

CNC Shopfloor Management Software

Condizioni specifiche per il prodotto

Siemens Product Lifecycle Management Software Inc., o una delle società affiliate di Siemens Industry Software (collettivamente indicate con il termine "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 termini e condizioni contenuti nella presente modifica (in breve, "Modifica CNC") sono specifici per CNC Shopfloor Management Software e non sono applicabili nessun altro software offerto 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 a CNC Shopfloor Management Software sono da considerarsi prevalenti e sostitutivi dei termini del Contratto.

I termini e le condizioni aggiuntive di CNC Shopfloor Management Software sono i seguenti:

1. DEFINIZIONI. Salvo quanto diversamente stabilito nella presente Modifica, i termini che vi compaiono con iniziale maiuscola hanno lo stesso significato definito nel Contratto. Le seguenti definizioni si riferiscono specificamente a CNC Shopfloor Management Software e non sono riferibili ad alcun altro software che sia fornito ai sensi del Contratto:

- 1.1** Per "Agenti autorizzati" si intendono, a differenza di quanto riportato alla Sezione 2.1 (a) del Contratto - i consulenti, agenti, rappresentanti e fornitori del Cliente o del cliente finale i quali lavorano presso gli stabilimenti, uffici o impianti del Cliente o del cliente finale e che richiedono accesso al Software in licenza e/o alla Documentazione come parte del loro supporto o servizio per l'attività aziendale o commerciale interna del Cliente o del cliente finale.
- 1.2** Con il termine "CNC Shopfloor Management Software" si intendono tutti i prodotti software con ID prodotto "MCS" venduti da SISW.
- 1.3** Per "CoL" si intende il Certificato di Licenza che contiene le informazioni sui diritti di utilizzo del Software fornito. Il certificato CoL è fornito in dotazione con il relativo Software o con la documentazione di consegna.
- 1.4** "Rapporto di anomalia (RA)" indica una richiesta del Cliente in relazione a CNC Shopfloor Management Software che viene gestita nell'ambito della presente Modifica CNC.
- 1.5** Per "Istanza" si intende un'istanza di un ambiente o sistema operativo fisico o un'istanza in un ambiente o sistema operativo virtuale.
- 1.6** Per "ServicePack" si intende la versione Software in cui siano stati corretti precedenti errori e che, normalmente, non contiene alcuna funzionalità modificata del Software. Le ServicePack possono essere copiate per lo stesso numero di copie corrispondente al numero di licenze originali del Software.
- 1.7** "Software di simulazione" indica il software di simulazione del Cliente in cui quest'ultimo abbia incorporato il software VNCK.
- 1.8** Per "Aggiornamento software" si intende una versione del Software che contiene funzionalità migliorate, ottimizzazioni, ecc. ("release principali" e "point release").
- 1.9** Per "Tempi di risposta prefissati" si intende il tempo prefissato tra la ricezione del Rapporto di anomalia (RA) tramite il Centro assistenza SISW, in conformità con la presente Modifica CNC, 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 Bronze/Standard previsto come da contratto.

2. TERMINI E CONDIZIONI DELLA LICENZA SOFTWARE.

2.1 Tipi di licenza: per CNC Shopfloor Management Software sono previsti i seguenti tipi di licenza:

2.1.1 Per "Licenza singola" si intende una licenza non esclusiva del Software che il Cliente o il cliente finale può installare su una (1) Istanza e utilizzare nella modalità specificata dal relativo LSDA o CoL.

2.1.2 Per "Licenza demo o di prova" si intende una licenza non esclusiva e non trasferibile per l'installazione

di CNC Shopfloor Management Software su una (1) Istanza solo per finalità di prova come definito tra le Parti per iscritto. Il termine di utilizzo del Software è limitato a un periodo di sessanta (60) giorni e ha inizio al momento della consegna del Software. Le Parti possono stabilire un periodo di prova diverso per istanza nel caso di software VNCK.

