的测试），从而加快其到遇到关键问题客户的交付速度。客户可申请修复程序，但对于提供该修复的技术可行性和必要性，则由AVEVA作最终决定。

修复程序须遵从以下要求：

1. 修复程序必须由客户提出正式申请。
2. 只有Customer FIRST计划的会员有资格申请修复程序。
3. 是否发布修复程序完全由AVEVA决定。该决定取决于可行性、工作范围和复杂程度等因素。

## 5.11. 远程支持

AVEVA会采用成熟的远程访问技术来加速技术支持问题的解决。这些技术的使用需要客户参与，并且在保障您的系统安全条件下运行。如果与您的安全要求相符，AVEVA也会采用自身的远程访问技术。使用远程访问技术可以大幅减少解决您问题的时间。



## 6. 质保和支持—有何区别？

### 6.1. 质保

许多国家的消费者保护法都规定了质量保证。一般而言，质保的目的是确保：

- 在规定的时间内，当产品在正确使用的前提下未能按照其设计正常发挥作用时，制造商必须承担的责任。

质保在购买产品时生效，质保期限由制造商或卖家规定。制造商或卖家提供质保的成本一般不向客户透露。根据产品售出国家的消费者保护法律，质保期限可有不同（同时，卖家或制造商可以规定质保的适用范围）。一般而言，制造商的质保条款会规定其将修复，还是更换缺陷产品。

根据许多国家（包括美国）的消费者保护法，如果卖家或制造商协助客户诊断故障，则协助的成本应由买家承担。制造商或卖家无义务提供免费的电话支持。如果制造商向客户现场派遣服务代表，则现场（即买家）须承担人工和差旅费用。对于退返产品给制造商以便进行问题诊断、修复或更换的情况，客户须承担退返的运输和处理费用。个别制造商或卖家可能会提供更宽松的质保条款，但在许多国家，他们并没有必须这么做的法律义务。

**重要：AVEVA的质保覆盖范围不包括与软件部署相关的人力和免费的电话支持。**

为了确保您在安装新产品的第一年里能获得最优体验，AVEVA建议您加入Customer FIRST计划作为质保协议的补充。

### 6.2. 支持和服务

AVEVA将在整个产品生命周期（包括保修期限）内提供Customer FIRST的支持和服务。依靠Customer FIRST计划，获取专家的技术支持和全面服务，这将有助于确保初始运营成功和持续的优秀系统性能。

## 7. 生命周期和支持政策

AVEVA的产品生命周期规则在客户支持中发挥着根本作用。所有产品都将随着时间的推移，走完自己生命周期的各个阶段。而这些阶段又对每个产品的可支持性具有直接影响，因此清楚地了解产品生命周期对客户是十分有利的。

AVEVA为客户提供关于产品支持、兼容性和可用性的一致且可预测的指南，让客户清楚地了解产品所处的生命周期阶段。AVEVA建立了清晰的产品支持时间线，让客户能够提前规划产品升级。这种做法主动地全面展示了产品生命周期阶段，阶段过渡时间，以及每个阶段中的可用支持。

关于目前支持的产品以及各自生命周期阶段的相关信息，已经发布在AVEVA知识和支持网站，同时我们也会定期提供所有产品的生命周期阶段过渡通知。

登录AVEVA知识与支持中心网站以获取产品生命周期信息：

<https://softwaresupport.aveva.com/>

## 8. 商业条款与条件

### 8.1. AVEVA Customer FIRST 计划条款与条件

#### 8.1.1. AVEVA 一般条款与条件

##### 1. 结构和优先顺序

1.1. 协议的结构。协议包括：(a) 本一般条款和条件及协议所附的附表A（定义）；(b) 双方根据本一般条款和条件订立的任何交易文件；(c) 交易文件中指定适用的且通过援引纳入本一般条款和条件的任何附件（或多个附件）；及(d) 纳入交易文件的任何适用的附录。

1.2. 优先顺序。如果与协议有关的任何文件项下的规定发生冲突，则该等文件的优先性应按以下顺序排列：(a) 交易文件；(b) 附录（附录中标明的与交易文件的明示差异除外）；(c) 适用的附件；及(d) 一般条款和条件。

1.3. 参照。除另有规定外，所有金额均以人民币（¥）表示。

##### 2. 产品的使用

2.1. 使用权。根据协议的条款，AVEVA 将向客户交付和提供交易文件中所列产品。客户有权使用交易文件、附件以及附录（如适用）中所述的产品。

2.2. 交易文件。客户可以通过订立交易文件不时购买产品和服务。每份交易文件都将援引本一般条款和条件、适用的附件，以及任何适用的附录。取决于客户在交易文件中购买的产品或服务，客户可能需受限于附件中包含的附加条款，该等条款应纳入本一般条款和条件并成为其一部分。客户应遵守相关交易文件中指出的任何适用附件。

##### 3. 付款和开票。

3.1. 开票。AVEVA 应根据适用交易文件中的开票计划向客户开具发票，载明相应金额。

3.2. 付款。除非适用的交易文件另有约定，客户应在开票日后的三十（30）天内支付适用产品和服务发票中所列的全部费用。客户应就其到期未付的全部款项按照每月1.5%的比例支付滞纳金。

3.3. 税。协议中所述的费用和其他收费均不含税。客户将根据其订购的产品和服务支付任何销售税、增值税或根据适用法律征收的其它类似税费，但基于AVEVA收入征收的税费除外。如果AVEVA被要求纳税，客户应补偿AVEVA的该等税款金额。如果根据法律要求需由客户从其在协议项下支付或应付给AVEVA的金额中预提税款，则(i) 支付

或应付的金额应相应增加以确保AVEVA收到的净额与在没有预提税款情况下其应当收到的金额相同；且(ii) 客户应向AVEVA提供此类预提税款的证明。

3.4. 不可退还的费用。客户承认并同意，除非本协议另有明确规定，否则客户所下的产品和服务订单不可撤销，而且所支付的费用不可退还。

##### 4. 知识产权

4.1. AVEVA的所有权。产品、服务、设计条件、相关知识或流程及其任何更新、升级、修改、改进或其衍生作品的全部知识产权，无论是由AVEVA单独创造或与客户共同创造的，均应属于或归属AVEVA或其许可人（如适用）。未明确授予客户的所有权利由AVEVA或其许可人（如适用）保留。

4.2. 客户内容的权利。客户保留对客户内容的所有权利和利益。在期限内，客户特此授予AVEVA及其关联公司为AVEVA履行其在协议项下的义务所必要的、在全球范围内的、免许可费的、不可撤销的、可再授权的、非独占的许可，以便AVEVA使用、复制、传播、修改、显示和执行客户内容。

4.3. 不主张权利。客户代表其自身及其继承人和受让人承诺，不得向AVEVA、其关联公司或许可人主张任何权利，或就任何产品、文件或服务中的任何权利提出任何主张，且客户特此自愿放弃任何就任何产品、文件或服务的任何权利向AVEVA提出要求的权利，但在协议项下明确授予客户的权利除外。

4.4. 建议与知识剩余。AVEVA应拥有全部权利和利益，包括但不限于对产品和服务的全部知识产权，及不受限制且免许可费地使用产品和服务并将客户提出的与产品和服务相关的任何建议、增强请求、推荐或其它反馈纳入产品和服务之中的权利。此外，客户认可并同意AVEVA可以免费使用其一般知识、技能和经验，以及与履行协议（包括任何产品或服务）相关的或源自于此的任何想法、概念、诀窍和技术。

##### 5. 保密

5.1. 保密信息。任何一方（“披露方”）可能以口头或实务形式不时向另一方（“接收方”）披露或提供与协议有关的、披露方的或披露方拥有的保密或专有信息（包括披露方拥有的第三方的保密或专

