

XHQ Software

Productspecifieke Voorwaarden

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., of een van de aan Siemens Industry Software gelieerde bedrijven (hierin collectief "SISW" genoemd), is een overeenkomst voor softwarelicentie en diensten overeengekomen met een klant voor SISW software, die de vorm kan hebben van een door beide partijen ondertekende schriftelijke overeenkomst of een "click-wrap" of online overeenkomst waarmee de Klant elektronisch heeft ingestemd (hierin de "Overeenkomst" genoemd). Deze algemene voorwaarden (het "XHQ Amendement") zijn specifiek voor XHQ software ("XHQ Software") en niet voor enige andere door SISW aangeboden software. Deze voorwaarden zijn een aanvulling op de voorwaarden van de Overeenkomst en, voor zover deze voorwaarden in strijd zijn met de voorwaarden van de Overeenkomst, zullen deze voorwaarden voorrang krijgen op de voorwaarden van de Overeenkomst en strijdige bepalingen in de Overeenkomst vervangen met betrekking tot XHQ Software. Secties en onderwerpen niet aangegeven in dit XHQ Amendement zullen van toepassing zijn zoals bepaald in de Overeenkomst.

1. **Definities.** De volgende definities zijn specifiek voor XHQ Software en niet op enige andere Software geleverd onder de Overeenkomst:

- a) "**Documentatie.**" De XHQ Documentatie is verkrijgbaar in het Engels. Het mag alleen worden gebruikt samen met de installatie en het gebruik van de XHQ Software. Het wordt in digitale opmaak met de XHQ Software geleverd.
- b) "**Quick Start Packs**" zijn modules die een aanvulling vormen op de "XHQ Software". Quick Start Packs zijn niet gebruiksklaar, maar moeten worden aangepast voordat ze voor een bepaald doel kunnen worden gebruikt. Het is uitsluitend de verantwoordelijkheid van de Klant om Quick Start Packs aan te passen aan diens eigen specifieke behoeften. Voor niet-gewijzigde Quick Start Packs gelden dezelfde garantievoorwaarden die zijn beschreven in de Overeenkomst. Ze worden echter niet gedekt door onderhoudsdiensten en ondersteuning en er is geen recht op kosteloze upgrades naar volgende versies. De Klant kan naar eigen inzicht XHQ Delivery Services inhuren voor het onderhouden, uitbreiden of wijzigen van de Quick Start Packs, als professionele serviceprojecten, tegen voor beide partijen acceptabele voorwaarden en prijzen. Gewijzigde Quick Start Packs worden niet door garantie gedekt.
- c) "**Helper tools**": dit zijn programma's waarmee taken die anders zeer arbeidsintensief zouden zijn worden geautomatiseerd, zodat ze sneller kunnen worden uitgevoerd. Voor Helper tools gelden dezelfde garantievoorwaarden die zijn beschreven in de Overeenkomst. Onderhoud en ondersteuning zijn echter niet inbegrepen en er is geen recht op kosteloze upgrades naar volgende versies. De Klant kan naar eigen inzicht XHQ Delivery Services inhuren voor het onderhouden, uitbreiden of wijzigen van de Helper tools, als professionele serviceprojecten, tegen voor beide partijen acceptabele voorwaarden en prijzen.
- d) "**Incidentenrapport (IR)**": dit is een vraag van de Klant over de XHQ Software die afgehandeld wordt onder de Voorwaarden voor Software Onderhoud, zoals beschreven in bepaling 6 van dit document.
- e) "**Multiplexing**": dit is het gebruik van hardware of software om verbindingen te groeperen of informatie om te leiden.
- f) "**Responstijd**": de tijd die verloopt tussen de ontvangst van een ondersteuningsincident via één van de door SISW geboden kanalen (webportaal, telefoon, e-mail) en de eerste reactie van een SISW-ondersteuningsspecialist/technicus.

2. **Licentieverlening en Voorwaarden.** Naast de in de Overeenkomst vastgelegde licentieverlening en voorwaarden zijn de volgende voorwaarden van toepassing.

De XHQ licentie geeft het recht om de gelicentieerde XHQ Software te installeren op één Intel-klasse server met maximaal twee fysieke CPU-sockets. Het gebruik is beperkt tot het aantal Persoonsgebonden licenties en de server wordt de 'productieserver' genoemd.

