

Condizioni Generali per la diagnostica remota e la manutenzione di GF Machining Solutions Sales Switzerland SA

1. Campo di applicazione

- 1.1 Il cliente utilizza una macchina (soluzione di lavorazione) del Gruppo Georg Fischer. Al fine di supportare le funzioni della macchina, il cliente ha incaricato la Società del Gruppo Georg Fischer ("GF") di fornire i servizi del Portale rConnect, indicati nel Contratto e nel presente documento. I suddetti servizi, da offrire in caso di necessità, vanno forniti online nei limiti del possibile, collegando la macchina al Portale dei servizi rConnect di GF.
- 1.2 Le presenti Condizioni Generali sono parte integrante del Contratto e regolano il contenuto e il campo di applicazione di tutti i servizi offerti al Cliente dal Portale rConnect di GF.
- 1.3 Non sono applicabili eventuali Condizioni Generali o disposizioni alternative del Cliente, né saranno riconosciute in alcun caso, a prescindere che GF ne sia al corrente o ne abbia contestato la validità e nel caso contravvengano alla stipula delle presenti Condizioni Generali.

2. Specifiche delle prestazioni

- 2.1 *Campo di applicazione:* Il campo di applicazione di servizi e funzioni forniti dal Portale dei servizi rConnect è strutturato su base modulare e può variare a seconda della macchina e del Contratto.
- 2.2 *Modulo "Live Remote Assistance" (LRA - Assistenza Remota dal vivo):*
 - (a) *Diagnostica remota:* in presenza di un'anomalia nella macchina e previo inoltro di richiesta (la cosiddetta "Richiesta di Servizio") da parte del Cliente, GF potrà, tramite i dispositivi di telecomunicazione: (i) rilevare, in base ai dati acquisiti, lo stato attuale della macchina in merito agli oggetti e ai parametri definiti da GF, (ii) analizzare gli eventuali scostamenti tra lo stato finale e quello attuale dei dati e dei processi acquisiti (come ad esempio irregolarità, danni, errori) e (iii) analizzare la causa principale degli scostamenti rilevati. L'accuratezza del processo di diagnosi dipende dal numero di dispositivi diagnostici installati su ciascuna macchina:
 - (b) *Riparazione e manutenzione remota:* Se, durante la procedura di diagnostica, GF accerta la presenza di scostamenti che richiedono un intervento, GF stesso supporterà il Cliente nei limiti del possibile, utilizzando i mezzi di telecomunicazione descritti nel presente Contratto, in riferimento a quanto segue: (i) riparazione e manutenzione (ad es. eliminazione di errori e anomalie mediante l'installazione di aggiornamenti o nuove versioni) e (ii) configurazione dei relativi parametri (ad es., immissione di dati necessari).
- 2.3 *Moduli e funzioni aggiuntive:* L'Allegato 1 include un elenco delle funzioni aggiuntive attualmente disponibili sul Portale dei servizi rConnect. GF si riserva il diritto di modificare o ampliare tali funzioni di volta in volta (in particolare, a seguito di sviluppi tecnici). Il campo di applicazione dei servizi offerti da GF sul Portale rConnect sarà valido in qualunque momento, come concordato.

- 2.4 *Interventi aggiuntivi di manutenzione e riparazione al modulo LRA:* Se è impossibile riparare la macchina o è possibile farlo solo in parte servendosi delle misure LRA indicate nel Paragrafo 2.2, GF informerà il Cliente di conseguenza. Su richiesta del Cliente, GF proporrà di eseguire ulteriori interventi di riparazione e manutenzione che possano garantire il corretto funzionamento della macchina. Dopo la sottoscrizione di un contratto di manutenzione separato (nuovo Contratto) GF supporterà il Cliente nell'implementazione degli interventi aggiuntivi. GF offre i suddetti servizi aggiuntivi dietro pagamento separato, con riferimento alle tariffe fatturate, all'assemblaggio e ai termini e condizioni di spedizione validi in quel momento.
- 2.5 *Esclusioni:* Se, durante la procedura di diagnostica remota, come indicato nel Paragrafo 2.2 (a) GF accerta che lo scostamento è dovuto a fattori esterni, eventi non prevedibili, utilizzo non corretto o mancata ottemperanza alle indicazioni d'installazione del produttore e alle indicazioni ambientali e di manutenzione, non è tenuto a offrire servizi di riparazione e manutenzione remota, come indicato nel Paragrafo 2.2 (b) o altre misure e servizi indicati nel Paragrafo 2.4. Lo stesso vale in caso di modifiche al software del Portale dei servizi rConnect ("Software GF") o all'ambiente software, incluso l'hardware, apportate dal Cliente o da terzi. In questi casi GF offre il servizio di riparazione remota su richiesta del Cliente, dietro pagamento aggiuntivo separato, con riferimento alle tariffe, all'assemblaggio e ai termini e alle condizioni di spedizione validi in quel momento.
- 2.6 *Nessuna garanzia di prestazione:* GF non offre la garanzia assoluta che tutte le anomalie, danni e difetti della macchina vengano diagnosticati e/o riparati, né che la macchina funzioni correttamente.
- 2.7 *Documentazione:* GF registra i dati fondamentali e gli stati della macchina acquisiti durante la procedura di diagnostica remota, nonché i relativi scostamenti e tutti i servizi offerti nell'ambito di applicazione della diagnostica remota e oltre. Il report considera le caratteristiche specifiche del servizio offerto e della relativa macchina. Al termine degli interventi di riparazione e manutenzione, GF informerà il Cliente del lavoro eseguito e, su richiesta, gli invierà gli eventuali report stilati. Il Cliente deve verificare l'accuratezza dei report e informare immediatamente GF, qualora riscontrasse delle discrepanze.

