

# Software Simatic IT

## Condizioni Specifiche di Prodotto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., o una delle sue società Siemens Industry Software affiliate (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 Simatic IT") si riferiscono specificamente al software Simatic IT, un gruppo di prodotti software per il settore dei MES (*manufacturing execution system*) ("Software Simatic IT") 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 Simatic IT. Il Contratto Integrativo Simatic IT si applica a tutti i codici prodotto SISW che iniziano con il prefisso "SIT" o "XFP". Il Contratto Integrativo Simatic IT non si applica ad alcun altro prodotto SISW, anche nel caso in cui sia stato sottoposto ad accettazione da parte del Cliente in relazione a tali prodotti.

### 1. Termini e condizioni della licenza software.

1.1 Definizioni. In relazione al Software Simatic IT, trovano applicazione anche le seguenti definizioni.

- (a) "Crediti". Nel caso dei prodotti Software Simatic IT, che consentono configurazioni diverse, l'ambito di applicazione può essere definito non soltanto dalla concessione della licenza iniziale, ma anche dall'acquisto aggiuntivo di crediti di licenza che prevedono diritti di licenza aggiuntivi (ad es. per un determinato numero di utenti in caso di licenze "multi-utente" o per un determinato numero di prodotti, in particolar modo "Apparecchiature" (nel caso delle licenze "per prodotto" o per un determinato numero di clienti). Tale ambito di applicazione è definito da pacchetti di crediti che possono essere ordinati da SISW.
- (b) "Documentazione". La Documentazione relativa al Software Simatic IT è disponibile in tedesco e in inglese. La Documentazione relativa al Software Simatic IT viene fornita in formato digitale unitamente al software. La Documentazione in formato cartaceo può essere acquistata separatamente.

1.2 Concessione della licenza. I diritti concessi al Cliente in relazione al Software Simatic IT dipendono dal relativo Tipo di Licenza. Salvo diversamente specificato, al Cliente viene concesso il diritto non esclusivo e non trasferibile di installare il Software Simatic IT su un (1) dispositivo hardware per licenza. Il Software Simatic IT è costituito da uno o più moduli di base Simatic IT, che rappresentano il requisito essenziale ai fini dell'utilizzo di qualunque numero e/o combinazione di moduli aggiuntivi richiesti. Oltre al Tipo di Licenza, normalmente l'ambito di applicazione del Software Simatic IT è definito dal numero di Crediti acquistati. È facoltà del Cliente utilizzare il Software Simatic IT per il numero di dispositivi per i quali il Cliente ha acquistato il corrispondente numero di Crediti.

1.3 Tipi di Licenza. In relazione al Software Simatic IT, sono disponibili i Tipi di Licenza di seguito indicati.

- (a) "Licenza Floating". La Licenza Floating può essere definita anche come "Licenza multi-utente" secondo la definizione di tale termine contenuta nel Contratto.
- (b) "Licenza Postazione Singola e Server". Con riferimento al Software Simatic IT, per Licenza Postazione Singola e Server s'intende il diritto non esclusivo, trasferibile in conformità con il Contratto, e valido per un periodo di tempo illimitato, di installare il Software Simatic IT su un (1) dispositivo hardware e utilizzare il Software Simatic IT così installato con le modalità specificate nella Documentazione SISW.
- (c) "Licenza a Noleggio". Il diritto non esclusivo, limitato nel tempo secondo quanto stabilito per iscritto da SISW, di installare e usare il Software Simatic IT su un (1) dispositivo hardware. Qualora il periodo d'uso sia specificato in ore, l'utilizzo rilevante ai fini del calcolo del limite di tempo decorre dall'avvio del software e si conclude con la sua chiusura. Qualora il periodo di utilizzo sia specificato in giorni, settimane o mesi, il periodo specificato, che decorre dalla consegna del Software, si applica indipendentemente dal periodo di utilizzo effettivo.
- (d) "Licenza Trial o Demo". Il diritto non esclusivo e non trasferibile di installare il Software Simatic IT su un (1) dispositivo hardware e utilizzarlo in prova secondo le modalità stabilite per iscritto dalle parti. Il periodo di utilizzo è limitato a 14 giorni e decorre dalla consegna del Software Simatic IT, salvo diverso periodo d'uso specificato per iscritto dalle parti.

1.4 Termini aggiuntivi per le Librerie Simatic IT (utilizzate nelle versioni precedenti di Simatic IT). Per "Libreria Simatic IT" s'intende un'applicazione software riutilizzabile sviluppata da Siemens per i MES che deve essere necessariamente utilizzata unitamente al Software Simatic IT. Le Librerie Simatic IT erano e sono disponibili separatamente per le versioni

di Simatic IT precedenti. Qualora il Cliente abbia ottenuto in licenza le Librerie Simatic IT per versioni di Simatic IT precedenti, i termini del presente articolo si applicano in relazione all'utilizzo di tali Librerie Simatic IT.

