

Software di gestione delle operazioni di produzione (MOM)

Condizioni specifiche per il prodotto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., o una delle società affiliate di Siemens Industry Software (collettivamente definite "SISW"), ha stipulato con il cliente una licenza software e relativo contratto di supporto per il software SISW, che può assumere la forma di contratto scritto e firmato da entrambe le parti oppure di contratto concluso online o "click-wrap" a cui il cliente abbia prestato il proprio assenso elettronicamente (di seguito definito "Contratto"). I presenti termini e condizioni (di seguito definiti "Modifiche MOM") si riferiscono specificamente al software di gestione delle operazioni di produzione (di seguito definito "Software MOM") e non sono riferibili ad alcun altro software fornito da SISW. I termini in questione sono aggiuntivi rispetto a quelli presenti nel Contratto e, nella misura in cui risultino in conflitto con i termini del Contratto, rispetto al Software MOM sono da considerarsi prevalenti e sostitutivi dei termini del Contratto.

I termini e le condizioni aggiuntive del software MOM sono i seguenti:

- 1. DEFINIZIONI.** Salvo diversamente stabilito nelle presenti Modifiche, i termini che vi compaiono con iniziale maiuscola hanno lo stesso significato definito nel Contratto. Le seguenti definizioni si riferiscono specificamente al software MOM e non sono riferibili ad alcun altro software che sia fornito ai sensi del Contratto:
 - 1.1** "Licenze Active User" ha il significato definito nella successiva Sezione 2. Ai fini delle licenze Active User del software MOM, i termini "Territorio" e "Utenti autorizzati", come definiti nel Contratto, non trovano applicazione.
 - 1.2** "Crediti" si riferisce a diritti di licenza aggiuntivi ordinabili a SISW per lo specifico software Simatic IT, quale parte del software MOM che consente differenti configurazioni (es. per un numero definito di utenti in caso di licenze "Concurrent user" (utenti concomitanti), per un numero definito di elementi configurati come "Attrezzatura", o per un numero di clienti in caso di licenze per prodotto).
 - 1.3** "Attrezzatura" indica qualsiasi dispositivo fisico che venga configurato all'interno dei prodotti del Software MOM e che sia preposto allo scambio di dati con prodotti del Software MOM, secondo modalità automatiche.
 - 1.4** "Rapporto di anomalia (RA)" indica una richiesta del Cliente in relazione al Software MOM che venga gestita nell'ambito delle presenti Modifiche MOM.
 - 1.5** "Software MOM" indica tutti i software venduti da SISW che riguardano la gestione delle operazioni di produzione (MOM) del segmento PL Business, con eccezione dei software Unicam e Automation Designer
 - 1.6** "Ubicazione" se applicabile, indica l'ubicazione del Cliente specificata in un LSDA. Al Cliente possono corrispondere più Ubicazioni e a ciascuna Ubicazione viene assegnato un numero specifico di licenze del software MOM. L'utilizzo di ciascuna licenza è concesso esclusivamente al Cliente per le Ubicazioni alle quali essa sia stata assegnata. Senza alcun pregiudizio per eventuali disposizioni del Contratto che stabiliscano il contrario, il Cliente non può trasferire le licenze del software MOM a Ubicazioni differenti da quella prevista senza previo consenso scritto di SISW.
 - 1.7** "Multiplexing" indica l'utilizzo di hardware o software per eseguire pool di connessioni, il reindirizzamento delle informazioni o la riduzione del numero di utenti che utilizzano il software MOM o vi accedono direttamente (talvolta definito "pooling").
 - 1.8** "Tempo di risposta previsto" indica il tempo di risposta previsto tra il ricevimento di un Rapporto di anomalia attraverso uno dei canali di comunicazione concordati in conformità alle presenti Modifiche MOM (es. supporto su sito web GTAC di Siemens, supporto telefonico diretto, ecc.) e la prima comunicazione di un operatore del Supporto tecnico Siemens con il Cliente mediante e-mail, telefono o contatto su sito web, tenendo in considerazione i periodi di disponibilità associati al livello di supporto stabilito dal contratto (Bronze/Standard, Silver/Advanced oppure Gold/Premium).
 - 1.9** "Utenti" indica i dipendenti del Cliente e i dipendenti dei consulenti, agenti e fornitori del Cliente che non siano concorrenti di SISW, a condizione che il consulente, agente o fornitore in questione abbia accettato per iscritto clausole di limitazione di utilizzo del Software e di obbligo di riservatezza e non rivelazione che siano rigorose almeno quanto quelle stabilite nel Contratto. Il termine Utenti include anche i dispositivi che siano collegati al Software MOM, comprendendo, senza limitazione alcuna, interfacce utente "web-based", connessioni con browser, terminali nei reparti di produzione (PC), dispositivi nei reparti di produzione con collegamento Multiplex tramite singolo PC – tra i quali dispositivi RF, terminali per la raccolta dei dati, dispositivi mobili, terminali Windows CE e connessioni di interfaccia al o dal Software MOM installato presso una specifica Ubicazione.

