

TERMINI GENERALI DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE PER IL SOFTWARE E L'HARDWARE



Siemens Digital Industries Software

Siemens Industry Software Inc. o una delle sue consociate Siemens ("SISW") e il Cliente hanno stipulato un contratto di licenza software con l'Utente Finale con Termini Supplementari ("Contratto"). Tutti i Servizi di Manutenzione per il Software e l'Hardware ai sensi del Contratto sono disciplinati dai presenti Termini Generali dei Servizi di Manutenzione ("Termini di Manutenzione Generali") congiuntamente a qualsiasi termine di manutenzione specifico per il Software o per l'Hardware applicabile disponibile all'indirizzo www.siemens.com/sw-terms/mes. I termini di manutenzione applicabili specifici per il Software e per l'Hardware sono identificati dallo stesso codice alfanumerico assegnato ai Termini Supplementari per il relativo prodotto Software o Hardware. In caso di conflitto, i termini di manutenzione specifici del prodotto prevarranno sui presenti Termini di Manutenzione Generali. Di volta in volta SISW ha facoltà di modificare tutti i termini dei Servizi di Manutenzione, a condizione che le modifiche siano effettive solo al momento del rinnovo dei Servizi di Manutenzione da parte del Cliente, sia per i Servizi di Manutenzione acquistati separatamente che per quelli compresi in una licenza Subscription; le modifiche non possono divenire efficaci durante il periodo esecuzione dei Servizi di Manutenzione senza un accordo esplicito del Cliente. Il significato dei termini espressi con la lettera maiuscola è il medesimo definito altrove nel Contratto.

