

Software XHQ

Condizioni Specifiche di Prodotto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., o una delle sue società affiliate Siemens Industry Software (di seguito denominate collettivamente "SISW"), ha stipulato un contratto di licenza e servizi software con un cliente in relazione al software di SISW, che può aver assunto la forma di un contratto scritto firmato da entrambe le parti o di un contratto online o click-wrap accettato dal cliente per via telematica (di seguito denominato "Contratto"). I presenti termini e condizioni (il "Contratto Integrativo XHQ") si riferisce specificamente al software XHQ ("Software XHQ") e non agli altri software offerti da SISW. I presenti termini integrano i termini del Contratto e, in caso di conflitto tra i presenti termini e i termini del Contratto, i presenti termini prevalgono e sostituiscono i termini del Contratto relativamente al Software XHQ. Gli articoli e gli argomenti non menzionati nel presente Contratto Integrativo XHQ trovano applicazione così come riportati nel Contratto.

1. **Definizioni.** Le seguenti definizioni si riferiscono specificamente al Software XHQ e non ad altri software forniti in conformità con il presente Contratto.

- a) "**Documentazione.**" La Documentazione XHQ è disponibile in lingua inglese e può essere utilizzata esclusivamente in relazione all'installazione e all'utilizzo del Software XHQ. La Documentazione viene fornita in formato digitale unitamente al Software XHQ.
- b) "**Quick Start Packs**" sono moduli che completano il "software XHQ". Quick Start Packs non sono "pronti all'uso" e prima di poterli utilizzare per lo scopo particolare a cui sono destinati è necessario personalizzarli. L'operazione di modifica e completamento dei Quick Start Packs in vista delle specifiche esigenze è responsabilità esclusiva del Cliente. In assenza di modifica i Quick Start Packs sono sottoposti agli stessi termini e condizioni di garanzia previsti dal Contratto, tuttavia non sono coperti da assistenza e manutenzione e non sono abilitati a ricevere gli aggiornamenti gratuiti alle versioni successive. A propria esclusiva discrezione il Cliente può richiedere a pagamento la formula XHQ Delivery Service per la manutenzione, il miglioramento o la trasformazione dei Quick Start Packs come servizi professionali, secondo i termini e il prezzo concordati tra le parti. Dopo essere stati modificati, i pacchetti Quick Start non sono coperti da garanzia.
- c) "**Helper tools**": si tratta di strumenti che automatizzano o velocizzano compiti che altrimenti comporterebbero un elevato dispendio di energie e lavoro. Gli Helper tools sono sottoposti agli stessi termini e condizioni di garanzia previsti dal Contratto, tuttavia non comprendono i servizi di assistenza e manutenzione e non sono abilitati a ricevere gli aggiornamenti gratuiti alle versioni successive. A propria esclusiva discrezione il Cliente può richiedere a pagamento la formula XHQ Delivery Service per il miglioramento o la trasformazione degli Helper Tools come servizi professionali, secondo i termini e il prezzo concordati tra le parti.
- d) "**Rapporto di anomalia (RA)**": indica la segnalazione del Cliente sul software XHQ, gestita nell'ambito dei termini e delle condizioni previsti dai Servizi di manutenzione del Software, previsti dall'articolo 6 del presente documento.
- e) "**Multiplexing**": indica l'utilizzo di hardware o software per eseguire pool di connessioni o il reindirizzamento delle informazioni.
- f) "**Tempo di risposta**": il tempo che intercorre tra il ricevimento di una segnalazione di anomalia attraverso uno dei canali forniti da SISW (portale web, telefono, e-mail) e la prima risposta da parte del tecnico di assistenza SISW.

2. **Concessione e condizioni della licenza.** In aggiunta ai termini di concessione e alle condizioni di licenza specificati nel Contratto, si applicano anche le seguenti condizioni.

La Licenza XHQ consente l'installazione del software XHQ concesso in licenza su un solo server di classe Intel con un massimo di soli due socket fisici della CPU. L'utilizzo è limitato al numero di "Named User" (utenti identificati) a cui è concessa la licenza e viene indicato come server di "produzione".

