

## Informativa sui Servizi di Manutenzione e Supporto del Software CoLOS

La presente Informativa sui servizi di manutenzione e supporto del software CoLOS ("Informativa") stabilisce l'impegno di Markem-Imaje a fornire soluzioni tempestive ed accurate a problemi e domande che possono derivare dal software CoLOS (collettivamente, "Manutenzione e Supporto"). La fornitura di tale assistenza per Manutenzione e Supporto è subordinata al fatto che il Cliente abbia un Contratto di Manutenzione e Supporto del Software CoLOS attivo con Markem-Imaje.

### 1 Ambito di applicazione

**1.1** L'assistenza consiste nell'accesso a un team di helpdesk del **supporto software Markem-Imaje** per informazioni, analisi delle cause principali e risoluzione dei problemi.

**1.2 La Manutenzione del Software** da parte di **Markem-Imaje** consiste nel fornire l'accesso alle regolari versioni e patch di **Manutenzione del Software** per i prodotti e le funzionalità del Software concesse in licenza al **Cliente** come definito nella Sezione 4. Per ricevere la **Manutenzione e Supporto**, il **Cliente** deve disporre di un **Contratto di Manutenzione e Supporto** valido e attivo e non essere in arretrato con i pagamenti.

**1.3 Fuori contratto:** Nel caso in cui il **Cliente** scelga di rifiutare l'acquisto o il rinnovo di un **Contratto di Manutenzione e Supporto**, **Markem-Imaje** non sarà in grado di fornire **manutenzione e supporto** a tale **Cliente** per i prodotti software concessi in licenza associati al contratto. Nel caso in cui il **Cliente** desideri rinnovare il **Contratto di Manutenzione e Supporto** in un secondo momento, il **Cliente** è tenuto a pagare la "Manutenzione Arretrata" consistente in pagamenti per il periodo compreso tra la data di fine di qualsiasi precedente Contratto di **Manutenzione e Supporto** fino alla data di ripristino, oltre al valore della copertura del Contratto di **Manutenzione e Supporto** per i futuri anni di copertura.

**1.4 Fuori dell'ambito di applicazione:** il **Cliente** è responsabile della risoluzione di eventuali problemi tecnici indipendenti dal Software CoLOS. Se non diversamente concordato negli accordi specifici del progetto, **l'obbligo di Markem-Imaje** di fornire **Manutenzione e Supporto** si estende solo al **Software** fornito come standard con gli installatori di CoLOS e non si estende ai prodotti **Software** di terze parti (anche se forniti da **Markem-Imaje**) o a qualsiasi problema dovuto, in tutto o in parte, ad errori, difetti o guasti in o da un prodotto di terze parti. Qualsiasi **Software** di terze parti non CoLOS fornito nell'ambito delle soluzioni **Markem-Imaje** dovrà normalmente essere mantenuto dal **Cliente** sulla base delle raccomandazioni di **Markem-Imaje** e della terza parte, se non diversamente concordato negli accordi specifici del progetto. Ciononostante, **Markem-Imaje** supporterà il **Cliente** su potenziali problemi per arrivare ad una diagnosi riguardo l'esistenza dei problemi fino al punto in cui venga identificato che il problema si trova in un'area al di fuori dell'ambito degli accordi di supporto generali e specifici del progetto.

**Markem-Imaje** non è responsabile per il supporto o la risoluzione di problemi causati dal fatto che (A) il **Cliente**: (i) non utilizzi il **Software** Markem-Imaje in conformità con l'accordo contrattuale in vigore tra **Markem-Imaje** e il **Cliente** (il **Contratto**); (ii) utilizzi il **Software** in non conformità con la documentazione fornita da **Markem-Imaje** (**Documentazione**), o (iii) non segua le ragionevoli istruzioni di **Markem-Imaje** per correggere o aggirare gli errori o si rifiuti di implementare soluzioni per la risoluzione dei problemi. (B) Accadano: guasti o danni causati da incendi, acqua, fulmini, disastri naturali, scioperi, sommosse, insurrezioni civili o azioni di autorità pubbliche civili o militari; guasti o danni o regolazioni derivanti da uso improprio, incidente, incuria, abuso, manutenzione difettosa da parte del Cliente; danni o regolazioni causati da tentativi di riparazione, alterazione o reverse engineering del Software da parte del Cliente o di qualsiasi parte non autorizzata; danni derivanti da un'interruzione dell'alimentazione elettrica.