- SERVIZI DI MANUTENZIONE DI BASE.** I Servizi di Manutenzione sono costituiti da (a) aggiornamenti software, (b) correzioni di errori (come definito di seguito), e (c) supporto tecnico. Le licenze Software Perpetual non includono i Servizi di Manutenzione che devono essere acquistati separatamente. I Servizi di Manutenzione saranno disponibili nella misura in cui SISW li renderà disponibili alla propria clientela a livello generale. Il Software e l'Hardware forniti a titolo gratuito o indicati come ritirati, cessati, obsoleti o legacy sull'Ordine non sono coperti da alcun Servizio di Manutenzione, salvo ove espressamente e diversamente indicato nell'Ordine, ad esempio tramite riferimento ai Servizi di Manutenzione End of Life o a Servizi di Manutenzione Estesa.
- SERVIZI DI MANUTENZIONE AGGIUNTIVI E OPZIONALI.** Per determinati Software e Hardware, livelli e servizi di supporto aggiuntivi possono essere disponibili all'acquisto, come specificato nei Termini dei Servizi di Manutenzione Specifici per il Software e l'Hardware applicabili, inclusi livelli di supporto avanzati e servizi opzionali, quali supporto remoto, servizio di diagnostica basato su agente o monitoraggio remoto, assistenza in loco, supporto per versioni precedenti e orari di supporto estesi.
- DURATA DELLA MANUTENZIONE, RINNOVI.** Il Cliente può acquistare i Servizi di Manutenzione da SISW per un periodo di manutenzione iniziale annuale o altro periodo specificato nel Modulo d'Ordine, salvo il caso in cui i Servizi di Manutenzione siano inclusi nel canone di licenza. Il Cliente riconosce che gli ordini di rinnovo per i Servizi di Manutenzione saranno intesi quali accettati dal Cliente tramite pagamento di qualsiasi fattura emessa per i Servizi di Manutenzione o in virtù di trattative tra le parti o alla ricezione dei Servizi di Manutenzione. Se il Cliente acquista licenze Software o Hardware aggiuntivi, SISW può adeguare proporzionalmente il periodo di manutenzione annuale e i canoni annuali affinché coincidano con la durata di manutenzione esistente e il suo ciclo di fatturazione.
- NUOVE RELEASE DEL SOFTWARE.** Nuove versioni del Software possono essere: una release minore che in genere è costituita da correzione di errori ("Release Minore"), o una release maggiore che è in genere una nuova versione del Software che contiene funzionalità nuove o avanzate ("Release Maggiore"). Come parte dei Servizi di Manutenzione, il Cliente riceverà nuove Release Minori e Release Maggiori, come rilasciate ai clienti SISW in generale. Tale diritto non si estende a qualsiasi release, modulo, opzione, prodotto futuro o aggiornamento di funzionalità o prestazioni del Software che SISW sviluppa come prodotto personalizzato per un singolo cliente o che SISW sviluppa e concede in licenza come prodotto separato. Il Cliente è responsabile dell'installazione e implementazione di qualsiasi nuova versione e qualsiasi conversione di dati richiesta. Il Cliente è responsabile della compatibilità e configurazione della propria attrezzatura e del proprio software con il Software e l'Hardware forniti da SISW e può acquistare pacchetti aggiuntivi di Servizi di Manutenzione o Professional Services separati per assistenza.
- MANUTENZIONE DELLE VERSIONI PRECEDENTI DEL SOFTWARE.** Al rilascio di una Release Minore o Release Maggiore, SISW continuerà a mantenere la versione corrente e la Release Minore più aggiornata che si riferisce alla Release Maggiore immediatamente precedente. Se è stato corretto un Errore in un aggiornamento della Release Maggiore precedente, SISW può richiedere al Cliente di eseguire l'aggiornamento alla Release Minore che contiene la correzione dell'Errore, piuttosto che fornire una patch separata o una soluzione alternativa.
- SERVIZI DI MANUTENZIONE END OF LIFE E DURATA ESTESA.** SISW, a propria esclusiva discrezione, può sostituire il Software fuori produzione con prodotti dalle funzioni e funzionalità simili senza costi aggiuntivi per il Cliente, oppure offrire, a un costo aggiuntivo, Servizi di Manutenzione Estesa o End of Life per determinati Software o Hardware. I Servizi di Manutenzione Estesa supportano i Software o Hardware in seguito al termine del supporto principale. I Servizi di Manutenzione End of Life supportano i Software o Hardware che non sono più distribuiti o supportati da SISW per la generalità dei clienti e che non sono coperti dai servizi di supporto in generale o dai Servizi di Manutenzione Estesa.
- CORREZIONE DI ERRORI.** Per Errore si intende il caso in cui il Software o Hardware risulti sostanzialmente difforme da quanto riportato nella Documentazione ("Errore"). Il Cliente può segnalare qualsiasi Errore sospetto a SISW fornendo per iscritto una dettagliata descrizione e documentazione. Il Cliente collaborerà con l'indagine svolta da SISW sull'errore segnalato. Se SISW rileva che il Software contiene un Errore, ricorrerà a ogni sforzo commercialmente ragionevole per correggere l'Errore mediante patch, fornendo una soluzione alternativa o risolvendolo nella successiva Release Minore o Release Maggiore del Software, a sua discrezione.
- SUPPORTO TECNICO (ORARI STANDARD DI OPERATIVITÀ).** Il Cliente può ricevere supporto telefonico chiamando il centro di supporto che supporta il Software o Hardware specifico individuandolo sul Centro di Supporto SISW al link <https://support.sw.siemens.com>. Il Supporto è disponibile durante i normali orari lavorativi, fatta eccezione per le festività locali applicabili al centro di supporto che copre l'area geografica in cui il Cliente è autorizzato a usare i Software o Hardware applicabili. Se il Cliente ha ottenuto la licenza o ha acquistato il Prodotto mediante un solution partner autorizzato, potrà ricevere un supporto telefonico di prima linea da tale partner durante gli orari lavorativi stabiliti dal partner, fatta eccezione per le festività. Sul sito Portale Web GTAC il Cliente può inoltre registrare richieste di assistenza, segnalare Errori sospetti, monitorare l'avanzamento delle richieste, scaricare correzioni e soluzioni alternative, scambiare informazioni sul forum della comunità

e accedere alle note di rilascio e altre informazioni sul Software o Hardware. Se ragionevolmente richiesto da SISW, il Cliente consentirà a SISW di eseguire i Servizi di Manutenzione presso le strutture del Cliente o mediante tecnologia di condivisione dello schermo da remoto.

