

Software Camstar Enterprise

Condizioni Specifiche di Prodotto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., o una delle sue società affiliate Siemens Industry Software (di seguito denominate collettivamente “SISW”), ha stipulato un contratto di licenza e servizi software con un cliente in relazione al software di SISW, che può aver assunto la forma di un contratto scritto firmato da entrambe le parti o di un contratto online o click-wrap accettato dal cliente per via telematica (di seguito denominato “Contratto”). I presenti termini e condizioni (il “Contratto Integrativo Camstar”) si riferiscono specificamente al software Camstar Enterprise (“Software Camstar Enterprise”) e non agli altri software offerti da SISW. I presenti termini integrano i termini del Contratto e, in caso di conflitto tra i presenti termini e i termini del Contratto, i presenti termini prevalgono e sostituiscono i termini del Contratto relativamente al Software Camstar Enterprise.

I termini e le condizioni aggiuntivi relativi al Software Camstar Enterprise risultano come segue:

1. **Definizioni.** Salvo diversamente definiti nel presente Contratto Integrativo, i termini con iniziale maiuscola utilizzati nel presente Contratto Integrativo assumono lo stesso significato loro attribuito nel Contratto. Ai fini delle licenze per Utente Attivo del Software Camstar Enterprise, i termini “Territorio” e “Utenti Autorizzati”, come definiti nel Contratto, non trovano applicazione. Le seguenti definizioni si riferiscono specificamente al Software Camstar e non agli altri software forniti in conformità con il presente Contratto.
 - 1.1. L'espressione licenze per “Utente Attivo” assume il significato indicato nel successivo Articolo 2.
 - 1.2 Per “Software Camstar Enterprise” s'intendono tutti i software venduti da SISW con il nome generico di Camstar, o qualunque altro nome successivamente scelto da SISW, ad eccezione delle licenze software commercializzate come *software as a service* (“SaaS”), vendute in base a un contratto separato.
 - 1.3 Per “Affiliate del Cliente” s'intendono le società che controllano il Cliente, sono controllate dal Cliente o sono sottoposte a controllo congiunto con il Cliente. Ai fini della presente definizione, per “controllo” s'intende il possesso, diretto o indiretto, di una quota superiore al 50% dei diritti di voto di un'afiliata.
 - 1.4 Per “Sede” s'intende la sede del Cliente indicata negli LSDA presso la quale il Software Camstar Enterprise specifico viene installato. Un Cliente può avere più Sedi e ciascuna Sede avrà un numero specifico di licenze per Utente Attivo del Software Camstar Enterprise associate alla stessa. Ciascuna licenza per Utente Attivo è limitata all'utilizzo da parte del Cliente a beneficio della Sede associata alla licenza stessa. In deroga alle eventuali diverse disposizioni contenute nel Contratto, è fatto divieto al Cliente di trasferire il Software Camstar Enterprise o le licenze per Utente Attivo ad altre Sedi in assenza della previa autorizzazione scritta di SISW.
 - 1.5 Per “Multiplazione” s'intende l'uso dell'hardware o del software allo scopo di unire connessioni, reindirizzare informazioni o ridurre il numero di utenti che utilizzano o accedono direttamente al Software Camstar Enterprise (in alcuni casi “pooling”).
 - 1.6 Per “Utenti” s'intendono i dipendenti del Cliente, i dipendenti delle Affiliate del Cliente e i dipendenti dei consulenti, agenti e appaltatori del Cliente, diversi dai concorrenti di SISW, a condizione che il consulente, agente o appaltatore abbia accettato per iscritto le limitazioni all'uso del Software e gli obblighi di riservatezza e non divulgazione, non meno rigorosi di quelli previsti dal Contratto. Il termine Utenti comprende inoltre i dispositivi connessi al Software Camstar Enterprise, ivi inclusi, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le interfacce utente web-based, le connessioni browser, i Terminali (PC) delle aree di produzione, i dispositivi delle aree di produzione Multiplati tramite un unico PC - ivi inclusi Dispositivi RF, Terminali per la Raccolta dei Dati, dispositivi mobili, terminali Windows CE e connessioni d'interfaccia al o dal Software Camstar Enterprise installati presso una Sede specifica.
2. **Tipi di licenza.** L'Articolo 2.3 del Contratto viene modificato dal presente Contratto Integrativo Camstar Enterprise al fine di integrare il seguente tipo di licenza, disponibile esclusivamente in relazione al Software Camstar Enterprise: Con “licenze per Utente Attivo” s'intende che l'accesso al Software Camstar Enterprise è limitato al numero massimo di Utenti per i quali le licenze sono state validamente acquistate in base al Contratto per una Sede specifica. La Multiplazione non riduce il numero delle licenze per Utente Attivo; ciascun individuo o dispositivo connesso a un dispositivo di Multiplazione corrisponde a una licenza per Utente Attivo.
3. **Servizi di Supporto.** L'Articolo 3 del Contratto non si applica al Software Camstar Enterprise. I servizi di supporto relativi al Software Camstar Enterprise vengono messi a disposizione del Cliente in conformità con i termini e le condizioni acclusi al presente documento nell' Allegato 1.