Een XHQ-licentie voor "niet-productie" servers kan slechts worden geïnstalleerd op één Intel-klasse server met maximaal twee fysieke CPU-sockets die uitsluitend wordt gebruikt voor het ontwikkelen en testen van oplossingen. De installatie mag slechts worden gebruikt door het aantal gelicentieerde eindgebruikers dat gedefinieerd is in de beschrijving van het "niet-productie" product en deze server wordt de "niet-productie" server genoemd, maar verder gelden dezelfde XHQ-licentie-opties als voor de productieserver.

De "niet-productie" server mag onder geen enkele voorwaarde als extra productieserver worden gebruikt, ook niet als tijdelijke vervanging van een productieserver die tijdelijk niet kan worden gebruikt. Het enige doel van een "niet-productie" server is het mogelijk te maken om oplossingen te ontwikkelen en te testen zonder extra belasting voor de productieserver. XHQ updates van oplossingencontent van de ontwikkelserver worden met regelmatige tussenpozen door de oplossingenbeheerder overgebracht naar de productieserver. Dit is nodig om de XHQ-contentupdates beschikbaar te stellen aan de eindgebruiker.

De Klant mag XHQ Software niet installeren op een fysieke Intel-klasse server met meer dan twee fysieke CPU-sockets.

De Klant mag alleen een virtuele server gebruiken als de onderliggende hardwareconfiguratie van de fysieke server niet zorgt voor een overschrijding van het aantal gelicentieerde fysieke CPU-sockets zoals hierboven beschreven. XHQ Software kan niet worden gebruikt of gelicentieerd op een virtuele server bij welke de onderliggende fysieke server, afzonderlijk of

indien gebruikt in een cluster, zou zorgen voor een overschrijding van de maximumcapaciteit van twee fysieke Intel-klasse server CPU-sockets.

Als de Klant het voornemen heeft de licentiecode van de XHQ Software over te zetten naar een andere Server, zal de Klant SISW ruim voor de geplande overdracht hiervan in kennis stellen. In dergelijke gevallen zal SISW de overdracht naar een andere Server maximaal drie (3) keer per jaar zonder kosten toestaan en de Klant een nieuwe licentiecode verstrekken.

3. **Licentiesoorten.** De speciale Licentiesoorten verkrijgbaar voor de XHQ Software worden hieronder in deze paragraaf gedefinieerd. Om twijfel te voorkomen zijn licentiesoorten gedefinieerd in de Overeenkomst, maar niet uitdrukkelijk in deze paragraaf aangegeven, niet van toepassing.

- a) “Persoonsgebonden licentie” betekent dat de XHQ Software alleen door het gelicentieerde aantal vermelde Persoonsgebonden Gebruikers mag worden gebruikt. Afgezien van Geautoriseerde gebruikers, kan een Persoonsgebonden licentie ook een computersysteem zijn, alsmede alle gevallen van indirecte toegang tot de XHQ Software die zich bijvoorbeeld voordoen via onderlinge verbindingen tussen computersystemen die werken als Persoonsgebonden gebruikers van de XHQ Software en interfacing tussen de XHQ Software en andere systemen van de Klant. Multiplexing of herverdeling van gegevens van de XHQ Software via een intermediair systeem betekent bijvoorbeeld dat er licenties moeten zijn voor alle afzonderlijke gebruikers of computersystemen die via een Persoonsgebonden licentie toegang hebben tot de gegevens van de intermediaire systemen Het gebruik van de Multi Site (Gelaagde Connector) die wordt geleverd bij XHQ telt niet als indirecte toegang in de zin van deze definitie. Klant heeft het recht om Persoonsgebonden licenties te wijzigen, op voorwaarde dat individuele Persoonsgebonden licenties niet vaker dan eenmaal per kalendermaand mogen worden aangepast.
- b) “Licentie voor Gelijkijdige Gebruikers” betekent dat de XHQ Software op elk moment mag worden gebruikt door niet meer dan het maximum aantal gelicentieerde “gelijkijdige gebruikers”.
- c) Inzake “Permanente Licenties”, “Backup (of Failsafe) licenties”, “Licenties voor Verlengde Termijn”, “Abonnement Licenties” en “Licenties per Server Licenses” gelden de voorwaarden van de Overeenkomst.