9. **CONTATTO TECNICO.** SISW può richiedere al Cliente di designare uno o più dipendenti come contatti tecnici per i Servizi di Manutenzione. I dipendenti saranno formati sui Software o Hardware applicabili e fungeranno da contatto primario per la richiesta e la ricezione dei Servizi di Manutenzione.
10. **LIMITAZIONE DEI RIMEDI.** L'esclusiva responsabilità di SISW e l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente per una mancata correzione di un Errore consisteranno nella possibilità per il Cliente di recedere dai Servizi di Manutenzione per il Software o Hardware direttamente influenzato dall'Errore e ricevere un rimborso proporzionale dei canoni versati per la durata rimanente dei Servizi di Manutenzione allora in vigore per tale Software o Hardware.
11. **CANONE INIZIALE E PER IL RINNOVO.** Per gli ordini diretti da parte del Cliente a SISW, i canoni per i Servizi di Manutenzione saranno definiti sul Modulo d'Ordine. SISW può aumentare i canoni di manutenzione informando il Cliente almeno sessanta (60) giorni prima della scadenza del termine allora in vigore. Il Cliente deve acquistare i Servizi di Manutenzione per tutti i Software supportati usati in una singola ubicazione.
12. **MATERIALI DI TERZE PARTI.** SISW certifica soltanto che i prodotti di terze parti forniti da SISW funzioneranno congiuntamente ai Software o Hardware secondo la Documentazione. Qualsiasi altro utilizzo dei prodotti di terzi da parte del Cliente, come prodotto a se stante o con i Software o Hardware, non è stato verificato e, quindi, non è certificato da SISW. Sebbene SISW possa assistere il Cliente nell'interoperabilità dei prodotti di terze parti con i Software o Hardware, SISW non ha alcun obbligo di supportare i prodotti acquisiti da un terzo. Il Cliente garantirà che SISW abbia i diritti necessari per utilizzare qualsiasi prodotto di terze parti o altra proprietà intellettuale di terze parti resi disponibili a SISW dal Cliente, secondo necessità, per l'esecuzione dei Servizi di Manutenzione.
13. **AMBIENTE OPERATIVO NON SUPPORTATO.** I Servizi di Manutenzione si applicano soltanto al funzionamento dei Software o Hardware quando usati in conformità al Contratto e alla Documentazione applicabile. SISW non è obbligata a fornire i Servizi di Manutenzione per i Software eseguiti su una piattaforma non supportata o per i Software o Hardware che siano stati modificati da un soggetto diverso da SISW, da consociate di SISW o sub-contrattanti di SISW su indicazione esplicita di SISW. Le configurazioni e gli ambienti hardware supportati sono descritti nella Documentazione o sono disponibili all'indirizzo <https://support.sw.siemens.com>.
14. **PROVIDER DI HOSTING DI TERZE PARTI.** Se il Cliente si avvale di una terza parte approvata per l'hosting del Software per conto del Cliente, il Cliente deve dimostrare che qualsiasi Errore segnalato non deriva dall'hosting di terze parti (ad esempio, riproducendo il problema sull'hardware fisico).
15. **PROTEZIONE DEI DATI.** Quando SISW agisce in qualità di incaricato del trattamento dei dati personali forniti dal Cliente, i Termini di riservatezza dei dati disponibili all'indirizzo <https://www.siemens.com/dpt/sw>, comprese le misure tecniche e organizzative ivi descritte, si applicano all'uso della relativa Offerta e sono qui incorporati per riferimento.