

XHQ 软件 产品专用条款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., 或其西门子工业软件关联公司之一 (在下文中合称为“SISW”) 已与用户就 SISW 软件签订了一份软件许可与服务协议。协议形式可以是双方签名的书面协议或者用户以电子方式同意的一份点击协议或线上协议 (在下文中称为“协议”)。此条款和条件 (“XHQ 修订”) 将仅适用于 XHQ 软件 (“XHQ 软件”) , 不适用于 SISW 提供的任何其他软件。此条款将是对协议条款的补充并在与协议条款冲突时取代并代替协议中关于 XHQ 软件的条款。

1. **定义。** 下列定义只适用于 XHQ 软件, 不适用于协议项下提供的任何其它软件。

- a) “文件”。XHQ 文件采用英语提供, 可用于安装和使用 XHQ 软件, 与 XHQ 软件一起以数字格式提供。
- b) “Quick Start Packs”是“XHQ 软件”的补充模块。Quick Start Packs 并非“可随时使用”, 在用于任何特定用途前, 需要先进行自定义。客户须全权负责修改和完成 Quick Start Packs 的设置, 以满足客户的具体需求。Quick Start Packs 在未经修改的情况下, 享有与本协议所述相同的保修条款和条件, 但不在维护和支持服务范围内, 且无权免费升级为后续版本。客户可自行选择雇用“XHQ 交付服务”, 按照双方均可接受的条款和定价, 以专业服务项目的形式来维护、增强或修 Quick Start Packs。经过修改的 Quick Start Packs 不在保修范围内。
- c) “Helper tools”: 是指用以自动或加快执行原本需要耗费大量人工的任务的工具。Helper tools 享有与本协议所述相同的保修条款和条件, 但不在维护和支持服务范围内, 且无权免费升级为后续版本。客户可自行选择雇用“XHQ 交付服务”, 按照双方均可接受的条款和定价, 以专业服务项目的形式来维护、增强或修改 Helper tools。
- d) “事件报告 (IR)”: 是指与 XHQ 软件相关的客户查询, 此查询将在本文档第 6 部分中所列的“软件维护条款和条件”的范围之内进行处理。
- e) “多路复用”: 是指使用硬件或软件来汇集连接或重新路由信息。
- f) “响应时间”: 通过 SISW 提供的其中一种渠道 (Web 门户、电话、电子邮件) 收到支持事件, 到 SISW 的支持专家/技术员首次做出响应所花费的时间。

2. **许可的授予及条件。** 除协议中规定的许可的授予及条件外, 还应适用以下条件。

XHQ 许可仅允许在最多具有两个物理 CPU 插槽的一台英特尔级服务器上安装许可 XHQ 软件。使用受指定用户和/或同时使用用户的数量限制, 该服务器称为“生产”服务器。

适用于“非生产”服务器的 XHQ 许可只能安装在一台最多带有两个物理 CPU 插槽的 Intel 级服务器上, 且仅限解决方案开发和测试之用。安装内容仅限“非生产”产品说明中规定数量的许可用户访问, 但启用的 XHQ 许可选项数与生产服务器中相同, 即称为“非生产”服务器。

“非生产”服务器在任何情况下均不得用作额外的生产服务器, 也不能用来临时替代可能暂时无法运行的生产服务器。“非生产”服务器的唯一目的是在不影响生产服务器的情况下完成解决方案开发或解决方案测试。来自开发服务器的 XHQ 解决方案内容更新, 一般会由解决方案管理员定期传输到生产服务器。这样做是为了使 XHQ 内容更新可供最终用户访问。

用户不得在具有两个以上物理 CPU 插槽的物理英特尔级服务器上安装 XHQ 软件。

只有在物理服务器的基础硬件配置未超过上述许可的物理 CPU 插槽的情况下，用户才可使用虚拟服务器。基础物理服务器超过两个物理英特尔级服务器 CPU 插槽的最大能力时，无论其是单独使用还是在群集中使用，都不得在虚拟服务器上使用或许可 XHQ 软件。

若用户希望将 XHQ 软件的许可密钥转移到其他服务器，则应在转移之前的合理通知期限内通知 SISW。在此情况下，SISW 将允许每个日历年最多转移三（3）次且不收取任何费用，并向用户颁发新的许可密钥。