Una Licenza XHQ per server "non di produzione" consente inoltre l'installazione del software XHQ concesso in licenza solo su un server di classe Intel con un massimo di due socket fisici della CPU, al solo fine di sviluppo e verifica di soluzioni. L'installazione e l'accesso a quest'ultima è limitato al numero di utenti licenziati come definiti nella descrizione del prodotto "non di produzione", ma presenta diversamente le stesse opzioni di licenza XHQ previste nel server di produzione ed è indicato come server "non di produzione".

Il server "non di produzione" non può essere utilizzato in alcun caso come server di produzione aggiuntivo, né per sostituire temporaneamente un server di produzione che risulti momentaneamente non operativo. L'unica finalità di utilizzo come server "non di produzione" è quella di consentire lo sviluppo o la prova di soluzioni, senza generare un impatto sul server di produzione. Gli aggiornamenti delle soluzioni XHQ sono trasferiti dal server di sviluppo al server di produzione ad opera dell'Amministratore del servizio a intervalli regolari. Ciò serve a rendere accessibili agli utenti finali gli aggiornamenti dei contenuti XHQ. Il Cliente non può installare il software XHQ su un server fisico di classe Intel con più di due socket fisici della CPU.

Il Cliente può utilizzare solo un server virtuale se la configurazione hardware sottostante del server fisico non prevede un numero di socket CPU fisici in licenza superiore a quello consentito, come descritto sopra. Il software XHQ non può

essere utilizzato o concesso in licenza su un server virtuale laddove un server fisico sottostante, indipendente o all'interno di un cluster, superi la capacità massima consentita di due socket CPU per il server di classe Intel.

Se il Cliente intende trasferire la chiave di licenza del software XHQ a un altro server, deve informare SISW con ragionevole anticipo rispetto al trasferimento previsto. In tal caso, SISW deve consentire tale trasferimento a un altro server per massimo tre (3) volte all'anno di calendario senza alcun costo aggiuntivo e deve emettere una nuova chiave di licenza al Cliente.

3. **Tipi di licenza.** I particolari Tipi di Licenza disponibili per il Software XHQ sono definiti in maggior dettaglio nel presente Articolo. Al fine di evitare qualsiasi dubbio, i Tipi di Licenza definiti nel Contratto, ma non espressamente menzionati nel presente Articolo, non sono applicabili.

- a) Per "Licenza Named User" s'intende che la licenza del Software XHQ può essere usata da un numero autorizzato di utenti identificati (*Named User*). A parte gli Utenti Autorizzati, gli utenti identificati possono essere costituiti anche da sistemi informativi e da istanze di accesso indiretto al Software XHQ che possono, ad esempio, verificarsi tramite interconnessione dei sistemi informativi agenti come utenti identificati del Software XHQ e che interfacciano il Software XHQ e altri sistemi del Cliente. Ad esempio, la moltiplicazione o redistribuzione dei dati dal Software XHQ tramite un sistema intermediario non elimina la necessità di concedere la licenza a tutti i singoli utenti o sistemi informativi che accedono ai dati dal sistema intermediario come utenti identificati. L'utilizzo del Multi-Site (Tiered Connector) fornito unitamente a XHQ non deve considerarsi come accesso indiretto ai fini della presente definizione. Il Cliente ha diritto a modificare le licenze Named User a condizione che nessuna delle licenze Named User individuali venga modificata più di una volta al mese.
- b) La "Licenza Concurrent User" (Licenza Utente concomitante) prevede l'accesso concomitante al software XHQ, in qualsiasi momento, da parte del numero massimo di "Concurrent User" (utenti concomitanti) concesso in licenza .
- c) Relativamente alle "Licenze Perpetue", "Licenze Backup (o Failsafe)", "Licenza a durata estesa", "Licenze Abbonamento" e "Licenze per server" si applicano i termini del presente Contratto.

