



Software Maintenance and Support Agreement

Tier 1 Software Maintenance and Support Agreement for Fiery XF

EFI's obligations under this Software Maintenance and Support Agreement ("SMSA" or this "agreement") for Fiery XF ("the Software") are limited to the terms set forth below:

1. Software maintenance and support deliverables and expectations

Support services and/or software upgrades/updates will be available during the initial or renewal term of this agreement. The initial term is 13 months from the date the Software was first shipped from EFI. Pricing for EFI Tier 1 support services for the Software are on a per license basis. All SMSA fees are non-refundable and services are non-transferrable. This agreement covers functionality of software as shipped from EFI.

During the term of this agreement, EFI will provide Customer ("you"):

- All software updates and upgrades including full version upgrades at no charge. Excludes shipping cost if applicable. Does not include 3rd party software updates.
- Tier 1 support: Telephone and email support during local EFI business hours (See contacts below)

2. Support case submission requirements

To obtain support under this agreement, you must do the following:

- Contact EFI Technical Support at one of our global locations. Describe your problem in full to a Technical Support representative. The Technical Support representative will attempt to resolve your problem over the phone.
- Provide the following information when contacting EFI:
 - o Name and location of unit
 - o Dongle ID number or Serial number for the Software or License Activation Code ("LAC") for the Software
 - o Date of product installation/activation
 - o Version of software
 - o Chronology of the event and any on-site visits by EFI or third party support specialist
 - o Name, description, and release number of other software that was resident in the hardware at the time that the suspected EFI product failure occurred.
 - o Computing environment (OS, Platform, etc.)
 - o Description of recent changes that have occurred to the hardware and software of the machine where the failure is occurring

3. Support organization contact and information

Please visit the EFI Support website for support and contact information: <http://w3.efi.com/support/overview>

4. Renewals

The agreement can be renewed at any time during the initial term for an additional 12 months period (s) at EFI's then-current rates. Please contact your EFI Enhanced Service program coordinator for more information. Email: esp@efi.com

5. Response and resolution

Response shall mean positive acknowledgement (either written or verbal) from EFI that EFI has received information from you regarding a question with the Software and that EFI is investigating the details. EFI may request additional information that may be necessary to understand the nature of the question, to replicate the issue, or to determine other local networking or site information that may have an impact on the software. EFI Technical Support will use commercially reasonable efforts to respond to you within 24 hours of initial contact.

Resolution shall mean closure of a customer issue through EFI and may include, but is not limited to: provision by EFI of a downloadable file, new version of Software, workaround, a determination by EFI that the issue has no solution, or a determination by EFI that the issue has been deferred to a subsequent planned software Release.

EFI makes no provision or commitment to the time that may be taken to achieve resolution of any user case.



Software Maintenance and Support Agreement

6. This agreement does not apply if

- Damage is caused by accident, abuse, misuse, or misapplication, or service (including upgrades and expansions) performed by anyone who is not an EFI Authorized Service Provider.
- The product has been modified without written permission of EFI.
- Any EFI serial number has been removed or defaced.

7. This agreement does not cover

- Printer or print controller services.
- Installation or training on optional items or hardware.
- Installation of third party software.
- Service on EFI software that is not operating to specifications due to Customer installing an unsupported operating system on the CPU where the Software is used or attempting to use Software on a system that does not meet the minimum system requirements defined for the Software.
- Onsite technical support.
- Repair/service on EFI's software that is not operating to specifications due to Customer installing new hardware on computer where the Software is used.
- Re-training of employees.
- Support of computers (Macintosh or PC) that do not have EFI software on them or service or support if the software product is damaged due to customer removing or deleting files, or removing or attempting to remove hardware unless instructed to do by an EFI Customer Support representative.
- Seminar, on-site, or remote Professional Training services.
- Defect correction below maintained versions.
- Questions on applications or programs other than the Software

8. Customer responsibilities

Customer is responsible for its own data and the general maintenance of the Software. Listed below are additional and specific responsibilities of the Customer with respect to the Software:

- Registering the Software with EFI
- Loading upgrades of Software in a timely manner
- Ensuring that Software users and a system administrator are adequately trained in the operation of the Software and associated duties
- Designating a system administrator or primary contact
- Verification of data
- Timely reporting to EFI Technical Support of unusual situations
- Maintaining hardware proper environment including proper temperature and humidity
- Timely payment of applicable fees prior to any support services, which can be withheld for non-payment.



