

Condizioni generali PressSupport24 Sheetfed

§ 1 Premessa

Con il servizio PressSupport24, che consiste nei servizi "Manutenzione Remota Sheetfed" e "Industrial Analytics", Koenig & Bauer Sheetfed AG & Co. KG (di seguito denominata Koenig & Bauer) offre ai propri clienti un approccio orientato alla soluzione dei loro problemi e un servizio efficace.

§ 2 Ambito dei servizi

§ 2.1 Manutenzione Remota Sheetfed

Koenig & Bauer gestisce un servizio di assistenza per la manutenzione, tramite accesso remoto, delle macchine da stampa installate sul mercato. Nell'eventualità di guasti gravi, gli ingegneri del PressSupport di Koenig & Bauer possono collegarsi direttamente ai comandi della macchina ed eseguire direttamente un'analisi dei guasti. Ciò rende possibile eliminare direttamente i guasti tramite un intervento nel software della macchina o mediante indicazioni telefoniche fornite al personale operativo. Ciò consente, inoltre, di individuare più rapidamente i pezzi di ricambio occorrenti e, se richiesto, di richiedere il personale operativo necessario.

Il servizio di Manutenzione Remota Sheetfed copre le seguenti prestazioni:

- servizio 24 ore su 24 del reparto PressSupport; compresi tutti i costi per gli orari di reperibilità al di fuori dell'orario di lavoro e nei giorni festivi/fine settimana;
- costi online, coperti da Koenig & Bauer, per la connessione remota, indipendentemente dalla durata della prestazione fornita e dalla frequenza con la quale se ne fa ricorso (limitata a massimo 2 ore per ciascuna richiesta di assistenza);
- spese telefoniche per telefonate al cliente da parte di Koenig & Bauer;
- tutti i costi per l'assistenza tecnica da parte di specialisti nell'ambito della manutenzione da remoto (ingegneri, tecnici);
- costi per le trasmissioni video in diretta (Visual ServiceSupport);
- documentazione del problema, nonché della rispettiva soluzione o strategia, nell'eventualità che non sia stato possibile risolverlo con la manutenzione remota.

Il servizio di Manutenzione Remota Sheetfed non copre le seguenti prestazioni:

- tutti i costi sostenuti per i servizi e la manutenzione da remoto da parte di terzi, ad esempio da parte di fornitori BDT (Logotronic), Lithec (Densitronic), EyeC (PDFScanner), Kriff&Zipsner (logistica), ecc.;

- tutti i costi sostenuti per manutenzione da remoto e servizi per nuove installazioni, upgrade di ogni tipo ed estensioni della macchina (è richiesto un accordo separato);
- costi per ricambi, costi organizzativi e spese di trasporto eventualmente necessari;
- costi per qualunque intervento da parte dei tecnici, calcolati in base alla durata della trasferta, ore lavorate, spese di trasferta, spese per alloggio, maggiorazioni, ecc.;
- costi per i terminali e le telecomunicazioni sostenuti dal cliente per l'utilizzo di trasmissioni video in diretta (Visual ServiceSupport).

§ 2.2 Industrial Analytics

Industrial Analytics consente a Koenig & Bauer di ridurre al minimo i malfunzionamenti tecnici e i deficit di manutenzione sull'impianto per la stampa. Il monitoraggio continuo degli impianti di produzione tramite l'analisi dei dati delle macchine permette di rilevare errori o incidenze di errori e tipologie di variazione dai valori predefiniti. Tale attività di monitoraggio viene realizzata con l'impiego di speciali algoritmi, i cosiddetti BOT.

I risultati che ne derivano possono essere utilizzati per coordinare proattivamente le misure necessarie.

Il servizio offerto non libera il cliente dall'obbligo di effettuare la manutenzione secondo quanto previsto dal manuale d'uso.