**La Manutenzione e l'Assistenza** non includono le Attività di Manutenzione ordinaria di cui al paragrafo 3.2 della presente Informativa.

Le richieste di nuove caratteristiche e funzionalità, di opzioni aggiuntive a pagamento, di modifiche alla configurazione del sistema, di modifiche ragionevolmente possibili per eventuali casi che non rientrano nell'ambito

di applicazione e/o altri servizi professionali, tra cui la configurazione, la progettazione di immagini/messaggi, il software del sistema di visione e le modifiche alla configurazione della telecamera, l'installazione e la formazione, non rientrano nell'ambito dell'Assistenza, ma tali richieste saranno indirizzate all'appropriato personale commerciale di **Markem-Imaje** per ulteriori azioni. **Markem-Imaje** può quotare e richiedere il pagamento per servizi non inclusi nell'ambito di un separato Contratto di acquisto tra **il Cliente** e Markem-Imaje.

## 2 Servizi del team di supporto

**2.1 Ambito di applicazione:** Il supporto consisterà nei seguenti servizi:

- Supporto tecnico telefonico e via e-mail in base alla "copertura temporale" specificata nel **Contratto di manutenzione e supporto**
- **Assistenza** all'uso del software e consulenza operativa
- Diagnosi del problema ed analisi delle cause principali
- Risoluzione dei problemi da remoto come e se necessario
- Monitoraggio degli incidenti tramite numerazione univoca degli stessi
- Supporto per l'escalation interna multilivello secondo il modello definito nella sezione 2.3
- Fornitura di rilasci **di manutenzione** e patch **software** in base alla Informativa di rilascio basata sul **diritto del Cliente**, vedere la sezione 4 per i dettagli
- Consigli su come ottenere l'ultima versione di produzione cui **il Cliente** abbia diritto.

**2.2 Procedura di segnalazione degli incidenti:** un "Caso" viene creato quando un **Cliente** effettua una richiesta o segnala un incidente. Ad ogni Caso viene assegnato un numero di riferimento univoco e monitorato dal team dell'HelpDesk.

**Il Cliente** deve fornire le seguenti informazioni al momento della segnalazione di un Caso:

- Nome dell'azienda
- Nome della persona che ha segnalato l'incidente
- Numero/i di telefono di contatto, inclusi i prefissi del Paese e dell'area
- Indirizzo della sede dell'azienda
- Indirizzo/i e-mail di contatto
- Nome e versione del prodotto/funzionalità software in uso
- Descrizione del problema, incluse eventuali modifiche recenti
- Descrizione di eventuali modifiche apportate al **Software** dopo l'implementazione.

**Il Cliente** deve inoltre fornire, se possibile, le seguenti informazioni al momento della segnalazione di un Caso:

- Numero/i di serie o numero/i di identificazione della versione **del Software** in uso (a seconda dei casi)
- ID e data di fine **del Contratto di Manutenzione e Supporto**.

**2.3 Modello di escalation del supporto multilivello:** il team di **supporto software** ha i seguenti "livelli" di escalation:

**Livello 1** – Supporto tecnico di primo livello (il problema é in genere risolto controllando le competenze dell'utente, l'uso del **software**, rilevando semplici errori nei dati o semplici problemi di configurazione dell'utente – escalation al livello 2 se non risolto)

**Livello 2** - Risoluzione avanzata dei problemi e supporto (il problema é in genere risolto affrontando a livello avanzato errori di dati complessi, configurazione complessa dei prodotti software di base, configurazione dei progetti creati da CoLOS Application Toolkit - escalation al livello 3 se non risolto)

**Livello 3** - Esperto di prodotto globale (il problema é in genere risolto utilizzando combinazioni di configurazione o funzionalità insolite o non convenzionali o utilizzate raramente che non possono essere risolte al livello 2 - escalation al livello 4 se non risolto)

**Livello 4** – Team di sviluppo del prodotto (il problema è in genere risolto sviluppando nuove funzionalità di base tramite processi interni di miglioramento del prodotto o correzioni di bug al software di base)

**2.4 Tempi di risposta e percorso di escalation degli incidenti:** il **Cliente** può segnalare problemi relativi al Software al team dell'Helpdesk tramite telefono e/o e-mail. Per problemi critici, si raccomanda al **Cliente** di telefonare per assistenza.

