

# XHQ-Software

## Produktspezifische Bedingungen

Die Siemens Product Lifecycle Management Software Inc. oder eines ihrer verbundenen Unternehmen, die unter einer Variante des Namens Siemens Industry Software firmieren (nachfolgend zusammen als „SISW“ bezeichnet) hat einen Software-Lizenz- und Dienstleistungsvertrag mit einem Kunden über Software von SISW geschlossen, der in Form eines von beiden Parteien unterzeichneten schriftlichen Rahmenvertrages oder eines Click-Wrap- oder eines Online-Rahmenvertrages, dem der Kunde elektronisch zugestimmt hat, ausgestaltet sein kann (hierin als „Rahmenvertrag“ bezeichnet). Die vorliegenden Bedingungen („XHQ-Vertragszusatz“) beziehen sich spezifisch auf XHQ-Software („XHQ-Software“) und nicht auf andere von SISW angebotene Software. Diese Bedingungen verstehen sich zusätzlich zu den Bedingungen im Rahmenvertrag, und soweit diese Bedingungen mit den Bedingungen des Rahmenvertrages kollidieren, sind diese Bedingungen maßgeblich und ersetzen die Bedingungen des Rahmenvertrages im Hinblick auf XHQ-Software. Für nicht in diesem XHQ-Vertragszusatz aufgeführte Ziffern und Themen gelten die Regelungen des Rahmenvertrages.

**1. Definitionen.** Die folgenden Definitionen beziehen sich ausschließlich auf XHQ-Software und nicht auf sonstige im Rahmen des Rahmenvertrages gelieferte Software.

- a) „Dokumentation.“ Die XHQ-Dokumentation ist in Englisch verfügbar. Sie darf ausschließlich in Zusammenhang mit der Installation und Nutzung der XHQ-Software genutzt werden. Sie wird zusammen mit der XHQ-Software in digitaler Form geliefert.
- b) „Quick Start Packs“ sind Module, die die „XHQ-Software“ ergänzen. Quick Start Packs sind nicht direkt einsatzfähig und müssen angepasst werden, bevor sie zu einem bestimmten Zweck verwendet werden können. Der Kunde ist für die Änderung und Ergänzung von Quick Start Packs für seine speziellen Anforderungen allein verantwortlich. Unveränderte Quick Start Packs unterliegen den im Rahmenvertrag enthaltenen Gewährleistungsbedingungen, es können jedoch weder Pflege, Support noch kostenlose Upgrades auf spätere Versionen in Anspruch genommen werden. Der Kunde kann nach eigenem Ermessen XHQ Delivery Services beauftragen, um die Quick Start Packs als professionelle Dienstleistungsprojekte zu Bedingungen und Preisen zu pflegen, zu erweitern oder zu ändern, die für beide Parteien akzeptabel sind. Veränderte Quick Start Packs unterliegen nicht der Gewährleistung.
- c) „Helper tools“ sind Tools, die Aufgaben automatisieren oder beschleunigen, die ansonsten sehr arbeitsintensiv wären. Helper tools unterliegen den im Rahmenvertrag enthaltenen Gewährleistungsbedingungen, umfassen jedoch weder Pflege, Support noch kostenlose Upgrades auf spätere Versionen. Der Kunde kann nach eigenem Ermessen XHQ Delivery Services beauftragen, um die Helper tools als professionelle Dienstleistungsprojekte zu Bedingungen und Preisen zu erweitern oder zu ändern, die für beide Parteien akzeptabel sind.
- d) „Incident Report (IR)“ bezeichnet eine Anfrage des Kunden in Bezug auf die XHQ-Software, die im Rahmen der in Ziffer 6 dieses Dokuments enthaltenen Software-Pflegebedingungen bearbeitet wird.
- e) „Multiplexing“ bezeichnet die Nutzung von Hardware oder Software, um Verbindungen zusammenzufassen oder Informationen umzuleiten.
- f) „Reaktionszeit“ ist die Zeit ab Eingang eines Supportereignisses über einen der von SISW bereitgestellten Kanäle (Webportal, Telefon, E-Mail) und der ersten Reaktion eines SISW-Systemberaters/-Technikers.