3. Sistema informatico, comunicazioni online e trasferimento dei dati

- 3.1 *Integrazione di software e hardware GF:* La connessione della macchina al Portale dei servizi rConnect richiede l'utilizzo del software GF e dei relativi componenti hardware. Questi ultimi sono già integrati nella nuova macchina o possono esservi integrati da GF su richiesta del Cliente, sotto forma di ordine di retrofitting. La connessione della macchina al Portale dei servizi rConnect e (in caso di ordine di retrofitting) l'installazione di software e hardware GF sulla macchina, sono eseguite da tecnici GF, conformemente alle condizioni stabilite nell'Ordine.
- 3.2 *Requisiti tecnici per il Cliente:*
- (a) Poiché i servizi del Portale rConnect sono accessibili tramite connessione internet, il Cliente è tenuto ad acquistare e a conservare gli strumenti di telecomunicazione non-

ché l'attrezzatura richiesta per tale operazione (ovvero, una connessione internet conforme alle specifiche di GF, una rete e un PC), a nome proprio e a spese proprie, rendendoli accessibili gratuitamente a GF ogni volta che questi effettuerà un intervento;

- (b) Tra gli altri requisiti sono da annoverare le perfette condizioni tecniche del sistema del Portale di servizi rConnect installato (hardware e software), nonché l'assenza di modifiche non autorizzate al Portale stesso, da parte del Cliente o di terzi;
- (c) Il Cliente autorizza e consente a GF di copiare i dati Log Book necessari per effettuare la diagnosi tramite accesso a internet.

3.3 *Inizializzazione*: Se necessario il Cliente può presentare una "Richiesta di servizio", attivare il Portale dei servizi rConnect e aprire la linea dati. GF potrà usarla per collegarsi alla macchina, al fine di offrire i servizi stabiliti nel contratto.

3.4 *Concessione dei diritti*: Installando il software GF e la relativa "Richiesta di servizio", il Cliente consente a GF di accedere al registro dati della macchina, ai suoi comandi e ai relativi PC, nonché di eseguire gli interventi stabiliti nel contratto, come la diagnosi remota e le riparazioni sulla macchina e i comandi.

3.5 *Trasferimento dei dati*: Il Cliente deve garantire che i dati necessari per fornire il servizio previsto nel contratto siano sempre disponibili. I dati disponibili sono poi trasmessi al server centrale di invio di GF Machining Solutions via internet e memorizzati nel sistema di diagnosi remota di GF. Allo stesso modo, gli eventuali interventi sono trasmessi nuovamente da GF al Cliente. Le parti sono responsabili del funzionamento e della manutenzione dei relativi sistemi.

In caso di avaria nella linea di comunicazione al server centrale di reporting, in particolare dovuta a disturbi nel percorso di trasmissione o a dati mancanti o insufficienti sul server centrale di reporting, GF sarà esentato dagli obblighi d'intervento sanciti nel contratto (in particolare per i servizi LRA indicati nel Paragrafo 2.2).

4. Software "Portale dei servizi rConnect"

4.1 GF fornirà al Cliente il diritto non esclusivo, non trasferibile non sub-licenziabile per l'utilizzo del software GF esclusivamente insieme ai servizi concordati del Portale rConnect relativi alla macchina e solo per il termine previsto nel Contratto.