2. **TIPI DI LICENZA.** La Sezione 2.3 del Contratto risulta modificata dall'aggiunta dei seguenti tipi di licenza e dalla previsione di clausole aggiuntive e disponibili in relazione al Software MOM:
- 2.1 “Licenze Active User” indica che l'accesso al Software MOM si limita al numero massimo di Utenti per i quali le licenze siano state validamente acquistate ai sensi del Contratto per una specifica Ubicazione. Il Multiplexing non riduce il numero di licenze Active User; ciascun individuo o dispositivo collegato a un dispositivo in Multiplexing viene contato come una licenza Active User.
- 2.2 “Crediti”. L'ambito di utilizzo di alcuni prodotti del Software MOM è generalmente stabilito dal numero di Crediti acquistati. Il Cliente è autorizzato all'utilizzo del Software Simatic IT per il quale abbia acquistato il corrispondente numero di Crediti.
3. **TERMINI E CONDIZIONI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE DEL SOFTWARE.** Ai servizi di supporto e manutenzione del Software MOM si applicano i seguenti termini e condizioni; le corrispondenti disposizioni previste nel Contratto risultano modificate di conseguenza. I termini e condizioni contenute nel presente atto sono da considerarsi prevalenti su quelle previste nel Contratto.
- 3.1 **Condizioni per la manutenzione.** L'acquisto dei servizi di manutenzione per una delle Ubicazioni è soggetto all'acquisto dei Servizi di supporto dello stesso livello (Bronze/Standard, Silver/Advanced, Gold/Premium) per tutti i Software MOM il cui utilizzo sia concesso in licenza per l'Ubicazione considerata.
- 3.2 **Servizi di supporto liv. Bronze/Standard**
- 3.2.1 Supporto online. I Clienti con supporto di livello Bronze/Standard sono autorizzati a creare, gestire e rivedere online i Rapporti di anomalia. L'accesso al sito di Supporto tecnico Siemens (www.siemens.com/gtac), comprendendo le conoscenze base del Software Siemens, l'ubicazione del più vicino Centro di supporto tecnico Siemens e la documentazione, è disponibile ventiquattro ore al giorno/sette giorni su sette (“24/7”).
- 3.2.2 Supporto telefonico. Per problemi o domande i Clienti con supporto di livello Bronze/Standard possono contattare il Centro di supporto tecnico Siemens nel punto più vicino all'Ubicazione o al Territorio in oggetto nell'orario 08.00-17.00, durante il normale orario lavorativo del Centro di supporto in questione. Il Cliente è tenuto a fornire a SISW informazioni sufficienti su un presunto problema o su un errore, nonché a specificare le circostanze in cui lo stesso si è verificato, per consentire ai SISW di ricreare il problema sui suoi sistemi. Il supporto telefonico è fornito in lingua inglese; le altre lingue sono previste a esclusiva discrezione di SISW.
- 3.2.3 Contatti tecnici. I Clienti devono designare almeno due (2) dipendenti, che abbiano ricevuto da SISW la formazione sul Software MOM, come contatti tecnici. Questi contatti tecnici designati saranno i contatti principali presso la sede del Cliente e manterranno i contatti con SISW per quanto riguarda i Servizi di supporto. Inoltre il contatto tecnico del Cliente deve essere presente nel momento in cui SISW eroga i Servizi di manutenzione. I contatti tecnici designati inizialmente dal Cliente possono essere di volta in volta modificati inviando un preavviso scritto a SISW.
- 3.2.4 Accesso e dati. Su richiesta e in comune accordo con il Cliente, SISW è in grado di erogare servizi di supporto attraverso una connessione remota. Il Cliente deve fornire a SISW un sicuro accesso remoto ai propri sistemi di computer su cui gira il Software MOM. I protocolli e le password per tale accesso devono essere stabiliti di volta in volta dai contatti tecnici di ciascuna parte. Su ragionevole richiesta di SISW il Cliente deve fornire copia dei propri dati per la fornitura dei Servizi di supporto.
- 3.3 **Servizi di supporto di livello Silver/Advanced.** I Clienti con supporto di livello Silver/Advanced otterranno tutti i vantaggi del livello Bronze/Standard uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi.
- Servizio di supporto per criticità/emergenze. Il supporto per emergenze è disponibile 24 ore su 24 e 5 giorni su 7 (dalle ore 00:00 di lunedì alle 23:59 di venerdì) esclusivamente per situazioni di priorità critica nelle quali l'installazione di produzione del Software MOM del Cliente cessa completamente di funzionare oppure provochi una grave interruzione nelle attività del Cliente. Il numero verde di supporto 24 ore su 24 può essere utilizzato soltanto fuori dal normale orario lavorativo del Centro di supporto tecnico Siemens da contattare; durante il normale orario di lavoro il Cliente deve contattare direttamente il Centro di supporto tecnico Siemens.
- 3.4 **Servizio di supporto di livello Gold/Premium.** I Clienti con supporto di livello Gold/Premium otterranno tutti i vantaggi del livello Silver/Advanced uniti ai seguenti vantaggi aggiuntivi.
- 3.4.1 Servizio di supporto per criticità/emergenze. Il supporto per emergenze è disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 esclusivamente per situazioni di priorità critica nelle quali l'installazione di produzione del Software MOM del Cliente cessa completamente di funzionare oppure provochi una grave interruzione nelle attività del Cliente. Il numero verde di supporto 24 ore su 24 può essere utilizzato soltanto fuori dal normale orario lavorativo del Centro di supporto tecnico