有信息)。“**保密信息**”是指披露方在协议履行过程中向接收方提供的任何形式的任何和全部信息,并且该等信息(i)已被标记为保密;或(ii)一般人在类似情况下会认为具有保密性。为避免疑问,保密信息包括任何产品和服务以及与该产品和服务有关的任何信息(包括但不限于任何用户手册、数学技术、关联关系、概念、设计、规格、列表和其他文件,无论其是否嵌入在设备或其它形式的媒体上)。尽管有上述规定,保密信息(尽管标记为保密)不应包括接收方可以表明为以下任一情形的任何信息:(a)非因接收方违反协议而已经普遍为公众可用的;(b)在披露方向接收方披露之前已经为接收方所知悉的;(c)从第三方收到的,且不违反对披露方的任何保密义务或侵犯披露方其他权利,或(d)接收方不依赖从披露方收到的任何保密信息而独立开发的。

5.2. **保密义务**。已披露保密信息的任意一方或第三方保留对其保密信息的所有权。任意一方同意(i)以与保护其专有和保密材料相同的方式保护从披露方收到的保密信息,但在任何情况下都不得低于合理谨慎的程度;(ii)仅为协议之目的使用从披露方收到的保密信息。在协议终止或披露方提交书面请求时(以在先者为准),接收方应当,根据披露方的选择,将披露方的所有保密信息退回或销毁。尽管有上述规定,如果归还或销毁任何此类机密信息不可行或在技术上不可行,则AVEVA无需归还或销毁此类机密信息。除了需要了解保密信息以支持一方履行其与本协议相关的义务的关联公司、员工、承包商或代理商,且该等人士已在合同上受到至少与本协议所含内容一样严格的保密义务限制,未经披露方事先书面同意,任何一方不得向任何人披露从披露方收到的任何保密信息。接收方将对其关联公司、员工、承包商和代理商以及根据第5条(保密)向其披露保密信息的任何第三方违反本第5条(保密)的行为负责。尽管有上述规定,接收方可以根据法院或政府机关的命令披露保密信息,但条件是,如果适用法律允许,接收方应首先将该命令通知披露方并向披露方提供寻求与该披露有关的保护令的机会。尽管本协议中有相反的规定,但客户授权AVEVA收集、使用、披露和修改客户为开发、改进、优化和交付产品或服务而提供的与产品或服务的使用或接收(或在AVEVA提供产品或服务过程中产生或创建的)有关的永久信息或数据(包括但不限于一般使用信息和测量);但前提是,任何此类数据的披露只应包括AVEVA从这些收集的数据或信息中发展或衍生出来的信息或数据(不包括客户的实际基础保密信息)。

5.3. **媒体发布和客户列表引用**。未经另一方同意,任何一方不得就另一方的工作作出任何媒体发布。尽管有上述规定,AVEVA可以将客户识别为AVEVA的客户并使用客户的名称和标志并发布有

关协议签订的公告,AVEVA特此被授予一项在协议期限内根据上述目的不时根据需要使用客户名称和标志的许可。AVEVA可以在AVEVA的宣传材料、演示文稿、案例研究、资格陈述以及对现有和潜在客户的建议书中笼统描述工作性质。

## 6. 数据保护

- 6.1. **客户内容**。客户对客户内容负责并负责将其输入产品中。客户对客户内容的准确性、质量、完整性、合法性、可靠性和适当性以及为履行、接受或使用产品(或服务)之需而获取的与客户内容相关的所有权利全权负责。客户将根据数据保护立法以及GDPR和数据处理附件(如果适用)收集和维护客户内容中包含的所有个人数据。
- 6.2. **安全**。客户将就用户使用产品维持合理的安全标准。客户全权负责确定产品是否适合客户的业务流程,以及遵守有关客户内容以及其使用产品的所有适用法律的要求。客户将就AVEVA提供产品和支持提供所需要的合理协助。客户认可并同意,客户的合理协助是AVEVA正确履行其协议项下义务的一项必要先决条件。客户应当承担因其违反其职责而导致的所有后果和费用。

## 7. 免责声明。

除协议(包括任何适用的附录)中明示的陈述和保证外,AVEVA及其许可方不承担任何其他明示、暗示或法定的保证、陈述或声明,包括但不限于任何暗示的适销性保证或适用于特定目的的保证,但法律规定的任何不得有效免除的保证不在此列。AVEVA、其交易商、经销商、代理商或雇员提供的任何口头或书面信息或建议均不构成保证或以任何方式扩大协议中约定的保证范围,且客户不得依赖于任何此类信息或建议。AVEVA不保证产品或服务将满足客户的要求;即当产品或服务在与除AVEVA文件(如适用)中明确规定之外的组合运行时,不能保证产品和服务的运行不会中断、无错误;或产品或服务将保护不受到所有可能的安全威胁、互联网威胁或其他威胁或中断。产品和服务按“现状”和“现有”基础提供,可能会在使用互联网和电子通信时传输错误、传递失败、延迟或受到其他限制。

## 8. 责任限制。

- 8.1. **间接损失**。不论出于何种诉因或承担责任的依据(根据合同、侵权行为、赔偿或其他方面),即使AVEVA得知可能会发生此类损害,但在任何情况下,AVEVA均不对由本协议引起或与之相关的(a)任何间接、偶发性、继发性、惩戒性、特殊性、惩罚性或类似损害,或(b)业务、利润和收入损失、数据丢失、损坏或损毁、业务中断或者停机时间承担责任。
- 8.2. **损害赔偿上限**。AVEVA对客户因协议产生或与协

议有关的任何损失或损害承担的总责任, 无论基于何种责任基础 (无论是基于违约 (包括任何赔偿)、侵权 (包括但不限于疏忽)、虚假陈述, 违反法定义务、违反保证或因违反协议产生的第三方索赔而导致), 不得超过客户根据适用交易文件就其项下特定产品或服务在导致产生该索赔的事件发生之日前十二 (12) 个月期间内支付的费用。本第8条的规定分配了AVEVA与客户之间的风险, 且AVEVA的定价反映了该等风险分配和本节规定的责任限制。尽管有上述规定, 本协议中的任何内容均不得限制或免除AVEVA对下列行为的责任: (i) 欺诈, (ii) 过失造成的死亡或人身伤害, 或 (iii) 法律上不可免除或限制的任何责任。

## 9. 损害赔偿。

- 9.1. **AVEVA的赔偿责任。** AVEVA应保护、赔偿并使客户免受任何第三方向客户提出的主张客户根据协议条款和条件使用产品构成对专利或版权的侵权或对第三方商业秘密的不当使用而导致的索赔。AVEVA将就此类索赔支付最终判定给第三方的赔偿金 (或AVEVA与第三方约定的任何和解金额)。如果该等主张的侵权或不当使用是由以下原因引起的, 则上述AVEVA义务不适用: (a) 将产品与非由AVEVA向客户提供的任何其他软件、服务或任何产品、数据、项目或设备结合使用或组合使用 (包括任何第三方服务或第三方产品); (b) 由客户提供或设计的任何内容, 包括配置、说明或规格 (包括根据客户的设计、图纸或规格提供的任何产品); (c) 未经AVEVA事先书面同意对产品进行修改; (d) 客户未能使用最新发布或最新版本 (包括任何更正或改进) 的产品, 而如果使用最新发布或最新版本本可以防止侵权或不当使用的索赔; 或 (e) 协议不允许的任何使用、储存、分布、复制或维护。如果AVEVA有合理理由认为本第9.1条约定的索赔将会或可能会被提出, AVEVA可以在不违反协议的情况下中止提供或交付此类产品。
- 9.2. **侵权救济。** 如果第9.1条约定的索赔情形发生且该产品被认定侵犯第三方专利、著作权或不当使用商业秘密, 则AVEVA可自行选择并自费用: (a) 促使客户取得根据协议条款继续使用产品的权利; 或 (b) 更换或修改产品, 使其不具有侵权情形且功能不发生实质性减损。如果上述方式无法合理适用, AVEVA或客户可以书面通知另一方解除协议, 客户应立即停止使用或退回侵权产品。本第9.2条的约定列明了AVEVA对客户承担的唯一、排他和全部的责任, 并且是客户就第9.1条所述第三方索赔的唯一救济。
- 9.3. **客户的赔偿责任。** 客户应对任何第三方针对AVEVA及其关联公司 (及其每个许可方) 以及其高级职员、董事、承包商、代理人或员工