Il servizio di Industrial Analytics copre le seguenti prestazioni:

- utilizzo dei BOT disponibili per l'analisi e la valutazione dei dati disponibili della macchina da stampa;
- creazione di ticket nella Koenig & Bauer Customer Community, attraverso la quale il cliente può ottenere informazioni sul proprio status e tenersi in contatto con il proprio referente Koenig & Bauer; trovano altresì applicazione le [Condizioni generali di utilizzo di Koenig & Bauer per la Koenig & Bauer Customer Community](#).

Il servizio di Industrial Analytics non copre le seguenti prestazioni:

- costi per ricambi, costi organizzativi e spese di trasporto eventualmente necessari;
- costi per qualunque servizio richiesto per apparecchiature non fornite da Koenig & Bauer;
- costi per qualunque servizio richiesto in relazione a servizi di terze parti non concordati nel presente contratto;
- costi per qualunque intervento di tecnici (cliente, Koenig & Bauer o terzi) che si dovesse rendere necessario, calcolati in base alla durata della

KOENIG & BAUER

trasferta, ore lavorate, spese di trasferta, spese per alloggio, maggiorazioni, ecc.;

- costi per i terminali e le telecomunicazioni per il cliente.

§ 3 Reperibilità

In caso di malfunzionamenti tecnici, il cliente informerà, di regola, il suo rappresentante autorizzato o direttamente PressSupport24 Sheetfed, a seconda del tipo di guasto e del supporto eventualmente richiesto dal rappresentante (ad es. per servizi di traduzione).

PressSupport24 Sheetfed può essere contattata direttamente al numero +49 (0) 351 833 2686. Se il numero risulta occupato, il cliente può lasciare un messaggio sulla segreteria telefonica, indicando il proprio numero di telefono, nome e numero seriale della macchina.

Le richieste di assistenza potranno essere inoltrate anche compilando un form disponibile all'indirizzo support.koenig-bauer.com/sheetfed.

In via opzionale, sarà possibile inviare la richiesta di assistenza dalla postazione di controllo mediante la funzionalità PressCall delle macchine da stampa che prevedono tale funzione.

PressSupport24 Sheetfed di Koenig & Bauer accetta le richieste inviate in lingua tedesca e inglese.

PressSupport24 Sheetfed è disponibile 24 ore al giorno. Nei giorni di seguito indicati la disponibilità è limitata (GMT+1):

Nessuna reperibilità:

- Capodanno (01/01)
- 1. Giorno di Natale (25/12)
- 2. Giorno di Santo Stefano (26/12)

Reperibilità fino alle 14:00:

- Vigilia di Natale (24/12)
- San Silvestro (31/12)

§ 4 Costi e fatturazione

La Manutenzione Remota Sheetfed e Industrial Analytics verranno forniti senza costi durante il periodo di garanzia della macchina da stampa in questione.

Una volta scaduto il periodo di garanzia, i servizi PressSupport24 dovranno essere concordati in un contratto separato.

Dopo la scadenza del periodo di garanzia, la fatturazione dell'importo dei servizi PressSupport24 concordati nel contratto avverrà sempre in via anticipata per il periodo concordato.

Qualora il cliente avesse ingenti arretrati nei confronti di Koenig & Bauer o del rappresentante autorizzato di Koenig & Bauer responsabile per il cliente, Koenig & Bauer sarà autorizzata a rifiutare la fornitura dei servizi PressSupport24 nei confronti del cliente fino al saldo completo del corrispettivo dovuto.

Il cliente non può compensare il pagamento con i propri crediti, a meno che non siano incontestabili o siano stati accertati giudizialmente.

§ 4.1 Manutenzione Remota Sheetfed

Per le macchine da stampa fuori garanzia, il cliente ha la possibilità di usufruire della Manutenzione Remota Sheetfed tramite un contratto PressSupport24 a un prezzo fisso concordato in sede contrattuale.