- I tempi di risposta iniziali per le telefonate sono di trenta (30) minuti.
- I tempi di risposta iniziali per le e-mail sono di due ore lavorative standard (dal lunedì al venerdì, dalle 8 alle 17).

Il team dell'Helpdesk terrà informato il **Cliente** sullo stato di avanzamento della risoluzione del Caso segnalato e fornirà le tempistiche stimate per le correzioni pianificate nel modo più ragionevole.

Se il **Cliente** ritiene che il livello di servizio per un Caso non sia soddisfacente, il Caso può essere inoltrato come specificato nel preventivo e/o negli accordi specifici del progetto.

**2.5 Livelli di gravità:** la struttura di escalation include i seguenti livelli di gravità:

- Una "**Richiesta di informazioni**" è il livello di gravità più basso. Una richiesta di informazioni è una richiesta non correlata a un errore **del Software** e normalmente è una richiesta di documentazione o assistenza per l'utilizzo e la funzionalità **del Software**.
- Il livello di gravità "**Minore**" indica un incidente che non compromette in modo significativo le prestazioni o l'usabilità del **Software** o delle funzioni chiave del **Software** e/o non ha alcun impatto sull'azienda o include errori estetici.
- Il Livello di gravità "**Maggiore**" indica un incidente in cui il **Software** o le funzionalità chiave del **Software** sono inutilizzabili o le prestazioni del **Software** sono degradate nella misura in cui l'usabilità del **Software** o la funzionalità chiave del **Software** sono gravemente compromesse. Un caso "Maggiore" è quello in cui un guasto compromette in modo significativo il funzionamento continuo, la **manutenzione** o l'amministrazione di una linea di produzione (definita come una linea di produzione con una serie di operazioni sequenziali in cui i materiali del **Cliente** vengono sottoposti a un processo di imballaggio per produrre un prodotto finale) o di altre funzioni aziendali significative del **Cliente** o si prevede ragionevolmente che provochi un impatto negativo sull'attività se non viene corretto entro un tempo ragionevole.
- Il livello di gravità "**Critico**" viene assegnato nei casi in cui un impianto di produzione sia bloccato. Un incidente in cui il **Software** è inutilizzabile e tale guasto ha un effetto negativo critico sulle operazioni del **Cliente**. Il livello di gravità Critico è riservato solo ai problemi o agli eventi imprevedibili che si verificano negli ambienti di produzione.

**2.6 Risoluzione del caso:**

Se l'esito dell'indagine è che **Markem-Imaje** accetta che sia necessario apportare una correzione al **Software**, **Markem-Imaje** cercherà di fornire una risoluzione (tramite una patch o una soluzione alternativa) alla prima occasione. In caso contrario, la soluzione verrà implementata nella versione di **manutenzione** successiva alla versione di produzione corrente o nella versione di produzione successiva, a seconda dell'evento successivo. Se il **Software** è in garanzia (in base al contratto di licenza con l'utente finale) o coperto da un contratto di assistenza in corso, l'aggiornamento della licenza alla versione successiva del **Software** sarà gratuito, escluse eventuali spese di manodopera. In caso contrario, l'upgrade verrà addebitato alla tariffa in vigore in quel momento.

**2.7 Revisioni dell'assistenza:** Su richiesta scritta **del Cliente**, **Markem-Imaje** può accettare di partecipare alle riunioni programmate con il **Cliente** per esaminare i Casi e i problemi di supporto. Tali incontri si terranno periodicamente nelle date, negli orari e secondo le modalità concordate tra **Markem-Imaje** ed il **Cliente**. L'obiettivo di tali incontri è garantire che il rapporto continuativo tra **Markem-Imaje** e il **Cliente** sia pienamente mantenuto e che le questioni e le preoccupazioni siano prontamente affrontate.

### 3 Responsabilità del cliente.

Il **Cliente** deve utilizzare e mantenere il **Software** e gli ambienti correlati in conformità con il Contratto, la Documentazione e gli obblighi stabiliti nella presente Informativa.