(“AVEVA受偿方”) 因下列原因提出或与之相关的索赔提供保护、赔偿并使AVEVA受偿方免受损害: (a) 客户违反协议或任何适用法律或法规使用任何产品或服务; (b) 任何客户内容; 及 (c) 主张客户提供的资料违反、侵犯或不当使用第三方的知识产权。无论此类损害是由客户和/或其指定用户的行为或由第三方使用客户的访问凭证的行为引起, 均应适用上述规定。

- 9.4. **赔偿要求。** 本第9条规定的赔偿义务的前提条件是: (a) 第三方索赔所针对的当事一方及时以书面形式通知另一方任何此类索赔, 若一方未能提供或延迟提供此类通知, 亦不得免除该方根据第9条约定应承担的义务, 但因该等未能通知或延迟通知行为导致抗辩受到影响的部分除外; (b) 有义务为索赔进行抗辩的一方有权完全控制针对该索赔的抗辩; (c) 第三方索赔所针对的当事一方合理配合索赔抗辩; 并且 (d) 客户遵守AVEVA的指示停止使用AVEVA合理认为可能构成侵权或不当使用的任何产品。任何索赔的任何和解均不应当为第三方索赔所针对的当事一方设定财务或特定履约义务, 或令该方承认负有责任, 但AVEVA可以以要求AVEVA提供与产品实质相同的非侵权替代产品的方式对索赔进行和解。AVEVA不对任何未经AVEVA同意的和解承担任何责任。第三方索赔所针对的当事一方可以自担费用聘请令负责进行抗辩的一方合理接受的顾问出庭。任何一方均不得采取任何有损于另一方权利的行动起来回应任何侵权或不当使用, 或涉嫌侵权或不当使用。

## 10. 期限及解除。

- 10.1. **一般条款和条件的期限。** 本一般条款和条件的初始期限自生效日期开始, 并于此后五 (5) 年持续有效 (“**初始期限**”), 除非一方根据本一般条款和条件的约定 (包括但不限于本第10条 (期限及解除)) 提前解除。本一般条款和条件将在初始期限届满后自动续期一 (1) 年 (每个期限为 “**续约期限**”), 直到任何一方于当前初始期限或续约期限届满前提前六十 (60) 日通知对方其无意续约。初始期限和每个续约期限统称为 “**期限**”。
- 10.2. **交易文件期限。** 每份交易文件的初始期限应自交易文件中约定的生效日期 (“**交易文件生效日期**”) 开始, 并持续至: (a) 交易文件中约定的交易文件的期限结束; (b) (如果交易文件中有约定) 根据交易文件交付产品或完成服务之时; 或 (c) 任何一方根据本第10条 (期限及解除) 提前解除 (“**交易文件期限**”)。
- 10.3. **实质违约解除。** 如果一方实质性违反本一般条款和条件或交易文件 (包括但不限于客户延迟支付根据本一般条款和条件或任何交易文件项下的任何到期款项), 且未能于收到守约方的违约通知后三十 (30) 日内 (或就客户的未付款而言, 在

十 (10) 日内) 改正其违约行为, 另一方可因此解除本一般条款和条件或交易文件。

- 10.4. **财务恶化解除。** 如果一方申请破产, 停止经营或面临停止经营威胁, 资不抵债或为债权人的利益而作出指定、转让或变更债务, 另一方可立即解除本一般条款和条件或交易文件。
- 10.5. **解除的效力。** 如果本一般条款和条件于一 (1) 份或多份交易文件完成之前解除, 则未解除的交易文件将在剩余的适用交易文件期限内继续受一般条款和条件约束。

## 11. 保险。

只要任何交易文件仍然有效, AVEVA 将自担费用维持综合一般责任和财产损失保险, 总金额不低于 100 万英镑。

## 12. 第三方产品和服务。

- 12.1. **第三方服务。** 服务可能包括与产品或服务访问的外部网站上的第三方服务相整合。该第三方服务不属于产品或服务, 协议不适用于该等第三方服务。客户可能受该第三方的条款和条件约束。
- 12.2. **第三方产品。** 除非经 AVEVA 书面同意, 否则如果第三方产品由 AVEVA 提供给客户, 此类第三方产品仅以“传递”的方式提供, 并受第三方供应商的条款和条件约束, 包括但不限于保证、许可、赔偿、责任限制、定价及其变更。

## 13. 培训

AVEVA 通过电话、传真或电子邮件咨询为产品和服务提供标准培训。此类培训所需的任何费用将在适用的交易文件中列出。

## 14. 其他。

- 14.1. **转让。** 协议的适用范围包括协议双方及其继受者和受让人, 并对其产生约束力, 但条件是, 未经另一方事先书面同意 (该方不得无理拒绝、拖延或对此等同意设定条件), 任何一方均不得转让或让渡本协议。尽管有上述限制, AVEVA 可以将本协议全部或部分转让或让渡给其母公司或子公司而无需获得客户的同意, 或在与 AVEVA 整体业务转让或出售或其全部或大部分资产出售相关或当发生兼并、剥离、内部重组或与另一公司合并的情形下, AVEVA 可以将本协议全部或部分转让或让渡而无需获得客户的同意。
- 14.2. **独立承包商。** AVEVA 是一家独立承包商, 并且每一方均同意双方之间不存在合伙、合资、代理、信托或雇佣关系。
- 14.3. **不可抗力。** 除客户的付款义务外, 任何一方均不

对超出其合理控制的条件 (“**不可抗力**”) 所造成的延误承担责任, 前提是应当将此等情况尽早通知给另一方。所有此类妨碍履行的不可抗力情形均应使受影响而无法履行协议项下义务的一方有权延长交付产品或完成服务的日期, 且延长时间等于因不可抗力造成的延迟期限或双方书面同意的任何其他期限。

- 14.4. **豁免。** 任何一方对协议 (包括任何交易文件) 任何条款的违反或违约的豁免 (无论明示或暗示) 均不得解释为对相同或其他条款的任何后续违反的豁免, 并且任何一方对于行使或利用其在本协议项下拥有或可能拥有任何权利或权益的延迟或不作为也不得作为对另一方的任何违反或违约的豁免。
- 14.5. **通知。** 本协议要求或允许的所有通知和其他通信将以书面形式作出并通过需要确认的方式传输、通过有书面验证收据的快递或隔夜送达服务、或通过有回执且预付邮资的挂号信进行送达, 且在每种方式下在收到时视为作出通知。所有此类通知、批准、同意和其他通信将发送到本一般条款和条件首页规定的地址或任何一方根据本第 14.5 条书面指定的其他地址。
- 14.6. **无效和可分割性。** 如果协议 (包括任何交易文件) 的任何条款被任何法院认定为无效或不可执行, 则该条款的无效或不可执行不应影响协议其他条款, 且不受该等无效或不可执行性影响的所有条款应保持完全有效。双方特此同意, 试图用有效或可执行的条款代替无效或不可执行的条款, 以在最大程度上实现无效或不可执行条款的经济、法律和商业目的。
- 14.7. **经协商的条款。** 双方同意协议的条款和条件是双方之间协商的结果, 并且协议不得因一方或其专业顾问参与了该协议的准备而对此等一方作出有利或不利的解释。
- 14.8. **条款继续有效。** 协议中按照其性质应在协议到期或终止后继续有效的条款将在协议到期或终止后继续有效, 包括但不限于本一般条款和条件中的以下条款: 第 3 条 (付款和开票)、第 4 条 (知识产权)、第 5 条 (保密)、第 7 条 (免责声明)、第 8 条 (责任限制)、第 9.3 条 (客户的赔偿责任)、第 10 条 (期限及解除)、第 12 条 (第三方产品和服务)、第 14 条 (其他); 以及附表 A (定义)。
- 14.9. **适用法律和法域。** 协议及其引起或与其或其标的或形成相关的任何争议或索赔 (包括非合同争议或索赔) 应受中国法律的管辖并按其进行解释, 为本一般条款和条件和协议之目的, 不包括香港特别行政区、澳门特别行政区和台湾地区的法律。如果法院必须作出或执行仲裁裁决, 且一方仅申请初步救济或禁令救济, 或者如果第 14.12 条 (有约束力的仲裁) 中规定的有约束力的仲裁条款被视为无效或失效, 则各方不可撤销地同意接

