

Politica sui servizi di assistenza software



- 1. Generale.** La presente Politica sui servizi di assistenza software (“Politica”) definisce i termini e le condizioni applicabili ai servizi di assistenza garantiti per il software e i servizi cloud di Rockwell Automation (il “Software”). L’utilizzo del Software è soggetto e regolato esclusivamente dal Contratto di assistenza e manutenzione per i servizi software e cloud di Rockwell Automation (il “Contratto”) <https://www.rockwellautomation.com/en-us/company/about-us/legal-notice/software-cloud-services-agreement.html>. In caso di conflitto tra la presente Politica e il Contratto, prevarrà quest’ultimo. I termini in maiuscolo non definiti nella presente Politica sono definiti nel Contratto.
- 2. Tariffe.** Le Tariffe per il Software e i servizi di assistenza sono esigibili a trenta (30) giorni dalla data della fattura. Tutti i servizi di assistenza non sono rimborsabili né annullabili durante il periodo di validità.
- 3. Modifiche.** I servizi di assistenza sono soggetti a modifiche a discrezione di Rockwell Automation; tuttavia, nessuna modifica comporterà una riduzione sostanziale del livello dei servizi di assistenza garantiti per il Software durante il periodo di validità per il quale il Cliente ha pagato tali servizi.
- 4. Software con servizi di assistenza.** In talune situazioni, i Clienti possono avere l’opzione di acquistare il Software come una licenza di abbonamento software comprensiva di servizi di assistenza o una licenza software a vita con servizi di assistenza.

 - 4.1. Software in abbonamento - Servizi di assistenza.** Rockwell Automation offre alcuni software in abbonamento. Gli abbonamenti consentono di acquistare l’accesso al Software e includono i servizi di assistenza per il periodo di validità del Software.
 - 4.2. Software con licenza a vita - Servizi di assistenza.** Rockwell Automation offre alcuni Software con licenza a vita abbinati a servizi di assistenza. Il Modulo d’ordine indicherà il periodo di validità dei servizi di assistenza al momento dell’acquisto. Il periodo di validità dei servizi di assistenza può differire dal periodo di validità del Software. Per mantenere l’accesso

ai servizi di assistenza dopo il periodo di validità iniziale, il Cliente deve rinnovare i servizi di assistenza in base alla Tariffa vigente per un altro periodo di rinnovo.

5. Rinnovo. Tutti i servizi di assistenza si rinnoveranno automaticamente, a meno che il Cliente non comunichi la propria intenzione di non rinnovarli almeno novanta (90) giorni prima della scadenza del periodo di validità in corso. Nel caso di mancato rinnovo dei servizi di assistenza, il Cliente perderà l'accesso ai medesimi e il Software non sarà aggiornato una volta scaduto il periodo di validità. Il Cliente (compresi gli utenti finali o altri rivenditori, partner, distributori o integratori di sistema approvati da Rockwell Automation) non avrà diritto a riattivare (o trasferire) i servizi di assistenza a meno che i) non sia in regola con tutte le Tariffe dovute per il Software; e ii) acquisti nuovi servizi di assistenza ai prezzi allora vigenti con un periodo di validità che inizia dalla data di scadenza del precedente periodo di validità dei servizi di assistenza. Questo vale per qualsiasi fornitore di software Rockwell Automation.

6. Servizi di assistenza forniti. I servizi di assistenza sono disponibili per garantire supporto ai Clienti in caso di problemi e domande che vanno oltre quanto descritto nella Documentazione del Software. Il Cliente riconosce che potrebbe non essere possibile per Rockwell Automation correggere ogni o qualsiasi anomalia, errore o problema segnalato dal Cliente o di cui Rockwell Automation venga altrimenti a conoscenza. Il Cliente è consapevole che, per offrire i servizi di assistenza, Rockwell Automation potrebbe necessitare di ulteriori informazioni sull'utilizzo del Software. Il Cliente accetta altresì che alcune questioni potrebbero non rientrare nell'ambito di questi servizi di assistenza, comportando servizi aggiuntivi e costi extra.