- (a) Al Cliente viene concesso il diritto non esclusivo di utilizzare una Libreria Simatic IT in formato codice oggetto nell'ambito dell'applicazione del Cliente ed entro l'ambito di applicazione specificato nel paragrafo (b). Salvo autorizzazione scritta di SISW, è vietata ogni ulteriore duplicazione. La Libreria Simatic IT fa parte dell'applicazione personalizzata e, pertanto, non può essere venduta, concessa in sublicenza o a noleggio, resa disponibile o trasferita altrimenti, tranne in caso di cessione dell'applicazione del Software Simatic IT consentita dal presente Contratto Integrativo Simatic IT.
- (b) La Libreria Simatic IT viene concessa in licenza esclusivamente per le Apparecchiature utilizzate da tale Libreria. Per "Apparecchiatura" s'intende qualunque dispositivo fisico configurato all'interno del Software Simatic IT "Simatic IT Production Modeler". Nell'industria di processo, ciò significa un dispositivo utilizzato per trasformare il materiale durante l'esecuzione di una sequenza di lavorazione "recipe" ("Apparecchiatura Esecutiva") o utilizzato per archiviare o trasportare il materiale senza alcuna connessione a una sequenza di lavorazione "recipe" ("Apparecchiatura di Storage"). Il numero di Apparecchiature viene definito in relazione a ciascuna Libreria. È facoltà del Cliente utilizzare ciascuna Libreria Simatic IT esclusivamente per l'Apparecchiatura per la quale il Cliente ha acquistato la corrispondente licenza. Eventuali utilizzi delle Librerie Simatic IT oltre l'Apparecchiatura corrispondente necessitano di una licenza aggiuntiva o, se applicabile, di Crediti. A tale riguardo, la definizione di Crediti trova applicazione anche per le Librerie Simatic IT.
- (c) SISW terrà traccia di tutte le Librerie Simatic IT fornite in formato codice oggetto per verificare la presenza di eventuali modifiche o riparazioni improprie effettuate dal Cliente o da terzi.
- (d) Il Cliente prende atto e conviene che, in futuro, SISW sarà libera di includere la Libreria Simatic IT, o parti della stessa, nel suo Software Simatic IT ai fini della distribuzione generale come parte di un prodotto software. Le versioni future di Simatic IT potranno essere modificate di conseguenza.
- (e) Salvo diversamente convenuto per iscritto da SISW, le specifiche di requisiti per la Libreria Simatic IT sono quelle fornite da SISW.

## **2. Termini e Condizioni di Manutenzione del Software Simatic IT.**

I presenti Termini e Condizioni di Manutenzione di Simatic IT si applicano al livello di supporto e alla zona oraria del Software Simatic IT, alle Librerie Simatic IT per le versioni di Simatic IT precedenti e ad altri Servizi di Manutenzione specificati nel preventivo formulato da SISW al Cliente, che potrebbe assumere la forma di un LSDA o di un documento d'ordine diverso, la cui forma e il cui contenuto siano accettabili per SISW (di seguito denominati collettivamente "LSDA") e costituiscono l'ambito di applicazione rilevante dei Servizi di Manutenzione forniti da SISW al Cliente in relazione al Software Simatic IT. Ai fini del presente documento, SISW e il Cliente vengono denominati collettivamente "Parti".

### **2.1 Definizioni**

- (a) Per "Richiesta di Supporto" s'intende una richiesta del Cliente relativa al Software Simatic IT gestita nell'ambito dei presenti Termini e Condizioni di Manutenzione.
- (b) Per "Tempo di Reazione" s'intende il periodo compreso tra la ricezione della Richiesta di Supporto tramite un canale di comunicazione convenuto (ovvero, interfaccia web, telefonata seguita da accesso al web) in conformità con i presenti Termini e Condizioni di Manutenzione di Simatic IT e la prima comunicazione tra un esperto tecnico del SST (Servizio di Supporto Tecnico) di AS Simatic IT e il Cliente avvenuta tramite e-mail, telefono o via web. Il Tempo di Reazione rappresenta il periodo di tempo necessario per l'avvio dell'analisi tecnica del problema segnalato.
- (c) Per "Tempo di Preparazione" s'intende il periodo di tempo compreso tra il momento in cui SISW e il Cliente convengono sulla necessità della presenza di un esperto del Software Simatic IT di SISW in loco per esaminare il problema e il momento in cui tale esperto inizia effettivamente il suo viaggio verso il luogo di destinazione o il momento dell'avvio delle procedure per ottenere i permessi di viaggio necessari, in particolar modo i visti; il rilascio dei visti trova applicazione, nel caso specifico in cui tali procedure si rendano necessarie per consentire all'esperto scelto da SISW di recarsi presso la sede del Cliente per svolgere il singolo intervento di servizio.
- (d) Per "Tempo di Viaggio" s'intende il tempo necessario per spostarsi dal luogo in cui l'esperto del Software Simatic IT di SISW si trova al termine del Tempo di Preparazione alla sede del Cliente indicata nell'LSDA applicabile e comprende anche il tempo necessario per le eventuali procedure di rilascio dei visti e per le prenotazioni di viaggio. Pertanto, la durata del Tempo di Viaggio non può essere stabilita in anticipo.
- (e) Per "Versione" s'intende l'identificazione di una versione del software normalmente contenente modifiche rilevanti rispetto alla "Versione" precedente e indicata dal numero che precede il punto nel nome del software (ad es. "x" nel "software Vx.y")

