

Software MC

Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto

I presenti Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto Software MC (nel prosieguo "Termini di Manutenzione MC") integrano i Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW e si applicano esclusivamente ai Prodotti indicati nel Modulo d'Ordine come "MC". I presenti Termini di Manutenzione MC, congiuntamente ai Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW, all'EULA e ad altri Termini Supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("Contratto").

1. **DEFINIZIONI.** Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito nel Contratto. Ai presenti Termini di Manutenzione MC si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:

- (a) Per "Customer ServicePack" si intende la versione Software MC in cui siano stati corretti precedenti errori e che, normalmente, non contiene alcuna funzionalità modificata del Software MC. I Customer ServicePack possono essere copiati per lo stesso numero di copie corrispondente al numero di licenze originali del Software MC.
- (b) Per "Rapporto di Anomalia (RA)" si intende una richiesta del Cliente relativa al Software MC.
- (c) Per "Aggiornamento Software" si intende una versione del Software MC che contiene funzionalità migliorate, ottimizzazioni, ecc. da release maggiori e release minori.
- (d) Per "Tempi di Risposta Previsti" si intende il tempo prefissato tra la ricezione del Rapporto di Anomalia (RA) tramite il Centro Assistenza SISW, in conformità con i presenti Termini MC, e la prima comunicazione di un addetto del Centro Assistenza SISW con il Cliente tramite e-mail o telefono, tenendo conto dei periodi di disponibilità per il livello di assistenza previsto come da contratto.

2. **MANUTENZIONE.** SISW offre i seguenti Servizi di Manutenzione rispetto al Software MC:

2.1 **Manutenzione dei Supporti Dati Danneggiati.** In caso di supporti dati danneggiati, SISW si impegna a fornire al Cliente una nuova versione del Software MC. Il metodo o la modalità di tale fornitura è a sola discrezione di SISW.

2.2 **Consegna di Aggiornamenti Software e ServicePack.** I servizi di supporto e manutenzione consistono nella fornitura di Aggiornamenti Software e ServicePack del Software MC nella misura in cui tali servizi siano resi disponibili da SISW, relativamente al Software MC o a una qualsiasi porzione del medesimo, alla base clienti in generale. L'installazione di Aggiornamenti Software e ServicePack non fa parte della manutenzione del Software MC.

2.3 **Supporto telefonico.** Le caratteristiche del supporto telefonico dipendono dal livello di assistenza pattuito. Al momento, viene offerto il livello di assistenza Bronze/Standard. Ciò significa che i clienti possono contattare il Centro Assistenza SISW che supporta il software MC come elencato nella Portale Web GTAC <http://www.siemens.com/gtac>, per esporre domande o problemi. L'assistenza telefonica è disponibile dalle 08.00 alle 17.00 fuso orario locale dell'area geografica del Cliente durante il normale orario lavorativo (da lunedì a venerdì), come specificato nel Contratto, escluse le festività nazionali e locali. Il Cliente è tenuto a fornire al Centro Assistenza 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 a SISW di ricreare il problema sui suoi sistemi. L'assistenza telefonica è fornita in lingua tedesca, inglese e cinese; le altre lingue sono previste a esclusiva discrezione di SISW.

3. **ALTRE CLAUSOLE.**

3.1 **Accesso e Sati.** Su richiesta e in comune accordo con il Cliente, SISW è in grado di erogare servizi di supporto attraverso una connessione remota. Il Cliente dovrà fornire a SISW un accesso remoto sicuro ai propri sistemi informatici e computer su cui viene eseguito il Software MC.

3.2 **Informazioni sul Cliente Finale.** Se il Cliente non coincide con il cliente dei servizi di manutenzione, il Cliente dovrà informare SISW relativamente all'identità del Cliente Finale non appena possibile.

3.3 **Assegnazione delle Priorità ai Servizi di Supporto.** SISW si impegnerà in ogni modo commercialmente ragionevole a fornire tempestivamente i servizi di supporto sulla base dell'ordine di ricezione 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 "Bassa". Spetterà a SISW stabilire in ultima analisi la classe di priorità di un'anomalia. Le classi di priorità sono definite come segue:

- **Critica**
Il sistema di produzione o distribuzione è attualmente non operativo. L'utilizzo continuato di una o più funzioni critiche del prodotto/distribuzione è impossibile e impedisce il normale utilizzo o distribuzione.

Le operazioni aziendali critiche e l'utilizzo sono gravemente interessati o alterati all'interno di un sistema di produzione o sistema di processi di distribuzione. Il problema è di tipo "time critical" (temporalmente critico) e determina l'arresto della produzione o distribuzione. Il Tempo di Risposta Previsto per anomalie di priorità Critica è di 4 ore per i livelli di supporto Bronze/Standard.

- **Alta**
Una grave perdita di funzionalità del sistema di produzione o distribuzione, ma il sistema rimane operativo. Il problema è sensibile al fattore tempo e può causare un arresto funzionale immediato. Il Tempo di Risposta Previsto per anomalie di priorità Alta è di 8 ore per i livelli di supporto Bronze/Standard.
- **Generica**
Si è verificato un problema 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. Le operazioni o attività aziendali continuano e l'impatto è minore oppure è disponibile una soluzione. Il problema è sensibile al fattore tempo ma non sta causando un arresto di lavorazione immediato e l'utilizzo può continuare in modo limitato. Il Tempo di Risposta Previsto per anomalie di priorità Generica è di 2 giorni per i livelli di supporto Bronze/Standard.
- **Bassa**
Una richiesta o domanda di supporto generale o informazioni su un prodotto. Non vi è alcun arresto di lavorazione e le operazioni possono continuare in maniera limitata. Ciò comprende le richieste per una nuova funzione o funzionalità per un prodotto esistente o una funzione che è importante per il funzionamento a lungo termine. Il Tempo di Risposta Previsto per anomalie di priorità Bassa è di 5 giorni per i livelli di supporto Bronze/Standard.

3.4 Registrazione della manutenzione. SISW si impegna a fornire al Cliente un numero di contatto come parte integrante del Modulo d'Ordine. Tale numero è obbligatorio per poter essere registrato come contatto per i Servizi di Manutenzione.