**2. Lizenzinräumung und -bedingungen.** Zusätzlich zur Lizenzinräumung und zu den im Rahmenvertrag festgelegten Bedingungen kommen die folgenden Regelungen zur Anwendung.

Die XHQ-Lizenz berechtigt zur Installation der lizenzierten XHQ-Software auf einem einzigen Intel-basierten Server mit maximal zwei physischen CPU-Sockets. Die Nutzung ist auf die Anzahl der lizenzierten Named Users begrenzt und der Server wird als „Produktionsserver“ bezeichnet.

Eine XHQ-Lizenz für „Nicht-Produktionsserver“ berechtigt ausschließlich zur Installation auf einem einzigen Intel-basierten Server mit maximal zwei physischen CPU-Sockets zum Zweck der Entwicklung und des Testens von Lösungen. Die Installation ist auf den Zugriff durch die Anzahl lizenzierter Nutzer gemäß der Definition in der Produktbeschreibung „Nicht-Produktion“ begrenzt, wobei ansonsten die gleichen XHQ-Lizenzoptionen aktiviert sind wie bei dem Produktionsserver. Dieser Server wird als „Nicht-Produktionsserver“ bezeichnet.

Der „Nicht-Produktionsserver“ darf unter keinen Umständen als zusätzlicher Produktionsserver eingesetzt werden oder um vorübergehend einen Produktionsserver zu ersetzen, der momentan nicht funktionsfähig ist. Der ausschließliche Zweck eines „Nicht-Produktionsservers“ besteht in der Entwicklung oder dem Testen von Lösungen, ohne den Produktionsserver zu belasten. Updates der XHQ-Lösungsinhalte werden vom Lösungsadministrator normalerweise in regelmäßigen Abständen vom Entwicklungsserver auf den Produktionsserver übertragen. Dies ist erforderlich, damit die Updates der XHQ-Inhalte für die Endbenutzer zugänglich sind.

Es ist dem Kunden untersagt, die XHQ-Software auf einem physischen Intel-basierten Server mit mehr als zwei physischen CPU-Sockets zu installieren.

Die Verwendung eines virtuellen Servers ist nur gestattet, wenn die zugrunde liegende Hardwarekonfiguration des physischen Servers die oben beschriebene Anzahl der lizenzierten physischen CPU-Sockets nicht überschreitet. XHQ-Software darf nicht auf einem virtuellen Server verwendet oder für einen virtuellen Server lizenziert werden, wenn der zugrunde liegende physische Server, entweder allein oder bei Verwendung in einem Cluster, die maximale Kapazität von zwei CPU-Sockets eines physischen Intel-basierten Servers überschreitet.

Beabsichtigt der Kunde, den Lizenzschlüssel der XHQ-Software auf einen anderen Server zu übertragen, muss SISW unter Einhaltung einer angemessenen Frist über die geplante Übertragung unterrichtet werden. SISW erlaubt in diesen Fällen die Übertragung auf einen anderen Server bis zu drei (3) Mal pro Kalenderjahr ohne zusätzliche Kosten und stellt einen neuen Lizenzschlüssel für den Kunden aus.

**3. Lizenztypen.** Die für die XHQ-Software zur Verfügung stehenden speziellen Lizenztypen werden in dieser Ziffer weiter definiert. Zwecks Klarstellung wird darauf hingewiesen, dass im Rahmenvertrag definierte, in dieser Ziffer aber nicht ausdrücklich genannte Lizenztypen nicht zur Anwendung kommen.

