

# Software as a Service (SaaS) Aanvullende voorwaarden

Siemens Digital Industries Software



Deze Aanvullende voorwaarden voor Software as a Service ('SaaS-voorwaarden') wijzigen de Universele Klantenovereenkomst (Universal Customer Agreement) ('UCA') tussen de Klant en Siemens uitsluitend met betrekking tot Aanbod waaraan de alfanumerieke code 'SAAS' is toegekend in de Order. Deze SaaS-voorwaarden vormen samen met de UCA en andere van toepassing zijnde Aanvullende voorwaarden de volledige overeenkomst tussen partijen (de 'Overeenkomst'). Het aanbod onder deze SaaS-voorwaarden bestaat voornamelijk uit Cloudservices.

## 1. DEFINITIES

Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan elders in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze SaaS-voorwaarden:

'**Gelieerde partij**' betekent een eenheid die bestuurt, wordt bestuurd door of onder gezamenlijke bestuur staat met Klant; in deze context wordt met 'bestuur' bedoeld het directe of indirecte eigendom van een meerderheid van het uitstaande aandelenvermogen van een entiteit.

'**Geautoriseerde Agent**' is een persoon die toegang tot het Aanbod nodig heeft ter ondersteuning van de interne bedrijfsvoering van de Klant of een Gelieerde partij van de Klant als consultant, agent of onderaannemer, of die anderszins uitdrukkelijk toestemming heeft in deze SaaS-voorwaarden voor toegang tot en gebruik van het Aanbod.

'**Geautoriseerde Gebruiker**' of '**Bekende Gebruiker**' betekent de werknemer of de Geautoriseerde Agent van de Klant en de Gelieerde partij van de klant. Elke Geautoriseerde Gebruiker moet een unieke gebruikersidentificatie gebruiken om toegang te krijgen tot en gebruik te maken van het Aanbod, tenzij algemene inloggegevens uitdrukkelijk worden toegestaan in deze SaaS-voorwaarden of toepasselijke Documentatie. Gebruikersidentificaties mogen niet worden gedeeld met andere personen.

'**Krediet**' verwijst naar een vooraf betaalde eenheid die een Geautoriseerde Gebruiker kan omzetten in een recht op toegang tot en gebruik van het Aanbod of aanvullende functionaliteiten, applicaties en/of modules van het betreffende Aanbod dat op de Order is aangegeven. Kredieten kunnen worden verbruikt tijdens de Abonnementstermijn van het desbetreffende Aanbod en kunnen niet opnieuw worden gebruikt. De specifieke functionaliteiten, applicaties en modules die toegankelijk zijn en het aantal benodigde Kredieten en eventuele andere details worden beschreven in de Documentatie.

'**Hoogrisicosysteem**' is een apparaat of systeem waarvoor uitgebreide veiligheidsfuncties nodig zijn, zoals voorzieningen voor faalveiligheid of foutentolerantie, om een veilige toestand te handhaven, en waarbij redelijkerwijs kan worden verwacht dat het falen van het apparaat of systeem direct tot de dood, lichamelijk letsel of catastrofale materiële schade zou kunnen leiden. Hoogrisicosystemen kunnen nodig zijn voor een kritieke infrastructuur, hulpmiddelen voor directe gezondheidsondersteuning, navigatie- of communicatiesystemen voor vliegtuigen, treinen, vaartuigen of voertuigen, en voor luchtverkeersleiding, wapensystemen, nucleaire installaties, elektriciteitscentrales, medische systemen en voorzieningen, en vervoersvoorzieningen.

Een '**Per Product**'-licentie is een licentie waarbij het gebruik van de Cloudservice is beperkt tot het aantal producten van het Siemens-aanbod of van derden waarmee de Cloudservice één op één per Gebruiker is gekoppeld.

'**Gebied**' betekent wereldwijd (onder voorbehoud van de verplichtingen van de Klant in de Overeenkomst met betrekking tot de naleving van exportcontroles), tenzij in de Order een geografisch gebied is aangegeven.

'**Token**' verwijst naar een vooraf betaalde eenheid die een Geautoriseerde Gebruiker tijdelijk kan omzetten in een recht op toegang tot en gebruik van het Aanbod of aanvullende functionaliteiten, applicaties en/of modules van het betreffende Aanbod dat op de Order is aangegeven. De specifieke functionaliteiten, applicaties en modules die toegankelijk zijn en het aantal benodigde tokens en eventuele andere details worden beschreven in de Documentatie. Wanneer Tokens worden toegepast door een gebruiker, zullen deze Tokens niet beschikbaar zijn totdat deze Geautoriseerde Gebruiker de functionaliteiten, applicaties of modules waartoe toegang is verkregen, niet langer gebruikt.