受中国上海市浦东新区法院的专属管辖权, 以作出或执行该裁决, 确定该初步或禁令性救济, 或确定由协议引起或与其有关的索赔或事项 (包括非合同争议或索赔) (如适用)。

- 14.10. **出口管制。** 客户同意将完全遵守所有适用的国际和国家出口法律、法规、命令、法令和清单 (统称“**出口管制法**”), 包括但不限于美国出口管理条例、外国资产管制法和欧盟两用物出口准则 428/2009 (以及对上述每项的不时修订、更新、补充或以其他方式修订), 以及美国、外国政府或多国组织发布的所有可适用的最终用途和目的地限制, 以确保任何产品、服务、第三方产品或第三方服务 (或其包含的任何产品) (i) 在出口时不会直接或间接违反任何出口管制法; 或 (ii) 用于出口管制法所禁止的任何目的。为避免疑义, 客户同意, 任何产品、服务、第三方产品或第三方服务产生的数据、信息或材料不会直接或间接违反任何适用的出口管制法。
- 14.11. **制裁。** 客户将遵守所有联合国、欧盟、美国、英国以及任何其他适用司法管辖区的贸易和经济制裁法律、法规、禁运或类似的限制措施 (“**制裁法**”)。客户将确保其和任何客户指定的经销商不会将任何产品、服务、第三方产品或第三方服务 (或将任何产品、服务、第三方产品或第三方服务包含在其他销售的产品或服务中) 转售给存在下列情形的个人或实体: (i) 违反制裁法; (ii) 被列入美国财政部外国资产管制法办公室的特别指定国民和黑名单人员清单 (“**OFAC SDN 名单**”) 或 (iii) 被列入欧盟综合制裁名单或任何其他适用的制裁名单, 包括英国的金融制裁目标综合名单, 以及对每项清单的不时修订、更新或重述。此外, 客户的任何成员、员工、董事或高级职员, 或者就客户所知任何代表其行事的人, 均没有违反制裁法或被列入联合国、欧盟、美国、英国或其他适用的制裁名单 (“**受限制人士**”) 或由受限制人士 (直接或间接) 控制。
- 14.12. **有约束力的仲裁。** 协议引起的或与其有关的任何争议或索赔, 包括任何违反协议的行为, 均应由上海国际仲裁中心 (“**SHIAC**”) 进行具有约束力的最终仲裁决定。仲裁员作出的裁决是终局的、不可复审的、不可上诉的, 且对双方均具有约束力, 可以在任何有管辖权的法院提交并执行。应在被告收到仲裁请求后二十 (20) 天内, 或在上海国际仲裁中心 (“**SHIAC**”) 指定的情况下, 双方共同指定一名仲裁员, 该仲裁员应在解决涉及类似产品或服务的商业纠纷方面具有丰富经验。仲裁地点为中国上海。仲裁员无权裁决协议所放弃、否认或以其他方式禁止的惩罚性、后果性、清算性或其他损害赔偿, 且裁决不得超过协议规定的适用责任限制。任何一方均无权就因协议引起或与其有关的任何仲裁争议或索赔 (包括任何违反协议的行为) 担任集体代表或作为某类成员参与。

- 14.13. **道德贸易政策。** 客户应遵守 AVEVA 最新的道德贸易政策, 该政策详见 [www.aveva.com/policies/ethical/en](http://www.aveva.com/policies/ethical/en), 该政策应援引纳入协议。
- 14.14. **反奴隶制和人口贩卖。** 任何一方不得妨碍另一方遵守与反奴隶制和人口贩卖有关的所有适用法律、法规、条例和守则 (包括英国《现代反奴隶制法案 2015》)。
- 14.15. **第三方权利。** 就英国《1999 年合同法 (第三方权利)》而言, 双方不希望协议任何一方以外的任何人能够执行协议的任何条款 (除非协议另有明确规定)。
- 14.16. **完整协议; 修订; 签署。** 协议构成双方之间关于协议主题的完整协议, 并取代与协议主题有关的所有先前或同期的书面或口头陈述、谅解或协议。协议将优先于客户向 AVEVA 提供的任何采购订单或其他文件中可能包含的任何额外、冲突或不一致的条款和条件。协议只能由双方或通过双方代表以签署书面文件的方式进行修订或修改。协议可以签署多份副本, 每份副本均应被视为原件, 但所有副本应被视为一份完整的协议。协议签署版本的传真或电子副本应被视为如同原件。各方承认, 其签订协议不依赖于另一方或其代表作出的任何承诺、保证或陈述, 除非协议明确规定。

## 附表 A

### 定义

本一般条款和条件中使用的以下加粗术语应具有以下规定的相应含义:

“**各附件**”是指两个或两个以上的附件。

“**附件**”是指以下任何内容: GDPR 和数据处理附件、本地国家附件 (如适用)、服务附件、SaaS 附件、软件附件、支持附件, 以及软件和支持附件。

“**关联公司**”是指, 就任何实体而言, 直接或间接控制该实体或受该实体控制或与该实体受到共同控制的任何其它实体。为避免误解, AVEVA “**关联公司**”指 AVEVA Group plc 的任何直接或间接全资拥有的子公司。

“**协议**”是指本一般条款和条件, 交易文件, 以及纳入该一般条款和条件和交易文件 (包括但不限于附件和附录) 的所有文件。

“**AVEVA**”具有序言中所述的含义。

“**AVEVA 受偿方**”具有第 9.3 条 (客户的赔偿责任) 中所述的含义。

“**保密信息**”具有第 5.1 条 (保密信息) 中所述的含义。

“**控制**”是指, 就任何实体而言, 有权直接或间接对该实体的管理和政策进行指导或产生引导, 无论是通过持有有表决权的证券 (或其它所有权权益), 通过合同或其它方式。

“**客户**”具有序言中所述的含义。

“**客户内容**”指产品或服务中存储的、运行的或通过其运行的，由客户、客户的用户或代表客户提供的，任何格式的全部软件、数据（包括个人数据）、信息、文本、图像、音频、视频、照片、非AVEVA的或第三方的应用程序，以及其它的内容和材料。

“**数据保护立法**”是指不时适用的与处理个人数据和/或隐私有关的任何法律，包括但不限于《2018年数据保护法案》和GDPR。

“**披露方**”具有第5.1条（保密信息）中所述的含义。

“**文件**”，在适用的情况下且根据上下文所需，具有相关各附件或附录中所述的含义。

“**生效日期**”具有序言中所述的含义。

“**出口管制法**”具有第14.10条（出口管制）中所述的含义。

“**不可抗力**”具有第14.3条（不可抗力）中所述的含义。

“**GDPR**”是指《一般数据保护条例》（EU 2016/679），可不时修订、更新、补充或以其他方式修改。

“**一般条款和条件**”具有序言中所述的含义。

“**初始期限**”具有第10.1条（一般条款和条件的期限）中所述的含义。

“**知识产权**”是指全球范围内的任何专利权、著作权、商标、商业秘密、精神权利和其它专有权利或知识产权。

“**OFAC SDN名单**”具有第14.11条（制裁）中所述的含义。

“**订单**”是指双方根据本协议订立的任何订单。

“**一方**”和“**双方**”具有序言中所述的含义。

“**个人数据**”具有数据保护立法中所述的含义。

“**产品**”是指AVEVA在交易文件中列出并向客户提供的软件和SaaS产品。

“**接收方**”具有第5.1条（保密信息）中所述的含义。

“**续约期限**”具有第10.1条（一般条款和条件的期限）中所述的含义。

“**SaaS产品**”是指AVEVA根据订单提供给客户的基于订阅的托管的软件即服务产品。

“**制裁法**”具有第14.11条（制裁）中所述的含义。

“**附录**”是指适用的交易文件中指定的产品或服务附录。

“**服务**”是指AVEVA根据交易文件向客户提供的专业服务，包括任何实施、配置、定制开发或培训（但为避免疑义，不包括任何SaaS产品）。

“**软件**”是指AVEVA根据交易文件向客户许可的软件产品（仅按可机读的目标代码格式提供），包括AVEVA可能提供的任何新的发行、更新或版本。

“**工作说明**”或“**SOW**”是指双方根据协议订立的任何工作说明，根据该工作说明，AVEVA向客户提供某些服务。

“**交易文件生效日期**”具有第10.2条（交易文件期限）中所述的含义。

“**交易文件期限**”具有第10.2条（交易文件期限）中所述的含义。

“**期限**”具有第10.1条（一般条款和条件的期限）中所述的含义。

“**第三方产品**”是指由AVEVA提供或由AVEVA纳入其产品的第三方供应商的产品（包括任何软件即服务产品）和软件。

“**第三方服务**”是指由第三方供应商提供的服务。

“**交易文件**”是指双方根据协议签订的任何工作说明或订单。

“**¥**”是指中国的法定货币。

## 8.1.2. 支持补充文件

本支持附件（“支持附件”）作为AVEVA 和客户签署的AVEVA一般条款和条件（“一般条款和条件”）的补充并纳入成为其一部分，本支持附件附随或包含在一般条款和条件中。本支持附件中未定义的加粗术语与一般条款和条件中规定的含义相同。