Software Maintenance and Support Agreement

9. WARRANTY DISCLAIMER; LIMITATION OF LIABILITY

EFI MAKES NO REPRESENTATIONS OR WARRANTIES TO ANY PERSON OR ENTITY WITH RESPECT TO THE SUPPORT SERVICES, SOFTWARE, OR ANY OF PORTION THEREOF, WHETHER EXPRESS, IMPLIED, STATUTORY, OR IN ANY OTHER PROVISION OF THIS AGREEMENT OR ANY OTHER COMMUNICATION. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, EFI SPECIFICALLY DISCLAIMS ANY IMPLIED WARRANTY OR CONDITION OF SECURITY, MERCHANTABILITY, FITNESS FOR A PARTICULAR PURPOSE AND NONINFRINGEMENT OF THIRD PARTY RIGHTS AND THEIR EQUIVALENTS UNDER THE LAWS OF ANY JURISDICTION. NO EFI DEALER, AGENT, OR EMPLOYEE IS AUTHORIZED TO MAKE ANY MODIFICATION, EXTENSION, OR ADDITION TO THIS AGREEMENT.

TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, YOU AGREE THAT THE ENTIRE LIABILITY OF EFI AND ITS SUPPLIERS FOR ALL CLAIMS RELATED TO ANY SOFTWARE, PRODUCT, SERVICES, AND/OR THIS LICENSE AGREEMENT, REGARDLESS OF THE FORM OF ACTION (WHETHER IN CONTRACT, TORT, UNDER STATUTE, OR OTHERWISE), SHALL BE LIMITED TO THE AMOUNT PAID BY YOU, IF ANY, FOR THE EFI SOFTWARE. YOU AGREE THAT SUCH AMOUNT IS SUFFICIENT TO SATISFY THE ESSENTIAL PURPOSE OF THIS LICENSE AGREEMENT AND THAT SUCH A LIABILITY IS A FAIR AND REASONABLE ESTIMATE OF ANY LOSS AND DAMAGE LIKELY TO BE SUFFERED IN THE EVENT OF ANY WRONGFUL ACT OR OMISSION BY EFI AND/OR ITS SUPPLIERS. TO THE MAXIMUM EXTENT PERMITTED BY APPLICABLE LAW, IN NO EVENT SHALL EFI AND ITS SUPPLIERS BE LIABLE FOR COST OF PROCUREMENT OF SUBSTITUTE SOFTWARE, PRODUCTS OR SERVICES, LOST PROFITS OR DATA, THIRD PARTY CLAIMS, OR ANY SPECIAL, INDIRECT, RELIANCE, CONSEQUENTIAL, EXEMPLARY, PUNITIVE, OR INCIDENTAL DAMAGES, HOWEVER CAUSED AND ON ANY THEORY OF LIABILITY, RELATED TO ANY SOFTWARE, PRODUCT, SERVICES AND/ OR THIS LICENSE AGREEMENT. THIS LIMITATION SHALL APPLY EVEN IF EFI AND ITS SUPPLIERS HAVE BEEN ADVISED OF THE POSSIBILITY OF SUCH DAMAGES.



Contrat de maintenance et d'assistance logicielles de niveau 1 pour Fiery XF

Les obligations d'EFI au titre du présent Contrat de maintenance et d'assistance logicielles (ci-après « CMAL » ou le présent « Contrat ») concernant Fiery XF (« Le Logiciel ») se limitent aux conditions exposées ci-après.

1. Eléments livrables et attentes en matière de maintenance et d'assistance logicielles

Les services d'assistance et/ou les mises à niveau/jour logicielles seront disponibles pendant la durée initiale ou de renouvellement du présent Contrat. La durée initiale est de 13 mois à partir de la date de livraison initiale du Logiciel par EFI. Le tarif des services d'assistance EFI de niveau 1 pour le Logiciel est déterminé par licence. Aucun des frais liés au CMAL n'est remboursable. Aucun des services n'est cessible. Le présent Contrat couvre les fonctionnalités du Logiciel tel que fourni par EFI.