Een '**Value Based-licentie**' is een Token voor een bepaald Aanbod dat op het Orderformulier wordt vermeld.

## 2. ALGEMEEN

2.1. **Geautoriseerde toegang en geautoriseerd gebruik.** Elk Aanbod is gedurende de Abonnementstermijn uitsluitend toegankelijk voor en te gebruiken door Geautoriseerde Gebruikers in het Gebied, uitsluitend in overeenstemming met de Rechten en de Overeenkomst. De Klant kan het recht op toegang tot en gebruik van het Aanbod van een Geautoriseerde Gebruiker eenmaal per kalendermaand opnieuw toewijzen aan een andere Geautoriseerde Gebruiker binnen dezelfde categorie van rechten. Indirect gebruik van een Aanbod via door de Klant gebruikte hardware of software vermindert niet het aantal Geautoriseerde Gebruiker-rechten dat de Klant moet aanschaffen.

2.2. **Wijzigingen in Aanvullende voorwaarden. Uitbreiding van Aanbod.** Siemens kan deze SaaS-voorwaarden gedurende een Abonnementstermijn alleen updaten indien een dergelijke update (i) geen wezenlijk nadelig effect heeft op de rechten van de Klant (bijvoorbeeld met betrekking tot Rechten of serviceniveaus) of (ii) niet leidt tot een wezenlijke verslechtering van de beveiligingsmaatregelen die door Siemens met betrekking tot de Cloudservices of de Inhoud van de Klant worden gehandhaafd. Het voorgaande beperkt Siemens niet in zijn mogelijkheden om wijzigingen aan te brengen in deze SaaS-voorwaarden (i) om te voldoen aan toepasselijke wetgeving, (ii) om een wezenlijk beveiligingsrisico aan te pakken, (iii) om wijzigingen te weerspiegelen die zijn aangebracht in het Aanbod in overeenstemming met een wijzigingsbepaling in de Overeenkomst, of (iv) die van toepassing zijn op nieuwe functies, aanvullingen, verbeteringen, mogelijkheden, of aanvullende Cloudservices of Software die zonder extra kosten worden geleverd als onderdeel van het abonnement van de Klant op het Aanbod. Wanneer de Klant gebruikmaakt van dergelijke nieuwe functies, aanvullingen, verbeteringen, mogelijkheden, of Cloudservices of Software, zijn de op dat moment geldende SaaS-voorwaarden (die beschikbaar zijn op <https://www.siemens.com/sw-terms/supplements>) van toepassing op dergelijk gebruik.

In alle andere gevallen zal Siemens, indien een update van de Aanvullende voorwaarden gedurende een Abonnementstermijn op de Klant van toepassing is, commercieel gezien al het redelijke doen om de Klant ten minste 90 dagen voorafgaand aan een dergelijke wijziging of zoals elders in de Overeenkomst overeengekomen, daarvan in kennis te stellen.

- 2.3. **Testupdates.** Bepaald Aanbod biedt updates die eerst aan de Klant beschikbaar worden gesteld in een testomgeving, zodat de Klant dit kan beoordelen voordat een dergelijke update in productie wordt genomen ('Testupdate'). Siemens zal de Klant op de hoogte stellen wanneer een Testupdate beschikbaar is en van de datum waarop de productieomgeving van het Aanbod zal worden bijgewerkt. Het recht van de Klant om een Testupdate in een testomgeving te gebruiken is beperkt, zoals bepaald in de Overeenkomst, met de verwachting dat de Klant feedback zal geven om eventuele problemen te verhelpen wanneer de productieomgeving vervolgens wordt bijgewerkt. Updates op de productieomgeving voor het Aanbod vinden voor alle Klanten op een vaste datum plaats.
- 2.4. **Gebruik met hoog risico.** De Klant erkent en gaat ermee akkoord dat (i) Cloudservices niet ontworpen zijn om te worden gebruikt voor de werking van of binnen een Hoogrisicosysteem indien de werking van het Hoogrisicosysteem afhankelijk is van de goede werking van de Cloudservices en (ii) het resultaat van de verwerking van gegevens door middel van het gebruik van Cloudservices buiten de controle van Siemens ligt. De Klant zal Siemens, aan Siemens gelieerde partijen, zijn onderaannemers en hun vertegenwoordigers vrijwaren voor alle vorderingen, schade, boetes en kosten van derden (met inbegrip van de honoraria en kosten van advocaten) die op enigerlei wijze verband houden met het gebruik van een Cloudservice voor de werking van of binnen een Hoogrisicosysteem.