a) „Named User“-Lizenz bedeutet, dass die XHQ-Software ausschließlich von der lizenzierten Anzahl der namentlich benannten Nutzer genutzt werden darf. Neben Authorized Users kann ein Named User auch ein Computersystem sowie alle Fälle von indirektem Zugang zu der XHQ-Software sein, die z. B. über Computersystem-Vernetzungen erfolgen können, die als Named Users der lizenzierten XHQ-Software fungieren und die Schnittstellen zwischen der XHQ-Software und anderen Systemen des Kunden bilden. Beispielsweise müssen auch bei Multiplexing oder einer Weitergabe von Daten aus der XHQ-Software über ein zwischengeschaltetes System alle einzelnen Nutzer oder Computersysteme, die als Named User auf die Daten über das zwischengeschaltete System zugreifen, als Named User lizenziert werden. Die Nutzung des mit XHQ gelieferten Multi-Site (Tierced Connector) zählt im Sinne dieser Definition nicht als indirekter Zugang. Der Kunde ist berechtigt, Named User-Lizenzen zu ändern, sofern eine einzelne Named User-Lizenz nicht mehr als einmal pro Kalendermonat geändert wird.

b) „Concurrent User“-Lizenz bedeutet, dass zu einem bestimmten Zeitpunkt maximal die lizenzierte Höchstzahl der „Concurrent Users“ gleichzeitig auf die XHQ-Software zugreifen darf.

c) Für „Unbefristete Lizenzen“, „Backup (oder Failsafe)-Lizenzen“, „Extended Term-Lizenzen“, „Subscription-Lizenzen“ und „Per Server-Lizenzen“ gelten die Regelungen des Rahmenvertrages.

**4. Begrenzte Gewährleistung und Haftungsausschlüsse.**

Zusätzlich zu den Haftungsausschlüssen im Rahmenvertrag gilt Folgendes:

Kein Teil der XHQ-Software ist als Teil einer Online-Steuerungsanlage oder für gefährliche Umgebungen, die einen ausfallsicheren Betrieb erfordern wie z. B. Online-Steuerung von Flugzeugen, Flugverkehr, Flugzeugnavigation oder Flugzeugkommunikation oder für die Entwicklung, den Bau, den Betrieb oder die Wartung von Kernkraftanlagen, direkten lebenserhaltenden Maschinen oder Waffensystemen, in denen der Ausfall der XHQ-Software direkt zu Tod, Personenschäden oder schweren Sach- oder Umweltschäden führen könnte, konzipiert, hergestellt oder zur Nutzung oder zum Wiederverkauf beabsichtigt („Aktivitäten mit hohem Risiko“). DER LIZENZGEBER UND SEINE LIEFERANTEN SCHLIESSEN GEZIELT JEDE AUSDRÜCKLICHE ODER STILLSCHWEIGENDE ZUSICHERUNG DER EIGNUNG FÜR AKTIVITÄTEN MIT HOHEM RISIKO AUS. Der Kunde sichert zu, dass er die XHQ-Software nicht für Aktivitäten mit hohem Risiko einsetzen wird.

**5. Sonstige Lizenzierungsfragen.**

a) Der Kunde nimmt ein Update der XHQ-Software gemäß den Installationsvorschriften vor, die in der zusammen mit der XHQ-Software gelieferten Dokumentation beschrieben sind. In der Dokumentation enthaltene oder von SISW gesondert mitgeteilte Hinweise über die Einstellung des Supports für ältere Releases der XHQ-Software sind für den Kunden bindend.

b) Datenbank-Software. Die XHQ-Software kann eingebettete Datenbank-Software („Datenbank-Software“) enthalten. Die Nutzung der Datenbank-Software ist ausschließlich auf ihre Nutzung mit der XHQ-Software beschränkt. Dem Kunden sind unter anderem folgende Tätigkeiten untersagt:

- (1) Timesharing, Dienstleistungen für Dritte, Abo-Service oder Vermietung der Datenbank-Software;
- (2) Übertragung des Eigentumsrechts an der Datenbank-Software oder der Nutzung der Datenbank-Software auf irgendjemand anderen;
- (3) direkte Nutzung der Datenbank-Software ausgenommen als Teil der Lösung, die die Software nutzt;
- (4) Installation, Nutzung oder Betrieb der Datenbank-Software auf einem Computer-System, auf dem die XHQ-Software nicht installiert ist. Die Datenbank-Software darf ausschließlich in Verbindung mit der XHQ-Software genutzt werden; und

(5) Vertrieb oder sonstige Verbreitung der Datenbank-Software.