4.2 Il Cliente si impegna a trattare il software GF in modo riservato e a proteggerlo dalla trasmissione non autorizzata o dall'utilizzo da parte di impiegati, rappresentanti, agenti o terze persone. Il diritto di utilizzo non include, in particolare, modifica, traduzione, retroingegnerizzazione, decompilazione o smontaggio del software GF o creazione di opere derivate dal software GF; modifica e rimozione di etichette, note di copyright, informazioni sui titolari e termini di licenza del fornitore del programma.

4.3 Il Cliente è consapevole del fatto che, in base alle innovazioni tecnologiche, non è possibile escludere la presenza di errori nel programma e nel materiale correlato. GF non offre garanzie di alcun tipo, né espresse né implicite, sull'assenza di difetti nel software GF. GF non è inoltre al corrente di fatti o circostanze in base ai quali l'utilizzo del software GF può violare i diritti di proprietà industriale o copyright di terzi.

5. Riservatezza e sicurezza dei dati

- 5.1 il Cliente può agire come amministratore utente ai sensi dei servizi concordati del Portale rConnect. A tal fine, GF fornirà al Cliente i necessari ID utente e password. il Cliente deve garantire che tali informazioni siano rivelate solo a persone autorizzate.
- 5.2 Tutti i dati scambiati nell'ambito dei servizi del portale rConnect (e in particolare quelli del modulo LRA), nonché le altre informazioni del Cliente relative ai segreti di produzione, ai dati inerenti i prodotti, ecc., vanno utilizzati esclusivamente per i servizi definiti nel presente Contratto. Non sono consentiti la diffusione di tali informazioni o il trasferimento di conoscenze a terzi. Tuttavia, GF è autorizzato a utilizzare le considerazioni generali al fine di migliorare i propri prodotti e servizi.
- 5.3 GF e il Cliente adotteranno le misure adeguate in linea con le più innovative tecnologie onde prevenire la presenza di malware che danneggiano il software del Cliente e di GF. In presenza di un malware rilevato da una delle parti che possa mettere a rischio il servizio del Portale rConnect o venire trasmesso ai sistemi dell'altra Parte, quest'ultima deve essere informata immediatamente per iscritto.

6. Doveri di collaborazione del Cliente

- 6.1 *Requisiti tecnici:* Il Cliente deve conformarsi a proprie spese ai requisiti tecnici descritti nel Paragrafo 3.2.
- 6.2 *Obbligo di informativa sulle modifiche tecniche:* Tutte le modifiche che il Cliente desidera apportare all'ambiente tecnico e che potrebbero influire sul servizio del Portale rConnect (ad es., modifiche alle condizioni operative della macchina o attrezzature tecniche) vanno accordate in modo tempestivo con GF.
- 6.3 *Assistenza in caso di messaggi di errore:* Nell'accertare, comprendere, registrare e descrivere gli errori il Cliente deve seguire le linee guida di GF, utilizzare le istruzioni di configurazione / check list di GF (ove disponibili) e contribuire a risolvere gli errori a proprie spese. A tal fine il Cliente deve disporre di personale tecnico qualificato. In caso di dubbi, il Cliente deve fornire a GF informazioni e documentazione aggiuntive.
- 6.4 *Obbligo di sicurezza e supervisione:* Il Cliente deve approntare misure affidabili onde evitare danni a persone e proprietà durante l'esecuzione dei servizi del Portale rConnect, nonché fornire a GF feedback in forma scritta (anche via chat) in cui si indica che è possibile effettuare le misure previste in tutta sicurezza (riconoscimento).
- 6.5 *Formazione/Manutenzione della macchina:* Il Cliente deve formare, a proprie spese, il personale specializzato presso gli impianti di servizio necessari al Portale rConnect (terminale, istruzioni di impostazione, impostazioni meccaniche, ecc.) in maniera adeguata e su base regolare. Inoltre il Cliente deve mantenere la macchina conformemente ai requisiti del produttore e rispettando il livello d'innovazione tecnologica. L'eventuale compromissione del funzionamento dovuta a una formazione dell'operatore e/o manutenzione della macchina insufficienti da parte del Cliente esenteranno GF da qualsiasi obbligo contrattuale.