Pendant la durée du présent Contrat, EFI fournira au Client (« Vous ») :

- Toutes les mises à jour et mises à niveau du Logiciel, y compris les mises à niveau de version complète sans frais, hormis les éventuels frais d'expédition. Ceci ne comprend pas les mises à jour logicielles de tiers.
- Assistance de niveau 1 assistance téléphonique et par courrier électronique pendant les horaires d'ouverture des bureaux locaux d'EFI (voir les contacts ci-dessous).

2. Conditions de formulation d'une demande d'assistance

Pour bénéficier de l'assistance relevant du présent Contrat, vous devez procéder comme suit :

- Contactez le service d'assistance technique d'EFI de l'un de nos bureaux dans le monde. Décrivez votre problème de manière exhaustive au technicien du service d'assistance. Le technicien du service d'assistance s'efforcera de résoudre votre problème par téléphone.
- Veillez à disposer des informations suivantes à portée de main lorsque vous contactez EFI :
 - o Nom et emplacement de l'unité
 - o ID du dongle (clé électronique) ou numéro de série du le Logiciel ou code d'activation de la licence (« LAC ») du le Logiciel
 - o Date de l'installation/activation du produit
 - o Version du Logiciel
 - o Chronologie de l'événement ; toute visite sur site par des techniciens EFI ou tiers
 - o Nom, description et numéro de version des autres logiciels hébergés sur le système au moment où l'éventuel dysfonctionnement du produit EFI a eu lieu
 - o Environnement informatique (système d'exploitation, plate-forme, etc.)
 - o Description des changements récents opérés sur le système matériel et logiciel de la machine sur laquelle le dysfonctionnement a eu lieu

3. Coordonnées et informations liées au service d'assistance :

Rendez-vous sur le site Web de l'assistance EFI pour connaître les coordonnées et les informations liées au service d'assistance : <http://w3.efi.com/support/overview>

4. Renouvellement

Le présent Contrat peut être renouvelé à tout moment pendant la durée initiale pour une période de 12 mois au tarif EFI en vigueur. Veuillez contacter votre revendeur pour toute information complémentaire. S'il vous plaît communiquer avec le coordonnateur du programme de services EFI améliorée pour plus d'informations Email: esp@efi.com

5. Temps de réponse et de résolution

La réponse désigne l'accusé réception (écrit ou oral) d'EFI attestant qu'EFI a bien reçu vos informations à propos d'une question sur le Logiciel et que ces informations sont en cours d'examen par EFI. Il est possible qu'EFI demande un complément d'information afin de mieux comprendre la nature de la question, de reproduire l'erreur ou de déterminer si d'autres réseaux locaux ou informations liées au site pourraient avoir un impact sur le Logiciel, et si oui, lesquels. Le service d'assistance technique d'EFI fera tout son possible, dans les limites de ce qui est commercialement raisonnable, afin de vous répondre dans les 12 heures suivant le contact initial.

La résolution désigne la clôture par EFI d'une question d'un client, notamment sans s'y limiter : fourniture par EFI d'un fichier à télécharger, d'une nouvelle version du Logiciel ou d'une solution alternative, constatation par EFI que ce problème n'a pas de solution ou décision par EFI de résoudre ce problème lors de la version suivante du Logiciel. EFI ne s'engage en aucun cas sur le délai nécessaire pour résoudre quelque question d'utilisateur que ce soit.

6. Le présent Contrat ne s'applique pas dans les cas suivants :

- dommages résultant d'un accident, d'un emploi abusif, d'une mauvaise utilisation, d'une mauvaise application ou d'une opération de maintenance (y compris les mises à niveau et les extensions) effectuée par toute personne ne faisant pas partie d'un S.A.V agréé par EFI ;
- le produit a été modifié sans autorisation écrite d'EFI ;
- les numéros de série EFI ont été effacés ou dégradés.