- c) Einhaltung der Lizenzvereinbarungen für Produkte, die nicht von SISW geliefert werden. Die Nutzung der XHQ-Software kann Änderungen an gewissen bestehenden Lizenzvereinbarungen des Kunden mit anderen Anbietern erfordern. Für die Einhaltung dieser Vereinbarungen ist ausschließlich der Kunde verantwortlich. Der Kunde ist für die Beschaffung von unterstützender Software, die für die Nutzung der XHQ-Software erforderlich ist, einschließlich Betriebssystem-Software, Datenbank-Software oder Anwendungs-Software Dritter, und für die Interoperabilität zwischen der unterstützenden Software und der XHQ-Software verantwortlich.
- d) Dritt- und Open-Source-Software. Die XHQ-Software kann Technologie von Dritten, u.a. auch Open-Source-Software, die mit der XHQ-Software geliefert wird, enthalten oder deren Nutzung erforderlich machen. Für Technologie von Dritten erhält der Kunde eine Lizenz entweder gemäß den Bedingungen dieses Rahmenvertrages oder gemäß gesonderten Lizenzbedingungen, die in der einschlägigen Dokumentation, „Readme“-Dateien, Hinweisdateien oder sonstigen derartigen Dokumenten oder Dateien festgelegt sind („Dritt-Lizenzen unterliegende Technologie“). Die Rechte des Kunden zur Nutzung von Dritt-Lizenzen unterliegender Technologie unterliegen diesen gesonderten Lizenzbedingungen und sind in keiner Weise durch diesen Rahmenvertrag eingeschränkt. Bestimmungen dieses Rahmenvertrages, die im Widerspruch zu einem zwingenden geltenden Recht stehen, das durch eine Dritt-Lizenz gewährt wird, finden keine Anwendung. Wenn eine geltende Dritt-Lizenz es erfordert, dass SISW einen in den Dritt-Lizenzen unterliegenden Technologie enthaltenen Quellcode bereitstellt, wird SISW diesen auf schriftliches Verlangen zur Verfügung stellen, ggf. gegen Zahlung der Kosten für Versand und Abwicklung. Zur Klarstellung: Technologie Dritter, bei der es sich nicht um Dritt-Lizenzen unterliegende Technologie handelt, gilt als Teil der XHQ-Software, für die dem Kunden eine Lizenz gemäß den Bedingungen dieses Rahmenvertrages gewährt wird.

## 6. Software-Pflegebedingungen.

- a) Software-Pflegeservices. In den Software-Pflegeservices sind keine Customizing-Leistungen für die XHQ-Software enthalten.
- b) Neue Releases. Die Releases für die XHQ-Software werden in Major oder Minor eingeteilt. Die erste Ziffer stellt die Version des Major Release dar. Die zweite Ziffer (hinter dem Punkt) gibt die Version des Minor Release an. Sowohl Major als auch Minor Releases enthalten erweiterte Funktionalität und können Bug Fixes enthalten.
- c) Pflege für Vorgängerreleases. Bei XHQ-Software wird Support für das aktuelle Release und die beiden vorhergehenden Releases geleistet.
- d) Fehlerberichtigung. Voraussetzung für die Fehlerberichtigung gemäß der Beschreibung im Rahmenvertrag ist häufig, dass die gemeldete Abweichung von der Dokumentation in einer neutralen XHQ-Systemumgebung reproduzierbar ist. Hierunter ist eine vorinstallierte XHQ-Systemumgebung einschließlich Software Dritter gemäß der Beschreibung in der Dokumentation zu verstehen.
- e) Supportkanäle: Zusätzlich zu dem telefonischen Support gemäß der Beschreibung im Rahmenvertrag können auch ein Webportal und eine E-Mail-Adresse verwendet werden, um den XHQ-Kunden-Support zu kontaktieren. Die aktuellen Informationen zur Kontaktaufnahme mit XHQ-Kunden-Support sind in der XHQ-Produktdokumentation enthalten, die mit der Software bereitgestellt wird.
- f) Mögliche Prioritätsklassen von gemeldeten Problemen:
- **Kritisch (Schweregrad 1, kritisches Problem):** Ein kritisches Problem mit der lizenzierten Software ist ein Problem, das schwerwiegende Auswirkungen auf die kontinuierliche Nutzung einer oder mehrerer kritischer Funktionen der lizenzierten Software hat und eine normale Nutzung durch alle Nutzer der lizenzierten Software verhindert.  
Das Problem muss schwerwiegende Auswirkungen auf entscheidende Geschäftsprozesse innerhalb eines Produktionssystems (d. h., auf einem XHQ-Produktionsserver, nicht innerhalb eines Entwicklungs- oder Testsystems) haben. Es gibt keinen für den Kunden akzeptablen Workaround.
  - **Hoch (Schweregrad 2, schwerwiegendes Problem):** Ein schwerwiegendes Problem ist ein Problem, das sich auf einen Teil wichtiger Funktionen der lizenzierten Software auswirkt oder diese fortwährend einschränkt und die Mehrheit der Nutzer davon betroffen ist.  
Das Problem ist zeitkritisch und wichtig für die langfristige Produktivität des Kunden.  
Es gibt keinen für den Kunden akzeptablen Workaround.
  - **Mittel/Allgemein (Schweregrad 3, geringes Problem oder schwerwiegendes Problem mit Fehlerumgehung):** (i) Ein geringes Problem, das geringe Auswirkungen auf die Funktionalität der lizenzierten Software hat oder diese Funktionalität geringfügig einschränkt, jedoch keine wesentlichen Auswirkungen auf die Nutzung durch den Kunden hat; oder (ii) ein schwerwiegendes Problem der lizenzierten Software, für das es einen für den Kunden akzeptablen Workaround gibt.

