

# Termini supplementari Software as a Service (SaaS)

Siemens Digital Industries Software



I presenti Termini supplementari Software as a Service ("**Termini SaaS**") modificano il Contratto universale con il cliente ("**UCA**") tra il Cliente e Siemens soltanto per quanto riguarda le Offerte cui è stato assegnato il codice alfanumerico 'SAAS' nell'Ordine. I presenti Termini SaaS, congiuntamente all'UCA e ad altri Termini supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("**Contratto**"). Le offerte, conformemente ai presenti Termini SaaS, consistono principalmente in Servizi Cloud.

## 1. DEFINIZIONI

Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito altrove nel Contratto. Ai presenti Termini SaaS si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:

"**Affiliata**" indica ogni entità che controlla, è controllata da, o è sotto controllo comune con il Cliente; in questo contesto, "controllo" indica la proprietà, direttamente o indirettamente, di una maggioranza del patrimonio netto di un'entità.

"**Agente autorizzato**" indica un individuo che richiede l'accesso all'Offerta a supporto delle attività interne del Cliente o delle Affiliate del Cliente in qualità di consulente, agente o appaltatore, o che è altrimenti espressamente autorizzato ai sensi dei presenti Termini SaaS ad accedere e utilizzare l'Offerta.

"**Utente autorizzato**" o "**Utente designato**" indica il dipendente o l'Agente autorizzato del Cliente e delle sue Affiliate. Ogni Utente autorizzato deve utilizzare un ID utente univoco per accedere e utilizzare l'Offerta, salvo che nei presenti Termini SaaS o nella Documentazione applicabile sia espressamente autorizzato l'uso di una procedura di accesso generica. Gli ID utente non possono essere condivisi con altre persone.

"**Credito**" indica un'unità prepagata che ogni Utente autorizzato può convertire in un diritto di accesso e utilizzare l'Offerta o alcune funzionalità aggiuntive, applicazioni e/o moduli della relativa Offerta designati sull'Ordine. I crediti possono essere consumati durante il Periodo di abbonamento dell'Offerta applicabile e non sono riutilizzabili. Le specifiche funzionalità, applicazioni e moduli a cui è possibile avere accesso e la quantità di Crediti richiesta, oltre a qualsiasi altro dettaglio sono descritti nella Documentazione.

"**Sistema ad alto rischio**" indica un dispositivo o un sistema che richiede funzionalità di sicurezza avanzate, ad esempio di fail-safe o di tolleranza ai guasti, per mantenere condizioni di funzionamento sicure, laddove sia ragionevolmente prevedibile che un guasto del dispositivo o del sistema potrebbe provocare direttamente decesso, lesioni personali o danni materiali gravi. I Sistemi ad alto rischio possono essere richiesti in infrastrutture critiche, dispositivi di supporto sanitario diretto, sistemi di navigazione o comunicazione di aerei, treni, imbarcazioni o veicoli o controllo del traffico aereo, sistemi di armamento, impianti nucleari, centrali elettriche, sistemi medicali e strutture sanitarie e servizi di trasporto.

La licenza "**Per Product**" indica che l'uso del Servizio cloud è limitato al numero di Offerte Siemens o di prodotti di terze parti con cui il Servizio cloud è interfacciato in rapporto di uno a uno.

Per "**Territorio**" si intende tutto il mondo (limitatamente agli obblighi del Cliente indicati nel Contratto per quanto riguarda il rispetto dei controlli sulle esportazioni), a meno che nell'Ordine non sia specificata un'area geografica.

"**Token**" indica un'unità prepagata che ogni Utente autorizzato può convertire temporaneamente in un diritto di accesso e utilizzare l'Offerta o alcune funzionalità aggiuntive, applicazioni e/o moduli della relativa Offerta designati sull'Ordine. Le specifiche funzionalità, applicazioni e moduli a cui è possibile avere accesso e la quantità di Token richiesta, oltre a qualsiasi altro dettaglio sono descritti nella Documentazione. Quando i Token vengono applicati da un Utente, tali Token non saranno disponibili fino a quando l'Utente autorizzato non cesserà di utilizzare le funzionalità, le applicazioni o i moduli a cui ha avuto accesso.