Siemens da contattare; durante il normale orario di lavoro il Cliente deve contattare direttamente il Centro di supporto tecnico Siemens.

3.4.2 Supporto prestabilito per fine settimana/periodo di ferie. Il supporto prestabilito per fine settimana per chiamate di priorità Alta e/o Media è consentito a fini di applicazione o aggiornamento delle situazioni di entrata in servizio, limitatamente a 2 volte all'anno per ciascuna Ubicazione del Cliente.

3.5 Altre disposizioni sulla manutenzione in generale

3.5.1 Assegnazione delle priorità ai servizi di supporto. Sul piano commerciale SISW deve ragionevolmente impegnarsi in ogni modo per fornire in modo sollecito i Servizi di supporto sulla base dell'ordine di pervenimento delle richieste. I Rapporti di anomalia sono assegnati automaticamente alle risorse appropriate di SISW in base a criteri di gravità e complessità. Il Cliente deve classificare ciascun Rapporto di anomalia secondo i seguenti livelli di priorità e sulla base delle conseguenze che l'anomalia ha sulle proprie attività. Se il Cliente non definisce un livello di priorità, per criterio predefinito l'anomalia viene considerata "Generica".

(a) Livelli di priorità:

- Critica

Questo livello di priorità è riservato esclusivamente ad anomalie che causano l'arresto del sistema di produzione del Cliente o nelle quali il Cliente intende avviare il proprio sistema di produzione in tempi molto brevi mentre l'anomalia in questione impedisce l'avvio delle attività di sistema. Il Tempo di risposta previsto per anomalie di priorità Critica è di 4 ore per i servizi di supporto di livello Bronze/Standard, 2 ore per i servizi di supporto di livello Silver/Advanced e 1 ora per i servizi di supporto di livello Gold/Premium.

