

# Software XHQ

## Specifické podmínky produktu

Společnost Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. nebo jedna z jejích koncernových společností, které působí pod některou z variant označení Siemens Industry Software (společně dále jen „SISW“), uzavřela s klientem smlouvu o poskytnutí softwarové licence a služeb ohledně software SISW formou písemné smlouvy podepsané oběma smluvními stranami nebo ve formě *click-wrap* (uzavřené kliknutím) či jiné online smlouvy, kterou klient akceptoval elektronicky (dále jen „Smlouva“). Tyto podmínky („Dodatek XHQ“) se vztahují výhradně na software XHQ („Software XHQ“) a nikoli na ostatní software, který SISW nabízí. Tento Dodatek XHQ doplňuje ujednání uvedené ve Smlouvě, a pokud je s nimi v rozporu, budou mít ujednání v tomto Dodatku ve vztahu k Softwaru XHQ přednost před ujednáními Smlouvy a budou v tomto rozsahu Smlouvu nahrazovat. Pokud jde o články a záležitosti výslovně neuvedené v tomto Dodatku XHQ, platí ujednání uvedená ve Smlouvě.

**1. Vymezení pojmů.** Následující vymezení pojmů se vztahuje výhradně na Software XHQ a nikoli na ostatní Software poskytovaný podle Smlouvy.

- a) „Dokumentace.“ Dokumentace XHQ je k dispozici v angličtině. Může se užívat pouze v souvislosti s instalací a užíváním Software XHQ. Poskytuje se v digitální formě společně se Software XHQ.
- b) „Quick Start Packs“ jsou moduly, které Software XHQ doplňují. Quick Start Packs nejsou „připraveny k použití“, a před použitím k určitému účelu je třeba je přizpůsobit. Úprava a dokončení Quick Start Packs tak, aby splňovaly specifické potřeby Zákazníka, je výhradní povinností Zákazníka. Na Quick Start Packs, pokud jsou bez změny, se vztahují stejné podmínky Záruky, které jsou uvedeny v této Smlouvě, ale neposkytují nárok na údržbu, podporu ani bezplatné aktualizace na následující verze. Zákazník si může na základě vlastního uvážení najmout Dodavatelské služby XHQ za účelem údržby, doplnění nebo úpravy Quick Start Packs jako projekt profesionálních služeb za podmínek a cen, které jsou přijatelné pro obě strany. Na upravené Quick Start Packs se nevztahuje záruka.
- c) „Helper tools“ jsou nástroje, které automatizují nebo urychlují úlohy, které by jinak byly velmi pracné. Na Helper tools se vztahují stejné podmínky Záruky, které jsou uvedeny v této Smlouvě, ale nezahrnují údržbu, podporu ani neposkytují nárok na bezplatné aktualizace na následující verze. Zákazník si může na základě vlastního uvážení najmout Dodavatelské služby XHQ za účelem doplnění nebo úpravy Helper tools jako projekt profesionálních služeb za podmínek a cen, které jsou přijatelné pro obě strany.
- d) „Zpráva o události (IR)“ znamená dotaz Zákazníka týkající se Softwaru XHQ, který je řešen v rámci Podmínek údržby Softwaru, uvedených v článku 6 tohoto dokumentu.
- e) „Multiplexing“ znamená použití hardwaru nebo softwaru k poolování spojení nebo přesměrování informací.
- f) „Doba odezvy“ je doba, která uplynula mezi přijetím zprávy podporou prostřednictvím jednoho z kanálů poskytnutých SISW (webový portál, telefon, e-mail) a první odpovědí odborného pracovníka podpory / technika podpory SISW.

**2. Udělení licence a její podmínky.** Vedle licenčních podmínek stanovených ve Smlouvě platí také následující podmínky.

Licence XHQ opravňuje k instalaci licencovaného Software XHQ pouze na jednom serveru třídy Intel s nanejvýš dvěma fyzickými patičkami pro procesory. Použití je omezeno na určitý počet Jmenovaných uživatelů a je označováno jako „produkční“ server.