"**Licenza a valore**" indica un Token per una particolare Offerta designata sul Modulo d'ordine.

## 2. REGOLE GENERALI

2.1. **Accesso e utilizzo autorizzato** Ciascuna Offerta può essere accessibile e utilizzata solo da Utenti autorizzati nel Territorio durante il Periodo di abbonamento, esclusivamente in conformità ai Diritti e al Contratto. Il Cliente può riassegnare il diritto di accesso e utilizzo dell'Offerta da un Utente autorizzato a un altro Utente autorizzato all'interno della stessa categoria di diritti una volta al mese. L'uso indiretto di un'Offerta tramite l'hardware o il software utilizzato dal Cliente non riduce il numero di diritti di Utente autorizzato che il Cliente deve acquisire.

2.2. **Modifiche ai Termini supplementari. Miglioramento delle offerte.** Siemens può aggiornare i presenti Termini SaaS durante un Periodo di abbonamento a condizione che tale aggiornamento non (i) abbia un effetto negativo sostanziale sui diritti del Cliente (ad esempio rispetto ai Diritti o ai livelli di servizio) o (ii) comporti un deterioramento sostanziale delle misure di sicurezza mantenute da Siemens in relazione ai Servizi cloud o ai Contenuti del cliente. Quanto sopra non dovrà limitare la capacità di Siemens di apportare modifiche ai presenti Termini SaaS (i) per conformarsi alla legge vigente, (ii) per affrontare un rischio di sicurezza materiale, (iii) per riflettere modifiche apportate all'Offerta in conformità a qualsiasi disposizione di modifica nel Contratto, o (iv) che siano applicabili a nuove funzionalità, integrazioni, miglioramenti, capacità o Servizi cloud o Software aggiuntivi forniti come parte dell'abbonamento del Cliente all'Offerta senza costi aggiuntivi. Quando il Cliente utilizza una nuova funzionalità, supplemento, miglioramento, capacità o Servizio cloud o Software, a tale utilizzo saranno applicati i Termini SaaS in vigore in quel momento, disponibili all'indirizzo <https://www.siemens.com/sw-terms/supplements>. In tutti gli altri casi, se durante un Periodo di abbonamento viene applicato al Cliente un aggiornamento dei Termini supplementari, Siemens compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per informare il Cliente almeno 90 giorni prima di tale modifica o come concordato altrove nel Contratto.

- 2.3. **Aggiornamenti di prova** Alcune Offerte forniscono aggiornamenti che saranno resi disponibili al Cliente in un'istanza di prova per la revisione del Cliente prima di distribuire tale aggiornamento in produzione ("Aggiornamento di prova"). Siemens avviserà il Cliente quando un Aggiornamento di prova sarà disponibile per la prima volta e la data in cui l'ambiente di produzione dell'Offerta sarà aggiornato. Il diritto del cliente di utilizzare qualsiasi Aggiornamento di prova in un'istanza di prova è limitato in base alle disposizioni del Contratto con l'aspettativa che il cliente fornisca un feedback per mitigare qualsiasi motivo di preoccupazione nel momento in cui l'ambiente di produzione viene successivamente aggiornato. Gli aggiornamenti dell'ambiente di produzione dell'Offerta avverranno in una data stabilita per tutti i Clienti.
- 2.4. **Utilizzo ad alto rischio.** Il Cliente riconosce e accetta che (i) i Servizi cloud non sono progettati per essere utilizzati per il funzionamento di o all'interno di un Sistema ad alto rischio se il funzionamento del Sistema ad alto rischio dipende dal corretto funzionamento dei Servizi cloud e (ii) il risultato di qualsiasi trattamento dei dati attraverso l'utilizzo dei Servizi cloud è al di fuori del controllo di Siemens. Il cliente manleverà Siemens, le sue consociate, i suoi subappaltatori e i loro rappresentanti da ogni possibile reclamo, danno, multa e costo di terzi (incluse le spese e gli onorari degli avvocati) in qualunque modo derivante dall'utilizzo di un Servizio cloud per il funzionamento di o all'interno di un Sistema ad alto rischio.