ALLEGATO 1

Programma di supporto per il Software Camstar Enterprise

1. Servizi di supporto.

Fatto salvo il pagamento, da parte del Cliente, dei Canoni di Supporto e/o Abbonamento applicabili, SISW s'impegna a compiere ogni sforzo commercialmente ragionevole allo scopo di prestare i servizi di supporto in conformità con i termini del presente Allegato 1 ("Servizi di Supporto").

1.1 Servizio di Supporto Bronze.

- (a) Supporto online. I Clienti che optano per il Supporto Bronze sono autorizzati a creare, gestire e rivedere le richieste di incident online. L'accesso al Sito Web per il Supporto Tecnico di Camstar (<http://support.camstar.com>), ivi incluse la knowledge base e la documentazione relativa alla Piattaforma Camstar Enterprise, è disponibile ventiquattro ore su ventiquattro/sette giorni su sette ("24/7").
- (b) Supporto telefonico. I Clienti che optano per il Supporto Bronze possono contattare il Centro di Supporto Tecnico di Camstar in caso di problemi o domande durante il normale orario lavorativo del Centro di Supporto Tecnico di Camstar più vicino alla sede del Cliente. Il Cliente provvederà a fornire a SISW informazioni adeguate in merito a errori o problemi sospetti e sulle circostanze in cui gli stessi si sono verificati, in modo tale che SISW possa ricreare il problema nei propri sistemi. SISW considererà un tempo di risposta di otto (8) ore lavorative dalla richiesta di incident.
- (c) Referenti tecnici. I Clienti che optano per il Supporto Bronze devono designare due (2) loro dipendenti in qualità di referenti tecnici, i quali devono essere stati opportunamente formati da SISW sul Software Camstar Enterprise. I referenti tecnici designati saranno i referenti principali presso le sedi del Cliente e saranno incaricati di contattare SISW relativamente ai Servizi di Supporto. Inoltre, un referente tecnico del Cliente deve essere presente nel momento in cui SISW fornisce i Servizi di Supporto. I referenti tecnici inizialmente designati dal Cliente possono essere sostituiti di volta in volta, previa comunicazione scritta a SISW.
- (d) Correzioni e aggiornamenti. Nel corso della durata del Programma di Supporto, qualora SISW effettui una correzione o un aggiornamento alla versione del Software Camstar Enterprise utilizzata dal Cliente ("Aggiornamento") e tale Aggiornamento sia messo generalmente a disposizione dei clienti del Software Camstar Enterprise di SISW senza alcun costo aggiuntivo, SISW provvederà a fornire al Cliente, secondo un regime di interscambio, una (1) copia di tale Aggiornamento del Software Camstar Enterprise, unitamente alla documentazione, alle istruzioni o alle utility per la conversione eventualmente applicabili. Il Cliente è autorizzato a sostituire ciascuna copia autorizzata del Software Camstar Enterprise coperta dal presente Programma di Supporto con l'Aggiornamento del Software Camstar Enterprise. L'utilizzo, da parte del Cliente, di ciascun Aggiornamento del Software Camstar Enterprise fornito in base al presente Programma di Supporto è soggetto agli stessi termini e condizioni di licenza della versione originale del Software Camstar Enterprise sostituito.
 - (i) Incompatibilità dell'hardware. Qualora, per poter utilizzare un Aggiornamento del Software Camstar Enterprise, sia necessario modificare o aggiornare un sistema operativo o hardware, SISW compirà ogni ragionevole sforzo allo scopo di comunicare in anticipo al Cliente i requisiti necessari per l'Aggiornamento. Il Cliente è l'unico responsabile dell'acquisto, installazione e supporto di eventuali sistemi operativi o hardware necessari per correggere i problemi relativi alla prestazione o al funzionamento degli Aggiornamenti del Software Camstar Enterprise, a proprie spese.
 - (ii) Compatibilità con il software non supportato. Qualora il Cliente sia obbligato ad aggiornare, eseguire l'upgrade o modificare un qualsiasi software non coperto dal presente Programma di Supporto (o altri Programmi di Supporto del software concordati tra il Cliente e SISW) per consentire il corretto funzionamento di tale software con un Aggiornamento del Software Camstar Enterprise, il Cliente è l'unico responsabile dell'acquisto o della modifica di tale software a proprie spese.
 - (iii) Nuovo software non incluso. Le nuove versioni o i miglioramenti del Software Camstar Enterprise che generalmente non vengono messi a disposizione dei clienti di SISW senza il pagamento di un Canone di Supporto o Abbonamento aggiuntivo non rientrano nell'ambito di applicazione del presente Programma di Supporto, ma potranno essere messi a disposizione del Cliente di volta in volta ad un costo aggiuntivo. In caso di controversia sulla natura di un prodotto (Aggiornamento, Upgrade o nuova versione), prevale il parere di SISW, a condizione che SISW riservi al Cliente lo stesso trattamento riservato agli altri clienti che si trovano in situazioni simili.

