



Authorised reseller

Condizioni Generali di Vendita relative a: Software Maintenance Agreement (SMA) Contratto di Assistenza Specialistica ESPRIT (STRW)

Le presenti condizioni generali disciplinano il rapporto contrattuale tra **CIM3 s.a.s.** (p.i. 01340730397), con sede legale a Boncellino (RA), via Sottofiume, 81 (**CIM3**) e il **Cliente** finale (il **Cliente**), meglio identificati nel modulo d'ordine (l'**Ordine**), per quanto riguarda:

- Software Maintenance Agreement e Contratto di Assistenza Specialistica, quindi la fornitura dei servizi d'aggiornamento, assistenza e manutenzione relativi al Software **ESPRIT®** (il **Software**).

Questo sottintende che il **Cliente** sia in possesso della concessione in Licenza d'Uso del Software, regolarmente acquistata, con l'Ordine contestuale, o con un precedente Ordine, da **CIM3** o da qualsiasi altro rivenditore sul territorio: in quest'ultimo caso **CIM3** dovrà essere Autorizzata dalla **DP Technology Italia srl** ad operare sulla suddetta licenza.

1. Premessa

I contratti oggetto del presente documento sono da ritenersi “**complementari e inscindibili**” quindi devono essere considerati un “**corpo unico di fornitura**”.

Gli importi saranno sempre specificati per ogni singolo Contratto in quanto hanno destinazioni e funzioni diverse:

- Software Maintenance Agreement (**SMA**) è definito dal Produttore e di sua competenza;
- Contratto di Assistenza Specialistica ESPRIT (**STRW**) è di completa competenza di **CIM3**;

Nei casi in cui **CIM3** subentri alla gestione di un Contratto di un diverso rivenditore, o della **DP Technology Italia srl**, provvederà in sede di primo rinnovo utile ad informare il **Cliente**, fornendo questo documento descrittivo, e sottoponendo il nuovo Contratto comprensivo di entrambe le forniture.

2. Software Maintenance Agreement (SMA)

Ove previsto nell'Ordine, **CIM3** si obbliga a fornire al **Cliente** i Servizi meglio descritti qui di seguito, per tutta la durata del contratto relativo all'Ordine stesso.

- a) **Aggiornamenti (nuove releases):** **CIM3** si obbliga a procurare al **Cliente** eventuali aggiornamenti del Software. Gli aggiornamenti dovranno essere resi disponibili al **Cliente** tramite download dal sito Internet (portale **ESPRIT WEB** per i clienti) o con consegna di supporto fisico, con spedizione a rischio e costo del **Cliente**. I servizi di Installazione e/o configurazione non sono inclusi.
- b) **Supporto Tecnico: DP Technology Corp** (il Produttore), attraverso il portale **ESPRIT WEB**, oppure attraverso le opportune funzionalità di **ESPRIT**, mette a disposizione la possibilità di inviare segnalazioni di eventuali malfunzionamenti del Sistema. Questo permetterà al Produttore di intervenire sui suddetti “banchi software” sviluppando, ove sia necessario, service pack e/o patch dedicate al software. I tempi di questi interventi variano in base alla tipologia di anomalia e sono di responsabilità unica ed esclusiva del Produttore del Software. Il **Cliente**, per beneficiare degli aggiornamenti rilasciati, dovrà avere regolare



Contratto in essere.

Le eventuali comunicazioni relative alle anomalie segnalate verranno gestite sempre attraverso il Portale **ESPRIT WEB**.

c) **Esclusioni:** Vedi paragrafo Specifiche ed Esclusioni

3. *Contratto di Assistenza Specialistica ESPRIT (STRW)*

Ove previsto nell'Ordine, **CIM3** si obbliga a fornire al **Cliente** i Servizi meglio descritti qui di seguito, per tutta la durata del contratto relativo all'Ordine stesso.

Questo Contratto è relativo all'Assistenza Specialistica ESPRIT, vede impegnato tutto lo Staff tecnico di **CIM3**, per garantire il miglior supporto possibile.

Il servizio di Assistenza Specialistica viene attivato attraverso l'apertura di un Ticket di Assistenza.

Questo Ticket può essere aperto direttamente dal parte del cliente attraverso il sito www.cim3.it, accedendo all'area Assistenza Tecnica, oppure telefonando presso la nostra sede e seguire la voce guida per accedere all'Assistenza.

