

AANVULLENDE VOORWAARDEN VOOR MC – CNC SHOPFLOOR MANAGEMENT

Siemens Digital Industries Software

Deze Aanvullende voorwaarden voor MC – CNC Shopfloor Management (“**MC-voorwaarden**”) wijzigen de Universal Customer Agreement (“**UCA**”) of de Licentieovereenkomst voor de Eindgebruiker (End User License Agreement, “**EULA**”) tussen Klant en SISW uitsluitend wat betreft het Aanbod en de Producten die op de Order worden aangeduid met MC (“**MC-aanbod**”). Deze MC-voorwaarden vormen samen met de UCA of EULA (zoals van toepassing) en andere van toepassing zijnde aanvullende voorwaarden de volledige overeenkomst tussen partijen (“**Overeenkomst**”).

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

“**Toepassingssoftware**” verwijst naar computerprogramma’s die zijn gemaakt door de klant of door andere softwareleveranciers, die niet gebruikmaken van de communicatie-interfaces van de SINUMERIK-controller en die zijn geïntegreerd in de gebruikersinterface van SINUMERIK (HMI). Deze kunnen in de SINUMERIK-controller zijn geïntegreerd of op de SINUMERIK-controller zijn geïnstalleerd zonder te zijn geïntegreerd. Voor het uitvoeren van Toepassingssoftware op SINUMERIK is een aparte licentie (Run MyHMI/3GL) vereist.

“**Geautoriseerde Agent**” is een persoon die werkt op de locatie van Klant of Eindklant en toegang tot MC Software en/of Documentatie nodig heeft ter ondersteuning van de interne activiteiten van Klant of Eindklant als adviseur, agent en aannemer van Klant of Eindklant.

“**Geautoriseerde Gebruiker**” betekent een werknemer van Klant of Eindklant of een Geautoriseerde Agent van de Klant of Eindklant.

“**Businessplan**” is een plan dat tussen een machinebouwer en SISW is ontwikkeld en wederzijds is overeengekomen en dat bestaat uit het verwachte volume en de korting per fiscaal jaar van SISW en dat jaarlijks voor het einde van elk fiscaal jaar moet worden verlengd.

“**Col**” (Certificate of License) is het Licentiecertificaat, dat informatie over de gebruiksrechten van de geleverde Software bevat. Het Col wordt geleverd bij specifieke MC Software of de gerelateerde Documentatie.

“**Afgeleide Software**” verwijst naar aangepaste software voor numerieke controlemechanismen aangeduid als “SINUMERIK” die is gemaakt met behulp van Create MyHMI/3GL-licenties of de informatie daarin (zoals de beschrijving van de interface), en die is gebaseerd op de interfaces die voor dit doel door SISW worden geleverd in overeenstemming met de Documentatie. Voor het uitvoeren van Afgeleide Software op SINUMERIK zijn aparte runtime-licenties vereist.

“**Eindklant**” is de derde aan wie Klant haar licentierechten overdraagt onder de Overeenkomst en deze MC-voorwaarden.

“**Exemplaar**” is een installatie in een fysieke besturingssysteemomgeving of een installatie in een virtuele besturingssysteemomgeving.

“**Machinebouwer**” verwijst naar een Klant die machinehulpmiddelen bouwt, verkoopt en distribueert.

“**Machinebouwerproduct**” is elke combinatie van producten en diensten die door een Machinebouwer wordt geproduceerd en die wordt gecombineerd met MC Software.

“**MC Software**” is de Software die deel uitmaakt van een MC-aanbod.

“**Serial Delivery Agreement**” of “**SDA**” is een overeenkomst gesloten tussen SISW en een Machinebouwer in het kader van terugkerende business met betrekking tot een specifiek bestelproces voor bepaalde MC Software, die een jaarlijks verlengbaar Businessplan moet omvatten.

“**Simulatiesoftware**” is simulatiesoftware van Klant, waarin Klant onderdelen van VNCK Software heeft geïntegreerd.

“**VNCK Software**” verwijst naar een softwarepakket waarmee de virtuele kern van het systeem voor numerieke controlemechanismen aangeduid als “SINUMERIK” (VNCK) kan worden geïntegreerd en uitgevoerd in de Simulatiesoftware via een interface. VNCK Software wordt gelicentieerd als RunMyVNCK ALM, Create MyVNCK ALM, RunMyVNCK ISV COL en Create MyVNCK Dongle.