6.1. Servizi di assistenza. Nel caso in cui il Cliente fosse in regola con i pagamenti delle Tariffe dovute per il Software e i servizi di assistenza, Rockwell Automation si impegnerà in modo commercialmente ragionevole ad assisterlo come segue:

6.1.1. Installazione e download: l'assistenza all'installazione comprende la risoluzione dei problemi relativi al download e all'installazione del Software da parte del Cliente in conformità con la Documentazione.

6.1.2. Problemi di configurazione di base: l'assistenza per la configurazione comprende la risoluzione dei problemi delle impostazioni di configurazione del Cliente per le installazioni esistenti sui Servizi supportati (come definiti di seguito) per garantire il corretto funzionamento e la connettività in conformità con la Documentazione.

6.1.3. Domande: il personale qualificato di Rockwell Automation risponderà alle domande del Cliente "relative" all'utilizzo standard e previsto del Software in conformità con la Documentazione.

6.1.4. Nuova versione: assistenza per problemi relativi alla sostituzione di una versione precedente con una più recente del Software.

6.1.5. Servizi aggiuntivi: il supporto aggiuntivo richiesto oltre a questi servizi di assistenza può essere fornito in base a un contratto e a una tariffa separati.

6.1.6. Aggiornamenti software: Rockwell Automation fornirà l'accesso agli aggiornamenti del Software non appena disponibili. Tali aggiornamenti sono disponibili nel Centro di assistenza di Rockwell Automation (<https://www.rockwellautomation.com/en-us/support/product/product-downloads.html>), che fornisce anche ulteriori informazioni sul firmware, le note sulla versione, il software associato, i driver, gli strumenti e i servizi.

6.2. Accessibilità del servizio di assistenza.

6.2.1. Assistenza telefonica: assistenza telefonica in tempo reale sui prodotti e risoluzione dei problemi da desktop remoto.

6.2.2. Knowledgebase: realizzata e continuamente migliorata dai tecnici dell'assistenza tecnica di Rockwell Automation, la Knowledgebase contiene oltre 67.000 articoli e viene consultata più di 5,4 milioni di volte all'anno (<https://rockwellautomation.custhelp.com/app/home>). Consente di inviare domande via chat o e-mail, di cercare le risposte alle domande nella stessa, di interagire con i colleghi attraverso forum, di aggiungere informazioni ai segnalibri, di richiedere notifiche di aggiornamenti e di chattare con i tecnici di Rockwell Automation.

6.3. Servizi di assistenza per altri prodotti software.

6.3.1. Per i prodotti Plex, fare riferimento a [Piani di assistenza clienti Plex | Plex](#) .

6.3.2. Per i prodotti Fiix, fare riferimento a [Formazione CMMS & Implementazione | Il successo inizia con Fiix \(fiixsoftware.com\)](#) .

7. I vostri obblighi. Per quanto riguarda l'accesso ai servizi di assistenza, occorre osservare gli obblighi riportati qui di seguito:

7.1. Il Cliente ha pagato tutte le Tariffe richieste per i servizi di assistenza.

7.2. Tutte le richieste di servizi di assistenza vengono presentate come specificato nella sezione 6.

7.3. Il Cliente collabora ragionevolmente e tempestivamente con Rockwell Automation nella fornitura dei servizi di assistenza.

7.4. Il Cliente installa tempestivamente tutti gli aggiornamenti, le correzioni di anomalie e le release fornite da Rockwell Automation per il Software o fornite come parte dei servizi di assistenza.

7.5. Il Cliente utilizza e installa il Software come richiesto dalla Documentazione o da eventuali suggerimenti forniti da Rockwell Automation.

7.6. Il Cliente si assicurerà che tutto il personale interessato sia stato addestrato all'uso e al funzionamento corretto del Software.