Licence XHQ pro „neprodukční“ servery může být nainstalována pouze na jednom serveru třídy Intel s maximálně dvěma fyzickými patičkami pro procesory a pouze za účelem vývoje a testování řešení. Instalace je omezena tak, aby byla přístupná pouze pro určitý počet licencovaných uživatelů, který je definován v popisu produktu „neprodukčního“ serveru, ale jinak pro něj platí stejná pravidla licence XHQ jako u produkčního serveru. Takové použití je označováno jako „neprodukční“ server.

„Neprodukční“ server nesmí být za žádných okolností použit jako dodatečný produkční server, ani nesmí dočasně nahradit produkční server, který může být momentálně nefunkční. Výhradním účelem „neprodukčního“ serveru je umožnění vývoje či testování řešení bez vlivu na produkční server. Aktualizace obsahu řešení XHQ jsou obvykle v pravidelných intervalech přenášeny správcem řešení z vývojového serveru do produkčního serveru. Tento postup je nutný, aby obsah aktualizace XHQ byl přístupný koncovým uživatelům.

Zákazník nesmí nainstalovat Software XHQ na fyzickém serveru třídy Intel s více než dvěma fyzickými patičkami procesoru.

Zákazník smí používat virtuální server pouze v případě, že hardwarová konfigurace příslušného fyzického serveru nepřekračuje licencovaný počet fyzických patič procesoru uvedený výše. Software XHQ nelze používat nebo licencovat na virtuálním serveru, jehož fyzický server (samostatný nebo v clusteru) je vybaven více než dvěma fyzickými patičkami procesoru serveru třídy Intel.

Pokud zákazník hodlá přenést licenční klíč Softwaru XHQ na jiný server, musí o tom s předstihem informovat SISW. Společnost SISW v těchto případech zpravidla povoluje bezplatný přenos na jiný server až třikrát (3x) za kalendářní rok a v souvislosti s tím vystavuje zákazníkovi nový licenční klíč.

**3. Typy licencí.** Níže jsou vymezeny zvláštní Typy licencí, které jsou k dispozici pro Software XHQ. V případě pochybností platí, že Typy licencí uvedené ve Smlouvě a současně výslovně neuvedené v tomto článku, se neuplatní.

- a) „Named User licence“ znamená, že Software XHQ může využívat licencovaný počet Jmenovaných uživatelů. Kromě Oprávněných uživatelů může být jmenovaným uživatelem také počítačový systém a také případy nepřímého přístupu k Software XHQ, k nimž může docházet například prostřednictvím propojení počítačových systémů jako jmenovaných uživatelů licenčního software a rozhraní mezi Software a dalšími systémy Klienta. Například sdílení nebo přerozdělování dat ze Software XHQ přes zprostředkující systém neznamená, že není nutné opatřit licenci pro všechny jednotlivé uživatele či počítačové systémy, jež mají přístup k datům ze zprostředkujícího systému, jako pro jmenované uživatele. Užití Multi-Site (Tiered Connector) dodávaného s XHQ se pro účely tohoto vymezení nepovažuje za nepřímý přístup. Zákazník má právo změnit Jmenovaného uživatele s tím, že změna je možná pouze jednou za kalendářní měsíc.
- b) „Concurrent User licence“ znamená, že Software XHQ smí v konkrétní chvíli souběžně používat nanejvýš maximální licencovaný počet „souběžných uživatelů“.
- c) Pro „Perpetual licence“, „Backup (nebo Failsafe) licence“, „Extended Term licence“, „Subscription licence“ a „Per Server licence“ platí podmínky Smlouvy.