La tabella RACI riportata di seguito definisce le attività per area di gestione.

|  | Markem-Imaje | Cliente |
|--|--------------|---------|
| Gestione iniziale degli incidenti <b>del software</b> CoLOS<br>Se necessario, segnalazione di un incidente CoLOS all'help desk <b>del software</b>                                 | CI           | RA      |
| Analisi del problema CoLOS<br>Escalation interna del problema<br>Comunicazione continua dell'incidente con il Cliente  | RA           | CI      |
| Testare la soluzione fornita dall'help desk CoLOS  | A            | RCI     |
| Accesso remoto al server CoLOS   | CI           | RA      |
| Modifiche all'ambiente CoLOS (server CoLOS), problemi IT e di rete   | CI           | RA      |
| Gestione del livello di servizio:<br>Discussione su questioni relative al <b>Software</b> aperto<br>Valutazione del supporto <b>software</b><br>Modifiche al contratto di servizio | RA           | CI      |

- R (Responsabile) – La/e persona/e responsabile/i dell'implementazione. Questa/e persona/e riporta/riportano alla persona che è la responsabile finale.
- A (Accountable/Responsabile finale) - La persona che è (in ultima analisi) responsabile ed autorizzata ad approvare il risultato. Emette il giudizio finale e ha diritto di veto. Solo una persona è responsabile finale.
- I (Informato) – La/e persona/e che va/vanno tenuta/e informata/e sulle decisioni, sui progressi, sui risultati raggiunti, ecc. La comunicazione è unidirezionale.
- C (Consultato) – Questa/e persona/e dà/danno (parziali) indicazioni ai fini del risultato, viene/vengono (obbligatoriamente) consultata/e prima di decisioni o azioni. La comunicazione è bidirezionale.

**3.1 Amministratori dell'account software:** il **Cliente** può nominare uno o più membri del proprio staff tecnico come amministratore/i **dell'account software** autorizzato dal Cliente (gli "Amministratori"). Gli Amministratori agiscono in qualità di **rappresentanti del Cliente** quando ingaggiano **Markem-Imaje**. **Markem-Imaje** consiglia vivamente di nominare più amministratori per ciascun turno. Il **Cliente** può anche, a propria discrezione, nominare contatti di terze parti autorizzati a contattare ed utilizzare l'Assistenza ("Contatti di assistenza"). Il **Cliente** è invitato a registrare i propri Amministratori e tutti gli altri Contatti di assistenza presso i team di supporto. Tutte le richieste e le comunicazioni di supporto devono essere condotte da un amministratore o da un contatto di assistenza. Gli Amministratori e gli altri Contatti di assistenza devono: (a) avere un livello adeguato di competenze tecniche ed esperienza per amministrare, testare e/o risolvere i problemi del **Software**; e (b) essere sufficientemente formati sia sul Software che sui materiali, a seconda dei casi. La formazione deve essere completata prima che il **Software** entri in modalità di produzione. **Markem-Imaje** può fornire consigli per ulteriori corsi di formazione man mano che vengono aggiunte nuove funzionalità al **Software**.

**3.2 Attività di manutenzione ordinaria consigliate:** Il **Cliente** è responsabile delle seguenti attività di manutenzione ordinaria.

- Garantire che i file di configurazione specificati siano mantenuti correttamente e conservati come importanti. Il **Software** si basa sull'integrità e sulla corretta configurazione di molti sistemi periferici per il suo funzionamento. È essenziale che questi sistemi (ad esempio: SQL, PC, ecc.) siano mantenuti secondo le raccomandazioni di **Markem-Imaje** e del produttore.
- Garantire la conformità utilizzando regolarmente il backup, il registro di controllo e altri strumenti forniti da **Markem-Imaje** per garantire il corretto funzionamento **del software**. **Markem-Imaje** consiglia di usare questi strumenti e di eseguire il backup di tutti i dati almeno una volta al mese, ma potrebbe essere ideale un uso più

frequente a seconda dei volumi. È **esclusiva responsabilità del Cliente** completare queste attività. **Markem-Imaje** incoraggia il **Cliente** a presentare una richiesta di informazioni in caso di confusione su queste procedure.

- Consulenza con **Markem-Imaje** in caso di eventi interni pianificati, cambiamenti ambientali o problemi IT che potrebbero influire sulla funzionalità o sulle prestazioni **del Software**.