2. **LICENTIE- EN GEBRUIKSTYPEN.** Voor afzonderlijke MC Softwareproducten kunnen de volgende licentie- en gebruikstypen worden aangeboden. In een Order kunnen voor bepaalde MC Software eventueel aanvullende licentie- en gebruikstypen worden vermeld. Elke licentie mag slechts door Geautoriseerde Gebruikers worden gebruikt voor de duur die op het Orderformulier wordt vermeld.
 - 2.1 Een “**Eeuwigdurende Licentie**” of “**Verlengde Licentie**” is een licentie voor de Software die voor onbeperkte tijd geldt. Bij Eeuwigdurende Licenties zijn geen Onderhoudsdiensten inbegrepen.
 - 2.2 Een “**Enkele Licentie**” is een niet-exclusieve licentie van de MC Software die Klant of Eindklant mag installeren op één Exemplaar en mag gebruiken zoals op het Orderformulier wordt vermeld.
 - 2.3 Een “**Proef-**” of “**Demolentie**” is een niet-exclusieve en niet-overdraagbare licentie, om de MC Software alleen voor testdoeleinden te installeren op één Exemplaar zoals schriftelijk is vastgelegd tussen de partijen. De gebruiksduur van de MC Software is beperkt tot een periode van negentig dagen met ingang van de levering van de MC Software. De partijen kunnen een andere gebruiksduur overeenkomen, bijvoorbeeld in het geval van VNCK Software.
 - 2.4 Een “**Floating-**” of “**Concurrent User-**”-licentie is een licentie waarbij de toegang tot de MC Software op elk moment beperkt is tot het aantal Geautoriseerde Gebruikers voor wie MC Software-licenties zijn aangeschaft conform de Order. Uitsluitend met betrekking tot Concurrent User-licenties van VNCK Software heeft de Klant het recht om de VNCK Software te installeren op maximaal tien (10) maal zoveel Instances als er licenties zijn aangeschaft. Voorbeeld: als Klant drie (3) licenties heeft aangeschaft, mag de VNCK Software worden geïnstalleerd op dertig Klant-instances.
 - 2.5 Een “**Node-Locked-**”-licentie is een licentie op grond waarvan de MC Software alleen mag worden gebruikt op één door Klant opgegeven werkstation. In verband met deze beperking kan een hardwarevergrendelingsvoorziening of dongle worden gebruikt.

