

XHQ 軟體

產品專用條款

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., 或其西門子工業軟體關聯公司之一 (在下文中合稱為“SISW”) 已與客戶就 SISW 軟體簽訂了一份軟體授權與服務協定。協定形式可以是雙方簽名的書面協定或者客戶以電子方式同意的一份點擊協定或線上協定 (在下文中稱為“協議”)。此條款和條件 (“XHQ 修訂”) 只適用於 XHQ 軟體 (“XHQ 軟體”)，不適用於 SISW 提供的任何其它軟體。此條款是對協議條款的補充並在與協議條款衝突時取代并代替協定中關於 XHQ 軟體的條款。本 XHQ 修訂中沒有提到的條款和主題按協定規定適用。

1. **定義。** 下列定義只適用於 XHQ 軟體，不適用於協定項下提供的任何其它軟體。

- a) “文檔”。XHQ 文檔採用英語提供，可用於安裝和使用 XHQ 軟體，與 XHQ 軟體一起以數位格式提供。
- b) 「Quick Start Packs」是「XHQ 軟體」的補充模組。Quick Start Packs 並非「立即可用」，需先自訂，然後才可用於任何特定用途。客戶需自行負責修改及完成 Quick Start Packs，以因應客戶的特定需求。未經變更的 Quick Start Packs 享有與本協議中所述相同的保固條款與條件，但不享有維護和支援服務，且無權免費升級至後續版本。客戶得自行決定雇用 XHQ 交付服務，按照雙方皆可接受的條款與價格，以專業服務專案的方式來維護、增強或修改 Quick Start Packs。Quick Start Packs 一經修改，即不再享有保固。
- c) 「Helper tools」：這些工具可自動執行或加快執行原本需要耗費大量人力的工作。Helper tools 享有與本協議中所述的相同保固條款與條件，但不包含維護和支援服務，且無權免費升級至後續版本。客戶得自行決定雇用 XHQ 交付服務，按照雙方皆可接受的條款與價格，以專業服務專案的方式來增強或修改 Helper tools。
- d) 「事件報告 (IR)」是指與 XHQ 軟體相關的客戶查詢，此查詢將在本文件第 6 條所述之「軟體維護條款與條件」的範圍內進行處理。
- e) 「多路複用」：是指使用硬體或軟體來匯集連線或重新路由資訊。
- f) 「回應時間」：從透過 SISW 提供的其中一個途徑 (Web 入口網站、電話、電子郵件) 收到支援事件，到獲得 SISW 支援專家/技術人員首次回應所經過的時間。

2. **授權授予及條件。** 除了協議中規定的授權授予及條件之外，下列條件亦適用。

XHQ 授權准許將授權 XHQ 軟體安裝於一部最多僅配備兩個實體 CPU 插槽的 Intel 等級伺服器。使用將限制為授權的指定使用者及/或並行使用者人數，稱為「生產」伺服器。

適用於「非生產」伺服器的 XHQ 授權僅限安裝於一部最多僅配備兩個實體 CPU 插槽的 Intel 等級伺服器，僅限用於解決方案開發和解決方案測試目的。安裝將限制為只能由「非生產」產品說明中定義之授權使用者人數目進行存取，但已啟用與生產伺服器中相同的 XHQ 授權選項，稱為「非生產」伺服器。

在任何情況下，「非生產」伺服器不得另外用作生產伺服器，也不能用於臨時替代可能暫時無法互操作的生產伺服器。「非生產」伺服器的唯一用途是在不影響生產伺服器的情況下進行解決方案開發或解決方案測試。解決方案管理員通常會定期從開發伺服器將 XHQ 解決方案內容更新傳送至生產伺服器。如此，XHQ 內容更新才可供終端使用者存取。客戶不得將 XHQ 軟體安裝於配備超過兩個實體 CPU 插槽的實體 Intel 等級伺服器。

僅當實體伺服器的基礎硬體配置不超過上述授權實體 CPU 插槽數時，客戶才能使用虛擬伺服器。當基礎實體伺服器 (單獨使用或用於叢集) 可能超過兩個實體 Intel 等級伺服器 CPU 插槽的最大能力時，不可在虛擬伺服器上使用或授權 XHQ 軟體。

如果客戶擬將 XHQ 軟體的授權金鑰傳送到另一部伺服器，應在預計傳送之前，於合理的通知期間內通知 SISW。在此類情況下，SISW 得允許每個曆年最多三 (3) 次免費執行向另一部伺服器的傳送作業，並且會發給客戶新的授權金鑰。