7. Tempi di esecuzione

- 7.1 *Disponibilità del Portale dei servizi rConnect*: GF mette a disposizione il Portale dei servizi rConnect 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.
- 7.2 *Disponibilità dei servizi LRA*: Salvo diversa e specifica indicazione nel Contratto, i Servizi LRA saranno forniti nei giorni lavorativi (da lunedì a venerdì, eccetto nei giorni di festività nazionali e regionali applicabili presso lo stabilimento GF), nel normale orario di lavoro (dalle 8:00 alle 17:00, ora locale dello stabilimento GF). I servizi LRA dipendono dalla disponibilità di tecnici specializzati, ovvero dal numero di clienti GF che utilizzano il servizio nello stesso momento. GF cercherà tuttavia di eseguire l'intervento siglato nel Contratto entro 1 (una) ore dalla ricezione del messaggio di errore, durante il suddetto orario di lavoro. Al di fuori del suddetto orario, il termine decorre a partire dal giorno lavorativo successivo. Il termine fissato per fornire i servizi stabiliti nel Contratto potrà essere prolungato da GF: (a) quando il Cliente non rispetta entro i tempi previsti o non rispetta affatto gli obblighi di collaborazione e di fornitura indicati nel Paragrafo 6; (b) quando GF è impossibilitato svolgere il servizio per *motivi di forza maggiore* (*force majeure* equiparati a circostanze imprevedibili, non imputabili a GF, che rendono difficoltosa o impossibile la fornitura del servizio da parte di GF), oppure (c) quando il Cliente non rispetta gli obblighi contrattuali entro i tempi previsti.
- 7.3 GF è responsabile del risarcimento danni solo in linea con quanto indicato nel Paragrafo 8 (Responsabilità). Si esclude ogni ulteriore responsabilità.

8. Oneri

- 8.1 Il Cliente pagherà il compenso previsto dal contratto per i servizi forniti dal Portale rConnect. Il Cliente risarcirà inoltre GF delle spese sostenute per adempiere ai propri impegni contrattuali.
- 8.2 Di volta in volta verrà stabilito un importo separato per ogni servizio aggiuntivo (in particolare per quelli indicati nel Paragrafo 2.4).
- 8.3 I termini di pagamento sono di trenta (30) giorni dall'invio della fattura.

9. Garanzia

GF offre i servizi del Portale rConnect in linea con le principali innovazioni tecniche. Qualora i servizi non fossero eseguiti correttamente, GF deve rimediare offrendo il servizio gratuitamente. Se GF non è in grado di adempiere ai propri obblighi, il Cliente è tenuto a concedere un prolungamento ragionevole. Se GF non adempie ai propri obblighi allo scadere del periodo aggiuntivo per propria responsabilità, il Cliente è tenuto a chiedere una riduzione del costo pattuito o a recedere dal Contratto con effetto immediato. La responsabilità di GF per eventuali danni sarà definita esclusivamente secondo quanto indicato nel Paragrafo 10 (Responsabilità).

10. Responsabilità

- 10.1 A prescindere dalle basi giuridiche, tutti i diritti e rimedi del Cliente sono regolati esclusivamente dalle presenti Condizioni Generali. Si escludono tutte le richieste non espressamente elencate.

- 10.2 GF rimedierà a eventuali danni colposi alle macchine che rientrano nei servizi del Portale rConnect. A prescindere dalle basi giuridiche, in nessun caso il Cliente può far valere i diritti di risarcimento per ulteriori danni, quali perdite dovute alla mancata produzione, perdita di ordini, perdita o danneggiamento dei dati, errori di trasmissione, perdita di profitti, richieste di risarcimento da parte di terzi, nonché danni indiretti.
- 10.3 I limiti alla responsabilità non sono validi per dolo e colpa grave, né per alcuna responsabilità prevista dalla legge.

11. Altre disposizioni

- 11.1 GF si riserva il diritto di assegnare a terzi i diritti e gli obblighi ai sensi del presente Contratto e delle presenti Condizioni Generali. Il Cliente può assegnare a terzi i diritti e gli obblighi ai sensi del presente Contratto e delle presenti Condizioni Generali solo previa autorizzazione di GF.
- 11.2 Qualora le singole disposizioni delle presenti Condizioni Generali non risultassero valide, resta inalterata la validità delle altre disposizioni. Una disposizione non valida deve essere sostituita da un'interpretazione del contratto che più si avvicina al significato economico e allo scopo commerciale voluto della disposizione non valida.
- 11.3 Tutti i rapporti giuridici esistenti tra GF e il Cliente relativi al servizio del Portale rConnect sono disciplinati dal diritto svizzero, indipendentemente da conflitti di disposizioni legislative e dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci. Il foro competente esclusivo per eventuali dispute derivanti o collegate al medesimo sarà il tribunale giudiziario di Sciaffusa, Svizzera.

01/2016

Firma per l'accettazione:

Azienda

Nome Responsabile

Data

.....

.....

.....