- 2.6 Een “Named User”-licentie beperkt de toegang tot de MC-software tot één specifieke Geautoriseerde Gebruiker die met naam wordt geïdentificeerd. Een Named User-licentie mag niet door meerdere personen worden gebruikt. De Klant kan een Named User-licentie één keer per kalendermaand aan een andere gebruiker toewijzen.
- 2.7 “Commercial-Training-licentie” betekent dat de MC-software alleen mag worden gebruikt voor trainingsdoeleinden in een niet-productieve omgeving.
3. **LICENTIEVERLENING.** In aanvulling op de licentieverlening aan Klanten in de EULA of UCA, is een Machinebouwer ook gerechtigd Eeuwigdurende licenties over te dragen aan een Eindklant, mits de Machinebouwer (i) een Businessplan aangaat met SISW, (ii) een overeenkomst aangaat met de Eindklant met voorwaarden die ten minste even stringent zijn als onder deze MC-voorwaarden en de EULA of UCA (zoals van toepassing), (iii) voor zover van toepassing, de Eindklant voorziet van een bestaande licentiesleutel of vergelijkbaar en van het respectievelijke licentiebewijs, (iv) de Eeuwigdurende licenties overdraagt in combinatie met het Machinebouwerproduct, (v) voor zover de Machinebouwer na deze overdracht geen geldige licenties voor de MC Software bezit, het gebruik van de MC Software staakt en alle geïnstalleerde kopieën van de MC Software verwijdt van zijn apparatuur en zijn Instances (ter verduidelijking: anders dan het machinehulpmiddel) en alle kopieën wist die zich op andere gegevensdragers bevinden. Desgevraagd verstrekt de Klant aan SISW de contactgegevens van de Eindklant ten behoeve van audits.
4. **SPECIALE VOORWAARDEN VOOR VNCK-, CREATE MYHMI/3GL-SOFTWARE EN PRODUCT-/SOLUTIONPARTNERS**
- 4.1 **Rechten**
- 4.1.1 **VNCK Software.** SISW verleent Klant het niet-exclusieve, overdraagbare recht de VNCK Software te installeren en gebruiken in overeenstemming met de volgende voorwaarden om de virtuele kern van het numerieke controlemechanisme aangeduid als “SINUMERIK” (VNCK) te integreren en uit te voeren in de Simulatiesoftware via een interface. Voor het integreren en uitvoeren van de VNCK voor het maken en testen van de Simulatiesoftware is een Create MyVNCK Dongle-licentie of een Create MyVNCK ALM-licentie in combinatie met een Run MyVNCK ALM-licentie vereist. Voor het uitvoeren van de VNCK die al in de Simulatiesoftware geïntegreerd is, is een MyVNCK ISV COL- of een Run MyVNCK ALM-licentie vereist. Aan Klant wordt het recht verleend voor het overdragen van uitsluitend Create MyVNCK ALM- en Run MyVNCK ALM-licenties aan derden onder de bepalingen van Paragraaf 3 van deze MC-voorwaarden. De overdracht van Run MyVNCK ISV COL- en Create MyVNCK Dongle-licenties valt uitsluitend onder de afwijkende Paragrafen 4.2 en 4.3 van deze MC-voorwaarden. Daarnaast mag Klant kopieën maken van de Simulatiesoftware die bij de VNCK wordt verstrekt en deze overdragen aan derden voor hun gebruiks- of testdoeleinden. Klant is uitsluitend gerechtigd de derde het recht te verlenen om een kopie van de Simulatiesoftware die bij de VNCK wordt verstrekt te gebruiken op één Exemplaar.
- Klant aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor Simulatiesoftware die wordt ontwikkeld met behulp van de VNCK Software en vrijwaart SISW van elke aansprakelijkheid in dit verband.