7. Le présent Contrat ne couvre pas :

- la maintenance des imprimantes ou des contrôleurs d'imprimante ;
- l'installation d'éléments optionnels ou matériels ou la formation concernant ces derniers ;
- l'installation de logiciels tiers ;
- la maintenance d'un Logiciel EFI ne fonctionnant pas selon le cahier des charges parce que le Client a installé un système d'exploitation non pris en charge sur l'unité centrale hébergeant le Logiciel ou parce que le Client tente d'utiliser le Logiciel sur un système ne disposant pas de la configuration minimale requise pour son installation ;
- l'assistance technique sur site ;
- la réparation/l'assistance pour un Logiciel EFI ne fonctionnant pas selon le cahier des charges parce que le Client a installé de nouveaux matériels sur l'ordinateur hébergeant le Logiciel ;
- de nouvelles formations d'employés ;
- l'assistance pour des ordinateurs (Macintosh ou PC) n'hébergeant pas de Logiciel EFI ; la maintenance ou l'assistance pour un Logiciel endommagé parce que le Client a supprimé des fichiers, supprimé ou tenté de supprimer du matériel, sauf si l'instruction a été donnée par une personne de l'assistance technique d'EFI ;
- les séminaires, la maintenance sur site ou la formation professionnelle à distance ;
- la correction d'erreurs provenant de versions antérieures à celles maintenues ;
- les questions relatives à des applications ou à des programmes autres que le Logiciel.

8. Responsabilités du Client

Le Client est responsable de ses propres données et de la maintenance générale du Logiciel. Le Client a également les responsabilités complémentaires et spécifiques suivantes relatives au Logiciel :

- enregistrer le Logiciel auprès d'EFI ;
- télécharger les mises à niveau du Logiciel en temps voulu ;
- s'assurer que les utilisateurs du Logiciel et l'un des administrateurs système soient formés de manière adéquate à l'exploitation du Logiciel et aux devoirs leur incombant ;
- nommer un administrateur système ou un contact principal ;
- vérifier les données ;
- avertir rapidement le service d'assistance technique d'EFI de toute situation inhabituelle ;
- maintenir un environnement matériel approprié, notamment en termes de température et d'hygrométrie ;
- payer sans retard les montants dus avant tout service d'assistance, faute de quoi le service serait suspendu.



Contrat de maintenance et d'assistance logicielles

9. EXONERATION DE GARANTIE ; LIMITES DE RESPONSABILITE

EFI NE FAIT AUCUNE DECLARATION ET N'OFFRE AUCUNE GARANTIE A QUICONQUE, PERSONNE PHYSIQUE OU MORALE, CONCERNANT LES SERVICES D'ASSISTANCE ET/OU LE LOGICIEL, EN TOUT OU EN PARTIE, QUE CE SOIT DE MANIERE EXPRESSE, TACITE, LEGALE OU AU TITRE DE TOUTE AUTRE DISPOSITION DU PRESENT CONTRAT OU DE TOUTE AUTRE COMMUNICATION. DANS LES LIMITES AUTORISEES PAR LA LOI EN VIGUEUR, EFI DECLINE SPECIFIQUEMENT TOUTE GARANTIE OU CONDITION TACITE DE SECURITE, DE QUALITE MARCHANDE, DE CAPACITE A SATISFAIRE UN BESOIN PARTICULIER ET DE NON-VIOLATION DE DROITS DE TIERS, AINSI QUE LEURS EQUIVALENTS AU REGARD DE LA LEGISLATION DE TOUTE JURIDICTION. AUCUN REVENDEUR, AGENT OU COLLABORATEUR EFI N'EST AUTORISE A APPORTER QUELQUE MODIFICATION, EXTENSION OU AJOUT QUE CE SOIT AU PRESENT CONTRAT.