**3.3 Accadimento:** In caso di incidente o problema, il **Cliente** sarà responsabile delle attività elencate di seguito:

- Fare ogni ragionevole sforzo per risolvere il problema prima di segnalarlo a **Markem-Imaje**. Ciò include, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'eliminazione della possibilità di problemi nei sistemi esterni su cui si basa il **Software**, come problemi di rete o applicazioni host esterne.
- Garantire che l'incidente sia segnalato correttamente e completamente a **Markem-Imaje**.
- Fare riferimento al numero del Caso quando si richiedono informazioni su un Caso esistente.
- Fornire qualsiasi informazione aggiuntiva o intraprendere azioni come ragionevolmente richiesto da **Markem-Imaje** in modo tempestivo e nel formato corretto.
- Assicurarsi che il supporto ed i certificati siano aggiornati per tutti i prodotti, i servizi, le applicazioni e la connettività di terze parti che interagiscono con il **Software**.
- Avere disponibilità ad assistere per la tempestiva risoluzione del Caso.

**3.4 Cooperazione pari-a-pari:** il **Cliente** fornirà una risorsa tecnicamente competente per collaborare con l'assistenza tecnica durante il processo di risposta al Caso. Le attività previste da questa risorsa includono, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: ottenere ed inoltrare file di salvataggio ed errori; caricamento ed esecuzione di programmi diagnostici e patch di prova forniti da **Markem-Imaje**; reportistica generale sull'ambiente e sul funzionamento del sistema.

**3.5 Accesso remoto:** con il consenso del **Cliente**, il team di supporto tecnico di **Markem-Imaje** può accedere in remoto al sistema per diagnosticare e risolvere problemi che non possono essere risolti telefonicamente o via e-mail.

Il team di **Markem-Imaje** utilizza principalmente TeamViewer come metodo di connessione remota preferito per garantire la sicurezza e l'efficienza delle sessioni di supporto remoto. Tuttavia, se TeamViewer non è disponibile, **Markem-Imaje** può richiedere che una persona designata presso l'organizzazione del **Cliente**, con accesso al server, organizzi una riunione Web utilizzando Teams, Webex, Zoom o un'altra soluzione equivalente.

In casi eccezionali, in cui sono necessari protocolli alternativi per specifiche esigenze tecniche o preferenze **del Cliente**, è necessaria la preventiva approvazione del team di supporto tecnico di **Markem-Imaje**. Ciò consente un'attenta valutazione del metodo proposto e garantisce che sia in linea con le linee guida di supporto di **Markem-Imaje**. **Markem-Imaje** farà il possibile per utilizzare questi protocolli alternativi quando necessario e non sarà responsabile per eventuali ritardi nella risoluzione derivanti dal loro utilizzo.

Se il **Cliente** non è in grado di concedere l'accesso remoto prima di un incidente, la risoluzione del problema potrebbe essere ritardata o influenzata negativamente. **Markem-Imaje** non sarà ritenuta responsabile per ritardi nella risoluzione dei problemi o per qualsiasi perdita di produzione causata dalla negazione o dal ritardo irragionevole dell'accesso remoto al sistema. La comunicazione remota deve essere disponibile per i server software e/o le workstation.

**3.6 Soluzioni provvisorie:** **Markem-Imaje** può proporre soluzioni provvisorie durante la risoluzione del Caso e il **Cliente** deve implementare soluzioni provvisorie ragionevoli per gli incidenti segnalati. La soluzione provvisoria rimane in vigore fino a quando non viene fornita una soluzione definitiva. Resta inteso che in alcuni casi la soluzione provvisoria può essere considerata la soluzione finale.

## 4 Gestione dei rilasci, ciclo di vita del prodotto e titolarità

**4.1 Schema di controllo delle versioni:** i numeri di versione **del software** sono formattati R.V.M, dove R è il numero di versione principale (per l'architettura o le principali modifiche di progettazione), V è il numero della versione di

produzione (per le nuove funzionalità o i miglioramenti principali), M è il numero della versione di manutenzione (per i miglioramenti minori o le correzioni di bug). L'R.V.M. sarà seguito da un numero di build.

