

# Software XHQ

## Termos Específicos do Produto

A Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., ou uma das empresas afiliadas Siemens Industry Software (coletivamente aqui referida como "SISW"), assinou um contrato de licença de software e serviços com um cliente para o software da SISW, o qual pode ter tomado a forma de um contrato escrito assinado por ambas as partes ou um click-wrap ou contrato on-line acordado pelo cliente eletronicamente (aqui referido como o "Contrato"). Estes termos e condições (o "Aditamento XHQ") são específicos para o software XHQ ("Software XHQ") e não para qualquer outro software oferecido pela SISW. Estes termos são adicionais aos termos do Contrato e, na medida em que esses termos estão em conflito com os termos do Contrato, estes termos terão precedência e substituirão os termos do Contrato com relação ao Software XHQ. Cláusulas e tópicos não mencionados no presente Aditamento XHQ devem ser aplicados conforme estabelecido no Contrato.

1. **Definições.** As seguintes definições são específicas ao Software XHQ e não a qualquer outro Software fornecido sob o Contrato.

- a) "**Documentação.**" A Documentação XHQ está disponível em Inglês. Esta apenas poderá ser usada em conjunto com a instalação e uso do Software XHQ. É fornecido em formato digital com o Software XHQ.
- b) "**Quick Start Packs**" são módulos que complementam o "Software XHQ". Os Quick Start Packs não estão "prontos para uso" e precisam ser customizados antes que possam ser usados para qualquer finalidade específica. É responsabilidade exclusiva do Cliente modificar e completar os Quick Start Packs para atender as suas necessidades específicas. Os Quick Start Packs, quando inalterados, oferecem os mesmos termos e condições de Garantia conforme descritos no Contrato, mas não são cobertos pela manutenção, pelo suporte e não têm direito a atualizações gratuitas para versões subsequentes. O Cliente pode, a seu critério, contratar os Serviços de Entrega XHQ para manter, aprimorar ou modificar os Quick Start Packs como projetos de serviços profissionais, em termos e preços que sejam mutuamente aceitáveis para as partes. Quick Start Packs modificados não são cobertos pela garantia.
- c) "**Helper tools**": são ferramentas que automatizam ou agilizam tarefas que de outra forma exigiriam trabalho intensivo. As Helper tools oferecem os mesmos termos e condições de Garantia conforme descritos no Contrato, mas não incluem manutenção, suporte e não têm direito a atualizações gratuitas para versões subsequentes. O Cliente pode, a seu critério, contratar os Serviços de Entrega XHQ para aprimorar ou modificar as Helper tools, como projetos de serviços profissionais, em termos e preços que sejam mutuamente aceitáveis para as partes.
- d) "**Relatório de Incidente (IR)**": significa uma consulta do Cliente relacionada ao Software XHQ que seja abordada no âmbito dos Termos e Condições de Manutenção de Software descritos na seção 6 deste documento.
- e) "**Multiplexação**": significa o uso de hardware ou software para agrupar conexões ou redirecionar informações.
- f) "**Tempo de Resposta**": o tempo decorrido desde a recepção de um incidente de suporte através de um dos canais fornecidos pela SISW (portal web, telefone, e-mail) até a primeira resposta de um especialista/técnico de suporte da SISW.

2. **Concessão de licença e condições.** Além da concessão de licença e das condições estipuladas no Contrato, as seguintes condições deverão ser aplicadas.

A licença XHQ permite que o Software XHQ licenciado seja instalado em um servidor de classe Intel com apenas, no máximo dois soquetes de CPU físicos. A utilização está limitada ao número de Usuários Identificados e é referida como servidor de "produção".

Uma licença XHQ para servidores de "não produção" só pode ser instalada em um servidor de classe Intel com o máximo de dois soquetes de CPU físicos, com a finalidade de desenvolvimento de solução e teste de solução somente. A instalação é limitada para ser acessada apenas pelo número de usuários licenciados, conforme definido na descrição de produto de "não produção", mas, por outro lado, tem as mesmas opções de licença XHQ habilitadas como no servidor de produção e referenciadas como o servidor de "não produção".