Non è possibile modificare successivamente le macchine da stampa oggetto del contratto. La fattura per l'importo forfettario viene emessa sempre in anticipo. Le fatture sono esigibili entro 30 giorni dalla loro ricezione senza detrazioni, se non diversamente concordato per iscritto. Il fornitore è autorizzato a negare le proprie prestazioni fino alla ricezione del pagamento completo.

§ 4.2 Industrial Analytics

Al di fuori del periodo di garanzia, il cliente ha la possibilità di utilizzare il servizio Industrial Analytics, con i costi dei servizi descritti al §2.2. coperti, per il periodo contrattuale, da una tariffa forfettaria. Modifiche o estensioni della macchina (hardware e/o software) dopo la stipula del contratto possono comportare costi aggiuntivi per il cliente.

§ 5 Durata e disdetta del contratto

In generale, la durata di un contratto PressSupport24 è di 12 mesi, se non diversamente concordato. Un contratto PressSupport24 può essere disdetto da ciascun contraente per iscritto 3 mesi prima della scadenza. Qualora nessuna delle parti disdica il contratto, questo si rinnova automaticamente di un altro anno, a meno che la durata non sia stata limitata contrattualmente o si applichino altri accordi scritti. Resta fermo il diritto di risoluzione per giusta causa (ad es. ritardo nel pagamento da parte del cliente, presentazione di una procedura di insolvenza da parte dell'altra parte contraente, ecc.). In caso di risoluzione anticipata dal contratto è escluso il rimborso completo o parziale dell'importo forfettario annuo.

§ 6 Trasmissione e analisi dei dati

Ciascuna parte è responsabile del mantenimento e del funzionamento della connessione dati necessaria.

§ 6.1 Manutenzione Remota Sheetfed

Per la manutenzione da remoto si ricorre a una connessione VPN. Il cliente è responsabile di garantire che la macchina abbia una connessione Internet fisica sia equipaggiata con l'hardware VPN (mGuard)

KOENIG & BAUER

corrispondente. Il cliente è inoltre tenuto a informare anticipatamente PressSupport24 Sheetfed di Koenig & Bauer di eventuali modifiche a indirizzi IP. Ciò può aver luogo tramite i canali di comunicazione descritti al §3. Nell'eventualità di problemi di connessione, un tecnico IT deve contribuire all'individuazione degli errori per conto del cliente, autonomamente o in collaborazione con Koenig & Bauer.

Il PressSupport24 Sheetfed di Koenig & Bauer stabilisce una connessione VPN statica con la macchina da stampa. Il cliente deve solo provvedere ad attivare la manutenzione da remoto all'occorrenza. Dopo circa 2 ore dal termine dei lavori, l'accesso per la manutenzione da remoto si chiude automaticamente. La chiusura non riguarda la connessione VPN statica.

Qualora il collegamento per la trasmissione dei dati fallisse e il PressSupport24 Sheetfed di Koenig & Bauer non fosse in grado di ricevere dati o ricevesse dati insufficienti, Koenig & Bauer non sarà più tenuta a fornire le prestazioni contrattualmente concordate. Lo stesso vale anche qualora la qualità dei dati fosse tale da impedire al PressSupport24 Sheetfed di Koenig & Bauer di fornire i servizi. In questo caso, il PressSupport24 Sheetfed di Koenig & Bauer è tenuto a informare il cliente del fallimento della connessione dati. In tal caso si proverà ad assistere telefonicamente il cliente nella ricerca dei guasti, nella misura in cui ciò sia ragionevole e/o possibile.

§ 6.2 Industrial Analytics

I dati raccolti attraverso Industrial Analytics sono instradati e analizzati in un centro dati ad alta efficienza certificato DIN 27001 e DIN 9001 di un fornitore di analisi nella Repubblica Federale di Germania. Nell'eventualità di uno scostamento dai parametri memorizzati, il BOT genera un ticket con la descrizione dell'errore nel sistema CRM Sheetfed di Koenig & Bauer.