- 8. Esclusioni dai servizi di supporto.** Rockwell Automation non avrà alcun obbligo di fornire servizi di assistenza per problemi basati o derivanti, secondo quanto stabilito da Rockwell Automation, da quanto segue:
- 8.1. L'utilizzo del Software in violazione del Contratto o della Documentazione (incluso il mancato pagamento delle Tariffe).
 - 8.2. L'utilizzo del Software in combinazione con qualsiasi altra apparecchiatura, software o materiale, compresi i processi di terze parti non supportati dalla Documentazione.
 - 8.3. Hardware, sistemi operativi, reti, alterazioni del software di terze parti, componenti aggiuntivi, applicazioni sviluppate utilizzando il software, personalizzazioni o modifiche al Software non supportate dalla Documentazione.
 - 8.4. La mancata implementazione di qualsiasi aggiornamento del Software fornito da Rockwell Automation.
 - 8.5. Problemi dovuti a fattori che esulano dal ragionevole controllo di Rockwell Automation.
 - 8.6. Qualsiasi versione del Software per la quale il servizio di assistenza è stato interrotto da Rockwell Automation.
 - 8.7. Il mancato rispetto degli obblighi o altri problemi nei sistemi o servizi internet.
- 9. Software non supportato.** Se il Cliente disponesse di un Software non supportato, non ha diritto a servizi di assistenza o a scaricare o ricevere aggiornamenti, versioni di manutenzione, patch, assistenza telefonica o qualsiasi altro servizio di assistenza tecnica. Per Software non supportato si intende un Software obsoleto, come previsto di seguito, e un Software fornito da Rockwell Automation come software per il quale non sono previsti servizi di assistenza (ad es., acceleratori, software di prova e di valutazione, versioni diagnostiche o pre-rilascio, campioni, ecc.), compresi quelli forniti nel Modulo d'ordine.
- 10. Software obsoleto.** Nell'ambito del ciclo di vita del Software, potrebbe essere necessario per Rockwell Automation cessare i servizi di assistenza per alcune versioni del Software obsolete (incluso qualsiasi software integrato di terze parti per il quale il supporto è stato ritirato dal relativo licenziante o fornitore di tale software in relazione al quale, secondo quanto stabilito da Rockwell Automation in buona fede, non è più possibile per Rockwell Automation continuare a fornire servizi di assistenza). Nel caso in cui il Software e i servizi di assistenza associati debbano essere dichiarati obsoleti, Rockwell Automation fornirà al Cliente un ragionevole preavviso e, se l'obsolescenza si verificasse durante un periodo di validità già saldato per i servizi di assistenza, Rockwell Automation emetterà al Cliente un rimborso proporzionale di tutti i corrispettivi prepagati e non utilizzati per i servizi di assistenza corrispondenti.
- 11. Garanzia; Esonero da responsabilità; Limitazione di responsabilità.** Rockwell Automation garantisce di eseguire i servizi di assistenza in modo professionale e competente. Il Cliente è tenuto a notificare a Rockwell Automation qualsiasi inadempienza sostanziale rispetto alla garanzia di cui sopra entro novanta (90) giorni dal verificarsi dell'inadempienza. In tal caso, il vostro unico ed