- (f) Per “Release” s'intende l'identificazione di una release del software normalmente contenente modifiche scarsamente rilevanti rispetto alla “Release” precedente e indicata dal numero che segue il punto nel nome del software (ad es. “y” nel “software Vx.y”)
- (g) Per “Upgrade” s'intende una versione o release superiore del software, contenente nuove funzionalità. L’“Upgrade” può includere nuove Versioni e nuove Release.
- (h) Per “Hot Fix” s'intende un aggiornamento del software finalizzato alla correzione degli errori, ma non necessariamente attraverso l'aggiunta di nuove funzionalità.
- (i) Per “Service Pack” s'intende un pacchetto software volto ad eliminare gli errori normalmente contenente una serie di Hot Fix, ma non necessariamente nuove funzionalità.
- (j) Per “Servizi di Manutenzione” s'intendono i servizi di manutenzione specificati nell'articolo 2.7 “Descrizione dei Servizi di Manutenzione” dei presenti Termini e Condizioni di Manutenzione di Simatic IT.

2.2 Servizio di Manutenzione per Simatic IT. I Servizi di Manutenzione coprono il software indicato nell'LSDA applicabile, a condizione che, al momento della stipula del contratto di Servizi di Manutenzione di Simatic IT, i prodotti Software Simatic IT siano indicati nel listino prezzi di SISW in vigore. I Servizi di Manutenzione coprono soltanto le Versioni e le Release correnti dei prodotti Software Simatic IT (ovvero quelli indicati nel listino prezzi di SISW in vigore al momento della prestazione dei Servizi di Manutenzione) e le Release e le Versioni precedenti eliminate dal listino prezzi di SISW da non più di un (1) anno. È facoltà di SISW, a sua discrezione, decidere di prestare i Servizi di Manutenzione in relazione alle Versioni e/o alle Release del Software Simatic IT eliminate dal listino prezzi pubblicato da oltre un anno.

- (a) I Servizi di Manutenzione sono disponibili come servizio di Supporto “Bronze”, “Silver” o “Gold” come specificato nell'LSDA applicabile.
  - La categoria di servizio “Supporto Gold” comprende e implica la categoria di servizio “Supporto Silver”.
  - La categoria di servizio “Supporto Silver” comprende e implica la categoria di servizio “Supporto Bronze”.
- (b) Esclusioni. SISW non è tenuta a prestare Servizi di Manutenzione in relazione al Software Simatic IT, alle Librerie Simatic IT per le versioni di Simatic IT precedenti e/o non utilizzati in conformità con le disposizioni in materia di licenza applicabili o con l'LSDA applicabile o modificati dal Cliente o da terzi senza l'autorizzazione di SISW.

### 2.3 Registrazione ai Servizi di Manutenzione.

- (a) SISW fornisce al Cliente un Numero di Contratto. Il Numero di Contratto viene inviato da SISW al “Referente Principale del Cliente” specificato nell'LSDA applicabile. Tale Numero di Contratto viene richiesto durante la procedura di registrazione del referente, come indicato nel successivo paragrafo.
- (b) I servizi descritti nel presente Contratto Integrativo possono essere forniti soltanto successivamente al completamento della procedura di registrazione. La procedura di registrazione richiede la compilazione, da parte del Cliente, del modulo di registrazione fornito da SISW attraverso il seguente indirizzo internet: <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. SISW confermerà la registrazione in seguito alla ricezione del modulo di registrazione via Internet.