Seguono i servizi previsti:

- ✓ **Chiarimenti operativi sul Software:** **CIM3** si impegna a supportare i clienti, tipicamente nella fase di Start Up del progetto CAD/CAM, anche sulle funzionalità e sulle modalità operative; In ogni caso il Tecnico **CIM3** avrà la facoltà di indirizzare il Cliente verso l'acquisto di ulteriori Giornate di Formazione, se lo riterrà necessario, in quanto l'Assistenza Tecnica non deve diventare un sostitutivo della Formazione;
- ✓ **Individuare workaround operativi** in caso di eventuali anomalie del software: questo in attesa che escano aggiornamenti al software risolutivi;
- ✓ **Richieste di modifica ai Post Processor¹:** **CIM3** prenderà atto delle eventuali richieste/necessità del cliente; Se necessario coinvolgerà il Commerciale di Riferimento per far formulare una quotazione Commerciale;
- ✓ **Supporto nello sviluppo del programma ed alla programmazione**
- ✓ **Consulenza tecnica approfondita**, non solo legata alla risoluzione del problema contingente: **CIM3** segue i propri clienti anche a titolo di **Consulenza Tecnica**; non si tratta di Service, e quindi di creazione di programmi macchina completi, ma di un supporto consulenziale sull'approccio ed utilizzo delle nostre tecnologie CAD/CAM ESPRIT;
- ✓ **Aggiornamenti (nuove releases):** **CIM3**, dove possibile, gestirà attraverso le piattaforme citate di "Collegamento Remoto", anche gli aggiornamenti del Software rilasciati e disponibili su **ESPRIT WEB**. Questa attività **NON** può essere assunta ad obbligo da **CIM3** in quanto soggetta a molte variabili tecniche e tecnologiche quindi, alla luce di ciò, il **Cliente** accetta che questa specifica attività sarà a discrezione del personale tecnico **CIM3**. In caso questi dovessero individuare difficoltà tecniche e/o tecnologiche che rendano impossibile suddetto aggiornamento "da remoto", ne informeranno il **Cliente** ed il Commerciale **CIM3** di riferimento, che procederà ad una stima dell'intervento tecnico presso sede Cliente. Sicuramente i casi più tipici sono le installazioni Network e quelle multi postazione.
- ✓ **Esclusioni:** Vedi paragrafo Specifiche ed Esclusioni

¹ Vedi Paragrafo 4. *Post Processor e Digital Machine Package*. I post processor potranno essere modificati solo su Licenze in regolare Contratto di Manutenzione (SMA) Attivo.



Tutti i servizi di cui sopra verranno erogati attraverso “**Consulenza Telefonica**” oppure “**Collegamento Remoto**” e ne sarà tenuta traccia sul Gestionale Clienti Aziendale attraverso i riferimenti al Ticket.

Questo servizio seguirà le seguenti semplici regole generali:

- ✓ Il **Cliente** chiamerà il numero di Centralino di **CIM3**: **NON** dovrà essere contattato direttamente il personale tecnico, nel caso si sia entrati in possesso del numero diretto, in quanto questi potrebbero essere impegnati e/o NON in sede.
- ✓ Il **Cliente** dovrà dichiarare, alla persona che riceverà la telefonata, che si tratta di una richiesta di Assistenza Telefonica, specificando l’oggetto della richiesta e fornendo le proprie generalità e contatto telefonico.
- ✓ Le chiamate verranno registrate sull’apposito Gestionale Clienti Aziendale attraverso l’apertura di un Ticket specifico di Assistenza Tecnica.
- ✓ Il Ticket di assistenza Tecnica potrà essere aperto in autonomia anche dal Cliente accedendo al nostro sito (www.cim3.it) attraverso la pagina dedicata all’Assistenza Tecnica: il form d’inserimento dati è fondamentale per avere tutte le informazioni necessarie, ed eventualmente anche i file tecnici.
- ✓ Ad ogni Ticket d’assistenza verrà assegnata una priorità cronologica legata al problema dichiarato.
- ✓ **CIM3** farà quanto ragionevolmente possibile, in relazione ai propri mezzi ed alle proprie risorse, al fine di prendere in carico quanto prima l’anomalia segnalata, pur restando inteso che nessun termine può essere preventivamente previsto per la conclusione dell’attività, e fornirà le eventuali soluzioni/risposte comunque entro le **8 ore** lavorative successive.

4. *Post Processor e Digital Machine Package (DMP)*

Queste componenti, se facenti parte dell’Ordine, sono in carico ed in obbligo di fornitura a **CIM3**: tutto ciò che non è oggetto d’Ordine con **CIM3**, non sarà oggetto del presente Contratto.

I Post Processor ed i DMP sono soggetti a **Software Maintenance Agreement (SMA)** ed a **Contratto di Assistenza Specialistica ESPRIT (STRW)**.