I BOT generalmente disponibili per il monitoraggio dei dati delle macchine da stampa sono riportati nella panoramica "Industrial Analytics - BOT". Questo elenco è soggetto a modifiche in qualsiasi momento e sarà fornito al cliente su richiesta. La disponibilità dei BOT individuali dipende dall'equipaggiamento e dallo status del software della macchina da stampa.

Per soddisfare i requisiti tecnici di Industrial Analytics, la macchina da stampa deve essere dotata di una postazione di controllo Windows (variante a 1 computer) e di un'interfaccia utente TouchTronic, di una connessione VPN (tramite mGuard), di una abilitazione della porta conformemente alle "Informazioni preliminari sulla manutenzione da remoto" e di una connessione Internet stabile con almeno 5 MBit di velocità di upload.

§ 7 Riservatezza e sicurezza dei dati

Le parti contraenti si impegnano a preservare la riservatezza che caratterizza normalmente i rapporti

commerciali e a non divulgare o rendere accessibili a terzi le informazioni ottenute nel corso della collaborazione, fatta eccezione per le rispettive società affiliate. Le parti contraenti adottano misure appropriate per garantire che i propri collaboratori osservino i suddetti impegni di riservatezza.

§ 7.1 Manutenzione Remota Sheetfed

I dati della macchina vengono trasmessi a Koenig & Bauer a fini di analisi della produttività e della disponibilità della macchina da stampa. Tali dati sono usati unicamente per la valutazione delle prestazioni della macchina e a fini di analisi degli errori.

Questi dati vengono generalmente trasmessi con una connessione VPN attiva. I dati saranno trasferiti esclusivamente a terze parti che siano partner di Koenig & Bauer contrattualmente vincolati o società affiliate a Koenig & Bauer e unicamente per lo scopo menzionato.

I dati della macchina per l'esecuzione della manutenzione da remoto PressSupport24 non includono dati dell'ordine memorizzati (dati di ordini di stampa) o dati personali.

Vengono inoltre esclusivamente acquisiti e salvati i dati personali necessari per l'adempimento della manutenzione da remoto o della richiesta di assistenza. Essi comprendono il nome della persona di contatto del cliente che ha presentato la richiesta di assistenza, la società a cui appartiene, il numero di telefono e l'indirizzo email della persona di contatto. Questi dati personali saranno trasmessi alla società affiliata di Koenig & Bauer responsabile per il cliente. I dati personali saranno altresì comunicati anche a terzi (ad es. ai produttori di gruppi ausiliari), qualora richiesto per il disbrigo della richiesta di assistenza. I dati personali non saranno altrimenti comunicati a terzi.

Durante l'utilizzo delle trasmissioni video in diretta (Visual ServiceSupport) potrebbero essere salvati dati relativi alle immagini. Ciò ha luogo unicamente in relazione alla richiesta di assistenza attuale del cliente. Questi dati immagine non saranno comunicati a terzi, fatta eccezione per la società affiliata di Koenig & Bauer responsabile per il cliente.

Nel caso in cui il cliente fosse soggetto a restrizioni per quanto riguarda il rilevamento di dati relativi alle immagini o l'utilizzo di dispositivi portatili, lo stesso è responsabile di assicurare il rispetto di tali vincoli.

§ 7.2 Industrial Analytics

Per quanto riguarda Industrial Analytics, i dati raccolti sono memorizzati in tre centri dati nella Repubblica Federale di Germania. Poiché l'archiviazione dei dati storici è indispensabile per l'adempimento dei servizi di Industrial Analytics, non è prevista la cancellazione dei dati. I dati grezzi vengono conservati per un periodo di tempo illimitato e il cliente rimane il titolare dei dati grezzi raccolti. Ciò si applica fintanto che i dati grezzi non sono analizzati

KOENIG & BAUER

algoritmicamente da Koenig & Bauer e fino a quando i dati costituiscono un valore aggiunto.

L'attivazione di Industrial Analytics avviene solo previo consenso scritto del cliente (Consenso alla raccolta dei dati).