### 1. 补充定义

- 1.1. **“AVEVA提案”**指其中可能描述特定 (i) 客户选择的支持级别，(ii) AVEVA提供的支持服务，(iii) 支持费用（若适用），(iv) 付款条款（若适用），(v) 协议的支持期限（定义如下），及 (vi) 根据协议提供支持的产品和/或支持软件等其他内容的AVEVA文件。
- 1.2. **“CFP用户指南”**指AVEVA提供的客户至上计划用户指南。AVEVA可能无法就所有支持服务向客户提供“CFP用户指南”。
- 1.3. **“产品”**指根据适用的交易文件购买支持的所有产品、设备、材料、配件、硬件、供应品和附件。
- 1.4. **“正常工作日”**或**“正常工作时间”**指在提供现场支持服务地点的任何工作日的上午9点至下午5点（不包括在提供现场支持服务地点的任何公众假日）。
- 1.5. **“超时费率”**指 (i) 在提供现场支持服务地点的公众假日提供的任何现场支持服务，为标准费率的2倍（2x），(ii) 在一个日历周内正常工作时间之外额外提供的前二十（20）个小时的现场支持服务（公众假日提供的现场支持服务除外），为标准费率的1.5倍（1.5x），及 (iii) 在一个日历周内正常工作时间之外额外提供的超过二十（20）个小时的所有现场支持服务（公众假日提供的现场支持服务除外），为标准费率的2倍（2x）。
- 1.6. **“支持费用”**指将交易文件中规定的将由客户向AVEVA支付的费用。
- 1.7. **“支持服务”**指AVEVA提案（或CFP用户指南，若适用）中描述的支持服务。
- 1.8. **“支持期限”**指适用的交易文件中规定的支持服务的初始期限和任何后续展期限。
- 1.9. **“支持软件”**指购买支持服务的软件，但始终不包括第三方产品，其相关的使用说明书和文档。
- 1.10. **“工作成果”**指与支持服务相关的任何工艺、发现、改进、交付物、程序、定制、报告、文档、发明、修改、优化、产品、软件或开发、创建或提供的其他成果，无论是否受版权保护或可获得专利，包括所有相关的专有技术、商业秘密以及任何其他有形或无形的技术材料或信息。
- 2.1. **AVEVA提案**。本支持附件援引AVEVA提案以及CFP用户指南）中包含的所有条款和条件（根据情况适用），并使之成为本附件的一部分。
- 2.2. **支持期限和费用**。在客户支付支持费用的前提下，AVEVA将在支持期限内提供支持服务。支持期限内，客户购买、许可或租赁额外支持软件或商品，则AVEVA可要求客户为该等额外支持软件或商品获得支持服务（a）其期限与支持期限同时到期，或（b）另一规定期限。如支持服务未包含在许可软件中，且客户未购买支持服务，则AVEVA概不向客户提供任何支持服务。
- 2.3. **费用报销**。除非客户和AVEVA另有书面约定，客户应补偿AVEVA因提供支持服务所产生的费用，包括但不限于差旅和住宿费用。
- 2.4. **版本升级**。软件版本升级权利是对于注册支持服务（标准、高级和精英级别）且目前被授权使用最新版本软件（或其他首选最低版本级别）的客户的福利。如果客户运行的是非当前或非首选版本的支持软件，客户必须首先通过购买升级到当前或首选版本以在新协议中享有此福利。AVEVA可以为客户购买版本升级提供奖励。
- 2.5. **不可退还的支持费用**。支持期限内的支持费用是不可退还的，且客户认可并同意其有义务依据交易文件（或AVEVA提案，如适用）中规定的付款时间表就全部和完整的支持期限支付支持费用。
- 2.6. **支持恢复失效注册**。若支持服务发生注册失效，那么可能会向客户评估恢复费用。注册已经失效的时间越长，恢复费用的金额可能越高。
- 2.7. **支持计划级别**。客户至上计划产品组合提供多种选择以满足客户的商业需求。具体的计划级别福利根据情况规定在AVEVA提案和CFP用户指南中。
- 2.8. **支持范围**。AVEVA根据适用于支持软件和产品的AVEVA生命周期支持政策提供支持服务。适用的AVEVA生命周期政策发布在AVEVA品牌支持网站上，AVEVA提案或CFP用户指南中可能有所援引。尽管AVEVA及其“经认证的支持提供商”（AVEVA保留的向客户提供支持服务的第三方，包括但不限于授权经销商和其他支持提供商）可能会尝试解决AVEVA产品或软件较早版本中出现的问题，但是他们没有任何义务在支持服务的任何支持级别下这样做，除非客户就特定产品购买了对淘汰版本的延长支持。
- 2.9. 支持的例外情形。

### 2. 支持服务（客户至上支持计划）



(a) 除非 AVEVA 另行书面同意, AVEVA 不为第三方产品提供支持服务, 包括但不限于水晶报表。如果 AVEVA 根据客户的书面请求为第三方产品提供支持服务, 则 AVEVA 对此类第三方产品的支持服务应“按原样”提供, 且不提供任何形式的担保, 且此类支持服务应按照 AVEVA 当时的服务费率收取额外费用。

(b) 如果客户的员工、代理商、顾问或承包商在处理 AVEVA 设备和材料时导致此类设备或材料发生故障或失灵, 客户应负责支付该 AVEVA 设备和材料的相关费用。如果发生此类事件, 该 AVEVA 设备和材料将以当时的设备和材料费率向客户收取费用, 客户还应支付 AVEVA 因此类故障或失灵而导致的任何相关服务费用。

(c) 未在 AVEVA 提案或 CFP 用户指南中明确列为客户购买的支持级别下的 AVEVA 和非 AVEVA 系统产品和软件不在支持服务范围内。通过任何个人通信手段 (包括但不限于电话、传真、邮件、电子邮件、短信、微信和网络聊天) 提供的技术援助、远程连接和诊断、材料、人工或 AVEVA 提供的其他支持协助如果是为了解决涉及未列明的产品、软件或设备问题, 应以当时的 AVEVA 服务费率向客户收取费用。

(d) AVEVA 不向未经 AVEVA 授权的代理商、分销商、经销商或其他第三方提供或维修的 AVEVA 软件或产品提供支持服务。如果发生任何可归咎于第三方采购材料或服务的问题, AVEVA 进行的所有工作将按照当时的 AVEVA 服务费率开具发票。

(e) 除非在某项交易文件中作为某个选项被特别购买并在 AVEVA 提案 (或 CFP 用户指南) 中提及, 自定义应用程序或第三方的规划、安装、测试、扩展记录、修改和软件升级不包括在支持服务范围内。

(f) 除非 AVEVA 另行书面同意, 在支持期限内被确定为处于淘汰阶段或根据 AVEVA 生命周期支持政策即将淘汰的产品应被排除在外, 并且不予支持。

(g) 根据 AVEVA 生命周期支持政策被确定为处于成熟阶段的支持软件的最长支持期限为一 (1) 年。

(h) 客户作出的与实施 AVEVA 建议和推荐有关的所有决定均由客户全权负责。支持服务仅具有咨询性质, AVEVA 不确保或保证具体的业务成果。

2.10. 使用设施和设备。客户将免费为 AVEVA 提供合适且安全的工作空间、存储空间、充足的电话、照明、通风、稳压电力以及用于测试目的的插座。此类设施将与支持服务所涵盖的产品或支持软件之间保持合理的距离。为了提供任何具有纠正性质的现场支持服务, AVEVA 可以完全免费访问产品和支持软件。客户将根据协议条款识别会与 AVEVA 或其他指定支持中心对接的人员。因客户或第三方人员对产品或支持软件所进行的任何维护或维修服务而导致 AVEVA 需要提供额外材料或纠正性支持服务, 将按当时的时间和材料服务费率开具发票。客户将根据协议条款识别会与