1.2 Servizio di Supporto Silver. I Clienti che optano per il Servizio di Supporto Silver ricevono, oltre a tutti i benefici del Supporto Bronze, i benefici aggiuntivi di seguito indicati.

- (a) SISW considererà un tempo di risposta di quattro (4) ore lavorative dalla richiesta di incident.
 - (b) Un (1) referente tecnico del Cliente aggiuntivo per un totale di tre (3) referenti tecnici del Cliente.
 - (c) Servizio di Supporto di emergenza. Il supporto telefonico di emergenza è disponibile 24/7 esclusivamente per la gestione delle situazioni in cui l'installazione di produzione del Software Camstar Enterprise del Cliente cessa completamente di funzionare o causa gravi problemi alle attività del Cliente. La hotline di supporto 24/24 deve essere utilizzata esclusivamente al di fuori del normale orario lavorativo; si prega di contattare direttamente il Centro di Supporto di Camstar durante il normale orario lavorativo.
 - (d) Assistenza per la conversione dei Metadati. SISW fornirà assistenza per la conversione dei Metadati senza alcun costo aggiuntivo per il Cliente una volta all'anno per ciascuna Sede. Eventuali conversioni aggiuntive saranno soggette a costi aggiuntivi.
- 1.3 Servizio di Supporto Gold. I Clienti che optano per il Servizio di Supporto Gold ricevono, oltre a tutti i benefici del Supporto Silver, i benefici aggiuntivi di seguito indicati.
- (a) SISW considererà un tempo di risposta di due (2) ore lavorative dalla richiesta di incident.
 - (b) Due (2) referenti tecnici del Cliente aggiuntivi per un totale di cinque (5) referenti tecnici del Cliente.
 - (c) Supporto globale per la gestione delle richieste di incident al di fuori dell'orario lavorativo locale.
 - (d) Accesso al Centro Soluzioni GTAC di SISW.
 - (e) Diagnostica remota e risoluzione dei problemi in tempo reale.
 - (f) Supporto concordato anticipatamente durante il fine settimana per le situazioni di go-live di implementazioni o upgrade.
 - (g) Acquisto facoltativo di ulteriori offerte di supporto riservate ai Clienti che optano per il Supporto Gold. Tali offerte di supporto fino a due (2) settimane di servizi concordati anticipatamente ogni sei (6) mesi possono includere servizi di formazione e consultazione "How To" da remoto, assistenza per l'eliminazione e l'archiviazione dei dati e ottimizzazione delle applicazioni e dei database.
- 1.4 Prioritizzazione del servizio. SIWS s'impegna a compiere ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire Servizi di Supporto tempestivi in base a un ordine cronologico delle richieste. Tuttavia, le richieste di incident vengono inoltrate automaticamente alle risorse competenti all'interno di SISW in base alla loro gravità e complessità.
- 1.5 Correzioni degli Errori. Qualora il funzionamento dello stesso Software Camstar Enterprise non sia sostanzialmente conforme alle specifiche indicate nella documentazione fornita da SISW, ovvero in presenza di un errore nella documentazione, SISW provvederà a sostituire o correggere il Software Camstar Enterprise o la documentazione difettosi. Il livello degli sforzi compiuti da SISW sarà commisurato alla gravità dell'errore, restando inteso che SISW non ha alcun obbligo di correggere