Si applicano altresì le policy sulla protezione dei dati di Koenig & Bauer.

§ 8 Obblighi di collaborazione del cliente

Il cliente deve implementare misure di sicurezza affidabili per garantire che le misure previste possano essere eseguite in sicurezza. Il cliente deve garantire, in particolare, che nessuna persona possa essere messa in pericolo durante la fornitura dei servizi presso i suoi locali.

In fase di accertamento, circoscrizione, segnalazione e descrizione di errori, il cliente deve seguire le indicazioni trasmesse dal tecnico del PressSupport24 di Koenig & Bauer. Per il servizio di manutenzione da remoto, il cliente deve ricorrere a personale tecnicamente e linguisticamente qualificato. Eventuali modifiche che il cliente intende apportare alla macchina da stampa o all'ambiente tecnico circostante devono essere concordate in anticipo con Koenig & Bauer nella misura in cui possano influire sulle prestazioni concordate fra il cliente e il fornitore.

Il cliente deve fornire a Koenig & Bauer un supporto adeguato nell'esecuzione delle prestazioni concordate e deve mettere a disposizione di Koenig & Bauer le attrezzature e le risorse necessarie. Il cliente deve assicurare una connessione dati stabile della macchina da stampa a Internet per garantire la trasmissione dei dati a Koenig & Bauer.

Il cliente dovrà tenere Koenig & Bauer informato su eventuali anomalie tecniche riscontrate, al fine di consentire un efficace svolgimento delle attività di assistenza.

Il cliente deve collaborare all'esecuzione della diagnosi remota e, se necessario, eseguire o supportare le misure di risoluzione dei problemi raccomandate da Koenig & Bauer.

§ 9 Responsabilità

PressSupport24 non prevede alcuna garanzia ai sensi del BGB (codice civile tedesco). Koenig & Bauer assolve gli obblighi riportati dettagliatamente nel contratto. Questo non contempla alcun obbligo che tutti i possibili guasti e i difetti già esistenti della macchina da stampa vengano diagnosticati ed eliminati dai servizi contrattuali, né tantomeno un impegno riguardo alla futura funzionalità, disponibilità e produttività della macchina da stampa.

Koenig & Bauer non risponde in caso di interventi sull'oggetto del contratto, o parti di esso, eseguiti dal cliente o da terzi e non precedentemente autorizzati da Koenig & Bauer, oppure in caso di interventi o servizi di riparazione

sull'oggetto del contratto o parti di esso che, pur autorizzati da Koenig & Bauer, sono stati eseguiti in modo improprio dal cliente o da terzi. Qualora, durante l'esecuzione di una manutenzione da remoto un dipendente di Koenig & Bauer dovesse identificare un difetto relativo alla sicurezza nell'oggetto del contratto, quest'ultimo deve esortare il cliente a spegnere la macchina da stampa e ottenere dal cliente una conferma per iscritto che il difetto è stato portato alla sua attenzione. Koenig & Bauer può in qualsiasi momento rifiutarsi di eseguire la manutenzione da remoto su una macchina da stampa sulla quale siano stati disattivati o manomessi i dispositivi di sicurezza.

Qualora i dipendenti del cliente operino su istruzione telefonica di Koenig & Bauer, ciò non libera il cliente dal dovere di diligenza e non lo dispensa dall'osservare le adeguate misure precauzionali e di sicurezza, nonché dal ricorrere a manodopera adeguatamente qualificata e competente.

Se il cliente non fornisce indicazioni o fornisce indicazioni errate in relazione al guasto o in termini di informazioni richieste, Koenig & Bauer non è responsabile di eventuali guasti che possano derivare da istruzioni fornite da Koenig & Bauer in conseguenza di ciò. Il cliente è il solo responsabile per i propri dipendenti. Koenig & Bauer non si assume alcuna responsabilità per le attività eseguite dal cliente.