AVEVA 或其他指定支持中心对接的人员。因客户或第三方人员对产品或支持软件所进行的任何维护或维修服务而导致 AVEVA 需要提供额外材料或纠正性支持服务, 将按当时的时间和材料服务费率开具发票。

2.11. 远程支持服务安全性。远程支持服务通信只能在安全区域工作的 AVEVA 经培训的专家通过使用具有安全和自动登录功能的授权连接设备进行。在客户系统上完成的任何工作必须由客户代表授权。与远程支持服务一起使用且属于 AVEVA 财产的通信处理器、路由器、调制解调器和其他设备应在产品期限终止或到期时返还至 AVEVA。

2.12. 现场支持服务。

(a) 超过某个正常工作日的支持服务或差旅应按超时费率开具发票。

(b) 除非 AVEVA 和客户另有书面约定, 所有现场支持服务将以当时的 AVEVA 服务费率向客户收取费用。客户同意, AVEVA 对小时费率收取至少四 (4) 小时费用, 对服务和差旅时间的每日费率收取至少一 (1) 天费用。

(c) 如需要正常工作日以外的轮班工作, 应适用超时费率。

(d) AVEVA 根据预先规定的天数而预先承诺的支持服务不应被视为包括超时或轮班工作。如果此类预先承诺需要超时或轮班工作, 则应适当减少预先承诺的预定时间。

(e) 除非 AVEVA 代表已从工作现场离开或已完成其任务, 客户将按照 AVEVA 代表已正常工作一周 (5 个正常工作日) 的方式计算和支付费用, 无论该代表是否因其无法控制的延误而无法工作。

(f) 从工作现场离开后, 代表可以返还其起始点, 并可向客户收取差旅时间和费用。

(g) 待命时间被定义为要求 AVEVA 代表保持准备状态并在客户方便时开始提供支持服务的时间。无论代表是否在工作现场, 这段时间都应视为工作时间, 并且将向客户收取相应的费用。如果待命时间超出正常工作时间, 则应适用超时费率。在计算超时费用等费用时, 待命时间将作为实际工作时间计算。

(h) 在计算加班费等费用时, 待命时间将作为实际工作时间计算。AVEVA 代表保留拒绝在危险条件下工作的权利。使用要维修的设备所需的所有脚手架和索具应由客户或第三方设置并由其承担费用, 并应符合合理的安全要求。AVEVA 代表应遵守以书面形式向其提供的所有合理政策、程序和规则。但是, 除标准安全帽外客户规定要求的任何防护服或设备均应由客户自行提供, 并由其承担所有费用。此外, AVEVA 有权自行免除或替换履行现场支持服务的代表。

(i) AVEVA 代表仅被授权以咨询身份行事, 且未获授权或许可操作设备。操作设备的所有责任应由客户或第三方承担。

(j) 除非 AVEVA 另行书面同意，在不属于质保相关的服务指令中确定需要更换的所有部件应按 AVEVA 当时的定价开具发票。

2.13. 对品牌的支持。在参与地点的给定 AVEVA 品牌（包括但不限于 Avantis, SimSci, Wonderware, OASyS DNA 和 SimSuite Pipeline™）的所有软件许可和产品在产品期限内必须被支持服务所涵盖。

2.14. 客户批准。如果支持服务要求 AVEVA 或其代表更新、修改或以其他方式与客户的敏感或关键系统、设备、软件或程序进行交互，则客户必须根据 AVEVA 的要求批准对此类系统、设备、软件或程序的任何更新、修改或交互。

### 3. 终止与中止

3.1. 附加的终止权。除一般条款与条件第 10 节（期限及解除）中规定的解除权之外，如果出现以下情况，AVEVA 可以终止支持服务和提供此类支持服务的交易文件：

3.2. 客户违反了与支持软件或产品有关的任何协议中的任何重大义务，并且客户在收到 AVEVA 违约通知后三十（30）日内未能纠正此类违约行为；或

3.3. 客户非基于其内部商业目的使用支持服务，或使用支持服务向任何第三方提供与支持软件或产品相关的类似服务。

3.4. 中止支持服务。在不损害法律规定的其他救济的情形下，如果客户未能遵守协议项下的义务，AVEVA 保留中止支持服务的权利。

### 4. 知识产权

AVEVA 拥有工作成果中的所有知识产权，包括与工作成果相关的技术、知识或流程（无论该技术、知识或流程是由 AVEVA 单独创造或与客户共同创造）。客户同意签署并确保其第三方签署任何合理必须的文档以保障 AVEVA 对此类工作成果的权利。

### 5. 质量保证

5.1. 有限保证。AVEVA 将以专业的方式履行支持服务，并保证自支持服务之日起九十（90）日保修。AVEVA 保证在履行协议项下支持服务时提供的产品的任何部件在交付后的九十（90）日内不会出现重大瑕疵。此外，AVEVA 保证在履行协议项下支持服务时提供的任何支持软件的更新、补丁、服务包、快速修复、快速自定义或纠正修复将在交付后的九十（90）日内不会出现重大瑕疵。针对任何违反此类保证的行为，客户的排他救济和 AVEVA 的全部责任应为重新履行支持服务或维修或替换此类部件、支持软件更新、补丁、服务包、

快速修复或快速自定义。

5.2. 所有其他保证的免责声明。为避免疑义，一般条款和条件第 7 节（免责声明）中规定的免责声明通过在此述及成为本支持附件的一部分。

### 6. 额外赔偿

除一般条款和条件中规定的客户赔偿义务外，客户还应保护、赔偿和保障 AVEVA 及其附属公司免受（a）由于或有关 AVEVA 使用或访问与提供支持服务有关的第三方产品或客户软件、机器、设备、系统、信息技术环境而对 AVEVA 提出赔偿；和（b）恶意代码由客户或通过客户传输给 AVEVA 所产生的所有花费、损害赔偿、责任和费用。

### 7. 客户义务

7.1. 客户合作。AVEVA 的履行取决于客户及时且有效的合作，包括向 AVEVA 提供合理的设施，及时获取适当的数据和信息，及时的决策和批准以及适当熟练的客户人员。在由于客户缺乏合作导致 AVEVA 未能提供协议下支持服务的范围内，AVEVA 不承担任何责任。AVEVA 可依赖于客户提供的数据、材料以及其他信息的准确性和完整性，无需任何独立调查或验证。

7.2. 恶意代码。客户（i）将尽商业合理的努力确保客户的电脑系统和信息技术环境没有病毒、广告软件、间谍软件、恶意软件、木马、键盘记录器、时间或逻辑炸弹、特洛伊木马、蠕虫或其他会删除数据或程序，感染、干扰、损坏、破坏或关闭电脑系统或该系统的任何组成部分的电脑指令、设备或技术（“恶意代码”）以及（ii）不会用任何方式在任何电子互联中将任何恶意代码传输给 AVEVA。

## 8.2. 弹性服务基金政策

### 弹性服务基金可用于：

- 以下与Customer FIRST支持和服务协议功能相关的人力服务：
  - 加速成功服务
  - 咨询服务，包括：
    - 系统和网络配置，运营优化
    - 数据库配置，扩充或调整大小以满足新的需求，数据恢复
    - 在产品系统环境下部署软件
    - 其它软件文件编制、测试和验证服务
  - 现场技术支持
  - AVEVA培训
- AVEVA服务人员往返客户现场的时间
- 与Customer FIRST支持和服务协议功能相关的差旅费和生活费