DANS LA LIMITE MAXIMALE AUTORISEE PAR LA LOI APPLICABLE, VOUS ACCEPTEZ QUE L'ENTIERE RESPONSABILITE D'EFI ET DE SES FOURNISSEURS POUR TOUTES LES RECLAMATIONS RELATIVES A TOUT LOGICIEL, PRODUIT, SERVICE ET/OU AU PRESENT CONTRAT DE LICENCE, INDEPENDAMMENT DU TYPE D'ACTION (QUE CE SOIT EN RESPONSABILITE CONTRACTUELLE, DELICTUELLE, EN VERTU D'UNE LOI ECRITE OU AUTRE), SOIT LIMITEE AU MONTANT QUE VOUS AVEZ PAYE, LE CAS ECHEANT, POUR LE LOGICIEL EFI. VOUS RECONNAISSEZ QUE LEDIT MONTANT EST SUFFISANT POUR SATISFAIRE L'OBJET ESSENTIEL DU PRESENT CONTRAT DE LICENCE ET QUE CETTE RESPONSABILITE CONSTITUE UNE APPRECIATION JUSTE ET RAISONNABLE DE TOUTE PERTE OU DE TOUT DOMMAGE SUSCEPTIBLE D'ETRE PROVOQUE PAR UN ACTE OU UNE OMISSION PREJUDICIABLE DE LA PART D'EFI ET/OU DE SES FOURNISSEURS. DANS LA LIMITE MAXIMALE AUTORISEE PAR LA LOI APPLICABLE, EN AUCUN CAS EFI ET SES FOURNISSEURS NE PEUVENT ETRE TENUS RESPONSABLES DES COUTS NECESSAIRES A L'ACQUISITION DE LOGICIELS, DE PRODUITS OU DE SERVICES DE REMPLACEMENT, DE LA PERTE DE BENEFICES OU DE DONNEES, DES RECLAMATIONS DE TIERS OU DE TOUT AUTRE DOMMAGE SPECIAL, INDIRECT, CONSECUTIF, DOMMAGES-INTERETS EXEMPLAIRES, PUNITIFS OU INCIDENTS, QUELLE QUE SOIT LEUR ORIGINE OU LA RESPONSABILITE THEORIQUE, RELATIFS A TOUT LOGICIEL, PRODUIT, SERVICE ET/OU AU PRESENT CONTRAT DE LICENCE. CETTE LIMITATION S'APPLIQUE MEME SI EFI ET SES FOURNISSEURS ONT ETE INFORMES DE LA POSSIBILITE D'UN TEL DOMMAGE.



Contratto di supporto e manutenzione software

Contratto di supporto e manutenzione software di livello 1 per Fiery XF

Gli obblighi di EFI ai sensi del presente Contratto di supporto e manutenzione software ("SMSA" o questo "contratto") per Fiery XF ("il Software") sono limitati ai termini riportati qui di seguito:

1. Servizi offerti dal contratto di supporto e manutenzione

I servizi di supporto e/o gli aggiornamenti software saranno disponibili a partire dalla sottoscrizione del contratto e dal successivo rinnovo. Il termine iniziale è di 13 mesi dalla data in cui il Software è stato spedito da EFI. I prezzi dei servizi di supporto EFI di livello 1 per il software variano in base alle licenze. Tutte le tariffe SMSA non sono rimborsabili e i servizi non sono trasferibili. Il presente contratto si riferisce alle funzionalità del software fornito da EFI.

Nel periodo di validità del presente contratto, EFI fornirà al Cliente ("l'utente"):

- Tutti gli aggiornamenti software e gli aggiornamenti alle versioni successive che comprendono la versione completa del software, a titolo gratuito. Con l'esclusione delle spese di spedizione, se previste. Non comprende gli aggiornamenti al software di terzi.
- Supporto di livello 1 : supporto telefonico e tramite e-mail durante l'orario di lavoro locale di EFI (vedere i contatti riportati più avanti)

2. Requisiti per l'inoltro della richiesta di supporto

Per ricevere supporto in conformità con il presente contratto, si richiede di fare quanto segue:

- Contattare il Supporto tecnico EFI presso una delle sue sedi in tutto il mondo. Descrivere in dettaglio il problema a un rappresentante del Supporto tecnico. Il rappresentante del Supporto tecnico cercherà di risolvere il problema per via telefonica.
- Fornire le seguenti informazioni nel momento in cui si contatta EFI:
 - o Nome e ubicazione dell'unità
 - o Numero ID della chiave hardware o numero di serie di il software o codice di attivazione della licenza ("LAC") per il software
 - o Data di installazione/attivazione del prodotto
 - o Versione del software
 - o Cronologia dell'evento e visite in loco condotte da EFI o specialista di supporto di terzi
 - o Nome, descrizione e numero di release di altro software residente sull'hardware al tempo in cui si è verificato il presunto guasto del prodotto EFI.
 - o Ambiente operativo (OS, piattaforma, ecc..)
 - o Descrizione delle recenti modifiche apportate all'hardware e al software della macchina su cui si è verificato il guasto

3. Informazioni e contatto organizzazione di supporto:

Visitare il sito Web del supporto EFI per le informazioni di contatto e supporto: <http://w3.efi.com/support/overview>

4. Rinnovi

Il contratto può essere rinnovato in qualsiasi momento durante il termine iniziale per un periodo di altri 12 mesi alle vigenti tariffe di EFI. Contattare il rivenditore per ulteriori informazioni. Si prega di contattare il Servizio coordinatore del programma EFI potenziata per maggiori informazioni.

5. Risposta e risoluzione

Con risposta s'intende la conferma (scritta o verbale) da parte di EFI di aver ricevuto le informazioni relative a una domanda inoltrata dall'utente in riferimento al Software e che EFI è impegnata ad approfondirne i dettagli. EFI potrebbe richiedere ulteriori informazioni che potrebbero essere necessarie per capire la natura della questione, riprodurre il problema o acquisire altri dati relativi alla rete locale o al sito che potrebbero avere un impatto sul software. Il supporto tecnico EFI si adopererà nei limiti del possibile a fornire una risposta al richiedente entro 24 ore dal contatto iniziale.

Con risoluzione s'intende la chiusura di un problema del cliente da parte di EFI e potrebbe comprendere quanto segue, ma senza alcuna limitazione: la fornitura da parte di EFI di un file scaricabile, la nuova versione del Software, rimedi provvisori, la dichiarazione di EFI che il problema non è risolvibile o la dichiarazione di EFI che la soluzione del problema è stata rinviata a un successivo Release del software.

EFI non fornisce previsioni e non s'impegna a indicare il tempo necessario che potrà essere impiegato per risolvere una qualsiasi richiesta da parte dell'utente.

6. Il presente contratto decade se

- il danno è causato da incidente, abuso, uso improprio o applicazione impropria o a seguito di servizio (compresi aggiornamenti ed espansioni) prestato da chiunque non sia un Fornitore di assistenza autorizzato EFI.
- Il prodotto è stato modificato senza il permesso scritto di EFI.
- Il numero di serie EFI è stato rimosso o cancellato.

7. Il presente contratto non comprende

- Servizi per stampanti o controller di stampa.
- Installazione o formazione per componenti opzionali o hardware.
- Installazione di software di terzi.
- Assistenza per il Software EFI non funzionante in base alle specifiche a causa dell'installazione da parte del Cliente di un sistema operativo non supportato sulla CPU su cui si usa il Software o a causa del tentativo di usare il Software su un sistema che non soddisfa i requisiti minimi di sistema prescritti per il Software.
- Supporto tecnico in loco.
- Riparazione/assistenza per il Software EFI non funzionante in base alle specifiche a causa dell'installazione da parte del Cliente di nuovo hardware sul computer su cui si usa il Software.
- Riqualificazione del personale.
- Supporto di computer (Macintosh o PC) senza Software EFI o assistenza o supporto se il prodotto software è danneggiato a causa della rimozione o dell'eliminazione di file da parte del Cliente o a causa della rimozione di hardware, a meno che non sia stato prescritto dal rappresentante del Supporto clienti EFI.
- Seminari, servizi di formazione professionale in remoto o in loco.
- Correzione di difetti per versioni inferiori a quelle oggetto del contratto.
- Domande su applicazioni o programmi diversi dal Software.