3. 授權類型。本款進一步定義了 XHQ 軟體可用的特殊授權類型。為了避免存疑，在協議中定義但本款未明確提及的授權類型不適用。

- a) 「指定使用授權」指 XHQ 軟體只能供授權的指定使用者人數使用。除了授權使用者外，指定使用者還可以是 一個電腦系統，也可以是對 XHQ 軟體的所有間接存取實例。間接存取實例透過電腦系統互聯發生，作為授權 XHQ 軟體的指定使用者起到連接 XHQ 軟體與其它客戶系統的作用。比如，透過一個中間系統多路傳輸或重新發佈來自 XHQ 軟體的資料，也需要向以指定使用者身份存取中間系統資料的所有個人使用者或電腦系統 授予授權。為該定義之目的，使用 XHQ 提供的 Multi-Site (分層連接器) 不算間接存取。客戶有權變更指定使 用者授權，前提是每個曆月變更個別指定使用授權不得超過一次。
- b) 「並行使用者授權」指 XHQ 軟體可在任何時間最多同時供授權的「並行使用者」人數上限存取。
- c) 關於「永久授權」、「備份 (或故障安全) 授權」、「延期授權」、「訂閱授權」及「按伺服器授權」，協 議條款均適用。

4. 有限保證與免責聲明。

除了協議中的免責聲明外，還應該適用下列免責聲明：

XHQ 軟體的任何部分不得被設計、製造並用於以線上控制設備的一部分進行使用或轉售，也不得用於要求故障保 護的危險環境 (比如線上控制飛行器、空中交通、飛行器導航或飛行器通訊)，也不得用於設計、建造、運行或 維護可能由 XHQ 於軟體故障直接導致死亡、人身傷害或嚴重物理或環境損害的任何核設施、直接生命維持機器或 武器系統 (「高風險活動」)。

5. 其它授權事項。

- a) 客戶應該按照連同 XHQ 軟體一起交付的文檔中規定的安裝規則更新 XHQ 軟體。客戶必須遵守包含在說明文件 中或由 SISW 單獨提供的有關終止支援舊版 XHQ 軟體的聲明。
- b) 資料庫軟體。XHQ 軟體可以嵌入資料庫軟體 (「資料庫軟體」)。資料庫 XHQ 軟體只能與軟體一起使用。嚴 禁客戶執行以下活動，包括但不限於：
 - (1) 資料庫軟體的時間共用、服務機構、訂閱服務或出租服務；
 - (2) 把資料庫軟體的所有權或使用權轉移給任何其他人；
 - (3) 直接使用資料庫軟體，除非用作使用軟體的解決方案的一部分；
 - (4) 在未安裝 XHQ 軟體的任何電腦系統上面安裝、使用或運行資料庫軟體；資料庫軟體只能與 XHQ 軟體結 合使用；以及
 - (5) 經銷或者以其他方式散播資料庫軟體。
- c) 遵從 SISW 未提供之產品適用的授權協議。在使用 XHQ 軟體之前，可能要求修改與其它供應商之間的特定現 有授權合約。客戶獨自負責遵守這些協定。客戶負責取得使用 XHQ 軟體時需要的任何其它支援軟體，包括作 業系統軟體、資料庫軟體或第三方應用軟體，並且負責這些支援軟體和 XHQ 軟體之間的互通性。
- d) 第三方和開放原始碼軟體。XHQ 軟體可能包含或需要使用與 XHQ 軟體一起提供的第三方技術，其中包括開 放原始碼軟體。第三方技術會依據本協議的條款或依據單獨的授權條款授權給客戶使用，這些條款可能在相

關說明文件、讀我檔案、聲明檔案或其他此類文件或檔案 (以下稱「受第三方授權約束的技術」) 中規定。客戶使用「受第三方授權約束的技術」的權利，受到此類單獨授權條款的約束，且在任何方面都不受本協議限制，並在本協議條款的範圍內，與第三方授權授予之任何適用強制權利發生衝突時，將不適用。如果任何適用的第三方授權需要 SISW 提供「受第三方授權約束的技術」所含的原始碼，SISW 應在提出書面要求時提供，如適用，需收取運送及處理費用。為免疑義，不屬於「受第三方授權約束的技術」的第三方技術應視為 XHQ 軟體的一部分，並依據本協議的條款授權給客戶。