- Alta

Tale priorità deve essere assegnata a situazioni in cui si sia verificata una grave perdita di funzionalità, ma il sistema di produzione del Cliente rimanga operativo e in grado di elaborare. Il Tempo di risposta previsto per anomalie di priorità Alta è di 8 ore per i servizi di supporto di qualsiasi livello.

- Media/Generica

Si è verificato un errore di funzionamento ma l'attività di elaborazione può proseguire, oppure non avviene correttamente una funzione che per lo svolgimento delle attività commerciali non è essenziale. Il Tempo di risposta previsto per anomalie di priorità Media/Generica è di 2 giorni per i servizi di supporto di qualsiasi livello.

- Bassa

In caso di richieste di assistenza o di informazioni oppure di individuazione di problemi di scarsa gravità. Il Tempo di risposta previsto per anomalie di priorità Bassa è di 5 giorni per i servizi di supporto di qualsiasi livello.

(b) La classificazione finale delle anomalie è a esclusiva discrezione di SISW.

3.5.2 Ambiente operativo; divieto di modifiche. Il Programma di supporto riguarda esclusivamente il funzionamento del Software MOM utilizzato alle condizioni e nell'ambiente per cui è stato progettato, come descritto nella licenza e nella documentazione dello stesso Software MOM. Salvo il caso di precise indicazioni di SISW in tal senso, in presenza di modifiche o alterazioni del Software MOM da parte di qualsiasi altro soggetto SISW non è tenuta a fornire i Servizi di supporto. Le configurazioni e gli ambienti hardware supportati sono riportati nel sito www.siemens.com/gtac.

3.5.3 Impossibilità di correzione delle non conformità. Nel caso in cui SISW non sia in grado di correggere una non conformità sostanziale del Software MOM rispetto alla Documentazione fornita entro un ragionevole periodo di tempo, il Cliente può, a sua esclusiva discrezione, disdire i Servizi di supporto e ricevere un rimborso per il periodo restante a conguaglio di quanto corrisposto per la parte non fruita dei Servizi o dell'Abbonamento, ai sensi dei termini previsti dal Contratto.

3.5.4 Estensione del supporto. Dopo la scadenza del periodo di Supporto principale SISW rende generalmente disponibile l'Estensione del supporto per 24 mesi. L'Estensione del supporto può essere soggetta a una tariffa aggiuntiva.

3.5.5 Supporto al termine del ciclo di vita. I prodotti al termine del ciclo di vita sono quelli dei Software MOM che generalmente non sono più distribuiti e supportati da SISW e che non sono coperti dai Servizi di supporto principale o dall'Estensione del supporto. Il Supporto al termine del ciclo di vita può essere soggetto a una tariffa aggiuntiva. Se non altrimenti specificato, il supporto si limita esclusivamente agli impegni di ragionevole rilevanza commerciale. Alle anomalie di prodotti al termine del ciclo di vita non si applica alcun Tempo di risposta previsto.

3.5.6 Servizi aggiuntivi. I Servizi che non rientrano nel livello di supporto concordato con il Cliente o nell'ambito del presente Programma di supporto, quali - a solo titolo esemplificativo - i Servizi di supporto successivi alla conclusione del periodo principale, possono essere disponibili di volta in volta dietro previsione di tariffa aggiuntiva.

3.5.7 Software di terzi. SISW si limita a certificare il funzionamento del Software di terzi in connessione con il Software MOM, per come indicato nella Documentazione allegata. Qualsiasi altro utilizzo del Software di terzi da parte del Cliente, come prodotto a se stante o in connessione con il Software MOM, non è stato verificato e quindi non è certificato da SISW. SISW potrebbe fornire assistenza al Cliente sul funzionamento del Software di terzi in connessione con il Software MOM, ma SISW non è in alcun modo obbligata a fornire assistenza al Software di terzi come prodotto a se stante.