O servidor de "não produção" não pode ser usado sob qualquer circunstância como um servidor de produção adicional, nem para substituir temporariamente um servidor de produção que pode estar momentaneamente inoperante. A única finalidade de um servidor de "não produção" é permitir o desenvolvimento de soluções ou o teste de soluções sem impactar o servidor de produção. As atualizações de conteúdo da solução XHQ do servidor de desenvolvimento são, normalmente, transferidas para o servidor de produção em intervalos regulares pelo administrador da solução. Isso é necessário para tornar as atualizações de conteúdo XHQ acessíveis aos usuários finais.

O Cliente pode não instalar o Software XHQ em um servidor de classe Intel físico com mais de dois soquetes de CPU físicos.

O Cliente pode usar um servidor virtual somente se a configuração de hardware subjacente do servidor físico não exceder a contagem de soquetes de CPU físicos licenciados, conforme está descrito acima. O Software XHQ não pode ser usado ou licenciado em um servidor virtual no qual o servidor físico subjacente, tanto individualmente ou usado em cluster, excederia a capacidade máxima de dois soquetes de CPU de servidor de classe Intel físico.

Se o Cliente tiver intenção de transferir a chave de licença do Software XHQ para outro Servidor, ele deverá notificar a SIWS com antecedência razoável à transferência pretendida. Nesses casos, a SISW deverá autorizar tal transferência para outro Servidor, até três (3) vezes por ano-calendário, sem custos, e emitir uma nova chave de licença para o Cliente.

**3. Tipos de Licenças.** Os principais tipos de Licença disponíveis para o Software XHQ estão definidas mais adiante nesta Cláusula. Para evitar dúvida, tipos de Licenças definidos no Contrato, mas não mencionados explicitamente nesta Cláusula, não serão aplicáveis.

- a) “Licença para Usuário Designado” significa que a licença de Software XHQ pode ser usada pelo número licenciado de Usuários Designados. Além dos Usuários Autorizados, um Usuário Designado pode também ser um sistema de computador bem como todas as instâncias de acesso indireto do Software XHQ o qual pode, por exemplo, ocorrer através de interligações de sistema de computador atuando como Usuário Designado do Software XHQ e interface entre o Software XHQ e outros sistemas do Cliente. Por exemplo, multiplexação ou redistribuição de dados a partir do Software XHQ através de um sistema intermediário que não evita a necessidade de licenciar todos os usuários individuais ou sistemas de computador que acessam os dados do sistema intermediário como Usuários Designados. O uso de Multi-Site (Conector Hierarquizado), entregue com o XHQ, não conta como acesso indireto para fins da presente definição. O Cliente deverá ter o direito de alterar as licenças dos Usuários Nomeados, contanto que nenhuma licença individual do Usuário Nomeado seja alterada mais de uma vez por mês-calendário.
- b) “Licença de Usuário Simultâneo” significa que o Software XHQ pode ser acessado a qualquer momento pelo número máximo licenciado de "usuários simultâneos".
- c) Em relação às “Licenças Perpétuas”, “Licenças de Backup (ou À Prova de Falhas)”, “Licenças de Prazo Estendido”, “Licenças de Assinatura” e “Licenças por Servidor”, os termos do Acordo deverão ser aplicados.

**4. Garantia Limitada e Isenções de Responsabilidade.**

Além das isenções de responsabilidade contidas no Contrato, o seguinte será aplicado:

Nenhuma parte do Software XHQ será designada, manufaturada ou destinada ao uso ou revenda como parte de um equipamento de controle online ou em ambientes perigosos que exijam desempenho livre de falhas, tais como o controle online de aeronave, tráfego aéreo, navegação ou comunicação de aeronaves, ou no design, construção, operação ou manutenção de qualquer instalação nuclear, máquinas de suporte direto à vida, ou sistema de armas, no qual a falha do Software XHQ levará diretamente à morte, lesões pessoais ou danos físicos ou ambientais graves. ("Atividades de Alto Risco"). O LICENCIADOR E SEUS FORNECEDORES RENUNCIAM ESPECIFICAMENTE A QUALQUER GARANTIA EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA RELATIVA A ATIVIDADES DE ALTO RISCO. O Cliente garante que o Software XHQ não será usado para Atividades de Alto Risco.