2.4 Prestazione dei Servizi di Manutenzione previa Richiesta di Supporto. Qualora i Servizi di Manutenzione vengano prestati in base a una Richiesta di Supporto del Cliente, trovano applicazione le seguenti disposizioni:

- (a) Contatto con il “Team di Supporto Tecnico”, Disponibilità del Supporto. È facoltà del Cliente contattare il team di esperti di SISW, che risponde alle Richieste di Supporto conformemente ai presenti Termini e Condizioni di Manutenzione di Simatic IT (“Team di Supporto Tecnico”) in base ai requisiti descritti in maggior dettaglio nel sito web <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>. Le richieste di terzi non rientrano nell'ambito di applicazione delle Condizioni dei Servizi di Manutenzione, salvo diversamente convenuto per iscritto con il Cliente e a condizione che i contatti di tali terzi soggetti vengano forniti tempestivamente. L'accettazione di tali terzi da parte di Siemens è valida soltanto per il periodo di durata in corso o per il periodo di estensione del Servizio di Manutenzione e può essere revocata con effetto a partire dal periodo di estensione successivo.
- (b) Il servizio è disponibile nei seguenti orari di supporto di Simatic IT, in conformità con la categoria di servizio applicabile:
  - Supporto Bronze: servizio disponibile 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì) in una delle tre Zone Orarie di seguito indicato (come descritto nell'LSDA applicabile)
    - Asia [1:00 GMT --- 10:00 GMT]
    - Americhe [14:00 GMT --- 1:00 GMT]
    - Europa [8:00 GMT --- 17:00 GMT]
  - Supporto Silver: 24 ore su 24, 5 giorni alla settimana (dal lunedì 00:00 GMT al venerdì 24:00 GMT, festività incluse)

- Supporto Gold: 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festività incluse

## 2.5 Ordine di priorità delle Richieste di Supporto, Tempo di Reazione.

- (a) Il Cliente classificherà ciascuna Richiesta di Supporto in base alla seguente tabella e all'impatto o agli impatti prodotto/i sulla sua attività. Qualora il Cliente non fornisca alcuna indicazione in merito alla classe di priorità, la richiesta viene considerata automaticamente come appartenente alla categoria di priorità "Bassa".

Classi di priorità esistenti:

- Critica Tale priorità è riservata esclusivamente alle situazioni in cui il sistema di produzione del Cliente è fuori uso o il Cliente intende avviare inizialmente il suo sistema di produzione in tempi molto rapidi e il problema esistente impedisce l'avvio del sistema di produzione.
  - Alta Tale priorità viene assegnata alle situazioni in cui si registra una grave perdita di funzionalità, ma il sistema di produzione del Cliente continua a funzionare e le attività di processo possono proseguire.
  - Media Si è verificato un errore di funzionalità, ma le attività di processo possono proseguire, oppure una funzione "non business critical" non funziona correttamente.
  - Bassa Richiesta di servizio o informazione o individuazione di un problema di entità minore.
- (b) Tutte le Richieste di Supporto appartenenti alla stessa classe di priorità vengono gestite in ordine cronologico di ricezione.
- (c) La classificazione di una Richiesta di Supporto deve considerarsi vincolante soltanto in seguito alla conferma della classificazione da parte di SISW. Tale conferma non può essere negata da SISW in assenza di ragionevoli motivi.
- (d) In caso di modifica dell'impatto sull'attività durante l'elaborazione della Richiesta di Supporto, la classe di priorità può essere modificata soltanto mediante reciproco accordo tra le Parti, con effetto dalla data di tale reciproco accordo, che non potrà essere negato in assenza di ragionevoli motivi, a condizione che le nuove circostanze rilevanti siano state comunicate utilizzando strumenti di comunicazione convenuti come descritto nel presente documento.
- (e) SISW reagirà alle Richieste di Supporto del Cliente entro un Tempo di Reazione convenuto, che dipenderà dalla categoria di servizio applicabile:

Classe di priorità	Tempo di reazione		
	Supporto Bronze	Supporto Silver	Supporto Gold
Critica	4 ore	1 ora	1 ora
Alta	8 ore	8 ore	8 ore
Media	2 giorni	2 giorni	2 giorni
Bassa	5 giorni	5 giorni	5 giorni

- (f) Il Tempo di Reazione per le Richieste di Supporto viene calcolato includendo soltanto il tempo di disponibilità secondo la categoria di servizio selezionata (Bronze, Silver, Gold). Ciò significa che gli orari in cui il Servizio di Supporto non è disponibile nell'ambito di tale categoria di servizio, e i rispettivi orari di supporto applicabili, non vengono considerati ai fini del calcolo del Tempo di Reazione; il Tempo di Reazione sarà sospeso e riprenderà all'inizio dell'orario successivo durante il periodo di disponibilità definito. In ogni caso, il Tempo di Reazione decorrerà al più presto nel momento in cui SISW riceverà le Informazioni Richieste per il Supporto.
- (g) Tutte le Richieste di Supporto che presentano la stessa classe di priorità vengono gestite in base a un ordine cronologico (*first in, first out*).
- (h) Nelle situazioni estremamente critiche, che producono un impatto rilevante sull'attività, il Team di Supporto Tecnico è contattabile telefonicamente. In ogni caso, il Cliente deve creare una nuova Richiesta di Servizio ufficiale tramite l'interfaccia web, come descritto in maggior dettaglio nel successivo paragrafo "Sito web del Servizio di Supporto Tecnico (Sito Web SST)".