- 4.1.2 **Create MyHMI/3GL:** SISW verleent Klant een niet-exclusief, niet-overdraagbaar recht de geleverde software te installeren en gebruiken om Afgeleide Software te maken, kopieën van de aldus gemaakte Afgeleide Software te maken en deze samen met het machinehulpprogramma te verkopen of over te dragen aan derden voor hun gebruik of toepassing. Als de Afgeleide Software programmaonderdelen bevat die door SISW zijn geleverd (met name broncode), is voor overdracht van deze Afgeleide Software voorafgaande schriftelijke toestemming van SISW vereist. Klant aanvaardt de volledige verantwoordelijkheid voor Afgeleide Software die wordt ontwikkeld met behulp van de ontwikkelomgeving en vrijwaart SISW van elke aansprakelijkheid in dit verband.
- 4.2 **Afgeleide Software maken; Integratie van VNCK in de Simulatiesoftware op Basis van Create MyVNCK Dongle en Run MyVNCK ISV COL.** Klant heeft het recht om de Software beschikbaar te stellen aan een derde indien en voor zover dat deze uitsluitend wordt geleverd voor het maken van Afgeleide Software of het integreren van VNCK in de Simulatiesoftware voor Klant. Hiervoor moet Klant een overeenkomst met de derde aangaan met voorwaarden die ten minste even streng zijn als de voorwaarden van de Overeenkomst en deze MC-voorwaarden. Klant is ervoor aansprakelijk dat de derde deze bepalingen naleeft en Klant vrijwaart SISW tegen elke aanspraak op schadevergoeding van de derde.
- 4.3 **Overige Rechten en Verplichtingen, onder meer met betrekking tot Ontwikkeling en Tests op Basis van Create MyVNCK Dongle en Run MyVNCK ISV COL.** Klant heeft het recht om voor zichzelf maximaal drie (3) kopieën van de door SISW geleverde VNCK Software te maken voor ontwikkelings- en testdoeleinden. Klant is verplicht de gemaakte kopieën van de VNCK Software te nummeren met licentienummers die door SISW worden geleverd. Klant is tevens verplicht om het aantal gemaakte en gedistribueerde kopieën van de VNCK Software bij te houden, alsmede het aantal kopieën dat hij heeft gebruikt voor integratie in zijn Simulatiesoftware en de bijbehorende licentienummers. Er moet kunnen worden geverifieerd of de juiste verslagleggingsprocedure is gevolgd en de vereiste gegevens zijn vastgelegd, met inbegrip van de adressen van de derden aan wie kopieën van de VNCK Software zijn geleverd, de corresponderende licentienummers en het aantal kopieën. Klant onderneemt stappen om ervoor te zorgen dat de VNCK Software zodanig tegen kopiëren is beveiligd (bijv. door middel van een dongle, identificatie van de hardware, enz.) dat deze ten minste even goed is beveiligd tegen ongeoorloofd kopiëren als de eigen Simulatiesoftware.
- 4.4 **Aandachtspunten (alleen VNCK Software).** Naast de licentievergoeding voor de VNCK Software voor het maken en testen van de Simulatiesoftware betaalt Klant een licentievergoeding voor elke kopie van de Run MyVNCK ISV COL-licentie of elke kopie van de Run MyVNCK ALM-licentie die is geïntegreerd in de Simulatiesoftware en door Klant is gedistribueerd of gebruikt als onderdeel van deze Simulatiesoftware in het kader van de verleende rechten. Klant hoeft niet te betalen voor kopieën die worden gebruikt voor archiverings- en test- en ontwikkelingsdoeleinden, mits ze worden gebruikt zoals vermeld in deze MC-voorwaarden.
- 4.5 **Speciale Voorwaarden voor Product- en Solutionpartners.** Indien een Klant een “Productpartnercontract - Programmamodule SINUMERIK Systems” (“Productpartnercontract”) of een “Solutionpartnercontract - Portfolio Module Machine Tool Systems” (“Solutionpartnercontract”) heeft gesloten en gerechtigd is op basis van een dergelijk Productpartnercontract of Solutionpartnercontract MC-aanbod te bestellen, zijn de bijzondere voorwaarden van de desbetreffende contracten met betrekking tot MC-aanbod aanvullend van toepassing.