4. **Beperkte Garantie en Voorbehoud.**

Naast het voorbehoud in de Overeenkomst, zal het onderstaande van toepassing zijn:

Geen enkel onderdeel van de XHQ Software is ontworpen, vervaardigd of bestemd voor gebruik of wederverkoop als onderdeel van online controleapparatuur of in gevaarlijke omgevingen waar storingsvrije prestaties een vereiste zijn, zoals bij de online besturing van vliegtuigen, luchtverkeersleiding, luchtvaartnavigatie- of -communicatiesystemen, of in het ontwerp, de constructie, bediening of het onderhoud van nucleaire faciliteiten, levensinstandhoudingssysteem of wapensystemen waar storingen in de XHQ Software direct kunnen leiden tot dood, persoonlijk letsel of ernstige fysieke of milieuschade (“Activiteiten met een Hoog Risico”). LICENTIEGEVER EN HAAR LEVERANCIERS WIJZEN SPECIFIEK ELKE UITDRUKKELIJKE OF IMPLICIETE GARANTIE OF GESCHIKTHEID VOOR ACTIVITEITEN MET EEN HOOG RISICO AF. Klant garandeert dat hij de XHQ Software niet zal gebruiken voor Activiteiten met een Hoog Risico.

5. **Overige Licentie Bepalingen**

- a) De Klant zal de XHQ Software bijwerken in overeenstemming met de installatieregels die zijn gespecificeerd in de Documentatie die bij de XHQ Software wordt geleverd. Kennisgevingen in de Documentatie, of afzonderlijk door SISW verstrekt, inzake stopzetting van ondersteuning voor oudere releases van de XHQ Software zal bindend voor de Klant zijn.
- b) Database Software. De XHQ Software bevat mogelijk geïntegreerde database software (“Database Software”). Gebruik van de Database Software is uitsluitend beperkt tot gebruik ervan met de XHQ Software. Het is de Klant verboden, onder andere, om de volgende activiteiten uit te voeren:
 - (1) timesharing, servicebureau, abonnementsservices, verhuur van de Database Software;
 - (2) het overdragen van eigendom of gebruik van de Database Software aan een andere persoon;
 - (3) direct gebruik van de Database Software, behalve als onderdeel van de oplossing waarbij de Software wordt gebruikt;
 - (4) installatie, gebruik, of laten werken van de Database Software op een computersysteem waarop de XHQ Software niet is geïnstalleerd. De Database Software mag alleen worden gebruikt in combinatie met de XHQ Software; en
 - (5) distributie of andere verspreiding van de Database Software.
- c) Compliance met Licentieovereenkomsten voor producten die niet door SISW zijn geleverd. Gebruik van de XHQ Software vereist mogelijk wijzigingen van bepaalde bestaande licentieovereenkomsten die de Klant heeft met andere leveranciers. Het is de uitsluitende verantwoordelijkheid van de Klant om te voldoen aan de bepalingen in dergelijke overeenkomsten. Klant is zelf verantwoordelijk voor het verkrijgen van ondersteunende software die vereist is voor het gebruik van de XHQ Software, waaronder eventuele software voor het besturingssysteem, de database software, of

toepassingen van software van derden en voor de interoperabiliteit tussen de ondersteunende software en de XHQ Software.

- d) Software van derden en Open Source Software. De XHQ Software kan technologie van derde partijen bevatten of het gebruik daarvan vereisen die wordt meegeleverd met de XHQ Software, inclusief open source software. Technologie van derden wordt aan de Klant in licentie gegeven onder de voorwaarden van deze Overeenkomst of onder afzonderlijke licentievoorwaarden die vastgelegd worden in de relevante documentatie, 'Leesmij'-bestanden, informatiebestanden of andere dergelijke documenten of bestanden ("Technologie waarvoor een licentie van een derde partij geldt"). Het recht van de Klantom technologie waarvoor een licentie van een derde partij geldt te gebruiken, wordt beschreven in afzonderlijke licentievoorwaarden en wordt op geen enkele wijze beperkt door deze Overeenkomst en in zoverre een bepaling in deze Overeenkomst strijdig is met een dwingende bepaling op grond van een licentie van een derde partij, is de betreffende bepaling niet van toepassing. Als een toepasselijke licentie van een derde partij vereist dat SISW broncode verstrekt die vervat is in Technologie waarvoor een licentie van een derde partij geldt, zal SISW deze verstrekken indien daarom schriftelijk wordt verzocht, indien van toepassing tegen betaling van verzend- en administratiekosten. Om onduidelijkheid hieromtrent weg te nemen zal technologie van een derde partij waarvoor geen licentie van een derde partij geldt geacht worden deel uit te maken van de XHQ Software, waarvoor de voorwaarden van deze Overeenkomst gelden.