4. **Esclusioni di garanzia.**

Oltre alle esclusioni contenute nel Contratto, trova applicazione quanto segue:

Nessuna parte del Software XHQ è stata concepita, prodotta o destinata all'uso o alla rivendita come parte di un'apparecchiatura per il controllo online o in ambienti pericolosi che richiedono prestazioni a prova di errore, come il controllo online dei velivoli, del traffico aereo, della navigazione aerea o delle comunicazioni aeree, o nella progettazione, costruzione, gestione o manutenzione di centrali nucleari, macchinari salvavita o sistemi di armi, in cui eventuali errori del Software XHQ possono causare direttamente la morte, lesioni personali o gravi danni fisici o ambientali ("Attività ad Alto Rischio"). IL LICENZIANTE E I SUOI FORNITORI ESCLUDONO SPECIFICAMENTE QUALUNQUE GARANZIA, ESPRESSA O IMPLICITA, DI IDONEITÀ PER LE ATTIVITÀ AD ALTO RISCHIO. Il Cliente dichiara il proprio impegno ad astenersi dall'utilizzare il Software XHQ per Attività ad Alto Rischio.

5. **Altri aspetti legati alla concessione della Licenza.**

- a) Il Cliente s'impegna ad aggiornare il Software XHQ in conformità con le norme d'installazione specificate nella documentazione fornita unitamente al Software XHQ. Le note contenute nella Documentazione o fornite separatamente da SISW in relazione alla cessazione del supporto per le versioni precedenti del Software XHQ sono vincolanti per il Cliente.
- b) Software del Database. Il Software XHQ può contenere un software del database incorporato ("Software del Database"). Il Software del Database può essere utilizzato soltanto unitamente al Software XHQ. È fatto divieto al Cliente di svolgere, tra le altre, le seguenti attività:
 - (1) timesharing, service bureau, servizi in abbonamento, o noleggio del Software del Database;
 - (2) trasferimento a terzi della titolarità o dell'uso del Software del Database;
 - (3) uso diretto del Software del Database, tranne che come parte della soluzione che utilizza il Software;
 - (4) installazione, uso o gestione del Software del Database su qualsiasi sistema informativo su cui il Software XHQ non è stato installato. Il Software del Database può essere utilizzato soltanto unitamente al Software XHQ; e
 - (5) distribuzione o altra modalità di diffusione del Software del Database.
- c) Conformità con i Contratti di licenza per prodotti non forniti da SISW. L'uso del Software XHQ può richiedere la modifica di alcuni contratti di licenza già stipulati tra il Cliente e altri venditori. È responsabilità esclusiva del Cliente adempiere a tali contratti. Il Cliente è responsabile dell'ottenimento di qualunque software di supporto necessario per l'uso del Software XHQ, ivi inclusi software di sistemi operativi, software di database o software applicativi di terzi e per l'interoperabilità tra il software di supporto e il Software XHQ.
- d) Software di terzi e open source. Il Software può contenere o richiedere l'uso di tecnologie di terzi fornite unitamente al software XHQ, ivi inclusi software open source. La tecnologia di terzi viene concessa in licenza al Cliente in base ai

termini del presente Contratto o sulla base di condizioni di licenza separate specificate nella Documentazione, nei file "read me" (Leggimi), nei file di notifica o in altri documenti o file rilevanti ("Tecnologia soggetta a licenza di terzi"). I diritti del Cliente di utilizzare la Tecnologia soggetta a licenza di terzi sono soggetti a tali condizioni di licenza separate e non sono in alcun modo limitati dal presente Contratto e, nella misura in cui un termine del presente Contratto risulti in conflitto con qualunque diritto obbligatorio applicabile concesso da una licenza di terzi, tale termine non troverà applicazione. Qualora una qualsiasi licenza di terzi applicabile preveda la fornitura da parte di SISW di un codice sorgente contenuto nella Tecnologia soggetta a licenza di terzi, SISW provvederà a fornire tale codice sorgente previa richiesta scritta, eventualmente a fronte del pagamento delle spese di spedizione e gestione. Onde evitare qualsiasi dubbio, le tecnologie di terzi diverse dalla Tecnologia soggetta a licenza di terzi devono considerarsi parte integrante del software XHQ e vengono concesse in licenza al Cliente in base ai termini del presente Contratto.