### 3. SPECIFIEKE VOORWAARDEN

De volgende aanvullende voorwaarden zijn uitsluitend van toepassing op het Aanbod dat betrekking heeft op de respectieve productfamilies die hieronder worden vermeld.

- 3.1. **Additive Manufacturing Network (AMN).** Naast het recht dat aan de Klant wordt verleend om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van het Aanbod voor zijn interne bedrijfsdoeleinden, hebben Geautoriseerde Gebruikers ook het recht om toegang te verkrijgen tot en gebruik te maken van het AMN-aanbod om via het AMN-aanbod Klanttransacties te verrichten. Geautoriseerde Gebruikers zijn ook werknemers van de klant van de Klant die zich in het Gebied bevindt en aan wie de Klant het recht verleent om Klanttransacties uit te voeren via het abonnement van de Klant op het AMN-aanbod. 'Klanttransactie' is elke marketing, aanbieding, verkoop of aankoop van producten of services door de Klant aan of van (i) een Geautoriseerde Gebruiker of (ii) een derde die een eigen lopend abonnement heeft op het AMN-aanbod, zoals gefaciliteerd door het gebruik van het AMN-aanbod.

Elke contractuele relatie met betrekking tot Klanttransacties is uitsluitend tussen de Klant en een dergelijke derde partij, en kan onderhevig zijn aan afzonderlijke voorwaarden die door Siemens beschikbaar worden gesteld met of als onderdeel van Klantinhoud of Inhoud van derden. Siemens is niet verantwoordelijk voor Inhoud van derden of het gebruik door de Klant van dergelijke Inhoud van derden. De Klant is een onafhankelijke leverancier of koper en draagt alle economische kansen en risico's die verband houden met de Klanttransacties. De Klant zorgt ervoor dat de Klant, en niet Siemens, wordt geïdentificeerd als de contractant bij een Klanttransactie. De Klant is als enige verantwoordelijk voor alle facturering en inning of levering met betrekking tot Transacties met de Klant. De Klant zal Siemens, aan Siemens gelieerde partijen, zijn onderaannemers en hun vertegenwoordigers vrijwaren tegen alle vorderingen, schadevergoedingen, boetes en kosten van derden (met inbegrip van advocatenhonoraria en -kosten) die op enigerlei wijze verband houden met (i) een Klanttransactie, met inbegrip van een terugbetaling, annulering of retourzending, en (ii) de fiscale verplichtingen of andere van toepassing zijnde kosten van de Klant met betrekking tot een Klanttransactie, of de inning, betaling, of het niet innen of betalen van belastingen of andere van toepassing zijnde kosten met betrekking tot een Klanttransactie, of het verzuim van de Klant om te voldoen aan fiscale registratieverplichtingen of -heffingen.

- 3.2. **PlantSight en Asset Performance Suite (APS).** Bepaalde Pakketaanbiedingen van PlantSight of APS worden beperkt door in de Order vermelde Rechten, die als volgt worden gedefinieerd:

- 'Gelijktijdige Gebruikers' betekent Geautoriseerde Gebruikers die gelijktijdig gebruikmaken van het PlantSight- of APS-aanbod.
- 'Industriële installatie' betekent een industriële faciliteit op dezelfde locatie en hetzelfde postadres, die geheel of gedeeltelijk eigendom is van, gepland is voor, geëxploiteerd wordt door of beheerd wordt door de Klant voor een specifiek industrieel bedrijfsdoel. Een industriële installatie kan uit verschillende gebouwen bestaan.
- 'Tag' betekent een stukje data dat een fysiek object in een Industriële installatie identificeert en waarvan de Klant bepaalt dat het relevant is voor de werking van de Industriële installatie. Tags kunnen meetpunten, instelpunten en controlepunten van een installatie omvatten (bijvoorbeeld een pomp, klep, instrument, pijpleiding, maar gewoonlijk geen elleboog, pakking, bout of moer).

Bepaalde functies voor operationele intelligence use cases vereisen een Abonnement op XHQ en een bijbehorende beheerde serviceactiviteit die afzonderlijk moeten worden aangeschaft.