3. 许可类型。本款进一步定义了 XHQ 软件可用的特殊许可类型。为了避免存疑，协议已定义而本款没有明确提到的许可类型不适用。

g) “指定用户许可”指 XHQ 软件只能供许可数量的指定用户使用。除了授权使用者外，指定用户还可以是一个计算机系统，也可以是对 XHQ 软件的所有间接访问实例。间接访问实例通过计算机系统互联发生，作为 XHQ 软件的指定用户起到连接 XHQ 软件与其它用户系统的作用。比如，通过一个中间系统多路传输或重新发布来自 XHQ 软件的数据，也需要向以指定用户身份访问中间系统数据的所有个人用户或计算机系统授予许可。为该定义之目的，使用 XHQ 提供的 Multi-Site（分层连接器）不算间接访问。用户有权变更指定用户许可，但前提是任何单个指定用户许可的变更频率不可超过每日历月一次。

h) “并发用户许可”是指 XHQ 软件在任何时候都最多可供最大许可数量的“并发用户”访问。

i) 涉及“永久许可”、“备份（或故障防护）许可”、“延期许可”、“订阅许可”和“按服务器许可”时，应遵守协议的条款。

4. 有限保证与免责声明。

除了协议中的免责声明外，还应该适用下列免责声明：

XHQ 软件的任何部分的设计、制造均不得用于（也不旨在）作为在线控制设备的一部分，或在需要故障保险性能的危险环境下使用或转售，如飞机、空中交通的在线控制、飞机导航或飞机通信，或对任何核武器、直接生命支持设备或武器系统进行设计、施工、运行或维护，在这些情形下，XHQ 软件的故障可能会直接导致死亡、人身伤害或严重的身体或环境损害（“高风险活动”）。

5. 其它许可事项。

a) 用户应该按照连同 XHQ 软件一起交付的文件中规定的安装规则更新 XHQ 软件。文档中含有的或者 SISW 单独提供的关于终止 XHQ 软件旧发布版支持的通知对用户具有约束力。

b) 数据库软件。XHQ 软件可以嵌入数据库软件（“数据库软件”）。数据库 XHQ 软件只能与软件一起使用。严禁用户执行下列活动，包括但不限于：

- (1) 数据库软件的时间共享、服务机构、订阅服务或出租服务；
- (2) 把数据库软件的所有权或使用权转移给任何其他人；
- (3) 直接使用数据库软件，除非用作使用软件的解决方案的一部分；
- (4) 在未安装软件的任何计算机系统上面安装、使用或运行数据库 XHQ 软件；数据库软件只能与 XHQ 软件结合使用；以及
- (5) 经销或者以其他方式散播数据库软件。

c) 遵守非由 SISW 提供的产品许可协议。在使用 XHQ 软件之前，可能要求修改与其它提供商之间的特定现有许可协议。用户单独负责遵守这些协议。用户负责取得使用 XHQ 软件时需要的任何其它支持软件，包括操作系统软件、数据库软件或第三方应用软件，并且负责这些支持软件和 XHQ 软件之间的互操作性。

- d) 第三方和开源软件。XHQ 软件可能含有或者要求使用与其一起提供的第三方技术，包括开源软件。第三方技术按本协议条款或者相关文件、“自述”文档、通知文档或者其他类似文档或文件中规定的单独许可条款许可给用户（“第三方许可技术”）。用户使用第三方许可技术的权利受这些单独许可条款的约束，而不受本协议的任何限制。若本协议的条款与第三方许可授予的任何适用强制性权利相冲突，则本协议条款不适用。若任何适用的第三方许可要求 SISW 提供第三方许可技术中含有的源代码，SISW 应在收到书面请求以及相关运费和处理费（如有）后提供。为了避免存疑，不属于第三方许可技术的第三方技术应被视为 XHQ 软件的组成部分并按本协议条款许可给用户。