esclusivo rimedio, così come l'unica e esclusiva responsabilità di Rockwell Automation, sarà di compiere ogni ragionevole sforzo per fornire nuovamente i servizi di assistenza in questione. NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE, LA GARANZIA LIMITATA SOSTITUISCE TUTTE LE ALTRE GARANZIE, ESPRESSE O IMPLICITE, E ROCKWELL AUTOMATION E I SUOI LICENZIANTI NON RICONOSCONO ALCUNA GARANZIA O CONDIZIONE IMPLICITA, INCLUSA (A TITOLO ESEMPLIFICATIVO) QUALSIASI GARANZIA DI TITOLARITÀ, DI NON VIOLAZIONE DEI DIRITTI DI TERZE PARTI, DI COMMERCIALIZZABILITÀ O DI IDONEITÀ A UNO SCOPO PARTICOLARE. NESSUNA INFORMAZIONE ORALE O SCRITTA, NESSUN MATERIALE PROMOZIONALE O DI MARKETING O NESSUNA CONSULENZA FORNITA DA ROCKWELL AUTOMATION O DAI SUOI RAPPRESENTANTI AUTORIZZATI CREERÀ GARANZIE AGGIUNTIVE O ESTENDERÀ IN ALCUN MODO LA PORTATA DELLA GARANZIA ESPLICITA FORNITA IN QUESTA SEZIONE O MODIFICHERÀ GLI OBBLIGHI DI ROCKWELL AUTOMATION AI SENSI DELLA PRESENTE POLITICA SUI SERVIZI DI ASSISTENZA. NELLA MISURA MASSIMA CONSENTITA DALLA LEGGE APPLICABILE, IN NESSUN CASO ROCKWELL AUTOMATION O I SUOI LICENZIANTI DI TERZE PARTI SARANNO RESPONSABILI DI DANNI SPECIALI, INCIDENTALI, INDIRETTI, PUNITIVI O CONSEGUENZIALI DI QUALSIASI TIPO (INCLUSI, A TITOLO ESEMPLIFICATIVO, DANNI PER PERDITA DI PROFITTI O DI INFORMAZIONI O DATI RISERVATI O DI ALTRO TIPO, INTERRUZIONE DELL'ATTIVITÀ, PERDITA DI RISPARMI, PERDITA DI PRIVACY E QUALSIASI ALTRA PERDITA PECUNIARIA O DI ALTRO TIPO) DERIVANTI DA O IN QUALSIASI MODO CORRELATI AI SERVIZI DI ASSISTENZA O ALL'USO O ALL'IMPOSSIBILITÀ DI UTILIZZARE IL SOFTWARE, ANCHE SE ROCKWELL AUTOMATION È STATA AVVISATA DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI. LA RESPONSABILITÀ MASSIMA CUMULATIVA DI ROCKWELL AUTOMATION E DEI SUOI LICENZIANTI DI TERZE PARTI IN RELAZIONE A TUTTE LE RICHIESTE DI RISARCIMENTO E RESPONSABILITÀ, COMPRESSE QUELLE RELATIVE AI DANNI DIRETTI E AGLI OBBLIGHI DERIVANTI DA QUALSIASI INDENNIZZO, ASSICURATO O MENO, NON POTRÀ SUPERARE I CORRISPETTIVI PAGATI, SE DEL CASO, PER I SERVIZI DI ASSISTENZA CHE HANNO DATO ORIGINE ALLA RICHIESTA DI RISARCIMENTO O ALLA RESPONSABILITÀ DURANTE I DODICI (12) MESI IMMEDIATAMENTE PRECEDENTI IL PRIMO EVENTO CHE HA DATO ORIGINE ALLA RESPONSABILITÀ. TUTTE LE ESCLUSIONI DI RESPONSABILITÀ E LE LIMITAZIONI DEI RIMEDI E/O DELLA RESPONSABILITÀ CONTENUTE NEL PRESENTE CONTRATTO SI APPLICHERANNO INDIPENDENTEMENTE DA QUALSIASI ALTRA DISPOSIZIONE CONTRARIA QUI CONTENUTA O DI QUALSIASI ALTRO CONTRATTO TRA L'UTENTE E ROCKWELL AUTOMATION E INDIPENDENTEMENTE DALLA FORMA DI AZIONE, SIA ESSA CONTRATTUALE, EXTRA CONTRATTUALE O DI ALTRO TIPO, E SI ESTENDERANNO INOLTRE A BENEFICIO DELLE AFFILIATE, DEI FORNITORI, DEI DISTRIBUTORI NOMINATI E DI ALTRI RIVENDITORI AUTORIZZATI DI ROCKWELL AUTOMATION IN QUALITÀ DI BENEFICIARI DI TERZE PARTI.

Ultima revisione: luglio 2023

[Scaricare la nostra Politica sui servizi di assistenza software](#)