Vediamo di seguito le modalità di fornitura e di messa a punto dei Post Processor/DMP:

- 1) I Post Processor/DMP saranno forniti, in prima stesura, al **Cliente** attraverso il portale **ESPRIT WEB**, nell’opportuna sezione, inoltre verranno consegnati al Cliente tipicamente tramite Collegamento Remoto. Questa fase chiaramente prevede anche un minimo di spiegazione e verifica congiunta del materiale.
Il **Cliente** avrà l’onere e la responsabilità del Test Funzionale ed Operativo.
- 2) A valle di suddetto Test, il **Cliente** dovrà comunicare, sfruttando i Ticket d’Assistenza Tecnica, le eventuali anomalie, errori di sintassi, correzioni, da apportare sia al Post Processor, quindi alla generazione del codice ISO, sia alla Cinematica della Macchina.



- 3) **CIM3**, una volta ricevute le indicazioni, provvederà a preparare e stilare tutte le modifiche richieste, ed aggiornerà il materiale a disposizione del **Ciente** su **ESPRIT WEB** oltre che consegnarlo ed installarlo al **Ciente**.
- 4) Il flusso riprende dalla prova del materiale di cui al punto (1), fino al raggiungimento dell'operatività della macchina.
- 5) Tutti questi passaggi prevedono, da parte di **CIM3**, la ricompilazione del Post Processor/DMP per l'allineamento alla licenza.

Sono escluse le personalizzazioni specifiche del modo di lavorare del Cliente, se non diversamente concordato in sede d'Ordine, limitando la stesura del Post Processor/DMP alla corretta funzionalità ed operatività della macchina.

Lo sviluppo è basato sulle specifiche tecniche della Macchina Utensile: queste sono a carico del Cliente. In ogni caso NON è possibile garantire che i Post Processor/DMP siano esenti da errori quindi NON sono soggetti a garanzia, esplicita o implicita, relativa alla qualità del software così sviluppato e/o modificato, alla sua idoneità per un particolare scopo né per eventuali violazioni di diritti di terzi, fatto salvo tutto quanto disciplinato dalle condizioni generali di contratto. Vi invitiamo pertanto a verificare, sempre in regime di sicurezza macchina, che i Post Processor/DMP corrispondano alle esigenze tecniche rappresentate, prima di eseguirne l'applicazione.

Si ricorda che queste componenti sono parte integrate della Licenza in concessione d'uso al **Ciente**.

5. Specifiche ed Esclusioni

Il presente Contratto, fatto salvo quanto specificato nell'Ordine, riporta le seguenti Specifiche ed Esclusioni:

- a) **Aggiornamenti (nuove release):** Il **Ciente** prende atto che la risoluzione di talune anomalie sarà eseguita da **CIM3** non immediatamente ma soltanto con l'elaborazione delle successive versioni del Software, nei tempi e modi che **DP Technology Corp.** si riserva di determinare a sua esclusiva discrezionalità. Resta perciò inteso che ove il **Ciente** lamentasse una delle predette anomalie, lo stesso potrà beneficiare della soluzione solo ed esclusivamente se al momento del rilascio della nuova versione del Software, nella quale l'anomalia è stata risolta, egli avrà diritto a beneficiare del servizio di Aggiornamento. **CIM3**, come già descritto in precedenza, specificatamente per il Contratto di Assistenza Specialistica, **NON** si assume alcun obbligo in tal senso, ma cercherà di soddisfare quanto descritto nel paragrafo specifico. Sono da considerarsi espressamente esclusi, se non diversamente specificati in Ordine:
 - a. Installazioni e/o aggiornamenti su Sistemi Operativi non più supportati;
 - b. Installazioni di versioni Obsolete e/o non in Contratto di Aggiornamento;
 - c. Installazioni e/o aggiornamenti di Software diversi da ESPRIT;
 - d. Installazioni e/o aggiornamenti in modalità Network;
 - e. Installazioni e/o aggiornamenti di installazioni multiple;



Authorised reseller

Rimangono validi gli Obblighi del **Cliente**, vedi paragrafo specifico, in merito agli aggiornamenti/adequamenti Hardware.

- b) **Supporto Tecnico/Consulenza Telefonica/Collegamento Remoto**: Il supporto tecnico comprende gli interventi per la gestione di problemi e difficoltà riscontrate dal **Cliente** nell'utilizzo delle funzioni del Software, consistenti esclusivamente in difformità tra il funzionamento previsto nella documentazione allegata allo stesso (Guida in Linea) e il funzionamento effettivo del Software.