**5. Outras Questões de Licenciamento.**

- a) O Cliente deverá atualizar o Software XHQ de acordo com as regras de instalação especificadas na documentação entregue com o Software XHQ. Avisos contidos na Documentação, ou fornecidos separadamente pela SISW, a respeito à descontinuação do suporte para os lançamentos mais antigos do Software XHQ, devem ser vinculantes sobre o Cliente.
- b) Software de Banco de Dados. O Software XHQ pode incluir um software de banco de dados incorporado ("Software de Banco de Dados"). A utilização do Software de Banco de Dados está estritamente limitada ao seu uso com o Software XHQ. O Cliente é proibido de praticar as seguintes atividades, dentre outras:
  - (1) Uso de aluguel, serviço de subscrição, departamento de serviço ou compartilhamento de tempo do Software de Banco de Dados;
  - (2) Transferência da titularidade ou uso do Software de Banco de Dados a qualquer outra pessoa;
  - (3) Uso direto do Software de Banco de Dados salvo como parte da solução utilizada no Software;
  - (4) Instalação, utilização, ou execução do Software de Banco de Dados em qualquer Sistema de computador sobre o qual o Software XHQ não está instalado. O Software de Banco de Dados deverá ser usado somente em conjunto com o Software XHQ; e
  - (5) Distribuição ou outras disseminações do Software de Banco de Dados.

- c) Conformidade com Contratos de Licença para produtos não fornecidos pela SISW. O uso do Software XHQ poderá exigir modificações a certos Contratos de licença de Cliente existente com outros fornecedores. É exclusiva responsabilidade do Cliente cumprir os referidos contratos. O Cliente é responsável por obter qualquer suporte de software solicitado para uso do Software XHQ, incluindo qualquer software de Sistema operacional, software de banco de dados, ou software para aplicativo de terceiros, e para a interoperabilidade entre o software de suporte e o Software XHQ.
- d) Software de Terceiro e de Código Aberto. O Software XHQ pode conter ou requerer o uso de tecnologia de terceiro fornecida com o Software XHQ, incluindo software de código aberto. A tecnologia de terceiro está licenciada para o Cliente conforme os termos deste Contrato ou conforme termos de licença separada que deverão ser especificados na Documentação relevante, nos arquivos "leia-me", arquivos de notificação ou outros documentos ou arquivos ("Tecnologia Sujeita a uma Licença de Terceiro"). Os direitos do Cliente de usar a Tecnologia Sujeita a uma Licença de Terceiro estão sujeitos a esses termos de licença separada e não se restringem de nenhuma forma a este Contrato e, na medida que algum termo deste Contrato entre em conflito com algum direito obrigatório aplicável concedido por uma licença de terceiro, não deverão ser aplicados. Se alguma licença de terceiro aplicável exigir que a SISW forneça o código-fonte contido na Tecnologia Sujeita a uma Licença de Terceiro, a SISW deverá fornecê-lo mediante solicitação por escrito, se aplicável em relação ao pagamento de tarifas de expedição e manuseio. A fim de evitar dúvidas, a tecnologia de terceiro que não for uma Tecnologia Sujeita a uma Licença de Terceiro deverá ser considerada parte do Software XHQ e estar licenciada para o Cliente conforme os termos deste Acordo.