## 2.6 Comunicazione, come inserire una richiesta di supporto.

- (a) Qualora una Richiesta di Supporto coperta dalle Condizioni di Servizio di Manutenzione richieda ulteriori comunicazioni oltre alla prima telefonata o e-mail del Cliente, SISW provvederà a fornire al Cliente un codice relativo alla rispettiva Richiesta di Supporto, il "Codice Richiesta di Supporto" o "Codice RS". Il Codice RS deve essere menzionato dal Cliente in tutte le comunicazioni successive, al fine di consentire a SISW di riconoscere

rapidamente la Richiesta di Supporto. Il Cliente deve inserire il nome Simatic IT e gli indirizzi e-mail o i numeri di telefono dei referenti per le Richieste di Supporto tramite il Sito Web SST, in conformità con l'Articolo 2.3, e tenere tali informazioni costantemente aggiornate.

- (b) In linea di principio, le Richieste di Supporto vengono collocate da uno dei referenti del Cliente designati dal Cliente nel corso della procedura di registrazione e le risposte di SISW vengono inviate al referente che ha formulato la richiesta. Il Cliente deve tenere aggiornati tali contatti e i corrispondenti numeri di telefono e indirizzi e-mail.
- (c) Qualora una Richiesta di Supporto sia inviata da una persona diversa, il Numero di Contratto deve essere indicato espressamente nell'ambito dell'utilizzo della Richiesta di Servizio relativa a Simatic IT, unitamente ai contatti dettagliati (almeno e-mail e telefono) e, inoltre, in tal caso, il Tempo di Reazione relativo alle Richieste di Supporto con priorità "Critica" non è vincolante per SISW. Il nuovo referente è tenuto ad eseguire la procedura di registrazione non appena possibile. Qualora il Cliente desideri che la risposta di SISW venga inviata a una persona diversa dal referente designato, al momento della presentazione della Richiesta di Supporto, il Cliente deve fornire a SISW i dati di tale persona.
- (d) Al momento dell'inserimento di una Richiesta di Supporto, il Cliente è tenuto a fornire le seguenti informazioni (Informazioni Richieste per il Supporto):
  - Il componente del Software Simatic IT o della Libreria Simatic IT che ha causato il problema o l'area in cui il problema si è verificato (qualora tali informazioni siano note al Cliente o alla persona che inserisce una Richiesta di Supporto per conto del Cliente);
  - Breve descrizione del problema. La descrizione deve illustrare le fasi che hanno condotto al problema e fornire informazioni sui cambiamenti avvenuti nel sistema del Cliente, come ad esempio l'applicazione di Hot Fix, Aggiornamenti o modifiche nella personalizzazione che potrebbero influire sul funzionamento del sistema;
  - Dettagli in merito all'eventuale verifica effettuata dal Cliente prima di contattare il Team di Supporto Tecnico ed eventuali informazioni, nella misura più ampia possibile, utili per riprodurre il problema;
  - Informazioni sulle funzioni o sulle modifiche del Cliente nell'area in cui si verifica il problema;
  - In particolare, per le classi di priorità "Alta" e "Critica": dettagli sull'impatto prodotto dal problema sull'attività del Cliente.

## 2.7 Descrizione dei Servizi di Manutenzione.

- (a) Servizio di Aggiornamento del Software
  - (1) Tale Servizio è sempre incluso in tutte le categorie di Servizi di Manutenzione (Supporto Bronze, Silver e Gold). Per ciascun prodotto Software Simatic IT, nell'ambito dei Servizi di Manutenzione (come specificati nell'LSDA applicabile) licenziati e acquistati dal Cliente direttamente o indirettamente da SISW prima dell'attivazione dei Servizi di Manutenzione, il Cliente riceverà gli Upgrade e le Service Pack del Software Simatic IT più recenti, a condizione che SISW distribuisca in generale le versioni del prodotto Software Simatic IT applicabile.
  - (2) L'installazione degli Aggiornamenti del Software non è inclusa nell'ambito di applicazione dei Servizi di Manutenzione.
  - (3) Al Cliente vengono concesse licenze software per le nuove Versioni e Release in base al Contratto, come qui modificato. Il tipo di licenza e il tipo di software applicabili corrispondono al tipo di licenza e al tipo di software del prodotto software originariamente concesso in licenza al Cliente e l'Articolo 2.7 (Descrizione dei Servizi di Manutenzione) trova applicazione in relazione alla nuova Versione e Release.
  - (4) Normalmente, la spedizione viene effettuata da SISW entro un mese dalla data in cui l'Upgrade o la Service Pack divengono generalmente disponibili per la spedizione.
  - (5) L'ambito di applicazione delle licenze concesse in relazione agli Upgrade e alle Service Pack e il numero dei dispositivi di Upgrade e Service Pack non possono in alcun caso superare l'ambito di applicazione della licenza originariamente concessa con il Software Simatic IT.
  - (6) I paragrafi (1), (2), (5) del presente articolo si applicano di conseguenza alle Librerie Simatic IT per le versioni precedenti di Simatic IT nell'ambito dei Servizi di Manutenzione (come specificato nell'LSDA applicabile).
- (b) Sito Web del Servizio di Supporto Tecnico (Sito Web SST). Tale Servizio è sempre incluso in tutte le categorie di servizio (Supporto Bronze, Silver e Gold). SISW fornisce libero accesso agli utenti registrati del Cliente a una serie di documenti tecnici relativi al software selezionato da SISW a sua discrezione. Tali documenti possono includere:
  - Knowledge base di Simatic IT, un database comprendente soluzioni di Supporto Tecnico generali basate sull'esperienza relativa alle richieste di servizio dei clienti.
  - Software Simatic IT (ad es. Hot Fix Collection) e note sulla release disponibili per il download elettronico.
  - Documentazione sui prodotti Software Simatic IT disponibili per il download elettronico.