6. 软件维护条款和条件。

- a) 软件维护服务。软件维护服务不包括 XHQ 软件客制化服务。
- b) 新发布版本。XHQ 软件发布版本分为主要版本或次要版本。第一个数字表示主要发布版本。第二个数字（小数点后）表示次要发布版本。主要发布版本和次要发布版本均包含重大扩展功能，还可能包含缺陷修复。
- c) 对之前发布版本的维护。对于 XHQ 软件，会为当前发布版本和在此之前发布的两个版本提供支持。
- d) 错误更正。协议中描述的错误更正的前提条件往往是报告的与文档不相符的现象可以在一个中性 XHQ 系统环境中再现。
- e) 支持渠道：除了协议中说明的电话支持，还可以使用 Web 门户和电子邮件地址来与 XHQ 客户支持部门取得联系。有关如何与 XHQ 客户支持联系的最新信息，请参阅软件随附的 XHQ 产品文档。
- f) 事件优先级：
- 危急（严重性级别 1，危急问题）：许可软件存在的危急问题是指问题已严重影响到继续使用许可软件的一项或多项重要功能，并已妨碍到了客户所有许可软件用户的正常使用。
问题必须已严重影响到生产系统（即 XHQ 生产服务器，而非开发或测试系统）的重要业务运营。没有客户可以接受的解决方法。
 - 高（严重性级别 2，重大问题）：重大问题是指问题已影响到或持续限制大多数用户对许可软件其中一项重要功能子集的使用。
问题具有时效性特质，且对客户的长期生产效率十分重要。
没有客户可以接受的解决方法。
 - 中/一般（严重性级别 3，轻微问题或有解决方法的重大问题）：(i) 轻度影响或限制许可软件功能的轻微问题，但对客户使用没有重大影响；或 (ii) 许可软件存在重大问题，但存在客户可接受的解决方法。
问题具有时效性特质，且对长期生产效率十分重要，但未立即导致工作停止，且客户可以在受到一定限制的情况下仍可继续使用。
问题还可能立即导致个别客户软件安装停止工作。
 - 低（严重性级别 4，无影响）：(i) 许可软件存在轻微问题，对客户使用没有影响；或 (ii) 许可软件存在轻微问题，且存在客户可接受的解决方法；或 (iii) 文档错误；或 (iv) 申请使用现有产品中的一项新特性或功能。
事件/问题没有时效性特质，对长期生产效率并不重要，且并未立即导致工作停止，运营仍可在受到一定限制的情况下继续进行。
如未另行指定事件严重性级别，这即为默认的严重性级别。

g) 软件维护服务级别和响应时间：提供以下具有对应响应时间的支持级别。标准支持级别为铜级，银级和金级是可选的优质级别。

- 铜级支持服务：9 x 5 小时支持。每天 9 小时，每周 5 天。周一到周五。实行夏令时。

可从以下选项中选择其中一个服务区域（默认：美洲）：

- 美洲（15-1 格林威治时间）
- 欧洲（8-17 格林威治时间）
- 亚洲（1-10 格林威治时间）

以下相关服务区域对应国家/地区所规定的公共节假日除外：

- 美国（美洲）
- 德国（欧洲）
- 新加坡（亚洲）

美洲示例：服务时段为太平洋时间周一到周五上午 7:00 到下午 5:00，美国公共节假日除外。

- 银级支持服务：24 x 5 小时支持。每天 24 小时，每周 5 天。周一到周五。实行夏令时。

可从以下选项中选择其中一个服务区域（默认：美洲）：

- 美洲
- 欧洲
- 亚洲

服务时段的每周开始/结束时间以每个服务区域国家/地区的本地时间为准：

- 加利福尼亚州/美国（美洲）
- 德国（欧洲）
- 新加坡（亚洲）

美洲示例：服务时段为太平洋时间周一到周五，从周日午夜直到周五午夜。

- 金级支持服务：24 x 7 小时支持。每天 24 小时，每周 7 天。

下表根据事件优先级，说明了提供的支持级别的对应响应时间。SISW 将尽商业上合理的努力来满足下述响应时间要求。

	危急	高	中/一般	低
铜级支持服务	2 小时	8 小时	48 小时	96 小时
银级支持服务	1 小时	4 小时	8 小时	48 小时
金级支持服务	1 小时	4 小时	8 小时	48 小时

- h) 初始费用和续期费用。XHQ 软件的维护费用逐年递增，并在每个日历年年初预付。在购买许可和开始提供维护服务的那一年，维护费将在自服务开始提供时到当年 12 月 31 日期间按比例分摊。
- i) 除外责任。XHQ 软件维护服务不涵盖或者不包括下列事项：
- (1) 不当使用。因误用、不当使用、擅自改动 XHQ 软件或者损坏 XHQ 软件或者违反 SISW 在适用文件中制定的操作规程使用软件导致的任何问题；或者
 - (2) 未经授权的改动。非 SISW 实施或经 SISW 书面授权的对 XHQ 软件的发布版本的改动或添加或试图改动或增加造成的问题；或者
 - (3) 未经批准的软件或硬件。在初始安装 XHQ 软件之后，由于 XHQ 软件与用户的硬件、软件或设备组合引起的任何问题，前提是该等组合未在文件中批准，也未经 SISW 书面批准；或者
 - (4) 事故。XHQ 软件与不符合制造商规格要求或者未按照制造商规格要求维护的其他媒介一起运行；或者正常使用之外的其他原因；或者
 - (5) 用户未履行自己在协议以及本 XHQ 修订项下的义务。
- j) 第三方软件。SISW 仅保证第三方软件可按其相关文档的说明与 XHQ 软件兼容运行。客户对第三方软件的任何其他使用（无论作为单独产品还是与 XHQ 软件一起运行）均未经过测试，且未经 SISW 认证。虽然 SISW 可帮助客户实现第三方软件与 XHQ 软件之间的互操作性，但 SISW 没有义务为第三方软件提供支持。