Il cliente utilizza software per PressSupport 24 di terze parti sotto la propria responsabilità. In tal caso, si applicano le condizioni di licenza del fornitore terzo. Koenig & Bauer non è responsabile per il funzionamento dei servizi di terzi, per i contenuti di terzi o per perdite e danni di qualsiasi tipo derivanti dall'uso o in connessione con l'uso o il malfunzionamento di questi servizi e contenuti. Inoltre, Koenig & Bauer non è responsabile se la comunicazione con il cliente tramite PressSupport 24 non è possibile a causa di malfunzionamenti o guasti inerenti software di terze parti.

Salvo per quanto previsto dal successivo paragrafo, si esclude qualsiasi responsabilità di Koenig & Bauer per qualunque danno, a prescindere dal momento in cui tale danno si è verificato o dovesse verificarsi, e dalla sua causa, e, segnatamente, il risarcimento per danni consequenziali.

Koenig & Bauer sarà responsabile - qualunque sia la base giuridica applicabile - solo

- (1) in caso di dolo,
- (2) in caso di colpa grave,
- (3) in caso di perdita della vita dovuta a colpa, lesioni al corpo o alla salute,
- (4) difetti fraudolentemente taciuti,
- (5) qualora trovi applicazione una garanzia,

KOENIG & BAUER

- (6) in caso di difetti dell'oggetto della fornitura, nella misura in cui vi sia responsabilità per danni alle persone o materiali agli oggetti utilizzati privatamente ai sensi della legge sulla responsabilità del prodotto o di altre leggi nazionali obbligatorie.

In caso di violazione colposa comprovata di sostanziali obblighi contrattuali (vale a dire quegli obblighi che sono alla base di un contratto e sui quali il cliente deve ragionevolmente fare affidamento) il fornitore risponde anche in caso di colpa lieve. In quest'ultimo caso la responsabilità si intenderà limitata ai danni ragionevolmente prevedibili, contemplati normalmente nel contratto.

Questo vale anche se la macchina da stampa non può essere utilizzata secondo quanto stabilito dal contratto a causa di un'omissione colposa di Koenig & Bauer o di suggerimenti o consigli vincolanti errati forniti da Koenig & Bauer prima o dopo la stipula del contratto o a causa della violazione colposa di altri obblighi contrattuali secondari. La Manutenzione Remota Sheetfed e la Industrial Analytics sono fornite ai clienti come servizio. Fatte salve le eccezioni di cui ai precedenti punti (1)-(6), la responsabilità di Koenig & Bauer ai sensi del presente contratto è limitata al 20% del prezzo del contratto.

Qualsiasi esclusione o limitazione di responsabilità a favore di Koenig & Bauer si applica anche ai dipendenti, rappresentanti e collaboratori ausiliari di Koenig & Bauer e delle società affiliate.

Sono escluse ulteriori richieste di risarcimento.

§ 10 Prescrizione

Nella misura consentita dalla legge, a prescindere dalla loro ragione giuridica, tutti i diritti del cliente si prescrivono dopo 12 mesi. I termini di prescrizione si applicano nel caso di comportamenti dolosi o di colpa grave, perdita della vita dovuta a colpa, lesioni all'integrità fisica o alla salute, nonché di richieste di risarcimento ai sensi della Legge sulla responsabilità per danno da prodotto.

§ 11 Disposizioni conclusive

Le modifiche e le integrazioni ai contratti di Manutenzione Remota Sheetfed e di Industrial Analytics necessitano della forma scritta. Lo stesso vale anche per la modifica del suddetto requisito della forma scritta. Gli accordi verbali sono da considerarsi non validi.

A questo contratto non si applicano le condizioni generali del cliente, anche se Koenig & Bauer non si è opposto ad esse.

Tutte le controversie riguardanti PressSupport24 Sheetfed (Manutenzione Remota Sheetfed e Industrial Analytics) sono soggette alle leggi della Repubblica Federale di Germania, escludendo le disposizioni della Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di vendita internazionale di merci.

Il foro competente è Würzburg.