**4. Omezená záruka a odmítnutí odpovědnosti.**

Vedle odmítnutí odpovědnosti obsaženého ve Smlouvě platí následující:

Žádná část Softwaru XHQ není navržena, vyrobena ani určena k použití či dalšímu prodeji jako součást online ovládacího zařízení nebo v nebezpečném prostředí vyžadujícím zabezpečení proti selhání, jako je například on-line řízení letadel, letového provozu, letecké navigace nebo komunikace letadel, nebo projektování, konstrukce, provoz či údržba jaderného zařízení, přístrojů přímo podporujících životní funkce, nebo ozbrojených systémů, u nichž by selhání Softwaru XHQ mohlo přímo vést ke smrti, zranění nebo vážné újmě či poškození životního prostředí („Vysoce rizikové činnosti“).

**5. Další záležitosti spojené s udělováním licencí.**

- a) Klient je povinen Software XHQ aktualizovat v souladu s instalačními pravidly uvedenými v dokumentaci, která byla dodána společně se Software XHQ. Informace, které jsou obsaženy v Dokumentaci nebo které SISW poskytla zvlášť a které se týkají ukončení podpory starších vydání Software XHQ, jsou pro Klienta závazné.
- b) Databázový software. Software XHQ může obsahovat zabudovaný databázový software („Databázový software“). Užití Databázového softwaru je omezeno výlučně na jeho užití společně se Software XHQ. Klientovi je mimo jiné zakázáno každé z následujících jednání:
  - (1) užívat Databázový software pro timesharing, středisko služeb, předplatné služby nebo pronájem;
  - (2) převedení vlastnického práva k Databázovému software či jeho užívání na jinou osobu;
  - (3) přímé užívání Databázového software jinak než jako součást řešení s využitím Software XHQ;
  - (4) instalace, užití nebo spuštění Databázového software na jakémkoli počítačovém systému, na němž není Software XHQ nainstalován. Databázový software je možné užívat pouze ve spojení se Softwarem XHQ; a
  - (5) distribuce či jiné šíření Databázového software.
- c) Soulad s licenčními podmínkami k produktům nedodávaným SISW. Užívání Software XHQ může vyžadovat úpravu některých stávajících licenčních smluv Klienta s ostatními dodavateli. Klient nese výlučnou odpovědnost za dodržování těchto smluv. Klient je povinen opatřit si veškerý podpůrný software nutný k užívání Software XHQ, zejména software pro operační systém, databázový software či aplikační software třetích osob a k interoperabilitě mezi podpůrným software a Software XHQ.
- d) Software třetích stran a open source software. Software XHQ může obsahovat nebo vyžadovat společně dodávané technologie třetích stran včetně open source software. Technologie třetích stran jsou licencovány zákazníkovi na základě podmínek této Smlouvy nebo na základě samostatných licenčních podmínek, které jsou uvedeny v příslušné Dokumentaci, souborech „čti mě“, souborech s oznámeními nebo jiných podobných dokumentech či souborech („Technologie podléhající licenci třetí strany“). Zákazníkova oprávnění používat Technologie podléhající licenci třetí strany vyplývají z příslušných samostatných licenčních podmínek a nejsou touto Smlouvou nijak omezena. Pokud je některá z podmínek této Smlouvy v konfliktu s příslušnými oprávněními, která jsou udělena licenci třetí strany, neuplatní se. Pokud některá z příslušných licencí třetích stran vyžaduje, aby společnost SISW dodala zdrojový kód obsažený v Technologii podléhající licenci třetí strany, SISW tak může učinit na písemnou výzvu, pokud žadatel uhradí případné související náklady na doručení a manipulaci. Technologie třetí strany, která není Technologií podléhající licenci třetí strany, je pro případ pochybností považována za součást software XHQ a je licencována zákazníkovi v souladu s podmínkami této Smlouvy.