Sono espressamente esclusi da **Supporto Tecnico, Consulenza Telefonica, Collegamento Remoto** eventuali interventi richiesti:

- a. per la risoluzione di malfunzionamenti dovuti a vizi e difetti del Software;
 - b. per la risoluzione di anomalie per le quali le modalità di risoluzione sono illustrate nel manuale d'uso del Software;
 - c. per la gestione di un utilizzo non previsto dal Prodotto che nasce esplicitamente programmare, con gli appositi moduli di licenza, macchine CNC, che lavorano con formati ISO Code, d'asportazione truciolo (ad esclusione delle Tecnologie EDM: Erosione a Filo);
 - d. Supporto prolungato e continuativo riconducibile a "**Formazione**": questo aspetto sarà a discrezione del Personale Tecnico di **CIM3**, sempre nell'ottica di fornire il miglior servizio possibile al Cliente; essi informeranno il **Cliente** ed il Commerciale **CIM3** di riferimento per procedere ad una stima d'intervento tecnico presso sede **Cliente**.
 - e. **Service e Programmazione di particolari Cliente**: per nessun motivo il personale tecnico di **CIM3** potrà farsi carico, parziale o totale, della realizzazione della programmazione di particolari per il **Cliente**. Questa tipologia di attività sarà oggetto di preventivo, a seguito di una stima tecnica, e successivo Ordine di Fornitura specifico.
- c) **Post Processor/DMP**: è fondamentale specificare che i Post Processor/DMP sono forniti nel formato proprietario **ESPRIT** e non saranno modificabili e/o cedibili da parte del **Cliente**. Qualsiasi personalizzazione che esuli dal normale funzionamento Standard della Macchina CNC, ma che sia legato alle modalità di lavoro del Cliente e che non siano state previste in sede d'Ordine, dovranno essere quotate e concordate con il Commerciale di riferimento **CIM3**.

I modelli 3D relativi alle macchine utensili, le informazioni generali della macchina, le informazioni di programmazione, listato dei codici M, G, ecc. saranno richiesti dalla struttura tecnica **CIM3**, e la fornitura corretta sarà a cura del Cliente.

In nessun caso **CIM3** avrà la responsabilità per la mancanza di informazioni specifiche per il completamento della stesura del Post Processor e/o completamento del DMP.

Per garantire il corretto funzionamento del post processor, è richiesto l'aggiornamento all'ultima versione del Software.

Le modifiche si basano sulle specifiche tecniche fornite dal **Cliente** in modo specifico per ogni Macchina Utensile CNC. In ogni caso **CIM3 NON** garantisce che il post processor/DMP sia esente da errori, né fornisce alcuna garanzia ulteriore, esplicita o implicita, relativa alla qualità dello stesso così modificato, alla sua idoneità per un particolare scopo né per eventuali violazioni di diritti di terzi, fatto salvo tutto quanto disciplinato dalle condizioni



generali del Contratto di Vendita. Il Cliente è pertanto tenuto a verificare che il post processor/DMP corrisponda alle esigenze tecniche rappresentate, si consiglia sempre un Test in sicurezza, prima di eseguirne l'applicazione funzionale.

- d) **Prodotti diversi dal Software ESPRIT:** è esclusa qualsiasi forma di supporto e/o assistenza per soluzioni Software diverse da quelle specificate nel presente Contratto.
- e) **Servizi diversi da quanto specificato:** sono esclusi, ove non siano specificati in Ordine, qualsiasi altra tipologia di Servizio Telefonico, Remoto o presso sede **Cliente/CIM3**. Ogni esigenza specifica dovrà essere discussa con il Commerciale **CIM3** di riferimento.
- f) **Materiali d'uso:** **CIM3** fornirà soltanto gli strumenti per rendere possibile il Collegamento Remoto, diversamente non è prevista alcuna fornitura e/o cessione di materiale d'uso.
- g) **Servizi in Loco Cliente:** questo Contratto non prevede in nessun caso la fornitura, a titolo di Assistenza, di servizi presso la sede del **Cliente**. Questi dovranno sempre essere concordati ed oggetto di Ordine specifico.