6. Voorwaarden Software Onderhoud.

- a) Software onderhoud Diensten. Diensten voor Software onderhoud omvatten geen diensten voor aanpassingen van de XHQ Software.
- b) Nieuwe releases. XHQ Software releases worden gecategoriseerd als grote of kleine versies. Het eerste cijfer vertegenwoordigt de versie van de grote release. Het tweede cijfer (achter de punt) vertegenwoordigt de versie van de kleine release.. Zowel grote als kleine releases bevatten belangrijke, uitgebreide functionaliteit en oplossingen voor fouten..
- c) Onderhoud voor eerdere releases. Betreffende XHQ Software zullen de meest recente release en de twee voorafgaande releases worden ondersteund.
- d) Correcties van fouten. Voorwaarde voor Correcties van Fouten als beschreven in de Overeenkomst is vaak dat de gerapporteerde niet-naleving van de Documentatie reproduceerbaar is in een neutrale XHQ systeemomgeving, wat een vooraf geïnstalleerde XHQ systeemomgeving inclusief Software van derden betekent, zoals beschreven in de Documentatie.
- e) Ondersteuningskanalen: Naast de Telefonische Ondersteuning zoals beschreven in de Overeenkomst, kunnen ook een webportaal of e-mail worden gebruikt om contact op te nemen met XHQ klantenondersteuning. De meest actuele informatie over hoe u contact kunt opnemen met XHQ klantenondersteuning is te vinden in de XHQ productdocumentatie die bij de Software wordt geleverd:
- f) Prioriteitsniveaus voor incidenten:
- **Kritisch (Severity 1, Kritisch probleem):** Een kritisch probleem met de Gelicentieerde Software is een probleem dat het blijvend gebruik van een of meer kritische functies van de Gelicentieerde Software ernstig hindert en het voor alle gebruikers van de Klant onmogelijk maakt om de Gelicentieerde Software te gebruiken.

Het Probleem moet ernstige gevolgen hebben voor kritische bedrijfsactiviteiten in een productiesysteem (bijvoorbeeld op een XHQ productieserver, niet een ontwikkel- of testsysteem). Er is geen voor de Klant acceptabele noodoplossing.
 - **Hoog (Severity 2, Groot probleem):** Een groot probleem is een probleem dat een belangrijke subset functies van de Gelicentieerde Software beïnvloedt of voortdurend beperkt voor een meerderheid van de gebruikers.

Het probleem is tijdrovend en belangrijk voor de productiviteit op lange termijn van de Klant.

Er is geen voor de Klant acceptabele noodoplossing.
 - **Medium / Algemeen (Severity 3, Klein probleem of Groot probleem met noodoplossing):** Een (i) klein probleem dat de functionaliteit van de Gelicentieerde Software enigszins beïnvloedt of beperkt, maar dat geen grote gevolgen heeft voor het gebruik door de Klant; of een (ii) groot probleem met de Gelicentieerde Software, waarvoor een voor de Klant acceptabele noodoplossing beschikbaar is.

Het probleem is tijdrovend en belangrijk voor de productiviteit op lange termijn van de Klant, maar het veroorzaakt geen directe werkonderbrekingen en de Klant kan doorwerken, zij het met beperkingen.

Het kan ook een probleem zijn dat een directe werkonderbreking veroorzaakt voor één installatie van de software van de Klant.
 - **Laag (Severity 4, geen impact):** Een (i) klein probleem met de Gelicentieerde Software dat geen effect heeft op het gebruik door de Klant; of een (ii) klein probleem met de Gelicentieerde Software waarvoor een voor de klant

acceptabele noodoplossing bestaat; of een (iii) fout in de documentatie; of een (iv) verzoek om een nieuwe functie of functionaliteit in het bestaande product.

Het incident/probleem is niet tijdrovend of belangrijk voor de productiviteit op lange termijn van de Klant, het veroorzaakt geen directe werkonderbrekingen en de Klant kan doorwerken zonder beperkingen.

Dit is het standaard Severity-niveau als geen ander niveau voor het incident wordt opgegeven.

g) Service niveaus voor software-onderhoud en Responstijden: de volgende ondersteuningsniveaus zijn beschikbaar, met de bijbehorende responstijden. Het standaardniveau is Bronze, met daarnaast Silver en Gold als optionele hogere niveaus.

- Bronze Support Services: 9 x 5 uur ondersteuning. 9 uur per dag, 5 dagen per week. Maandag t/m vrijdag. Er wordt rekening gehouden met zomer- en wintertijd.