### 弹性服务基金不可用于：

- 未根据Customer FIRST支持和服务协议提供的咨询服务
- 与Customer FIRST支持和服务协议功能无关的任何活动、产品、软件、程序和解决方案的工时
- 与Customer FIRST支持和服务协议功能无关的差旅费和生活费
- 购买软件/产品

### 以下条款和条件适用于弹性服务基金：

1. 根据本协议条款，客户可在Customer FIRST支持和服务协议的覆盖期限内累加存入弹性服务基金。在多年协议中，每年对弹性服务基金的拨款金额可能会有所不同。
2. 根据付款时间表，客户对弹性服务基金的拨款将与协议款项一起支付。协议续约时，弹性服务基金金额可能会增加或减少。在每年或多年协议的覆盖期限内，客户拨款无法撤回。
3. 可在协议覆盖期限之前或期间的任何时间定义服务使用范围。服务的实施必须在覆盖期限内完成。
4. 在服务实施后，将按售价从弹性服务基金中扣除相应金额。弹性服务基金的金额用尽后，即无法再提供其他服务。如果需要，客户可在覆盖期限的剩余时间内补充资金以供使用。
5. 协议到期时，未使用的弹性服务基金余额
  - a. 可进行滚存，当协议续约到下一个覆盖期限时，作为弹性服务基金的期初余额
  - b. 无法用于续约协议本身
  - c. 将不会退还给客户
6. 如果协议在到期日之前终止，则累计未使用弹性服务基金余额将不会退还给客户。
7. 如果协议在到期日之前终止，则将为超出累计客户拨款的所用弹性服务基金部分开具一次性发票。

### 8.3. 成功服务积分政策

定义：

**“成功服务积分”**即客户购买的虚拟点位可以直接兑换为加速成功服务。

**“加速成功服务”**即在AVEVA加速成功服务目录中列出的预定义的服务，由AVEVA全球客户支持团队提供成功服务积分可以随着成功管理服务包一起购买或者单独购买，可以用于如下人工服务：

- 加速成功服务
- 和加速成功服务现场实施相关的差旅和生活费用

成功服务积分不可用于：

- 预先定义的加速成功服务之外的特别咨询服务
- 和加速成功服务无关的任何活动、产品、软件、程序和解决方案的人工时
- 和加速成功服务实施无关的差旅和生活费用
- 购买软件/产品

以下条款和条件适用于成功服务积分：

1. 成功服务积分可以随着客户成功管理服务包一起购买，也可以根据本协议条款，在Customer FIRST协议覆盖期限内，客户选择累加存入。在多年协议中，每年对成功服务积分的拨款金额可能会有所不同。
2. 根据付款时间表，客户对成功服务基金的拨款将与协议款项一起支付。协议续约时，成功服务积分金额可能会增加或减少。在每年或多年协议的覆盖期限内，客户拨款无法撤回。
3. 客户可以在整个Customer FIRST协议覆盖期限内分配使用成功服务积分，任何在Customer FIRST协议期限结束时没有使用的成功服务积分不可结转延期或其它期限，除非：
  - a. 已续签Customer FIRST协议的客户将有90天的宽限期，可以使用上一期限中未使用的成功服务积分。在90天宽限期到期时，所有剩余未使用的成功服务积分也将过期。
4. 额外成功服务积分。额外成功积分是指客户在当年Customer FIRST协议期间购买的额外积分，用于弥补积分的过多使用或补充积分可用量。客户为加速成功服务购买的额外成功服务积分将与当年的成功服务积分同时使用，并且不得结转到下一年。
5. 不可取消和不可退款。客户购买成功服务积分的订单不可取消，已支付的费用不可退款。
  - a. 如果协议在到期日之前终止，则将为超出累计客户拨款的所用成功服务积分开具一次性发票。
6. 指定在某一特定用户位置使用的成功服务积分如没有AVEVA的明确书面允许，则不可转移或在其它客户位置使用。
7. 可在协议覆盖期限之前或期间的任何时间定义服务积分使用范围。服务的实施必须在覆盖期限内完成。
8. 在提供适用的加速成功服务后，将按售价从成功服务积分中扣除相应金额。一旦成功服务积分用尽，即无法再提供服务。如果需要，客户可在覆盖期限的剩余时间内补充资金以供使用。

## 9. 附录A—客户成功管理服务包

### 9.1. 包含的服务

本节简要介绍了客户成功管理服务包下的权益。在交付任何所包含的成功权益之前，我们将向您的团队提供一份包含各项权益详细的服务范围和期望的服务参考文档。

#### 9.1.1. 客户成功管理服务包介绍

这一战略级的会议将正式向您和相关人员介绍您的AVEVA客户成功经理（CSM），并就您的客户成功管理服务包相关权益进行全面和个性化的介绍。在此会议期间，您的客户成功经理将提供角色和责任的详细划分，并指导您如何以及何时可以最好的利用您的服务包功能来实现高水平业务目标，从而对服务期间的 timelines 以及结果期望达成一致意见。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高三次权益

#### 9.1.2. 新软件特点和功能介绍

AVEVA技术专家将为您定制一次课程，介绍您所授权产品的软件最新功能和功能增强。这种个性化体验基于AVEVA对您的运营和AVEVA软件的知识理解，侧重于帮助您理解、应用和您业务最相关的新功能。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高三次权益

注：

- 产品培训、产品定制、数据迁移、第三方软件定制或支持以及与第三方软件的集成不在此权益范围之内。

#### 9.1.3. 应用研讨会

作为AVEVA Customer FIRST客户成功权益一部分，我们的软件应用研讨会旨在加速软件应用过程，并确保您的团队有效、高效地使用AVEVA软件解决方案。

本次研讨会将集中讨论一系列共同商定的技术领域，以对您解决方案的当前部署、功能应用和实施水平划定基准，重点介绍应用AVEVA软件的最佳实践，并确定使用方面的差距，从而提高价值和生产率，而且更直接地，对您的经营业绩产生积极影响

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高三次权益

注：

- 在研讨会期间确定的咨询需求、培训需求以及新产品支持的需求将需要一个单独的、需付费的服务以及服务内容说明。

#### 9.1.4. 系统健康和性能审查

系统健康和性能审查服务提供关于您系统的详细信息和数据，使您可以查看和识别当前环境中的任何潜在问题。所包含的报告提供了系统健康状态的总结和详细概述。基于这些信息，系统支持管理员可计划和采取措施以防止潜在故障或操作中断。

此服务在指定的示例时间段内获取和总结服务器的性能，包括当前系统仲裁状态、性能计数器、服务器磁盘利用率、SQL server数据库利用率、物理内存、CPU和页文件利用率。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高三次权益

#### 9.1.5. 应用设计和架构顾问

AVEVA技术专家将审查您的业务需求、内容以及您的AVEVA软件解决方案和基础设施的高层次和详细设计，并在此基础上提供建议，以确保您的解决方案采用最佳实践进行设计和架构。

无论您是在内部开发AVEVA解决方案还是使用第三方系统集成商，一个全面的应用设计和架构审查都是非常有用的，尤其是对于大型、复杂和/或分布式应用环境。此服务将在应用生命周期的早期以及解决方案试运行之前识别潜在的配置或部署相关的问题，并提供解决方案满足您的长期业务需求。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高三次权益

#### 9.1.6. 培训路线评估

AVEVA的培训课程包括数百个线上课程和线下培训课程以及学习解决方案，帮助您最大限度地提高工作人员的效率和效果。此服务提供一位AVEVA培训专家与您一起为您的公司确定最佳的培训方法

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 一次权益

注：

- 定制培训课程不包含此评估服务中。

#### 9.1.7. 成功规划和业务审查

成功规划和业务审查将促进整个团队的一致性，并有助于您和AVEVA建立成功的技术合作伙伴关系。贵公司的主要管理者、带头人和其它相关人员将介绍他们对AVEVA软件和服务投资的短期、长期战略目标和期望。

在成功规划会议期间，您的客户成功经理将制定并推荐一条路线，以帮助实现您的目标，并帮助确定优先级和评估标准。所提供的信息将记录在一个详细的成功计划中，该计划明确了业务成果和价值驱动因素，并将其作为进行业务审查的基础。

业务审查每季度进行一次，旨在跟踪实现业务成果的进展，并评估和改进成功计划中所定义活动的有效性。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高三次权益