6. Termini e condizioni di manutenzione del Software.

- a) Servizi di manutenzione del Software. I servizi di manutenzione non includono servizi di personalizzazione del Software XHQ.
- b) Nuove Release. Il Software XHQ è costituito da versioni classificate come principali o secondarie. La prima cifra rappresenta il numero della versione principale. La seconda cifra (che segue il punto) rappresenta la versione secondaria. Sia la versione principale sia quella secondaria possono contenere importanti funzionalità estese e correzioni dei bug.
- c) Manutenzione delle Versioni precedenti. Con riferimento al Software XHQ, sono supportate la versione corrente e le due versioni secondarie precedenti.
- d) Correzione degli errori. Condizione necessaria ai fini della Correzione degli Errori, come spesso descritta nel Contratto, è la riproducibilità della non conformità con la documentazione segnalata in un ambiente di sistema XHQ neutro, ovvero un ambiente di sistema XHQ preinstallato comprendente il software di terzi come descritto nella Documentazione.
- e) Canali di Supporto: oltre al Supporto Telefonico descritto nel Contratto, è possibile utilizzare il portale web e l'indirizzo e-mail per contattare il servizio di assistenza clienti XHQ. Le informazioni più aggiornate sulle modalità per contattare il servizio di assistenza clienti XHQ sono reperibili nella documentazione del prodotto, che viene consegnata insieme al Software.
- f) Livelli di priorità delle anomalie.

- Critico (livello di gravità 1, Problema critico): il Problema critico riguardante un Software concesso in licenza si caratterizza per condizionare in modo grave l'utilizzo costante di una o più funzioni essenziali del Software e per non consentire al cliente il normale utilizzo da parte di tutti gli utenti del Software in questione.

Il Problema deve compromettere in modo grave operazioni commerciali essenziali su un sistema di produzione (ovvero su un server di produzione XHQ, non su un sistema di sviluppo o di prova). Non esistono soluzioni alternative che siano accettabili per il cliente.

- Alto (livello di gravità 2, Problema serio): il Problema serio si caratterizza per condizionare o limitare costantemente l'utilizzo di un importante sottogruppo di funzioni del Software concesso in licenza da parte della maggioranza degli utenti.

Il Problema in oggetto inerisce ad aspetti di carattere temporale ed è rilevante per la produttività del cliente sul lungo periodo.

Non esistono soluzioni alternative che siano accettabili per il cliente.

- Medio / Generico (livello di gravità 3, problema minore o problema serio con soluzione alternativa): il problema si caratterizza come (i) Problema minore, che condiziona o limita marginalmente le funzioni del Software concesso in licenza, tuttavia non ha conseguenze serie sull'utilizzo da parte del cliente; oppure come (ii) Problema serio del Software concesso in licenza, per il quale tuttavia esiste una soluzione alternativa accettabile per il cliente.

Il Problema in oggetto inserisce ad aspetti di carattere temporale ed è rilevante per la produttività del cliente sul lungo periodo, ma non causa l'interruzione immediata del lavoro e l'utilizzo da parte del cliente può proseguire con alcune limitazioni.

Tale Problema può anche essere di tipo tale da causare l'interruzione immediata del lavoro su una singola installazione del software del cliente.

- Basso (Livello di gravità 4, nessun impatto): Il Problema si caratterizza come (i) Problema minore del Software concesso in licenza, privo di conseguenze sull'utilizzo da parte del cliente; oppure come (ii) Problema minore del

Software concesso in licenza, per il quale esiste una soluzione alternativa per il cliente; oppure come (iii) errore nella documentazione; o ancora come (iv) richiesta di una nuova funzione o funzionalità per il prodotto esistente.

Il Problema o l'anomalia in oggetto non inerisce ad aspetti di carattere temporale ed è irrilevante per la produttività del cliente sul lungo periodo; non causa l'interruzione immediata del lavoro e il funzionamento può proseguire con alcune limitazioni.

Tale problema rappresenta il livello di gravità di default, nel caso in cui non sia specificato un altro livello di gravità per un'anomalia.

g) Livelli di assistenza per la Manutenzione del Software e Tempi di Risposta: sono previsti i seguenti livelli di assistenza, nei Tempi di Risposta corrispondenti. Il livello di assistenza standard è il livello Bronzo, con i livelli Argento e Oro come livelli opzionali di tipo "premium".

- Servizi di assistenza di livello Bronzo: assistenza 9 x 5. 9 ore al giorno, 5 giorni alla settimana. Da lunedì a venerdì. Viene rispettata l'ora legale.