### 3. TERMINI SPECIFICI

I seguenti termini aggiuntivi si applicano esclusivamente alle Offerte che riguardano le rispettive famiglie di prodotti elencate di seguito.

- 3.1. **Additive Manufacturing Network (AMN).** Oltre al diritto concesso al Cliente di accedere e utilizzare l'Offerta per i suoi scopi aziendali interni, gli Utenti autorizzati avranno anche il diritto di accedere e utilizzare l'Offerta AMN per portare avanti le Transazioni del Cliente tramite l'Offerta AMN. Gli Utenti autorizzati includono i dipendenti del Cliente situati nel Territorio in cui il Cliente è autorizzato a eseguire le Transazioni del Cliente tramite l'abbonamento del Cliente all'Offerta AMN. "Transazione del Cliente" indica qualsiasi commercializzazione, offerta, vendita o acquisto di prodotti o servizi da parte del Cliente a o da (i) un Utente autorizzato o (ii) una terza parte che ha un proprio abbonamento corrente all'Offerta AMN, come facilitato dall'uso dell'Offerta AMN.

Qualsiasi rapporto contrattuale riguardante le Transazioni del Cliente è esclusivamente tra il Cliente e tale terza parte e può essere regolato da termini separati resi disponibili con o come parte dei rispettivi Contenuti del cliente o dei Contenuti di terze parti. Siemens non avrà alcuna responsabilità per i Contenuti di terze parti o per il loro utilizzo da parte del Cliente. Il Cliente è un fornitore o un acquirente indipendente e sostiene tutte le opportunità economiche e i rischi relativi alle Transazioni del Cliente. Il Cliente dovrà garantire che il Cliente stesso, e non Siemens, sia identificato come la parte contraente di qualsiasi Transazione del Cliente. Il Cliente sarà l'unico responsabile di tutte le operazioni di fatturazione e riscossione o fornitura in relazione alle Transazioni del Cliente. Il Cliente indennizzerà Siemens, le sue affiliate, i suoi subappaltatori e i loro rappresentanti contro eventuali reclami, danni, multe e costi (incluse le spese e gli onorari degli avvocati) di terzi relativi a (i) qualsiasi Transazione del Cliente, incluso qualsiasi rimborso, cancellazione o restituzione, e (ii) obblighi fiscali del Cliente o altri oneri applicabili in relazione a qualsiasi Transazione del Cliente, o alla riscossione, il pagamento, o la mancata riscossione o pagamento di qualsiasi tassa o altri oneri applicabili in relazione a qualsiasi Transazione del Cliente, o il mancato rispetto da parte del Cliente degli obblighi di registrazione fiscale o dei diritti.

- 3.2. **PlantSight e Asset Performance Suite (APS)** Alcune Offerte a pacchetto di PlantSight o APS sono limitate dai Diritti indicati nell'Ordine, che sono definiti come segue:

- "Utenti concorrenti" indica gli Utenti autorizzati che utilizzano simultaneamente l'Offerta PlantSight o APS.
- "Impianto industriale" indica una struttura industriale situata presso la stessa sede e allo stesso indirizzo postale che è di proprietà, pianificato, operato o gestito in tutto o in parte dal Cliente per uno specifico scopo industriale dell'azienda. Un Impianto industriale può essere composto da diversi edifici.
- "Tag" indica un pezzo di dati che identifica un oggetto fisico in un Impianto industriale che il Cliente determina essere rilevante per il funzionamento dell'impianto industriale. I Tag possono includere punti di misurazione, punti impostati e punti di controllo di un impianto (ad esempio una pompa, una valvola, uno strumento, una tubazione, ma di solito non un gomito, una guarnizione, un bullone o un dado).

Alcune funzionalità per casi d'uso di intelligence delle operazioni richiedono un Abbonamento a XHQ e un servizio gestito corrispondente che devono essere acquistati separatamente.