**4.2 Manutenzione della versione:** la corrente versione di produzione (identificata da V, ad esempio v6.1) del **Software** verrà mantenuta con le versioni di manutenzione (identificate da M) per i reclami e le nuove funzionalità, fino al rilascio della versione di produzione successiva, ad esempio la versione 6.2. Tutte le versioni di manutenzione per i reclami e le nuove funzionalità saranno basate solo sulla versione di produzione più recente e le modifiche apportate nelle versioni di manutenzione non verranno ripristinate nelle versioni precedenti. Una release di manutenzione può essere designata come service pack di release di produzione, nel qual caso diventa la release di produzione corrente, ad esempio 6.1.4 che sostituisce 6.1.0.

Il diritto agli aggiornamenti alle versioni principali, secondarie o di manutenzione è incluso durante il periodo di garanzia e durante il periodo di validità di un Contratto di manutenzione e supporto, in tutti gli altri momenti gli aggiornamenti sono disponibili per l'acquisto al relativo canone di licenza.

**4.3 Supporto per le versioni:** **Markem-Imaje** fornirà **supporto** per tutte le versioni della versione principale corrente (ad esempio v6.x) in base alle condizioni della presente Informativa. **Markem-Imaje** si riserva il diritto di richiedere al **Cliente** di eseguire l'aggiornamento alla versione di produzione corrente quando lavora per risolvere un Caso.

**4.4 Hotfix:** le patch software (o hotfix) verranno rilasciate caso per caso, soprattutto in scenari in cui si verificano problemi di blocco che portano a tempi di inattività e senza una soluzione immediata. Markem-Imaje sarà il decisore finale sul rilascio delle patch.

**4.5 Obsolescenza della versione principale:** la versione principale precedente (ad esempio, V5) sarà disponibile per la vendita per tre (3) mesi dalla data di rilascio della versione principale successiva (ad esempio, V6). In ogni caso è disponibile per la vendita solo l'ultima versione di produzione (es. 5.4 e 6.0).

La **manutenzione del software** verrà fornita per l'ultima versione di produzione secondaria e per l'ultima versione di manutenzione della versione principale precedente, per i 6 mesi successivi alla data di rilascio della versione principale successiva.

Il **supporto** dell'helpdesk verrà fornito all'ultima versione secondaria di produzione e all'ultima versione di manutenzione della versione principale precedente, per i 2 anni successivi alla data di rilascio della versione principale successiva.

Ad esempio, con la versione 6.0, gli helpdesk supporteranno la versione 5.4.0 (ultima versione di produzione secondaria prima della versione 6.0) e V5.4.36 (ultima versione di manutenzione prima della versione 6.0) per 2 anni dalla data di rilascio della versione 6.0 e la manutenzione verrà fornita per 6 mesi dalla data di rilascio della versione 6.0.

**4.6 Deprecazione e obsolescenza delle funzionalità:** **Markem-Imaje** si riserva il diritto di deprecare e/o rendere obsolete le funzionalità se ritenuto necessario. **Markem-Imaje** fornirà un preavviso di dodici mesi prima che la funzionalità venga deprecata o resa obsoleta e fornirà un'alternativa ove possibile e come richiesto. Il **Cliente** può scegliere di continuare ad utilizzare la versione corrente in base alla Informativa di supporto.

**4.7 Fine del ciclo di vita:** **Markem-Imaje** si riserva il diritto di "Fine del ciclo di vita" (**EOL**) del **Software** in base ad un processo che include una serie di passi ed attività che, una volta completata, rendono il prodotto obsoleto. Una volta obsoleto, il prodotto non verrà migliorato, riparato, mantenuto o supportato. **Markem-Imaje** invierà una comunicazione scritta nove (9) mesi prima di qualsiasi **EOL** pianificata che (a) descriverà il processo di **EOL** pianificato, (b) inviterà ed incoraggerà i **Clienti** a contattare **Markem-Imaje** per risolvere eventuali problemi causati dal piano **EOL** e (c) includerà un percorso di aggiornamento suggerito. Se la tempistica di **EOL** descritta nella presente Informativa non è sufficiente per gli scopi del **Cliente**, **Markem-Imaje** incoraggia il **Cliente** a contattare il team commerciale di **Markem-Imaje** per discutere la possibilità di alternative.