## 6. Podmínky údržby Software.

- a) Služby údržby software. Údržba softwaru nezahrnuje služby spočívající v zákaznických úpravách Software XHQ.
- b) Nová vydání. Vydání software XHQ jsou kategorizována jako hlavní a vedlejší. První číslice označuje verzi hlavního vydání. Druhá číslice (za tečkou) označuje verzi vedlejšího vydání. Jak hlavní, tak vedlejší vydání mohou obsahovat výrazná rozšíření funkcí a fixy programových bagů.
- c) Údržba předchozích vydání. Pokud jde o Software XHQ, je podporováno poslední vydání a dvě předcházející vydání.
- d) Oprava chyb. Oprava chyb popsáná ve Smlouvě je často podmíněna tím, že nahlášený nesoulad s dokumentací je možné reprodukovat v neutrálním prostředí systému XHQ, tj. v předinstalovaném prostředí systému XHQ vybaveném software třetích osob tak, jak je popsáno v Dokumentaci.
- e) Kanály podpory. Vedle telefonické podpory popsáné ve Smlouvě, je možné ke kontaktování zákaznické podpory XHQ použít také webový portál či e-mailovou adresu. Nejaktuálnější informace o tom, jak kontaktovat zákaznickou podporu XHQ, naleznete v produktové dokumentaci XHQ dodávané se Softwarem.

f) Třídy priority události:

- **Kritická (závažnost 1, kritický problém):** Kritický problém s Licencovaným Softwarem je takový, který vážně ovlivňuje pokračování v používání jedné nebo více kritických funkcí Licencovaného Softwaru a zabraňuje zákazníkovi v běžném používání Licencovaného Softwaru napříč všemi uživateli Licencovaného Software.

Problém musí vážně ovlivňovat kritické obchodní operace u výrobního systému (tj. u produkčního serveru XHQ, nikoliv u vývojového nebo testovacího systému). Neexistuje žádné obejítí chyby akceptovatelné pro zákazníka.

- **Vysoká (závažnost 2, velký problém):** velký problém je takový, který ovlivňuje nebo průběžně omezuje podmnožinu významných funkcí Licencovaného Softwaru pro většinu uživatelů.

Problém je časově citlivé povahy a je důležitý z hlediska dlouhodobé produktivity zákazníka.

Neexistuje žádné obejítí chyby akceptovatelné pro zákazníka.

- **Střední/obecná (závažnost 3, menší nebo velký problém s obejítím chyby):** (i) menší problém, který má okrajový vliv na nebo omezuje funkčnost Licencovaného Softwaru, avšak nemá zásadní vliv na používání zákazníkem; nebo (ii) velký problém s Licencovaným Softwarem, pro který existuje obejítí chyby přijatelné pro zákazníka.

Problém je časově citlivé povahy a je důležitý z hlediska dlouhodobé produktivity, ale nezpůsobuje okamžité zastavení práce a zákazník může v omezeném rozsahu pokračovat v práci.

Problém může být takové povahy, že způsobí okamžité zastavení práce pro individuální instalaci klientského softwaru.

- **Nízká (závažnost 4, bez důsledků):** (i) menší problém s Licencovaným Softwarem, který nemá žádný vliv na používání zákazníkem; nebo (ii) menší problém s Licencovaným Softwarem, u něhož pro zákazníka existuje přijatelné obejítí chyby; nebo (iii) chybě dokumentace; nebo (iv) požadavek na nové prvky či funkcionality stávajícího produktu.

Událost/problém není časově citlivé povahy nebo není důležitý z hlediska dlouhodobé produktivity a nezpůsobuje okamžité zastavení práce a výroba může v neomezeném rozsahu pokračovat.

Toto je výchozí úroveň závažnosti, pokud není úroveň závažnosti události specifikována jinak.

- g) Úroveň Služby Údržby Softwaru a Doby Odezvy: k dispozici jsou následující úrovně podpory, s odpovídajícími Doby Odezvy. Standardní úroveň podpory je Bronzová, přičemž Stříbrná a Zlatá jsou volitelnými prémiovými úrovněmi.

- **Bronzové Služby Podpory:** podpora 9 x 5 hodin. 9 hodin denně, 5 dní v týdnu. Od pondělí do pátku. Je dodržován letní čas.