L'accesso è consentito tramite il seguente sito web: <https://Simatic-IT-simaticit.siemens.com/tss>.

Il Cliente può scaricare le correzioni degli errori presenti nei prodotti Software Simatic IT che rientrano nell'ambito di applicazione dei Servizi di Manutenzione (come specificato nell'LSDA applicabile) e messi di volta in volta a disposizione dei clienti da SISW tramite il Sito Web SST gratuitamente per il rispettivo Software Simatic IT.

- (c) Servizio di Supporto Tecnico per i Prodotti Simatic IT. Tale Servizio è sempre incluso in tutte le categorie di servizio (Supporto Bronze, Silver e Gold).

SISW è disponibile a rispondere alle domande del Cliente relative ai prodotti Software Simatic IT e alle Librerie Simatic IT per le versioni Simatic IT precedenti, come indicato nell'LSDA applicabile e in base ai termini dell'Articolo 2.4, a condizione che le Richieste di Supporto del Cliente soddisfino i requisiti aggiuntivi indicati qui di seguito.

- Il problema tecnico cui la domanda del Cliente si riferisce deve essere descritto in modo tecnico per poter essere compreso da un esperto tecnico del settore del Software Simatic IT che non conosce l'applicazione specifica del Cliente sulla quale il problema si è verificato. La Richiesta di Supporto deve riportare il nome del Software Simatic IT (ivi inclusi la Versione, Release e/o Service Pack e/o Hot Fix) e le caratteristiche del sistema operativo cui la Richiesta di Supporto si riferisce. Se applicabile, il Cliente deve descrivere le azioni già compiute per risolvere il problema tecnico e il modo in cui il Software Simatic IT è stato modificato o personalizzato, unitamente a una breve descrizione dell'applicazione del Cliente nell'area in cui il problema tecnico si è verificato.
- Il contenuto della Richiesta di Supporto non comprende domande relative all'applicazione del Cliente. Le Richieste di Supporto possono contenere soltanto domande specifiche sul software relative al Software Simatic IT.
- Le Richieste di Supporto devono essere formulate in lingua inglese.
- Il Cliente è tenuto a compiere ogni ragionevole sforzo per fornire le Informazioni Richieste per il Supporto già nella Richiesta di Supporto iniziale.

- (d) Supporto remoto (connessione remota su richiesta).

- Tale Servizio è sempre incluso in tutte le categorie di Servizio (Supporto Bronze, Silver e Gold). A condizione che l'infrastruttura IT del Cliente consenta l'accesso remoto, SISW è disponibile a rispondere alle Richieste di Supporto tramite accesso remoto per la diagnosi e la risoluzione dei problemi tecnici.
- Quando si verifica un problema, il Cliente e SISW possono concordare di aprire una connessione remota per consentire ai tecnici di SISW di accedere in modalità remota ai computer del Cliente che utilizzano i prodotti di Simatic IT. In tal caso, gli addetti del Team di Supporto Tecnico di SISW potranno controllare l'impianto del Cliente tramite connessione remota previa autorizzazione del Cliente. Ciascuna parte è tenuta a fornire un accesso sicuro per tali servizi.
- L'accesso remoto sarà avviato tecnicamente dal Cliente nel momento stabilito di comune accordo. In tal caso, il sistema del Cliente che utilizza il Software Simatic IT può essere utilizzato da SISW attraverso un dispositivo di input (tastiera o mouse) presso la sede del Team di Supporto Tecnico e il monitor corrispondente presso tale sede funzionerà come dispositivo di output del sistema del Cliente. Il Cliente garantirà che lo status del sistema, in quel momento, corrisponde allo status del sistema rilevante ai fini della Richiesta di Supporto. Il Cliente prende atto che SISW non ha familiarità con i rischi specifici legati all'impianto del Cliente e fornirà tutte le informazioni che il personale di SISW ha ragionevolmente necessità di conoscere prima di intervenire sull'impianto del Cliente.
- Nel rispondere alla Richiesta di Supporto del Cliente, SISW compirà ogni ragionevole sforzo per utilizzare anche l'accesso remoto nei casi in cui ciò sia utile per la Richiesta di Supporto, con il consenso del Cliente. Tuttavia, l'Accesso Remoto potrebbe non essere disponibile immediatamente.