Das Problem ist zeitkritisch und bedeutend für die langfristige Produktivität, verursacht jedoch keine direkte Arbeitsunterbrechung und die Nutzung durch den Kunden kann eingeschränkt fortgesetzt werden.

Das Problem kann auch zu einer direkten Arbeitsunterbrechung bei einer individuellen Installation der Client-Software führen.

- Gering (Schweregrad 4, keine Auswirkung): (i) Ein geringes Problem mit der lizenzierten Software, das keine Auswirkung auf die Nutzung durch den Kunden hat; oder (ii) ein geringes Problem mit der lizenzierten Software, für das es einen für den Kunden akzeptablen Workaround gibt; oder (iii) ein Dokumentationsfehler; oder (iv) die Anfrage eines neuen Features oder neuer Funktionalität im bestehenden Produkt.

Das Ereignis/Problem ist weder zeitkritisch noch entscheidend für die langfristige Produktivität, verursacht keine sofortige Arbeitsunterbrechung und der Betrieb kann uneingeschränkt fortgesetzt werden.

Dies ist der Standardschweregrad, wenn kein Schweregrad für ein Ereignis angegeben ist.

- g) Level der Software-Pflegeservices und Reaktionszeiten: die folgenden Support-Level mit den entsprechenden Reaktionszeiten sind verfügbar. Der Standard-Support-Level ist Bronze. Silber und Gold sind optionale Premium-Level.

- Bronze-Support-Services: 9 mal 5 Stunden Support, 9 Stunden am Tag, 5 Tage die Woche, von Montag bis Freitag. Die Sommerzeit wird berücksichtigt.

Auswahl eines Geltungsbereichs aus den folgenden Optionen (Standard: Nord-, Mittel- und Südamerika):

- Nord-, Mittel- und Südamerika (15-1 GM T)
- Europa (8-17 GMT)
- Asien (1-10 GMT)

Gesetzliche Feiertage sind gemäß Definition der folgenden Länder für den entsprechenden Geltungsbereich ausgenommen:

- USA (Nord-, Mittel- und Südamerika)
- Deutschland (Europa)
- Singapur (Asien)

Beispiel Nord-, Mittel- und Südamerika: umfasst eine Abdeckung von 07:00-17:00 Uhr, pazifische Zeit, von Montag bis Freitag, gesetzliche Feiertage in den USA ausgenommen.

- Silber-Support-Services: 24 mal 5 Stunden Support, 24 Stunden am Tag, 5 Tage die Woche, von Montag bis Freitag. Die Sommerzeit wird berücksichtigt.