Er kan één dekkinggebied worden gekozen uit de volgende opties (standaard is Noord- en Zuid-Amerika):

- Noord- en Zuid-Amerika (15-1 GMT)
- Europa (8-17 GMT)
- Azië (1-10 GMT)

Uitgezonderd officiële feestdagen zoals die gelden in de volgende landen voor de betreffende dekkinggebieden:

- V.S. (Noord- en Zuid-Amerika)
- Duitsland (Europa)
- Singapore (Azië)

Voorbeeld voor Noord- en Zuid-Amerika: dekking van 7.00 t/m 17.00, Pacific Time, maandag t/m vrijdag, uitgezonderd nationale feestdagen in de V.S.

- Silver Support Services: 24 x 5 uur ondersteuning. 24 uur per dag, 5 dagen per week. Maandag t/m vrijdag. Er wordt rekening gehouden met zomer- en wintertijd.

Er kan één dekkinggebied worden gekozen uit de volgende opties (standaard is Noord- en Zuid-Amerika):

- Noord- en Zuid-Amerika
- Europa
- Azië

De wekelijkse begin/eindtijd van de dekking komt overeen met de lokale tijd in de volgende landen voor de betreffende dekkinggebieden:

- Californië/V.S. (Noord- en Zuid-Amerika)
- Duitsland (Europa)
- Singapore (Azië)

Voorbeeld voor Noord- en Zuid-Amerika: dekking van middernacht op zondag t/m middernacht op vrijdag, Pacific Time, maandag t/m vrijdag.

- Gold Support Services: 24 x 7 uur ondersteuning. 24 uur per dag, 7 dagen per week.

De volgende tabel bevat de Responstijden voor de beschikbare ondersteuningsniveaus, op basis van de Prioriteitsniveaus voor incidenten. SISW zal commercieel redelijke inspanningen verrichten om te voldoen aan de hieronder genoemde responstijden.

	Kritisch	Hoog	Medium/Algemeen	Laag
Bronze Support Services	2 uur	8 uur	48 uur	96 uur
Silver Support Services	1 uur	4 uur	8 uur	48 uur
Gold Support Services	1 uur	4 uur	8 uur	48 uur

h) Eerste en volgende vergoedingen. De onderhoudsvergoeding voor XHQ Software dient bij het begin van elk kalenderjaar in jaarlijkse stappen vooruit te worden betaald. Voor het jaar waarin de Licentie wordt gekocht en onderhoudsdiensten beginnen, zullen de onderhoudskosten pro-rata zijn voor de dekking van de periode vanaf aanvang van de diensten tot 31 december van dat jaar.

i) Uitsluitingen. De volgende kwesties worden niet gedekt door, of worden niet opgenomen in, de onderhoudsdiensten voor XHQ Software:

- (1) Onjuist gebruik. Elk probleem als gevolg van misbruik, onjuist gebruik, ongeoorloofde wijziging of beschadiging van de XHQ Software of gebruik van de XHQ Software die afwijkt van alle door SISW in de toepasselijke Documentatie vastgestelde operationele procedures; of
 - (2) Ongeautoriseerde Wijzigingen. Elk probleem dat wordt veroorzaakt door wijzigingen, verandering of toevoeging of poging tot wijziging, verandering of toevoeging in enige release van de XHQ Software niet gemaakt of schriftelijk geautoriseerd door SISW; of
 - (3) Niet-goedgekeurde Software of hardware. Elk probleem dat voortvloeit uit de combinatie van de Software met hardware, XHQ Software of apparatuur van de Klant na eerste installatie van de XHQ Software, voor zover een dergelijke combinatie is niet in de Documentatie is goedgekeurd of schriftelijk door SISW; of
 - (4) Ongelukken. Gebruik van de XHQ Software met andere media die niet voldoen aan of niet in overeenstemming zijn met de specificaties van de fabrikant; of oorzaken andere dan gewoon gebruik; of
 - (5) Niet naleven door Klant van zijn verplichtingen onder de Overeenkomst en dit XHQ Amendement.
- j) Software van derden. SISW garandeert uitsluitend dat Software van derde partijen samen met de XHQ Software zal functioneren zoals bepaald in de bijbehorende Documentatie. Enig ander gebruik van Software van derde partijen door de Klant, ofwel als stand-aloneproduct ofwel in combinatie met de XHQ Software, is niet getest en wordt niet gegarandeerd door SISW. SISW kan de Klant assisteren bij compatibiliteit van Software van derde partijen met de XHQ Software, maar SISW heeft geen enkele verplichting om Software van derde partijen te ondersteunen.