**4.8 Diritti di utilizzo delle funzionalità e licenze:** l'acquisto di una licenza **software** conferirà all'acquirente il diritto perpetuo di utilizzare la funzionalità acquistata, ad eccezione delle funzionalità specifiche che vengono concesse in licenza annualmente con un canone di rinnovo. Come definito nel Contratto di licenza con l'utente finale, il **Cliente** può effettuare una copia della Soluzione esclusivamente a scopo di backup.

Ciascuna licenza autorizza il **Cliente** ad eseguire un'istanza del **Software** su un computer, a meno che non sia stata acquistata un'opzione di licenza di backup. In tal caso, l'acquirente è autorizzato a eseguire due (2) istanze del

**Software**, ciascuna su computer separati. La seconda istanza deve essere utilizzata solo come standby per l'istanza di produzione live e/o come ambiente di test.

Il **Ciente** può facoltativamente acquistare funzionalità aggiuntive per le edizioni (o i bundle) del Software applicabili in qualsiasi momento durante il ciclo di vita del **Software**. Se le funzionalità aggiuntive sono incorporate nella versione successiva del **Software** rispetto alla versione in uso presso la sede **del Ciente**, il **Ciente** deve prima eseguire l'aggiornamento alla versione applicabile in base ai termini dell'Informativa, quindi aggiornare le funzionalità acquistate applicabili.

**4.9 Reinstallazione:** Nel caso in cui sia necessario trasferire la licenza da un computer a un altro computer (per motivi inevitabili e validi nella stessa posizione), il **Ciente** può contattare l'Helpdesk per un ripristino (o trasferimento) della licenza. Il **Ciente** ha diritto a due (2) ripristini all'anno per ogni installazione del Software (identificati in modo univoco da un numero di tracciamento) con un intervallo minimo tra due ripristini consecutivi che deve essere di almeno tre (3) mesi. Se il **Ciente** ha acquistato una licenza di backup, il **Ciente** ha diritto a due (2) ripristini per copia all'anno. Il **Ciente** deve assicurarsi che solo le copie autorizzate del **Software** siano installate e utilizzate per la Manutenzione ed il Supporto continui. Una volta che una licenza viene trasferita su un altro computer, il **Software** deve essere eliminato e non eseguito sul computer originale.

**4.10 Configurazioni:** Le "**Configurazioni**" del **Software** vengono create utilizzando il CoLOS Applications Toolkit (**CAT**) per fornire flussi di lavoro, interfacce utente e altre funzionalità come parte dei singoli risultati finali del progetto in base alle specifiche di progettazione dettagliate associate concordate tra **Markem-Imaje** e il **Ciente**. Il **supporto** verrà fornito per **le Configurazioni** sulla stessa base del **Software** ai sensi del presente contratto. Gli aggiornamenti alle **configurazioni** saranno forniti nell'ambito della gestione dei reclami del **Contratto di Manutenzione e Supporto**, in cui **Markem-Imaje** e il **Ciente** hanno concordato che, se si verifica una deviazione dalle specifiche di progettazione dettagliate, tale deviazione deve essere corretta. Le modifiche alle **funzionalità delle configurazioni** al di fuori delle specifiche di progettazione dettagliate sono a pagamento. Non sono disponibili versioni di manutenzione regolari delle **configurazioni**. Tutti i servizi necessari per aggiornare **le Configurazioni** in modo che funzionino con le versioni successive del **Software** sono a pagamento.

**4.11 Licenze non commerciali:** le licenze **software** non commerciali vengono fornite per promuovere il **Software** (ad esempio, da partner o rivenditori). Si prevede che qualsiasi utente finale che utilizza il **Software** per scopi commerciali acquisti una Licenza **del Software**.

**4.12 Supporto freeware:** le versioni con licenza di CoLOS Free sono disponibili come download gratuiti per i clienti registrati per consentire loro di progettare messaggi semplici per una gamma limitata di modelli di stampanti. Il supporto per l'attivazione e l'utilizzo gratuito di CoLOS è limitato ai file di aiuto e, ove disponibile, al solo sistema di assistente virtuale Markem-Imaje. Per una copertura completa del **Contratto di Manutenzione e Supporto**, i clienti devono acquistare CoLOS Base ed un contratto associato.