Auswahl eines Geltungsbereichs aus den folgenden Optionen (Standard: Nord-, Mittel- und Südamerika):

- Nord-, Mittel- und Südamerika
- Europa
- Asien

Die wöchentlichen Start-/Endzeiten der Abdeckung in den einzelnen Geltungsbereichen folgen der Ortszeit der folgenden Länder:

- Kalifornien/USA (Nord-, Mittel- und Südamerika)
- Deutschland (Europa)
- Singapur (Asien)

Beispiel Nord-, Mittel- und Südamerika: *umfasst eine Abdeckung von Mitternacht am Sonntag bis Mitternacht am Freitag, pazifische Zeit, von Montag bis Freitag.*

- Gold-Support-Services: 24 mal 7 Stunden Support, 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Die nachstehende Tabelle enthält die Reaktionszeiten für die verfügbaren Support-Level, ausgehend von der Ereignis-prioritätsklasse. SISW wird mit wirtschaftlich angemessenem Aufwand versuchen, die nachstehend genannten Reaktionszeiten einzuhalten.

	Kritisch	Hoch	Mittel/Allgemein	Gering
Bronze-Support-Services	2 Stunden	8 Stunden	48 Stunden	96 Stunden
Silber-Support-Services	1 Stunde	4 Stunden	8 Stunden	48 Stunden
Gold-Support-Services	1 Stunde	4 Stunden	8 Stunden	48 Stunden

- h) Erstmalige Gebühren und Verlängerungsgebühren. Die Pflegegebühr für XHQ-Software ist jeweils jährlich zu Beginn eines Kalenderjahres im Voraus zu zahlen. Für das Jahr, in dem die Lizenz erworben wird und die Pflegeservices beginnen, wird die Pflegegebühr anteilig für die Zeit zwischen dem Beginn der Services und dem 31. Dezember dieses Jahres erhoben.
- i) Ausschlüsse. Die folgenden Probleme fallen nicht unter die XHQ-Software-Pflegeservices oder sind nicht in ihnen enthalten:
- (1) Unsachgemäßer Gebrauch. Probleme, die zurückzuführen sind auf unsachgemäßen Gebrauch, unbefugte Änderung oder Beschädigung der XHQ-Software oder Nutzung der XHQ-Software, die von den von SISW in der betreffenden Dokumentation vorgegebenen Betriebsverfahren abweicht; oder
  - (2) Unbefugte Änderungen. Probleme, die durch Änderungen oder Ergänzungen oder versuchte Änderungen oder Ergänzungen von Releases der XHQ-Software verursacht werden, die nicht von SISW durchgeführt oder schriftlich genehmigt wurden; oder
  - (3) Nicht genehmigte Software oder Hardware. Probleme, die aus der Kombination der XHQ-Software mit Kunden-Hardware, -Software oder -Anlagen nach der erstmaligen Installation der XHQ-Software entstehen, insoweit diese Kombination nicht in der Dokumentation oder von SISW schriftlich genehmigt wurde; oder
  - (4) Unfall. Betrieb der XHQ-Software mit anderen Medien, die nicht die Herstellervorgaben erfüllen oder den Herstellervorgaben entsprechend gewartet werden; oder andere Ursachen als die übliche Nutzung; oder
  - (5) Nichterfüllung der Pflichten aus dem Rahmenvertrag und diesem XHQ-Vertragszusatz aufseiten des Kunden.
- j) Dritt-Software. SISW bestätigt lediglich, dass Dritt-Software in Verbindung mit der XHQ-Software gemäß den Angaben in der zugehörigen Dokumentation funktioniert. Eine sonstige Nutzung von Dritt-Software durch den Kunden, entweder als eigenständiges Produkt oder in Verbindung mit der XHQ-Software, wurde nicht getestet und ist nicht von SISW zertifiziert. SISW kann den Kunden in Bezug auf die Interoperabilität von Dritt-Software mit der XHQ-Software unterstützen, ist jedoch nicht zur Unterstützung der Dritt-Software verpflichtet.