tutti gli errori del Software Camstar Enterprise. SISW s'impegna a fornire al Cliente qualunque procedura di prevenzione o superamento degli errori nota non appena possibile successivamente alla segnalazione da parte del Cliente a SISW di un errore riproducibile che determina un funzionamento del Software Camstar Enterprise non conforme alle specifiche indicate nella sua documentazione. Inoltre, SISW compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per correggere eventuali non conformità riproducibili entro un periodo di tempo ragionevole dopo aver verificato e riprodotto l'errore segnalato. Tale servizio può essere fornito tramite accesso remoto al computer del Cliente o mediante la consegna di un dispositivo fisico, in base alla natura del problema.
- 1.6 Ambiente operativo; nessuna modifica. Il presente Programma di Supporto si applica esclusivamente al funzionamento del Software Camstar Enterprise utilizzato nelle condizioni e nell'ambiente per i quali è stato concepito, come descritto nella documentazione relativa alla licenza e al Software Camstar Enterprise. SISW non è tenuta a fornire Servizi di Supporto qualora il Software Camstar Enterprise sia stato modificato o alterato da soggetti diversi da SISW, a meno che tale modifica sia stata effettuata su espressa indicazione di SISW. Le configurazioni e gli ambienti hardware supportati sono documentati nella Matrice di Rilascio di Camstar disponibile sul sito web.
- 1.7 Impossibilità di apportare le correzioni. Qualora SISW non sia in grado di correggere una grave non conformità tra il Software Camstar Enterprise e la relativa documentazione entro un periodo di tempo ragionevole, è facoltà di SISW offrire al Cliente la possibilità di risolvere la parte pro-rata del Canone di Supporto o Abbonamento annuale come unico rimedio a disposizione del Cliente.
- 1.8 Solo versioni correnti. SISW s'impegna a supportare la versione corrente e due (2) versioni precedenti del Software Camstar Enterprise e non è soggetta ad alcun obbligo di fornire i Servizi di Supporto al Cliente qualora il Cliente ometta di implementare una nuova versione del Software Camstar Enterprise entro due (2) anni dalla sua consegna da parte di SISW e qualora la difficoltà di dare corso a una richiesta di supporto sia riferita a una versione non supportata e il problema potrebbe essere risolto implementando una versione supportata. Inoltre, gli Aggiornamenti e gli altri software correttivi (ad es. hotfix)

rilasciati da SISW al Cliente devono essere applicati dal Cliente subito dopo la loro ricezione. Qualora un Aggiornamento esistente sia in grado di risolvere un problema noto della versione della release in possesso del Cliente, tale Aggiornamento deve considerarsi come risoluzione. Le correzioni specifiche per il Cliente vengono fornite o supportate esclusivamente nel caso in cui SISW confermi un errore e tale errore non possa essere risolto con un Aggiornamento al momento disponibile o un upgrade della versione. Qualora SISW generi una correzione specifica per il Cliente, è responsabilità di SISW incorporare tale correzione in un Aggiornamento ed è responsabilità del Cliente applicare tale Aggiornamento.

