

## DISPOSIZIONI INTEGRATIVE AL CONTRATTO DI ASSISTENZA SOFTWARE

### 1. AMBITO DI APPLICAZIONE

A tutti i servizi di assistenza software forniti dalla Endress+Hauser si applicano le Condizioni Generali di Vendita per Forniture e Servizi delle società Endress+Hauser in Svizzera nonché le Condizioni Generali per il Trasferimento di Software ([www.ch.endress.com](http://www.ch.endress.com)), salvo diversa disposizione scritta contenuta nel contratto di assistenza software.

### 2. SERVIZI DI ASSISTENZA SOFTWARE

2.1 I servizi di assistenza software sono servizi di assistenza che vengono offerti dalla Endress+Hauser per mantenere il funzionamento corretto e senza problemi del software, come definito nel contratto di assistenza software. Questo software, tutti gli aggiornamenti successivi e le relative informazioni e documentazioni vengono di seguito denominate “il software”.

2.2 I Servizi di assistenza software sono disponibili come Servizio di assistenza aggiornamento software e Servizio di assistenza applicazione software. Il volume della fornitura applicabile è definito nel contratto di assistenza software.

### 3. SERVIZIO DI ASSISTENZA AGGIORNAMENTO SOFTWARE

3.1 Nell'ambito del Servizio di assistenza aggiornamento software la Endress+Hauser mette a disposizione gli ultimi aggiornamenti per il software fornito dalla Endress+Hauser.

3.2 Non appena la Endress+Hauser dispone di un update, invierà all'amministratore del cliente una copia dell'update in forma digitale su supporto dati oppure online.

3.3 Gli update sono soggetti alle stesse condizioni contrattuali applicate al software fornito originariamente.

### 4. SERVIZIO DI ASSISTENZA APPLICAZIONE SOFTWARE

4.1 La Endress+Hauser metterà a disposizione del cliente un numero telefonico e un indirizzo e-mail ai quali il cliente potrà contattare la Endress+Hauser per richieste di assistenza.

4.2 In aggiunta all'approntamento degli ultimi update conformemente alla sezione 3, la Endress+Hauser fornisce assistenza per l'installazione di aggiornamenti, l'uso e la configurazione del software.

4.3 A seconda dell'opzione scelta dal cliente nel contratto di assistenza software a), b) o c) la Endress+Hauser fornisce la seguente assistenza applicazione software:

a) durante il normale orario di apertura della Endress+Hauser menzionati nel contratto di assistenza software con un tempo di reazione, a scelta, di 24 ore o di 1 ora; oppure

b) durante l'orario di apertura di cui all'opzione a) con un tempo di reazione di 1 ora e anche nei fine settimana e nei giorni festivi negli orari di apertura di cui all'opzione a) tempi corrispondenti con un tempo di reazione di 2 ore; oppure

c) 7 giorni alla settimana 24 ore su 24 con un tempo di reazione di 1 ora durante gli orari di apertura di cui all'opzione a) e 2 ore al di fuori degli orari di apertura di cui all'opzione a).

### 5. PRESTAZIONI NON INCLUSE

5.1 I servizi di assistenza software concordati per iscritto non comprendono in particolare

- modifiche al software o sviluppi speciali,
- assistenza per freeware o per un software di terzi, che non sono citati espressamente nel contratto di assistenza software come oggetto dei servizi di assistenza, anche se tali freeware o software di terzi possono essere stati forniti unitamente al software,
- assistenza per componenti del sistema operativo e l'interazione del software con tali componenti,
- fornitura di upgrade,
- adeguamento del software alle esigenze del cliente,
- formazione software,
- servizi in loco (aiuto, installazione, configurazione, setup del software), servizi in loco possono essere resi disponibili dietro accordo separato,
- assistenza in caso di avarie causate da ambienti diversi da quello indicato nel software.

5.2 Endress+Hauser sviluppa di norma continuamente il software e pubblica regolarmente update e upgrade. Pertanto è possibile usufruire dei servizi di assistenza software solo se la data della release della versione

installata presso il cliente non risale a più di un anno prima. Se viene fornita assistenza per una versione non aggiornata, è possibile ottenere risultati di assistenza ottimali solo se il cliente installa la versione aggiornata.

5.3 Su richiesta la Endress+Hauser offre un servizio di assistenza per software la cui data di release risale a più di un anno prima. Un tale servizio di assistenza è di norma più oneroso e può quindi essere offerto solo separatamente a condizioni concordate, in particolare con riferimento ai tempi di reazione e ai prezzi.

## 6. REGISTRAZIONE

6.1 I servizi di assistenza software possono essere utilizzati solo da utenti registrati. Gli utenti si possono registrare compilando un modulo allegato al contratto di assistenza software oppure online.

6.2 Il cliente deve fornire alla Endress+Hauser nome e cognome, numeri telefonici e un indirizzo e-mail valido per ciascuno degli utenti da registrare. Uno degli utenti registrati deve essere nominato amministratore. Il cliente deve informare la Endress+Hauser di eventuali successive variazioni di nomi, numeri di telefono o indirizzi email degli utenti registrati. Il cliente deve fare in modo che gli utenti registrati siano reperibili ai numeri di telefono e indirizzi e-mail forniti.

6.3 Il cliente deve assicurarsi che terzi non autorizzati non abbiano accesso al suo numero di conto/contratto, ai suoi dati di registrazione come utente e ai suoi codici di licenza/numeri di serie. Il cliente deve rispondere di tutti gli ordini e altre attività eseguite utilizzando il suo numero di conto/contratto, il suo codice di licenza/numero di serie. Se il cliente viene a conoscenza del fatto che terzi abusano dei suoi dati, deve darne tempestiva comunicazione alla Endress+Hauser.

## 7. DURATA E RISOLUZIONE

7.1 Durata e risoluzione dei servizi di assistenza software vengono concordate nel contratto di assistenza software.

7.2 In mancanza di disposizioni diverse nel contratto di assistenza software la durata è di un (1) anno a partire dal giorno in cui vengono ordinati i servizi di assistenza software. Il rapporto contrattuale viene prorogato automaticamente di un (1) ulteriore anno se non viene risolto per iscritto con un preavviso di tre mesi.

## 8. PREZZO E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

8.1 I prezzi e le condizioni di pagamento vengono concordati nel contratto di assistenza software.

8.2 Eventuali aumenti di prezzo saranno resi noti con sufficiente anticipo da permettere una corretta risoluzione del contratto di assistenza software entro il termine concordato.