Výběr jedné zóny pokrytí z následujících možností (výchozí: Amerika):

- Amerika (15–1 GMT)
- Evropa (8–17 GMT)
- Asie (1–10 GMT)

Nezahrnuje státní svátky definované podle následujících zemí pro příslušnou zónu pokrytí:

- USA (Amerika)
- Německo (Evropa)
- Singapur (Asie)

Příklad Ameriky: znamená pokrytí od 7:00 do 17:00 tichomořského času, od pondělí do pátku, s výjimkou státních svátků USA.

- **Stříbrné služby podpory:** Podpora 24x5. 24 hodin denně, 5 dní v týdnu. Od pondělí do pátku. Je dodržován letní čas.

Výběr jedné zóny pokrytí z následujících možností (výchozí: Amerika):

- Amerika
- Evropa
- Asie

Čas zahájení/ukončení pokrytí v týdnu kopíruje místní čas následujících zemí v každé zóně pokrytí:

- Kalifornie / USA (Amerika)
- Německo (Evropa)
- Singapur (Asie)

Příklad Ameriky: *znamená pokrytí od nedělní půlnoci do páteční půlnoci tichomořského času, od pondělí do pátku.*

- **Zlaté služby podpory:** podpora 24x7. 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.

Následující tabulka popisuje Doby Odezvy pro dostupné úrovně podpory založené na Třídě Priority Události. SISW použije komerčně přiměřené úsilí, aby splnila níže uvedenou dobu odezvy.

	Kritická	Vysoká	Střední/obecná	Nízká
Bronzové služby podpory	2 hodiny	8 hodin	48 hodin	96 hodin
Stříbrné služby podpory	1 hodina	4 hodiny	8 hodin	48 hodin
Zlaté služby podpory	1 hodina	4 hodiny	8 hodin	48 hodin

- h) **Počáteční poplatky a poplatky za prodloužení.** Poplatek za údržbu Software XHQ se hradí v ročních splátkách vždy předem na začátku kalendářního roku. Za rok, v němž dojde k zakoupení licence a zahájení služeb údržby, se poplatek za údržbu poměrně upraví tak, aby pokrýval období od zahájení služeb údržby do 31. prosince daného roku.
- i) **Výjimky.** Údržba Software XHQ se nevztahuje na:
- (1) **Nesprávné užití.** Každý problém způsobený zneužitím, nesprávným užitím, neschválenou změnou či poškozením Software XHQ nebo takovým užitím Software XHQ, které je v rozporu s provozními postupy určenými SISW v příslušné Dokumentaci; nebo
  - (2) **Neschválené úpravy.** Každý problém způsobený úpravou, změnou či doplněním jakéhokoli vydání Software XHQ, které neprovede SISW nebo které SISW písemně neschválí; nebo
  - (3) **Neschválený software nebo hardware.** Každý problém způsobený po prvotní instalaci Software XHQ propojením Software XHQ s hardware, software nebo vybavením Klienta v rozsahu, v jakém toto propojení není schváleno v dokumentaci nebo písemně SISW; nebo
  - (4) **Nehoda.** Užívání Software XHQ s jinými médii, která neodpovídají specifikacím výrobce nebo nejsou udržována v souladu se specifikacemi výrobce nebo jiné příčiny než obvyklé užití; nebo
  - (5) **Nesplnění povinností Klienta** podle Smlouvy a tohoto Dodatku XHQ.
- j) **Software třetích stran.** Společnost SISW pouze potvrzuje, že v souladu s odpovídající Dokumentací bude Software třetích stran fungovat v kombinaci se Softwarem XHQ. Jakékoli jiné použití Softwaru třetích stran Zákazníkem, ať již jako samostatného produktu, nebo v kombinaci se Softwarem XHQ, nebylo společností SISW testováno a není SISW certifikováno. Ačkoliv SISW může Zákazníkovi pomáhat s interoperabilitou Softwaru třetí strany se softwarem XHQ, není povinností SISW Software třetí strany podporovat.