2.1.3 Agli effetti del presente Contratto, una "Licenza floating" ha lo stesso significato di una licenza "Concurrent User" (a utenti concorrenti). Il Cliente ha diritto a installare il software in un numero di istanze pari a massimo dieci (10) volte il numero di licenze acquistato. Ad esempio: se il Cliente ha acquistato tre (3) licenze, il software può essere installato su massimo trenta (30) istanze del cliente.

2.2 Concessione della licenza. Oltre a quanto previsto alla Sezione 2.2. (a) del Contratto, il Cliente ha diritto a trasferire o cedere i diritti di licenza a una terza parte purché il Cliente:

- stipuli un accordo o contratto con tale terza parte che preveda termini contrattuali che siano stringenti e restrittivi almeno quanto quelli contenuti nel Contratto e nella presente Modifica CNC;
- fornisca a SISW i dati di contatto della terza parte;
- nella misura consentita dalla legge applicabile, fornisca alla terza parte una chiave di licenza esistente o simile, unitamente alla relativa CoL.

2.3 Software "Create MyCC e Create MyCCI": quando effettua l'ordine per i prodotti software "Create MyCC" e "Create MyCCI", il Cliente deve stipulare un contratto o accordo individuale con Siemens AG.

3. **TERMINI E CONDIZIONI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE SOFTWARE** Ai servizi di supporto e manutenzione del CNC Shopfloor Management Software si applicano i seguenti termini e condizioni; le corrispondenti disposizioni previste nel Contratto risultano modificate di conseguenza. I termini e condizioni contenute nella Modifica CNC sono da considerarsi prevalenti su quelle previste nel Contratto.

3.1 Manutenzione di supporti dei dati danneggiati. In caso di supporti dei dati danneggiati, SISW si impegna a fornire al Cliente una nuova versione di CNC Shopfloor Management Software. Il metodo o la modalità di tale fornitura è a sola discrezione di SISW.

3.2 Consegna di aggiornamenti software e Service Pack. I Servizi di manutenzione software consistono nella fornitura di aggiornamenti software e Service Pack per CNC Shopfloor Management Software nella misura in cui tali servizi siano resi disponibili da SISW, relativamente al Software o a una qualsiasi porzione del medesimo, alla sua base clienti in generale. L'installazione di aggiornamenti software e Service Pack non fa parte della manutenzione software.

3.3 Supporto telefonico. La qualità del supporto telefonico dipende dal Livello di assistenza pattuito. Al momento, è disponibile soltanto il livello di assistenza Bronze/Standard.

3.4 Servizi di supporto liv. Bronze/Standard

3.4.1 Assistenza telefonica. I clienti con supporto di livello Bronze/Standard possono contattare il centro assistenza SISW che fornisce supporto per CNC Shopfloor Management Software, come elencato nella seguente pagina Web di SISW: <http://www.siemens.com/gtac>, per esporre domande o problemi. Gli esperti sono disponibili dalle ore 8:00 alle 17:00 nel normale orario di lavoro (dal lunedì al venerdì) in Germania, esclusi i giorni festivi o le festività. 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. Il supporto telefonico è fornito in lingua tedesca; le altre lingue sono previste a esclusiva discrezione di SISW.

3.4.2 A differenza di quanto riportato alla Sezione 3.6 del Contratto, al Cliente non verranno forniti i seguenti servizi:

- informazioni di scambio sulla bacheca;
- download di correzioni e soluzioni software.

3.4.3 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 accesso remoto sicuro ai propri sistemi informatici e computer su cui sia eseguito CNC Shopfloor Management Software.

3.5 Altre disposizioni sulla manutenzione generale

3.5.1 Informazioni sul cliente finale. Se il Cliente non è il cliente o utente finale dei servizi di manutenzione, il Cliente deve informare SISW circa l'identità del cliente finale non appena ne venga a conoscenza.

3.5.2 Assegnazione delle priorità ai servizi di supporto. SISW si impegna in ogni modo commercialmente ragionevole 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 "Bassa".

(a) Livelli di priorità:

- 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.

- Generale

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 Generale 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 funzionalità o funzione per un prodotto esistente o 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.