- 3.3. **PCBflow.** Le Offerte PCBflow sono rese disponibili solo in base a Unità. "Unità" è un pacchetto comprendente una quantità massima di Report DFM al mese come stabilito nell'Ordine. "Report DFM" indica un'analisi che gli Utenti autorizzati hanno generato, riveduto e/o scaricato con l'Offerta PCBflow durante il rispettivo mese. Questa analisi riflette e documenta qualsiasi differenza tra il set di classificazione del produttore fornito da un utente produttore e il file DFM del progettista fornito da un utente progettista all'Offerta PCBflow.

### 4. SEDI DEI DATA CENTER

Per impostazione predefinita, i Contenuti del cliente inattivi saranno archiviati all'interno di alcune aree geografiche principali (ciascuna una "Area") come identificato all'indirizzo <https://www.siemens.com/sw/trustcenter>. Se Siemens offre al Cliente alcune scelte e il Cliente seleziona un'Area specifica per il provisioning dell'Offerta, Siemens archiverà i Contenuti del cliente inattivi nell'Area selezionata. Siemens non controlla o limita le aree geografiche da cui il Cliente può accedere o spostare i Contenuti del cliente.

### 5. SUPPORTO E LIVELLI DI SERVIZIO

Il supporto tecnico di Siemens per l'Offerta e i livelli di servizio applicabili sono regolati dal Supporto cloud e dal Framework del livello di servizio disponibili all'indirizzo <https://www.siemens.com/sw-terms/sla>, qui incluso per riferimento con le seguenti deviazioni al portfolio:

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

### **Finestre di manutenzione ordinaria per AX4 e Supply Chain Suite**

Per AX4 e Supply Chain Suite, Siemens informerà il Cliente almeno 3 giorni prima dell'apertura di qualsiasi finestra di manutenzione ordinaria, eventualità che di solito si verifica non più di una volta al mese e solo di sabato. Per questi prodotti, durante le finestre di manutenzione ordinaria i servizi cloud saranno indisponibili per non più di 4 ore (in genere tra le 20:00 e le 23:59 CET o tra le 20:00 e le 23:59 nel fuso orario in cui si trova il server).

## **5.2. Supporto di PlantSight, APS e SIMATIC AX**

### **5.2.1. Nessun supporto telefonico**

Siemens non offre alcun supporto telefonico per SIMATIC AX.

### **5.2.2. Livello di risposta del cliente**

I tempi di risposta previsti per PlantSight e APS sono i seguenti:

<b>Classi di priorità</b>	<b>Tempo di risposta previsto per il supporto standard durante le ore di supporto standard</b>
<b>Critico</b>	2 ore
<b>Alto</b>	8 ore
<b>Medio/Generico</b>	48 ore
<b>Basso</b>	48 ore

### **5.2.3. Contratto sul livello di servizio di PlantSight e APS**

Alle Offerte PlantSight e APS sono applicate le seguenti Esclusioni SLA aggiuntive:

- (i) incidenti che si verificano durante o relativi a versioni di anteprima, pre-release, beta o di prova di una funzione; e
- (ii) incidenti derivanti dall'uso di sandbox, proof-of-concept, sviluppo, analisi della qualità o altri sistemi non di produzione, a meno che non siano esplicitamente inclusi o autorizzati da Siemens.

### **5.2.4. Finestra di manutenzione ordinaria delle Offerte PlantSight, APS e SIMATIC AX**

Il Cliente sarà avvisato delle Finestre di manutenzione ordinaria che saranno utilizzate per applicare le patch necessarie all'infrastruttura IT per garantire la sicurezza continua, la disponibilità e le prestazioni del sistema. La manutenzione programmata prevista non si verificherà più di una volta al mese e i servizi cloud non saranno disponibili per più di 12 ore. L'orario esatto della manutenzione dovrebbe (in generale) essere al di fuori del normale orario di lavoro per i clienti situati nei fusi orari dell'Europa centrale e nei 48 stati inferiori degli Stati Uniti d'America.

### **5.2.5. Misure di supporto per l'uptime**

La sezione 4 del Cloud Support and Service Level Framework non si applica alle offerte SIMATIC AX.