6. *Obblighi del Cliente*

Il Cliente dovrà procurare a **CIM3** quanto segue:

- a) **Accesso ai prodotti Software:** per Accesso viene intesa la possibilità di accedere, attraverso Collegamento Remoto, al Computer/Workstation dov'è installato il Software. Qualsiasi limitazione in tal senso, non imputabile a **CIM3**, non potrà essere oggetto di contestazione ai Contratti oggetto di questo documento.
- b) **Salvataggi e Backup:** Il **Cliente** è responsabile del corretto mantenimento del Software, degli archivi, del salvataggio periodico, sia dei dati generati, sia dell'installazione Software e relative componenti.
Qualsiasi ripristino del Software, e delle sue componenti fornite, non imputabili a **CIM3**, sono esplicitamente escluse da questo Contratto.
- c) **Sicurezza:** Il **Cliente** è responsabile della Sicurezza della propria infrastruttura Software quindi dovrà fare tutto quanto in suo possesso per tutelarsi in questo senso. **CIM3** non ha alcun Obbligo in tal senso.
Qualsiasi ripristino del Software, e delle sue componenti fornite, a causa di problemi di sicurezza (virus, hacker, ecc.) del Cliente sono esplicitamente escluse da questo Contratto.
- d) **Referente Tecnico:**
Il **Cliente**, a seguito dell'Ordine, dovrà comunicare a **CIM3** il nominativo della Persona di Riferimento per il Progetto CAM, o delle Persone, così da facilitare le fasi di StartUp del progetto.
- e) **Configurazione Hardware:** il **Cliente** deve garantire che la configurazione hardware del/dei PC/Workstation siano sempre adeguati almeno ai requisiti minimi specificati dal Produttore (**DP Technology Corp.**). **CIM3** è a disposizione per fornire consulenza in tal senso, consigliando le adeguate configurazioni in funzione dell'utilizzo del Software.



7. Durata del Contratto

La durata del presente Contratto è quella riportata sull'Ordine. Sono previste diverse modalità di Rinnovo del presente Contratto:

- **Senza rinnovo automatico:** con anticipo rispetto alla data di scadenza, **CIM3** formulerà una nuova proposta, in linea con il listino commerciale vigente, ed allineata alla licenza in uso del **Cliente** stesso, che verrà discussa e valutata.
- **Con rinnovo automatico illimitato:** **CIM3** andrà a fatturare annualmente, nel mese della scadenza del Contratto, l'importo concordato (+IVA) e con le modalità di pagamento concordate. Saranno ammesse variazioni di prezzo sugli importi dei canoni in misura uguale o maggiore rispetto agli indici ISTAT, o comunque in adeguamento alle variazioni dei listini imposte dal Produttore. In tal caso la comunicazione deve essere inviata per scritto con almeno 60 giorni di preavviso dalla data di scadenza. Il Contratto prevede la Risoluzione da parte di una delle Parti, da inviare a mezzo PEC oppure Raccomandata RR, almeno 60 giorni prima della scadenza.
- **Con rinnovo automatico Triennale:** **CIM3** andrà a fatturare annualmente, e solo per il Triennio oggetto del Contratto, nel mese della scadenza del Contratto, l'importo concordato (+IVA), con le modalità di pagamento concordate. Saranno ammesse variazioni di prezzo sugli importi dei canoni in misura uguale o maggiore rispetto agli indici ISTAT, o comunque in adeguamento alle variazioni dei listini imposte dal Produttore. In tal caso la comunicazione deve essere inviata per scritto con almeno 60 giorni di preavviso dalla data di scadenza. Alla scadenza del rinnovo Triennale, **CIM3** formulerà una nuova proposta, in linea con il listino commerciale vigente, ed allineata alla licenza in uso del **Cliente** stesso, che verrà discussa e valutata. Il Contratto prevede comunque la Risoluzione da parte di una delle Parti, da inviare a mezzo PEC oppure Raccomandata RR, almeno 60 giorni prima della scadenza ma obbliga comunque il **Cliente** a saldare l'intero periodo Triennale.

8. Condizioni Generali

Il presente Contratto è parte integrante dell'Ordine d'acquisto, dov'è debitamente richiamato, ed è considerato tacitamente accettato insieme all'accettazione dell'Ordine di fornitura.

Questo Contratto rimanda per tutte le parti non trattate e specificate alle **Condizioni Generali di Vendita**, anch'esse parti integrati dell'Ordine di Fornitura (<https://www.espritam.com/license-agreement>).

CIM3 avrà il diritto di sospendere, in caso di mancato pagamento del Canone previsto, anche parziale, l'erogazione di tutti i Servizi previsti dal presente Contratto fino al saldo di quanto dovuto. Suddetta sospensione non avrà effetto sulle date di scadenza del Contratto.

Come già specificato nella Premessa iniziale, i contratti oggetto del presente documento sono da ritenersi "**complementari e inscindibili**" quindi devono essere considerati un "**corpo unico di fornitura**".

Nei casi in cui **CIM3** subentri alla gestione di un Contratto di un diverso rivenditore, o della **DP Technology Italia srl**, provvederà in sede di primo rinnovo utile ad informare il **Cliente**, fornendo questo documento descrittivo, e sottoponendo il nuovo Contratto comprensivo di entrambe le forniture.