

Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW

Siemens Industry Software Inc. o una delle sue consociate Siemens Industry Software ("SISW") e il Cliente hanno stipulato un Contratto di Licenza con l'Utente Finale con Termini Supplementari ("Contratto"). Tutti i Servizi di Manutenzione ai sensi del Contratto sono disciplinati dai presenti Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW ("Termini di Manutenzione Generali") congiuntamente a qualsiasi termine di manutenzione specifico del prodotto applicabile disponibile all'indirizzo <https://www.plm.automation.siemens.com/global/en/legal/online-terms/mes/index.html>. 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 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 perpetue 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.
- SERVIZI DI MANUTENZIONE AGGIUNTIVI E OPZIONALI.** Per determinati Prodotti SISW, i livelli e servizi di supporto aggiuntivi possono essere disponibili all'acquisto, come specificato nei Termini dei Servizi di Manutenzione specifici del prodotto 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.
- CONDIZIONI PER LA MANUTENZIONE.** Il Cliente può acquistare i Servizi di Manutenzione da SISW o una consociata di SISW per un periodo di manutenzione iniziale annuale o altro periodo specificato nel Modulo d'ordine. Successivamente, i Servizi di Manutenzione si rinnoveranno automaticamente per un altro periodo pari a un anno, a meno che una parte risolva il Modulo d'Ordine fornendo avviso scritto almeno trenta giorni prima della scadenza del periodo allora in vigore. Se il Cliente acquista servizi o Prodotti aggiuntivi, SISW può adeguare proporzionalmente il periodo di manutenzione annuale e i canoni annuali affinché coincidano con la durata di manutenzione esistente e il 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 software con i Prodotti 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 manterrà 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 nella Release maggiore precedente, SISW può richiedere al Cliente di eseguire l'aggiornamento alla Release minore che contiene la correzione di errori, piuttosto che fornire una patch separata o una soluzione alternativa.
- SERVIZI DI MANUTENZIONE PER FINE CICLO VITA E DURATA ESTESA.** SISW, a propria esclusiva discrezione, può sostituire prodotti con funzioni e funzionalità simili per il Software fuori produzione senza costi aggiuntivi per il Cliente, oppure offrire, a un costo aggiuntivo, Servizi di Manutenzione Estesa o End-of-Life per determinati Prodotti.

I Servizi di Manutenzione Estesa supportano i Prodotti in seguito alla scadenza del supporto principale. I Servizi di Manutenzione End-of-Life supportano i Prodotti 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.

- 7. CORREZIONE DI ERRORI.** Per Errore si intende il caso in cui il Prodotto risulti sostanzialmente difforme da quanto riportato nella Documentazione ("Errore"). Il Cliente può segnalare qualsiasi Errore sospetto a SISW e può fornire a SISW una descrizione e documentazione scritte e dettagliate dell'Errore sospetto. Il Cliente collaborerà con l'indagine svolta da SISW dell'errore segnalato. Se SISW rileva che il Software contiene un Errore, si avvarrà di ogni sforzo commercialmente ragionevole per correggere l'Errore mediante patch, soluzione alternativa o la successiva Release minore o Release maggiore del Software, a sua discrezione.
- 8. SUPPORTO TECNICO (ORARI STANDARD DI OPERATIVITÀ)** Il Cliente può ricevere supporto telefonico chiamando il centro di supporto che supporta il Prodotto specifico come descritto in <http://www.siemens.com/gtac> ("Portale Web GTAC"). 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 Prodotti. Se il Cliente ha concesso in 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 Portale Web GTAC, il Cliente può inoltre registrare richieste di assistenza per il Prodotto, 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 Prodotto. 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 Prodotti SISW 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 estinguere i Servizi di Manutenzione per il Prodotto 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 Prodotto.
- 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 Prodotti 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 Prodotti secondo la Documentazione. Qualsiasi altro utilizzo dei prodotti di terzi da parte del Cliente, come prodotto a se stante o con i Prodotti, non è stato verificato e, quindi, non è certificato da SISW. Sebbene SISW possa assistere il Cliente nell'interoperabilità dei prodotti di terzi con i Prodotti, 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 Prodotti quando usati secondo il Contratto e la Documentazione applicabile. SISW non è obbligata a fornire i Servizi di Manutenzione per i Prodotti eseguiti su una piattaforma non supportata o Prodotti che siano stati modificati da un soggetto diverso da SISW, 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 nel Portale Web GTAC.
- 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).