Scelta di una zona di copertura tra i seguenti (scelta predefinita: Americhe):

- Americhe (15-1 GMT)
- Europa (8-17 GMT)
- Asia (1-10 GMT)

Esclude le festività nazionali, stabilite per i seguenti paesi per le rispettive zone di copertura:

- Stati Uniti d'America (Americhe)
- Germania (Europa)
- Singapore (Asia)

Esempio per la zona di copertura Americhe: prevede la copertura dalle 7:00 alle 17:00, fuso orario del Pacifico, da lunedì a venerdì, con esclusione delle festività nazionali degli Stati Uniti d'America.

- Servizi di assistenza di livello Argento: assistenza 24 x 5. 24 ore al giorno, 5 giorni alla settimana. Da lunedì a venerdì. Viene rispettata l'ora legale.

Scelta di una zona di copertura tra i seguenti (scelta predefinita: Americhe):

- Americhe
- Europa
- Asia

In ciascuna zona di copertura gli orari di inizio/fine copertura settimanale seguono il fuso orario dei seguenti paesi:

- California/Stati Uniti d'America (Americhe)
- Germania (Europa)
- Singapore (Asia)

Esempio per la zona di copertura Americhe: *prevede la copertura dalla mezzanotte di domenica fino alla mezzanotte di venerdì, fuso orario del Pacifico, da lunedì a venerdì.*

- Servizi di assistenza di livello Oro: assistenza 24 x 7. 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

La seguente tabella descrive i Tempi di Risposta per i livelli di assistenza disponibili, in base al livello di priorità delle anomalie. SISW farà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per rispettare i Tempi di Risposta sotto indicati.

	Critica	Alta	Media/Generica	Bassa
Servizi di assistenza liv. Bronzo	2 ore	8 ore	48 ore	96 ore
Servizi di assistenza liv. Argento	1 ora	4 ore	8 ore	48 ore
Servizi di assistenza liv. Oro	1 ora	4 ore	8 ore	48 ore

h) Canoni iniziali e canoni di rinnovo. Il canone di manutenzione relativo al Software XHQ deve essere pagato in via anticipata in scatti annuali all'inizio di ogni anno solare. Per l'anno in cui la licenza viene acquistata e la prestazione dei servizi di manutenzione ha inizio, i canoni di manutenzione vengono ripartiti proporzionalmente per coprire il periodo di tempo intercorso tra la decorrenza dei servizi e il 31 dicembre di tale anno.

- i) Esclusioni. I seguenti aspetti non sono coperti né inclusi nei servizi di manutenzione relativi al Software XHQ:
- (1) Usò improprio. Eventuali problemi derivanti da abusi, usi impropri, modifiche non autorizzate o danneggiamenti del Software XHQ o eventuali utilizzi del Software XHQ che si discostano dalle procedure operative stabilite da SISW nella Documentazione applicabile; o
 - (2) Modifiche non autorizzate. Eventuali problemi causati da modifiche, alterazioni o integrazioni o tentativi di modifica, alterazione o integrazione di qualunque versione del Software XHQ non effettuate o autorizzate per iscritto da SISW; o
 - (3) Software o Hardware non autorizzato. Eventuali problemi derivanti dalla combinazione del Software XHQ con l'hardware, il software o le apparecchiature del Cliente successivamente all'installazione iniziale del Software XHQ, nella misura in cui tale combinazione non sia stata approvata nella Documentazione o per iscritto da SISW; o
 - (4) Imprevisti. Funzionamento del Software XHQ con altri strumenti che non soddisfano le specifiche del produttore o non sono stati mantenuti in conformità con tali specifiche; o cause diverse dal normale deterioramento; o
 - (5) Mancato adempimento, da parte del Cliente, dei suoi obblighi previsti dal Contratto e dal presente Contratto Integrativo XHQ.
- j) Software di terzi. SISW si limita a certificare il funzionamento del Software di terzi in connessione con il Software XHQ, per come indicato nella Documentazione allegata. Qualsiasi altro utilizzo del Software di terzi da parte del Cliente, come prodotto a se stante o in connessione con il Software XHQ, non è stato verificato e quindi non è certificato da SISW. SISW potrebbe fornire assistenza al Cliente sul funzionamento del Software di terzi in connessione con il Software XHQ, ma SISW non è in alcun modo obbligata a fornire assistenza al Software di terzi come prodotto a se stante.