## **6. Termos e Condições de Manutenção de Software.**

- a) Serviços de Manutenção de Software. Os serviços de manutenção de Software não incluem serviços para customizações do Software XHQ.
- b) Novos Lançamentos. Os lançamentos do Software XHQ são categorizados em principais e secundários. O primeiro dígito representa a versão do lançamento principal. O Segundo dígito (atrás do ponto) representa a versão do lançamento secundário. Ambos, lançamentos principal e secundário contêm funcionalidades estendidas significativas e poderão conter bugs fixos.
- c) Manutenção para Lançamentos Anteriores. Com relação ao Software XHQ, o lançamento mais atual e os dois lançamentos anteriores terão suporte.
- d) Correção de Erro. Condição prévia para Correção de Erro conforme descrito no Contrato é que o descumprimento relatado frequentemente com relação à documentação seja reproduzível em um ambiente de sistema XHQ neutro, o que significa um ambiente de sistema XHQ pré-instalado, incluindo software de terceiros, conforme descrito na Documentação.
- e) Canais de suporte: Além do Suporte Telefônico, conforme descrito no Contrato, um portal da Web e um endereço de e-mail também poderão ser usados para contatar o suporte ao cliente XHQ. As informações mais atualizadas sobre como entrar em contato com o suporte ao cliente XHQ podem ser encontradas na documentação do produto que é entregue juntamente com o Software.
- f) Categorias Prioritárias de Incidente:
- **Crítico (Gravidade 1, Problema Crítico):** Um Problema crítico com o Software Licenciado é aquele que impacta severamente o uso continuado de uma ou mais funções críticas do Software Licenciado, e impede o uso normal do cliente para todos os usuários do Software Licenciado.  

O problema deve afetar gravemente as operações críticas de negócios em um sistema de produção (isto é, em um servidor XHQ de produção, e não em um sistema de desenvolvimento ou teste). Não há uma solução alternativa para o cliente.
  - **Alto (Gravidade 2, Problema Grave):** Um Problema grave é aquele que afeta ou restringe continuamente um subconjunto significativo de funcionalidade do Software Licenciado para a maioria dos usuários.  

O problema é de natureza sensível ao tempo e importante para a produtividade a longo prazo do cliente.  
Não há uma solução alternativa para o cliente.
  - **Médio/Geral (Gravidade 3, Problema Menor ou Grave com solução de problemas):** Um (i) Problema menor que afeta ou restringe ligeiramente a funcionalidade do Software Licenciado, mas não exerce um efeito significativo no uso do cliente; ou um (ii) Problema grave do Software Licenciado, para o qual exista uma solução alternativa aceitável para o cliente.  

O Problema é de natureza sensível ao tempo e importante para a produtividade a longo prazo, mas não está causando uma paralisação imediata do trabalho, e o uso do cliente pode continuar de forma restrita.  
O Problema também pode causar uma paralisação imediata de trabalho para uma instalação individual de software do cliente.

- Baixo (Gravidade 4, sem impacto): Um (i) Problema menor com o Software Licenciado, que não tem efeito sobre o uso do cliente; ou um (ii) Problema menor com o Software Licenciado, para o qual exista uma solução alternativa aceitável para o cliente; ou (iii) erro de documentação; ou (iv) solicitação de um novo recurso ou funcionalidade do produto existente.

O Problema/Incidente não é de natureza sensível ao tempo ou importante para a produtividade a longo prazo, não causa uma paralisação imediata do trabalho, e as operações podem continuar sem restrições.

Esse é o nível de gravidade padrão caso um nível de gravidade de Incidente não seja, de outra maneira, especificado.

- g) Níveis de Serviço de Manutenção de Software e Tempos de Resposta: os seguintes níveis de suporte estão disponíveis com os respectivos Tempos de Resposta. O nível de suporte padrão é o Bronze, sendo Prata e Ouro os níveis especiais opcionais.