3. Servizi di Manutenzione facoltativi per il Software Simatic IT. In relazione a Simatic IT, sono disponibili i seguenti servizi di manutenzione facoltativi. I Termini e Condizioni di Manutenzione descritti nell'Articolo 3 trovano applicazione nella misura in cui non confliggano con i termini specifici di seguito descritti.

#### 3.1 Servizio Diagnostico Basato su Agenti (remote monitoring)

- (a) Nel caso in cui le Parti abbiano concordato separatamente il "Servizio Diagnostico Basato su Agenti" (come indicato nell'LSDA applicabile), SISW ha la possibilità tecnica di monitorare permanentemente l'installazione dei prodotti e/o sistemi Simatic IT presso il Cliente, nonché le applicazioni del Cliente mediante un software di gestione agenti disponibile presso SISW, senza che il Cliente debba tecnicamente avviare la connessione ogni volta. Ciò non significa che SISW sia sempre in grado di operare sul sistema del Cliente. Non tutte le operazioni effettuate sul sistema del Cliente saranno supervisionate continuamente dagli esperti tecnici di SISW.
- (b) I software di gestione agenti installati presso il sito del Cliente analizzano i potenziali problemi relativi all'hardware, al sistema operativo, ai prodotti Software Simatic IT e alle applicazioni del Cliente, che si verificano durante il funzionamento del sistema del Cliente. In base alla configurazione del sistema del Cliente, il software genererà, al

verificarsi di determinati eventi imprevisti definiti, un segnale di allarme. Prima di poter prestare il servizio di diagnosi Remota, le Parti definiranno una gamma di eventi imprevisti relativi a problemi potenziali rilevanti per il Software Simatic IT installato sul sistema del Cliente. Soltanto gli eventi imprevisti definiti determineranno il segnale di allarme generato dal software di gestione agenti da inviare al centro operativo di servizio di SISW. L'installazione e la configurazione di tale software saranno effettuate dal Team di SISW nell'ambito dell'operazione di Attivazione del Servizio.

L'operazione di Attivazione del Servizio si riferisce a ogni singola sede del cliente e comprende:

- Definizione degli eventi imprevisti sottoposti a monitoraggio tramite i software di gestione agenti
- Installazione e configurazione dei software di gestione agenti presso la sede del Cliente
- Attivazione del servizio presso le strutture di SISW
- Test di accettazione

È responsabilità del Cliente, in base alle specifiche di SISW, stabilire una linea di connessione permanente che soddisfi i requisiti di sicurezza specificati da SISW. Le operazioni di installazione e manutenzione possono essere richieste a SISW soltanto successivamente all'esecuzione delle fasi precedentemente menzionate.

- (c) SISW non deve ritenersi responsabile per eventuali omesse comunicazioni di allarme dovute all'indisponibilità del canale di comunicazione o a problemi tecnici nell'infrastruttura di comunicazione della sede del Cliente.
- (d) È responsabilità del Cliente applicare la politica di manutenzione delle licenze dei software di gestione agenti installati e osservare le politiche di sicurezza specificate nella documentazione tecnica fornita da SISW.

3.2 Manutenzione programmata. Qualora le Parti abbiano concordato separatamente il servizio di “Manutenzione Programmata” (come indicato nell'LSDA applicabile), il Cliente e SISW stabiliranno di comune accordo un determinato numero di giorni di assistenza per la manutenzione programmata del sistema; SISW e il Cliente stabiliranno di comune accordo le date di assistenza e la richiesta di assistenza dovrà pervenire almeno 10 giorni prima della data richiesta. Tale manutenzione programmata è volta a verificare che il sistema non necessiti di modifiche necessarie a garantire che in futuro non si verifichino problemi dovuti all'usura delle risorse del sistema.

3.3 Servizio Correttivo in Loco. Qualora le Parti abbiano concordato separatamente il “Servizio Correttivo in Loco” (come indicato nell'LSDA applicabile), SISW è disponibile ad assistere il Cliente nella gestione dei problemi che rientrano nei Servizi di Manutenzione di Simatic IT presso la sede del Cliente specificata nell'LSDA applicabile.