注：

- 在高级或企业级提供的范围之外的服务将不包括在此规划和审查服务中。

#### 9.1.8. 试运行前顾问

这是一个全面的服务，帮助您确认检查您的系统已经调试完成并准备好进行无故障试运行和生产系统切换。试运行前顾问对于顺利完成系统切换至关重要。这个服务在正式应用AVEVA软件升级之前进行

审查，帮助确认功能并识别在集成到您的特定环境中时可能影响系统性能或稳定性的任何潜在问题，并提供关于试运行之前改进措施的建议，包括最佳实践。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高两次权益

注：

- 实施建议所需的人工并不包括在内。
- 项目工作范围仍由系统集成商或项目服务团队负责。

#### 9.1.9. 升级和/或迁移规划

升级和/或迁移规划服务利用AVEVA的专业技能帮助实现快速高效地迁移到新版本和新技术。AVEVA专家将评估您所安装软件的当前版本，并提供高水平的协调、路线图和事件顺序，帮助升级顺利成功。

您将收到一份报告，其中包括对现有AVEVA软件产品应用程序的审查和分析、迁移和升级路线的确定以及利用新产品功能解决问题的建议。这项服务的目标是推动利用专业的AVEVA资源，确保您的软件升级是高效的、顺利的和兼容的。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高两次权益

注：

- 在环境下应用软件和软件问题解决不在此范围之内。
- 升级/迁移的报价或费用将需要在此服务之外单独进行考虑。

#### 9.1.10. 补丁和维护规划

确保您的AVEVA软件解决方案是最新的对于问题解决、软件增强和应用新功能以获得最高整体生产力是至关重要的。补丁和维护计划为您提供详细的规划文档，以优化软件升级的效率。

此服务包括一份对于一般维护对象的报告，以确保您的软件以最佳方式运行，以及一份全面的变更管理检查表（CMC），详细说明包括的补丁、联系信息，部署步骤、风险控制、测试步骤和回退步骤。为新补丁或系统维护的实施进行合理规划，可以减少未知问题和返工，最大限度的提高实施过程中的运行稳定性，从而提高成功的可能性。

- 高级 —— 一次权益
- 企业级 —— 最高两次权益

注：

- 与实际部署相关的人工和材料以及差旅和生活费均应计费。计费人工时包括差旅时间，为获取工厂准入所花费的时间，现场服务时间以及在场外为指定工作进行评估以及准备必要文件的时间。
- 超出当前补丁和维护计划范围外的服务需求解决将需要单独进行考虑。

#### 9.1.11. 问题溯源分析

问题溯源分析针对一个难题或者关键系统问题进行深度分析和总结，提供给相关人员参考。

该服务作为标准支持权益的补充，使得AVEVA专家级人员能够调查、分析和总结事件的时间线，同时提供解决方案和建议。该报告为您提供了一个详细的解释，适合高层次管理审查。同时补充您的理解

并传递知识以帮助防止未来的事件和/或减少未来的财务影响，同时试图提高运营的整体可持续性

- 高级 —— 按需/不限
- 企业级 —— 按需/不限

注：

- 报告中所列问题的解决所需的人工和材料均需计费。计费人工时包括差旅时间，为获取工厂准入所花费的时间，现场服务时间以及在场外为指定工作进行评估以及准备必要文件的时间。

#### 9.1.12. 系统性能工具和实用程序

成功管理团队将为您介绍一系列AVEVA和第三方工具和实用程序，帮助您提高系统性能。

- 高级 —— 按需
- 企业级 —— 按需

#### 9.1.13. 成功服务积分

利用通用的积分来获取额外的加速成功服务，或者购买更多的权益，从而扩展成功管理服务包的范围。

- 高级 —— 300积分
- 企业级 —— 500积分

更多信息详见[成功服务积分政策](#)

注：

成功服务积分只可用于加速成功服务和客户成功管理服务包，不可用于其它实施服务以及购买软件。



## 10. 附录B—适用于解决方案的Customer FIRST服务

适用于解决方案的Customer FIRST服务为一系列工程服务，为基于AVEVA软件产品，由AVEVA解决方案开发和集成团队设计或实施的高端解决方案提供全生命周期服务。适用于解决方案的Customer FIRST协议服务和相关权益如下所示。

- **支持过渡服务**——解决方案支持工程师参与到项目投产前交付阶段，以便更深入的理解解决方案和集成点。此过程有助于传递专业知识，并最终确保在实施团队完成项目之后的很长一段时间内，为您的工程解决方案持续提供支持。
- **应用程序支持**——每个应用程序均是独一无二的，并且可能包含为满足最终业务需求而定制开发的特性和功能。如果客户遇到应用程序方面的问题，我们经验丰富的解决方案支持团队将随时提供帮助。他们将专注于解决方案的具体应用程序方面，提供高效解决方案并提高工厂绩效。
- **集成支持**——用户通常需要将前端业务系统与制造应用程序进行集成，两者之间的信息共享通常通过定制开发的接口实现，因此这个接口对总体运行至关重要。解决方案支持团队负责实施集成，并对任何导致业务系统数据流中断的问题进行全面支持和快速响应，从而最大程度地降低对生产环境的影响。
- **持续维护**——为满足客户的独特需求和扩展产品功能，解决方案通常包括定制代码和配置。解决方案支持团队通过确保AVEVA开发的定制代码和配置可在您的应用程序生命周期内持续得到支持，并根据需要提供代码检查和修复，从而保护您的工程投资。
- **解决方案知识管理**——AVEVA理解客户在记录其解决方案时所进行的投入以及此记录文件所提供的价值，尤其是对于定制应用程序的全生命周期。AVEVA将为代码维护和文件管理提供一个集中式保管库。解决方案的所有变更均将反映在正式版本的代码和文件中，并提供详细信息记录，从而可更加高效的维护您的应用程序。
- **离线应用程序克隆服务**——AVEVA将保留“内部”测试应用程序——您生产系统的一个虚拟实例——从而使工程服务的交付、离线故障排除、单元测试、升级评估和培训更为便利和精简。这也将加快问题解决的速度，并且由于已在您的应用程序上对软件补丁进行了测试，因此在安装时补丁更有信心。
- **升级评估和服务**——随着时间的推移，解决方案的基础产品将会成熟，并最终需要升级。其他因素，例如硬件、操作系统或数据库版本过时/升级，也可能需要升级AVEVA软件，以便保持兼容。解决方案支持工程师可执行升级评估，以评估总体解决方案的兼容性。适用于解决方案的Customer FIRST协议还可能包括更改应用程序定制部分的服务，以确保在基础产品升级之后，总体解决方案仍能按照设计运行。
- **解决方案咨询服务**——随着业务增长、技术进步以及新思想、理念和工艺流程的发展，应用程序及其配套基础设施也将会发生变化。此服务帮助信息技术部门进行与（定制解决方案的）系统架构、应用程序设计、修复、增强、升级相关的变更管理，并推动应用程序性能随着时间的推移趋于一致。
- **增强服务**——随着业务需求和信息技术基础设施的变化，一个软件应用程序可能需要更新并开发其他功能。此服务可为自定义代码提供有限的优化和变更，同时，一个工程师团队还可开发所需的其他功能并拓展应用程序的价值。（注意：增强和新功能/特性可能需要单独的工作说明书和采购订单。）



AVEVA  
剑维软件

©AVEVA Group plc及其子公司。版权所有。

AVEVA、AVEVA标志和AVEVA产品名称是aveva group plc或其子公司在英国和其他国家的商标或注册商标。其他品牌和产品名称是其各自公司的商标或注册商标。

AVEVA Group plc

High Cross, Madingley Road Cambridge CB3 0HB, UK

电话 +44 (0) 1223 556655

传真 +44 (0) 1223 556666

---

[aveva.cn](http://aveva.cn)

版权所有 ©AVEVA Group plc及其子公司。版权所有。  
所提到的所有产品名称均为其各自所有者的商标。



[@avevagroup](https://twitter.com/avevagroup)



[linkedin.com/company/aveva](https://www.linkedin.com/company/aveva)



[facebook.com/avevasolutions](https://www.facebook.com/avevasolutions)