6. 軟體維護條款和條件。

- a) 軟體維護服務。軟體維護服務不包括 XHQ 軟體客制服務。
- b) 新發佈。XHQ 軟體版本分類為主要版本或次要版本。第一個數字代表主要版本。第二個數字 (點後面的數字) 代表次要版本。主要和次要版本可能含有重要的延伸功能和錯誤修正。
- c) 舊版本的維護。對於 XHQ 軟體，將支援最新版本和前面兩個次要版本。
- d) 錯誤更正。協定中描述的錯誤更正前提條件，經常是與報告的文檔不符合的現象可以在一個中性 XHQ 系統環境中複製。這裡的“中性 XHQ 系統環境”是指包含文檔中描述的第三方軟體的預先安裝的 XHQ 系統環境。
- e) 支援管道：除了協議中所述的電話支援外，還可使用 Web 入口網站和電子郵件地址來聯絡 XHQ 客戶支援。有關如何聯絡 XHQ 客戶支援的最新資訊，請參閱軟體隨附的 XHQ 產品文件。
- f) 事件優先順序：
 - **重大 (嚴重性等級 1, 重大問題)**：授權軟體存在的重大問題是指問題嚴重影響授權軟體的一個或多個重要功能的持續使用，並妨礙客戶的所有授權軟體使用者的正常使用。
問題必須嚴重影響生產系統 (即 XHQ 生產伺服器，而非開發或測試系統) 的關鍵業務運營。不存在客戶可接受的解決方法。
 - **高 (嚴重性等級 2, 重要問題)**：重要問題是指問題影響或持續限制大多數使用者對授權軟體的一個重要功能子集的使用。
問題具有時效性，並且對客戶的長期生產效率至關重要。
不存在客戶可接受的解決方法。
 - **中/一般 (嚴重性等級 3, 輕微問題或具有解決方法的重要問題)**：(i) 輕微問題輕度影響或限制授權軟體的功能，但對客戶使用沒有重大影響；或 (ii) 授權軟體發生重要問題，但存在客戶可接受的解決方法。
問題具有時效性，並且對長期生產效率至關重要，但未立即導致工作停止，並且客戶可以在受到某些限制的情況下繼續使用。
問題還可能導致用戶端軟體的個別安裝立即停止運作。
 - **低 (嚴重性等級 4, 無影響)**：(i) 授權軟體存在輕微問題，不影響客戶使用；或 (ii) 授權軟體存在輕微問題，且存在客戶可接受的解決方法；或 (iii) 文件錯誤；或 (iv) 要求在現有產品中新增一項特性或功能。
事件/問題不具有時間敏感性質，對長期生產效率不重要，且未導致工作立即停止，並可在受到某些限制的情況下繼續運作使用。
如果未另外指定事件嚴重性等級，則這是預設的嚴重性等級。

g) 軟體維護服務等級和回應時間提供以下支援等級，以及相對應的回應時間。標準支援等級為銅級，銀級和金級為可選的優質等級。

- 銅級支援服務：9 x 5 小時支援。每天 9 小時，每週 5 天。週一到週五。實行日光節約時間。

可從以下選項中選擇其中一個涵蓋時區（預設：美洲）：

- 美洲（15-1 GMT）
- 歐洲（8-17 GMT）
- 亞洲（1-10 GMT）

對於相關覆蓋時區，不包括以下國家/地區所規定的國定假日：

- 美國（美洲）
- 德國（歐洲）
- 新加坡（亞洲）

美洲範例：涵蓋時段為太平洋時間上午 7:00 到下午 5:00，週一到週五，不包括美國國定假日。

- 銀級支援服務：24 x 5 小時支援。每天 24 小時，每週 5 天。週一到週五。實行日光節約時間。

可從以下選項中選擇其中一個涵蓋時區（預設：美洲）：

- 美洲
- 歐洲
- 亞洲

涵蓋時段的每週開始/結束時間遵循每個涵蓋時區中下列國家/地區的本地時間：

- 加州/美國（美洲）
- 德國（歐洲）
- 新加坡（亞洲）

美洲範例：涵蓋時段為太平洋時間周日午夜到週五午夜，週一到週五。

- 金級支援服務：24 x 7 小時支援。每天 24 小時，每週 7 天。

下表根據事件優先順序，說明所提供之支援等級的相對應回應時間。SISW 將盡商業上合理之努力來滿足以下所述的回應時間要求。

	重大	高	中/一般	低
銅級支援服務	2 小時	8 小時	48 小時	96 小時
銀級支援服務	1 小時	4 小時	8 小時	48 小時
金級支援服務	1 小時	4 小時	8 小時	48 小時

h) 初始費用和續期費用。XHQ 軟體的維護費用逐年遞增，在每個日曆年年初預付。對於購買授權和開始提供維護服務的當年，維護費用將從服務開始到當年 12 月 31 日這段期間按比例計算和支付。

i) 除外責任。XHQ 軟體維護服務不涵蓋或者不包括下列事項：

- (1) 不當使用。因錯誤使用、不當使用、擅自改動軟體或者損壞 XHQ 軟體或者違反 SISW 在適用文檔中制定的操作規程使用 XHQ 軟體導致的任何問題；或者
 - (2) 擅自改動。任何 XHQ 軟體版本中的改動或增加未在 SISW 中書面進行或得到授權或試圖改動或增加造成的問題；或者
 - (3) 未經批准的軟體或硬體。在初始安裝 XHQ 軟體之後，由於 XHQ 軟體與客戶的硬體、軟體或設備組合引起的任何問題，前提是該等組合未在文檔中批准，也未經 SISW 書面批准；或者
 - (4) 事故。XHQ 軟體與其他媒體一起運作不符合製造商規格的要求或未按照製造商規格要求進行維護；或者導致正常使用之外的其他情況；或者
 - (5) 客戶未履行自己在協定以及本 XHQ 修訂項下的義務。
- j) 第三方軟體。SISW 僅保證第三方軟體可按其相關文件的說明與 XHQ 軟體相容運作。客戶對第三方軟體的任何其他使用（不論是作為單獨產品還是與 XHQ 軟體一起運作）均未經過測試，且未獲得 SISW 的認證。儘管 SISW 可協助客戶實現第三方軟體與 XHQ 軟體之間的互操作性，但 SISW 沒有義務為第三方軟體提供支援。