5. **INDIRECT GEBRUIK.** Indirect gebruik van MC-aanbod via door de Klant gebruikte hardware of software vermindert niet het aantal Geautoriseerde Gebruiker-rechten dat de Klant moet aanschaffen.
6. **HOSTIDENTIFICATIE; HOSTING DOOR DERDEN.** De Klant zal SISW voldoende informatie verstrekken, met inbegrip van de hostidentificatie (host-id) voor elk werkstation of elke server waarop het licentiebeheergedeelte van Software geïnstalleerd zal worden, zodat SISW een licentiebestand kan genereren dat toegang tot Software mogelijk maakt volgens de reikwijdte van de licenties die onder elke Order verleend worden. De Klant mag uitsluitend met voorafgaande schriftelijke toestemming van SISW een derde inschakelen voor het hosten van Software. SISW kan om een afzonderlijke schriftelijke overeenkomst vragen als voorwaarde voor een dergelijke toestemming.
7. **ONDERHOUDSDIENSTEN**
- 7.1 **Algemeen Onderhoud.** Onderhouds-, verbeterings- en technische ondersteuningsdiensten voor MC Software (“Onderhoudsdiensten”) vallen onder de Algemene voorwaarden voor Onderhoudsdiensten die te vinden zijn op <https://www.siemens.com/sw-terms/mes>, en die hierin zijn opgenomen door middel van verwijzing. De Algemene voorwaarden voor Onderhoudsdiensten worden gewijzigd door de onderstaande Specifieke onderhoudsvoorwaarden voor MC Software.
- 7.2 **Specifieke Onderhoudsvoorwaarden voor MC Software**
- 7.2.1 **Definities.** Begrippen die hierin met een hoofdletter worden geschreven, hebben de betekenis die daaraan in de Overeenkomst is toegekend. De volgende aanvullende definities gelden voor deze MC-onderhoudsvoorwaarden:
- “Service Pack” is de release van de MC Software waarin fouten zijn gecorrigeerd en die over het algemeen geen gewijzigde functionaliteit van de MC Software bevat. Service Packs mogen worden gekopieerd in dezelfde hoeveelheid als het aantal originele licenties van de MC Software.
- Een “Incidentmelding (IM)” (ook wel Incident Report of “IR”) is een vraag van de Klant die verband houdt met MC Software.
- “Software-update” is een versie van de MC Software die verbeterde functionaliteit, optimalisatie etc. bevat door Major- en Point-releases. De Klant mag een aantal kopieën van de MC Software-updates maken dat gelijk is aan het aantal originele licenties van de MC Software of het aantal voor onderhoud geselecteerde SINUMERIK Edge Assets.
- “Beoogde Responstijd” is de beoogde tijd tussen de ontvangst van de Incidentmelding via het SISW Support Center in overeenstemming met deze MC-voorwaarden en de eerste communicatie van een medewerker van het SISW Support Center met de klant per e-mail of telefoon, rekening houdend met de beschikbaarheidsperiodes voor het gecontracteerde ondersteuningsniveau.
- 7.2.2 **Onderhoud.** SISW biedt de volgende Onderhoudsdiensten met betrekking tot MC Software:
- Onderhoud van Beschadigde Gegevensdragers. In geval van beschadigde gegevensdragers zal SISW de Klant voorzien van een nieuwe versie van de MC Software. De wijze van verstrekking wordt uitsluitend bepaald door SISW.
 - Levering van Software-updates en Service Packs. Onderhouds- en ondersteuningsdiensten bestaan uit de levering van Software-updates en (behalve voor SINUMERIK Edge-producten) Service Packs van de MC Software, voor zover deze diensten door SISW met betrekking tot de MC Software, of een deel van de MC Software, beschikbaar worden gesteld aan zijn klantenbestand in het algemeen. De installatie van Software-updates en Service Packs maakt geen deel uit van het onderhoud van de MC Software.
 - Telefonische Ondersteuning. De kenmerken van telefonische ondersteuning zijn afhankelijk van het overeengekomen serviceniveau. Momenteel wordt het dienstverleningsniveau Brons/Standaard-service aangeboden. Dit betekent dat klanten met problemen of vragen contact kunnen opnemen met het SISW Support Center dat de MC Software ondersteunt, zoals vermeld op de SISW-webpagina <https://support.sw.siemens.com>. Telefonische ondersteuning is beschikbaar van 08.00 tot 17.00 uur tijdens normale kantooruren (maandag t/m vrijdag) lokale tijd op de locatie van de Klant zoals gespecificeerd in de Overeenkomst, met uitzondering van nationale en lokale feestdagen. De klant dient aan het SISW Support Center voldoende informatie over een vermoedelijk probleem of een vermoedelijke fout te verstrekken, met vermelding van de omstandigheden waaronder dat probleem of die fout zich op heeft voorgedaan, zodat SISW dat probleem op hun systemen kan reproduceren. Telefonische ondersteuning is beschikbaar in het Duits, Engels en Chinees. De beschikbaarheid in andere talen staat ter keuzen van SISW.
- 7.2.3 **Overige Bepalingen**
- Toegang en Gegevens. SISW kan op verzoek van en in overleg met de klant ondersteunende diensten verlenen via een externe verbinding. De Klant moet SISW een beveiligde externe toegang verlenen tot de systemen van de Klant waarop de MC Software draait.
 - Informatie over de Eindklant. Indien Klant niet de afnemer van de Onderhoudsdiensten is, dient Klant SISW zo spoedig mogelijk te informeren over de identiteit van de Eindklant.
 - Prioritering van Ondersteunende Diensten. SISW zal alle commercieel redelijke inspanningen doen om snelle ondersteunende diensten te verlenen op basis van de volgorde van ontvangst van verzoeken om ondersteuning. Incidentmeldingen worden op basis van de ernst en complexiteit ervan automatisch doorverwezen naar de juiste medewerkers binnen SISW. De Klant moet elke Incidentmelding classificeren volgens de volgende prioriteitsklassen en de impact daarvan op de bedrijfsvoering. Wanneer een prioriteitsklasse niet wordt gedefinieerd door de klant, wordt deze standaard beschouwd als “Laag”. SISW bepaalt uiteindelijk de prioriteitsklasse van een Incident en de prioriteitsklassen worden als volgt gedefinieerd:
 - Kritiek
Het productiesysteem of de implementatie is momenteel niet operationeel. Voortgezet gebruik van een of meer kritieke functies van het product/de installatie is onmogelijk en verhindert normaal gebruik of normale implementatie. Kritische bedrijfsvoering en gebruik worden ernstig beïnvloed op een productiesysteem of een systeem voor