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

3.5.3 Registrazione della manutenzione. SISW si impegna a fornire al Cliente un numero di contratto come parte integrante dell'accordo LSDA. Tale numero è obbligatorio per poter essere registrato come contatto per i servizi di manutenzione.

3.5.4 Impossibilità di correzione delle non conformità. Nel caso in cui SISW non sia in grado di correggere una non conformità sostanziale del software CNC Shopfloor Management Software 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 di supporto, ai sensi dei termini previsti dal Contratto.

3.5.5 Servizi professionali. Il Cliente ha diritto a ordinare Servizi professionali. Ogni ordine o richiesta di Servizi professionali viene definito e illustrato in un apposito SoW (Statement of Work). I Servizi professionali non sono parte della presente Modifica CNC.

4. CONDIZIONI SPECIALI PER IL SOFTWARE VNCK

4.1 Diritti

4.1.1 SISW si impegna a concedere al Cliente il diritto non esclusivo, non trasferibile di installare e utilizzare il Software fornito in dotazione con l'hardware allo scopo di creare un Software di simulazione, produrre copie del Software di simulazione realizzato in tale maniera e poterlo trasferire a terze parti per il loro utilizzo. Il Cliente ha esclusivamente il diritto di cedere a terze parti il diritto di utilizzare qualsiasi copia del Software di simulazione su una sola Istanza. I diritti ceduti al Cliente relativamente al Software si applicano anche alla documentazione del medesimo Software.

4.1.2 Il Cliente ha diritto a realizzare un massimo di tre (3) copie d'archivio del Software. Tali copie possono essere utilizzate al solo fine di sostituire il supporto dati fornito in dotazione laddove tale supporto sia andato distrutto o sia diventato inutilizzabile per qualsiasi motivazione. In caso contrario, sarà concesso di copiare il Software solo come parte integrante del processo di copia del Software di simulazione. In entrambi i casi, il Cliente dovrà includere i codici identificativi alfanumerici, i marchi di fabbrica e riferimenti ai diritti di copyright invariati nella copia.

4.2 Inoltre, il Cliente ha diritto a rendere disponibile il Software a una terza parte se e a condizione che venga fornito esclusivamente per la finalità di creare un Software di simulazione per il Cliente. Ciò prevede che il Cliente stipuli un accordo o contratto con tale terza parte che preveda termini contrattuali che siano stringenti e restrittivi almeno quanto quelli contenuti nel Contratto e nella presente Modifica CNC. Il Cliente è ritenuto responsabile per la conformità della terza parte con le disposizioni ivi contenute. Il Cliente si impegna a proteggere SISW da eventuali richieste di risarcimento da parte di terze parti.

4.3 Corrispettivi

4.3.1 In considerazione dei diritti concessi, il Cliente è tenuto a pagare una tariffa di licenza relativamente a ogni copia del Software di simulazione che vende o utilizza di persona. Il Cliente ha diritto a utilizzare un numero massimo di tre (3) copie del Software fornito da SISW per le finalità di sviluppo e prova, senza pagare alcuna tariffa o canone di licenza. Il Cliente è tenuto a numerare le copie del Software di simulazione che ha creato utilizzando i numeri di licenza forniti da SISW. Il Cliente è tenuto inoltre a mantenere registri del numero di copie del Software di simulazione che ha creato e venduto, nonché delle copie utilizzate personalmente, unitamente ai rispettivi numeri di licenza. Tali registri devono riportare i dati richiesti per verificare la proprietà della procedura contabile, inclusi gli indirizzi delle terzi parti a cui le copie del Software di simulazione sono state fornite, unitamente ai corrispondenti numeri di licenza e numero di copie. Il Cliente deve adoperarsi in ogni modo per garantire che il Software sia protetto in maniera appropriata contro la copia o contraffazione (ad es., utilizzo di un dongle, identificazione dell'hardware, ecc.), con almeno lo stesso livello di protezione contro la copia non autorizzata del Software di simulazione.

4.3.2 In alternativa, SISW e il Cliente possono convenire che il Cliente abbia diritto ad acquistare una licenza che gli consenta di vendere o utilizzare un numero illimitato di copie.