- 1.9 **Servizi aggiuntivi.** Eventuali servizi che non rientrano nel livello di supporto fornito al Cliente o nell'ambito di applicazione del presente Programma di Supporto potranno essere forniti di volta in volta ad un costo aggiuntivo. Ad esempio, servizi in loco, consulenza, installazione e configurazione sui sistemi del Cliente, formazione dell'utente finale, programmazione personalizzata e altri servizi, non sono inclusi nel presente Contratto, ma possono essere disponibili ad un costo aggiuntivo sulla base di un contratto stipulato separatamente con SISW.
- 1.10 **Software di Terzi.** SISW certifica esclusivamente il funzionamento del Software di Terzi in combinazione con il Software Camstar Enterprise conformemente alla relativa documentazione. Eventuali altri utilizzi del Software di Terzi da parte del Cliente, come prodotto stand-alone o congiuntamente al Software Camstar Enterprise, non sono stati testati e non sono certificati da SISW. È facoltà di SISW fornire assistenza al Cliente in relazione all'interoperabilità tra il Software di Terzi e il Software Camstar Enterprise; tuttavia, SISW non è obbligata a supportare il Software di Terzi.

2. Durata.

- 2.1 Il Cliente può acquistare Servizi di Supporto per un periodo di manutenzione iniziale di un anno. Successivamente, i servizi di manutenzione si rinnoveranno automaticamente per ulteriori periodi di un (1) anno, salvo disdetta di una parte da fornirsi all'altra parte per iscritto con un preavviso di almeno sessanta (60) giorni dalla scadenza del periodo di durata iniziale o di un qualsiasi periodo di rinnovo successivo. È facoltà di SISW adeguare i canoni di manutenzione del Software relativi a un periodo di rinnovo, a condizione che SISW fornisca al Cliente un preavviso scritto di almeno sessanta (60) giorni dalla scadenza del periodo di durata in corso. Qualora il Cliente acquisti licenze aggiuntive nel corso della durata del presente Contratto, SISW provvederà a ripartire proporzionalmente i canoni di manutenzione annuali relativi ai Software aggiuntivi in modo tale che il Software aggiuntivo sia coincidente con il periodo di manutenzione e con il ciclo di fatturazione iniziale.
- 2.2 L'acquisto di servizi di manutenzione per una Sede del Cliente è soggetto all'acquisto di servizi per tutti i moduli del Software Camstar Enterprise concessi in licenza d'uso presso tale Sede. Qualora ometta di rinnovare o disdica il servizio di manutenzione e intenda ripristinare la manutenzione in un momento successivo, il Cliente è tenuto a pagare un importo pari a tutti i canoni di manutenzione pregressi, più una quota pari al venticinque per cento (25%) di tali canoni in aggiunta a qualunque altro canone necessario per aggiornare il Software Camstar Enterprise alla release corrente.

3. Obblighi del Cliente.

SISW non è soggetta ad alcun obbligo di fornitura dei Servizi di Supporto, a meno che le seguenti condizioni non risultino costantemente soddisfatte nel periodo di durata del presente Programma di Supporto:

- 3.1 **Referenti tecnici.** Il Cliente s'impegna ad avere costantemente almeno due dipendenti formati ed esperti dal punto di vista tecnico come referenti tecnici designati.
- 3.2 **Accesso e dati.** Il Cliente provvederà a fornire a SISW un accesso remoto sicuro ai sistemi informativi del Cliente che utilizzano il Software Camstar Enterprise. I protocolli e le password di accesso necessari per effettuare tale accesso saranno stabiliti di volta in volta dai referenti tecnici di ciascuna parte. Il Cliente provvederà a fornire a SISW copie dei dati del Cliente su ragionevole richiesta di SISW, allo scopo di consentire la prestazione dei Servizi di Supporto.