implementatieprocessen. Het probleem is tijdskritisch en veroorzaakt een productie- of implementatieonderbreking. De Beoogde responstijd voor incidenten met een Kritieke prioriteit is 4 uur voor Brons/Standaard-ondersteuningsniveaus.

- **Hoog**
Een ernstig functieverlies van het productiesysteem of de implementatie, maar het systeem blijft operationeel. Het probleem is tijdgevoelig en kan een onmiddellijke functionele onderbreking tot gevolg hebben. De Beoogde responstijd voor incidenten met een Hoge prioriteit is 8 uur voor Brons/Standaard-ondersteuningsniveaus.
- **Algemeen**
Er is een storing in de functionaliteit opgetreden, maar de verwerking kan worden voortgezet, of een niet-bedrijfskritieke functie werkt niet goed. De bedrijfsvoering gaat door en de gevolgen zijn gering of er is een oplossing voorhanden. Het probleem kan tijdgevoelig zijn, maar het leidt niet tot een onmiddellijke werkonderbreking en beperkt gebruik kan worden voortgezet. De Beoogde responstijd voor incidenten met een Algemene prioriteit is 2 dagen voor Brons/Standaard-ondersteuningsniveaus.
- **Laag**
Een verzoek of vraag voor algemene ondersteuning of voor informatie over een product. Er is geen werkonderbreking en de werkzaamheden kunnen zonder onderbreking worden voortgezet. Dit omvat verzoeken om een nieuwe functie of functionaliteit in het bestaande product of een functie die belangrijk is voor de functionaliteit op lange termijn. De Beoogde Responstijd voor incidenten met een Lage prioriteit is 5 dagen voor Brons/Standaard-ondersteuningsniveaus.

7.2.4 **Registratie van Onderhoud.** SISW voorziet de Klant een contractnummer als onderdeel van het Orderformulier. Dit nummer is nodig om u te registreren als contactpersoon voor onderhoudsdiensten.

8. AANVULLENDE VOORWAARDEN VAN TOEPASSING OP XaaS-AANBIEDINGEN

- 8.1 **Rechten.** Cloudservices die deel uitmaken van een MC-aanbieding mogen (i) wereldwijd worden gebruikt door het aantal Geautoriseerde Gebruikers dat in de Order is vermeld met betrekking tot dergelijke Cloudservices, met inachtneming van de verplichtingen van de Klant in de overeenkomst met betrekking tot naleving van exportcontroles, en (ii) uitsluitend in combinatie met de MC-software in een dergelijk MC-aanbod. Voor de doeleinden van dergelijke Cloudservices kan een Geautoriseerde Agent ook af en toe toegang krijgen tot en gebruik maken van Cloudservices vanaf andere locaties dan die van de Klant. Waar Cloudservices de Klant in staat stellen toegang te verlenen aan extra gebruikers in de hoedanigheid van "gast" (guest) kan dergelijke gastgebruikerstoegang worden verleend aan elke persoon die toegang tot dergelijke Cloudservices nodig heeft ter ondersteuning van de interne bedrijfsvoering van de Klant als werknemer, klant, cliënt, leverancier, adviseur, agent, aannemer of andere zakenpartner van de Klant. Gastgebruikers worden beschouwd als Geautoriseerde Gebruikers onder deze Overeenkomst maar tellen niet mee voor het beperkte aantal Geautoriseerde Gebruikers dat is vastgelegd in de Order voor dat abonnement. In elk geval moet elke gebruiker een specifieke, met naam geïdentificeerde Geautoriseerde Gebruiker zijn. De Klant kan eenmaal per kalendermaand elk recht op toegang tot en gebruik van Cloudservices opnieuw toewijzen van de ene Geautoriseerde Gebruiker aan een andere Geautoriseerde Gebruiker binnen dezelfde categorie van rechten. Er kunnen aanvullende gebruiksbependingen van toepassing zijn op het gebruik van Cloudservices door de Klant, die technisch kunnen worden afgedwongen via instellingen voor Cloudservices.
- 8.2 **Ondersteuning en SLA's.** De technische ondersteuning van SISW voor deze Cloudservices en de van toepassing zijnde serviceniveaus worden geregeld door het Cloud Support and Service Level Framework dat te vinden is op <https://www.sw.siemens.com/en-US/sw-terms/sla/> en dat hierin door verwijzing is opgenomen. Technische ondersteuning en serviceniveaus zijn niet van toepassing op Cloudservices die worden gebruikt in combinatie met Software waarvoor geen Onderhoudsservices meer worden geleverd.