- 3.3. **PCBflow.** PCBflow-aanbod wordt uitsluitend per Eenheid ter beschikking gesteld. 'Eenheid' is een pakket dat een maximum aantal DFM-rapporten per maand omvat zoals bepaald in de Order. 'DFM-rapport' verwijst naar een analyse die Geautoriseerde Gebruikers hebben gegenereerd, beoordeeld en/of gedownload met het PCBflow-aanbod gedurende de betreffende maand. Deze analyse weerspiegelt en documenteert alle verschillen tussen de fabrikantclassificatieset verstrekt door een fabrikantgebruiker en het bestand DFM van de ontwerper verstrekt door een ontwerpergebruiker aan het PCBflow-aanbod.

### 4. DATACENTERLOCATIES

De Klantinhoud wordt standaard als 'at rest' opgeslagen binnen bepaalde grote geografische gebieden (elk een 'Gebied' genoemd), zoals geïdentificeerd op <https://www.siemens.com/sw/trustcenter>. Als Siemens de Klant keuzen biedt en de Klant een specifiek Gebied selecteert voor de levering van het Aanbod, zal Siemens de Klantinhoud 'at rest' opslaan binnen het geselecteerde Gebied. De regio's van waaruit de Klant toegang heeft tot Klantinhoud of van waaruit Klantinhoud kan worden verplaatst, worden niet door Siemens gecontroleerd of beperkt.

## 5. ONDERSTEUNING EN SERVICENIVEAUS

De technische ondersteuning van Siemens voor het Aanbod en de van toepassing zijnde serviceniveaus worden geregeld door het 'Cloud Support and Service Level Framework' dat beschikbaar is op <https://www.siemens.com/sw-terms/sla>, en dat hierin door middel van verwijzing is opgenomen met de volgende portfoliospecifieke afwijkingen:

### 5.1. Digital Logistics AX4 en Supply Chain Suite

#### Periodieke onderhoudsvensters voor AX4 en Supply Chain Suite

Bij AX4 en Supply Chain Suite stelt Siemens de Klant ten minste 3 dagen vóór een Periodiek onderhoudsvenster, dat over het algemeen niet vaker dan één keer per maand en alleen op zaterdag plaatsvindt, op de hoogte. Bij deze producten zijn Cloudservices vanwege Periodieke onderhoudsvensters niet beschikbaar gedurende maximaal 4 uur (meestal tussen 20.00 en 23.59 uur CET of tussen 20.00 en 23.59 uur in de tijdzone waar de server zich bevindt).

### 5.2. PlantSight, APS en SIMATIC AX

#### 5.2.1 Geen Telefonische Ondersteuning

**Siemens biedt geen telefonische ondersteuning voor SIMATIC AX.**

#### 5.2.2 Responsniveau voor Klant

De Beoogde responstijden voor PlantSight en APS zijn de volgende:

| Prioriteitsklassen  | Beoogde responstijden tijdens Standaard ondersteuningsuren bij Standaard ondersteuning |
|---------------------|--|
| Kritiek             | 2 uur  |
| Hoog                | 8 uur  |
| Middelhoog/Algemeen | 48 uur   |
| Laag                | 48 uur   |

#### 5.2.3 PlantSight en Service Level Agreement

De volgende aanvullende SLA-uitsluitingen zijn van toepassing op PlantSight- en APS-aanbod:

- (i) incidenten die zich voordoen tijdens of in verband met preview-, pre-release-, bèta- of testversies van een functie; en
- (ii) incidenten die het gevolg zijn van het gebruik van sandbox-, proof-of-concept-, ontwikkelings-, kwaliteitsanalyse- of andere niet-productiesystemen, tenzij uitdrukkelijk opgenomen of geautoriseerd door Siemens.

#### 5.2.4 Periodiek onderhoudsvenster voor PlantSight-, APS en SIMATIC AX-aanbod

De Klant wordt in kennis gesteld van Periodieke onderhoudsvensters die worden gebruikt om de vereiste patches toe te passen op de IT-infrastructuur om de voortdurende veiligheid, beschikbaarheid en prestaties van het systeem te waarborgen. Gepland onderhoud zal naar verwachting niet meer dan één keer per maand plaatsvinden en Cloudservices zullen ten hoogste 12 uur niet beschikbaar zijn. Het exacte tijdstip van het onderhoud valt (in het algemeen) buiten de normale kantooruren voor Klanten die zich in de tijdzones van Centraal-Europa en de onderste 48 staten van de Verenigde Staten van Amerika bevinden.

#### 5.2.5 Uptime ondersteunende maatregelen

Sectie 4 van het Cloud Support and Service Level Framework is niet van toepassing op SIMATIC AX-aanbiedingen.