- Serviços de Suporte Bronze: suporte em 9 x 5 horas. 9 horas por dia, 5 dias por semana. De segunda a sexta-feira. Dentro do horário de verão

Escolha uma zona de cobertura a partir das seguintes opções (padrão: Américas):

- Américas (15-1 GMT)
- Europa (8-17 GMT)
- Ásia (1-10 GMT)

Exclua os feriados nacionais conforme definidos pelos seguintes países para a zona de cobertura correspondente:

- EUA (Américas)
- Alemanha (Europa)
- Cingapura (Ásia)

Exemplo para Américas: implica a cobertura de 7h00 às 17:00, Horário do Pacífico, de segunda a sexta-feira, excluindo os feriados nacionais dos EUA.

- Serviços de Suporte Prata: suporte em 24 x 5 horas. 24 horas por dia, 5 dias por semana. De segunda a sexta-feira. Dentro do horário de verão

Escolha uma zona de cobertura a partir das seguintes opções (padrão: Américas):

- Américas
- Europa
- Ásia

Os horários semanais de início/fim da cobertura seguem os horários locais dos seguintes países, em cada zona de cobertura:

- Califórnia/EUA (Américas)
- Alemanha (Europa)
- Cingapura (Ásia)

Exemplo para Américas: *implica cobertura a partir da meia noite de domingo até a meia noite de sexta-feira, horário do Pacífico, de segunda a sexta-feira.*

- Serviços de Suporte Ouro: suporte em 24 x 7 horas. 24 horas por dia, 7 dias por semana.

A tabela a seguir descreve os Tempos de Resposta para os níveis de suporte disponíveis, com base na Classe de Prioridade de Incidente. A SISW envidará esforços comerciais razoáveis para cumprir com os tempos de resposta mencionados abaixo.

	Crítico	Alto	Médio/Geral	Baixo
Serviços de Suporte Bronze	2 horas	8 horas	48 horas	96 horas
Serviços de Suporte Prata	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas
Serviços de Suporte Ouro	1 hora	4 horas	8 horas	48 horas

- h) Taxas Iniciais e Renovações. A taxa de manutenção para o Software XHQ é paga em incrementos anuais no início de cada ano com antecedência. Para o ano no qual a licença foi adquirida e os serviços de manutenção foram iniciados, a taxa de manutenção inicial será rateada para cobrir o período de tempo a partir do início dos serviços até 31 de dezembro daquele mesmo ano.

- i) Exclusão. Os seguintes problemas não são cobertos, ou incluídos, pelos serviços de manutenção do Software XHQ:
- (1) Uso Impróprio. Qualquer problema resultante de uso incorreto, uso impróprio, alteração não autorizada, ou dano ao Software XHQ ou uso do Software XHQ que estejam em desacordo com qualquer procedimento operacional estabelecido pela SISW nas Documentações válidas, ou
  - (2) Modificações não Autorizadas. Qualquer problema causado por uma modificação, alteração ou adição, ou tentativa de modificação, alteração ou adição, em qualquer lançamento do Software XHQ que não seja feita ou autorizada por escrito pela SISW; ou
  - (3) Software ou Hardware não Aprovado. Qualquer problema que resulte da combinação do Software XHQ com um hardware, software ou equipamento do Cliente após a instalação inicial do Software XHQ na medida em que essa combinação não tenha sido aprovada na Documentação por escrito pela SISW; ou
  - (4) Acidente. Operação do Software com outra mídia que não esteja em conformidade ou não seja mantida em conformidade com as especificações do fabricante; ou causa diferente do uso comum, ou
  - (5) Falha do Cliente em cumprir suas obrigações sob o âmbito do Contrato e do presente Aditamento XHQ.
- j) Software de Terceiros. A SISW somente certifica que o Software de Terceiros funcionará em conjunto com o Software XHQ de acordo com sua Documentação relacionada. Qualquer outro uso de Software de Terceiros pelo Cliente, seja como um produto autônomo ou em conjunto com o Software XHQ, não foi testado e não é certificado pela SISW. Ao mesmo tempo que a SISW pode auxiliar o Cliente na interoperabilidade de Software de Terceiros com o Software XHQ, a SISW não tem nenhuma obrigação de oferecer suporte a Software de Terceiros.