- (a) Poiché le Richieste di Supporto non includono domande diverse da quelle direttamente connesse al Software Simatic IT, il Cliente è tenuto ad accertare la disponibilità di personale in possesso di una buona conoscenza dei sistemi del Cliente.
- (b) Lo staff di SISW non sarà e non dovrà considerarsi alle dipendenze del Cliente. Il Cliente provvederà a comunicare le sue richieste relative al Servizio Correttivo In Loco esclusivamente al referente designato da SISW e non avrà il diritto di impartire istruzioni dirette ad altri membri dello staff di SISW.
- (c) Trova applicazione la seguente programmazione:
  - L'esperto del Software Simatic IT di SISW arriverà presso la sede del Cliente specificata successivamente al termine del Tempo di Preparazione e del Tempo di Viaggio.
  - L'esperto del Software Simatic IT inizierà il viaggio verso la sede indicata del Cliente secondo quanto indicato nell'LSDA applicabile entro un Tempo di Preparazione di 24 ore.
  - Il Tempo di Viaggio non è incluso nel Tempo di Preparazione. SISW compirà ogni sforzo commercialmente ragionevole per ridurre quanto più possibile il tempo di viaggio.

3.4 Supporto ai Prodotti Maturi. Qualora le Parti abbiano concordato separatamente il “Supporto ai Prodotti Maturi” (come indicato nell'LSDA applicabile), trova applicazione quanto segue:

- (a) Per prodotti “Maturi” s'intendono le Versioni o le Release dei prodotti Software Simatic IT non più presenti nel listino prezzi pubblicato di SISW, normalmente non più distribuiti e supportati da SISW e non coperti dai regolari Servizi di Manutenzione.
- (b) Salvo diversamente specificato, il supporto relativo a tali prodotti è limitato alle risposte alle domande relative alle caratteristiche dei Prodotti Simatic IT e alle richieste di invio della documentazione. Non trova applicazione nessun Tempo di Reazione prestabilito. SISW risponderà alle Richieste di Supporto a propria discrezione, ad es. con Hot Fix, Upgrade o soluzioni alternative. Il Servizio di Aggiornamento del Software non trova applicazione.
- (c) Qualora si opti per il Supporto ai Prodotti Maturi per prodotti Software Simatic IT maturi specifici indicati nell'LSDA applicabile, SISW fornirà i seguenti servizi: Il Servizio di Supporto Tecnico troverà applicazione come descritto nell'Articolo 3. La disponibilità di SISW dipende dalla categoria di servizio. SISW compirà ogni ragionevole sforzo per rispondere alle Richieste di Supporto del Cliente.

**4. Canoni applicabili e condizioni di pagamento per i Servizi di Manutenzione del Software e i Servizi di Manutenzione Facoltativi.**

- (a) I canoni relativi ai Servizi di Manutenzione sono specificati nell'LSDA applicabile. Tutti i canoni dovuti in base al presente documento devono intendersi al netto dell'IVA. Inoltre, trovano applicazione le seguenti disposizioni:
- (b) Servizio di "Supporto Remoto": I costi delle opportune licenze per lo strumento software e l'apparecchiatura hardware concordati (da parte sia di SISW sia del Cliente) e i costi di connessione sono a carico del Cliente.
- (c) "Servizio Diagnostico Basato su Agenti": I costi dell'apparecchiatura hardware dedicata e delle licenze del software di gestione agenti (prodotto di terzi) da parte del Cliente sono a carico del Cliente.
- (d) L'operazione di Attivazione del Servizio si riferisce a ogni singola sede del cliente.
- (e) Il canone relativo a ciascuna sede viene stabilito in base alle attività richieste per l'Attivazione del Servizio della sede specifica.
- (f) "Servizio Correttivo In Loco": I Servizi prestati da SISW presso la sede del Cliente vengono fatturati in aggiunta alle tariffe applicabili di SISW. Le spese di viaggio e soggiorno del personale del SST di SISW saranno rimborsate dal Cliente alle tariffe applicabili di SISW.
- (g) Servizio di "Manutenzione Programmata": Al Cliente sarà fatturato un canone annuo, comprensivo dei giorni di manutenzione programmata (come specificato nell'LSDA applicabile) e concordato tra il Cliente e SISW secondo le procedure descritte nell'Articolo 2.7 (Descrizione dei Servizi di Manutenzione). I giorni di manutenzione programmata saranno fatturati al Cliente in base alle tariffe applicabili di SISW.
- (h) Servizio di "Supporto ai Prodotti Maturi": Tale servizio viene addebitato in base a una tariffa flat stabilita da SISW in base al prodotto Software Simatic IT, alla Versione e alla Release.
- (i) Le spese di viaggio e soggiorno non sono incluse e saranno rimborsate a consuntivo dietro presentazione dei relativi giustificativi.