8. Responsabilità del Cliente

Il Cliente è responsabile dei propri dati e della manutenzione generale del Software. Qui di seguito vengono riportate altre responsabilità specifiche del Cliente in relazione al Software:

- Registrazione di il software name presso EFI
- Caricamento tempestivo degli aggiornamenti del Software
- Adeguata formazione degli utenti del Software e di un amministratore di sistema all'uso del Software e alle attività correlate
- Designazione di un amministratore di sistema o di un contatto primario
- Verifica dei dati
- Comunicazione tempestiva al Supporto tecnico EFI di situazioni insolite
- Mantenimento dell'adeguato ambiente hardware, comprese temperatura e umidità
- Pagamento puntuale delle tariffe applicabili prima della richiesta di eventuali servizi di supporto, che potrebbero non essere resi in caso di mancato pagamento.



Contratto di supporto e manutenzione software

9. DICHIARAZIONE DI NON RESPONSABILITÀ: GARANZIA LIMITATA

EFI NON FORNISCE A CHIUNQUE, PERSONA FISICA O GIURIDICA, ALCUNA DICHIARAZIONE O GARANZIA ESPRESSA, IMPLICITA, STATUTARIA O DERIVANTE DA ALTRE DISPOSIZIONI DEL PRESENTE CONTRATTO O ALTRE COMUNICAZIONI IN MERITO AI SERVIZI DI SUPPORTO, SOFTWARE O O PARTI DI QUESTO. ENTRO I LIMITI CONSENTITI DALLA LEGGE VIGENTE, EFI SPECIFICAMENTE NON RICONOSCE ALCUNA GARANZIA O CONDIZIONE IMPLICITA DI SICUREZZA, COMMERCIALIZZABILITÀ, IDONEITÀ PER UNO SCOPO PARTICOLARE E DI NON VIOLAZIONE DI DIRITTI DI TERZI ED EQUIVALENTI AI SENSI DELLE LEGGI DI QUALSIASI GIURISDIZIONE. NESSUN RIVENDITORE, AGENTE O DIPENDENTE EFI È AUTORIZZATO AD APPORTARE MODIFICHE, ESTENSIONI O AGGIUNTE AL PRESENTE CONTRATTO.

PER QUANTO PERMESSO DALLA LEGGE, L'UTENTE ACCETTA CHE L'INTERA RESPONSABILITÀ DI EFI E DEI SUOI FORNITORI SU EVENTUALI RIVENDICAZIONI IN MERITO AL SOFTWARE, AL PRODOTTO, AI SERVIZI E/O AL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA, INDIPENDENTEMENTE DALLA FORMA DI AZIONE INTRAPRESA (SIA ESSA DERIVANTE DA CONTRATTO O FATTO ILLECITO, LEGGI O ALTRO) SARÀ LIMITATA ALL'IMPORTO PAGATO DALL'UTENTE PER IL SOFTWARE DI EFI. L'UTENTE RICONOSCE CHE DETTO IMPORTO È SUFFICIENTE A SODDISFARE LO SCOPO ESSENZIALE DEL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA E CHE DETTA RESPONSABILITÀ COSTITUISCE UNA STIMA EQUA E RAGIONEVOLE DI QUALSIVOGLIA PERDITA O DANNO PREVEDIBILMENTE SOFFERTO IN CASO DI ATTO IMPROPRIO O OMISSIONE DA PARTE DI EFI E/O DEI SUOI FORNITORI. PER QUANTO PERMESSO DALLA LEGGE, IN NESSUN CASO EFI E I SUOI FORNITORI SARANNO RITENUTI RESPONSABILI PER EVENTUALI COSTI SOSTENUTI PER LA SOSTITUZIONE DEL SOFTWARE, DEI PRODOTTI O SERVIZI O PER QUALUNQUE DANNO PARTICOLARE, INDIRETTO, INDOTTO, CONSEGUENZIALE, ESEMPLARE, PUNITIVO O ACCIDENTALE, INCLUSI I DANNI PER PERDITA DI DATI, PERDITA DI PROFITTO O RIVENDICAZIONI DA PARTE DI TERZI, RIGUARDANTE IL SOFTWARE, IL PRODOTTO, I SERVIZI E/O IL PRESENTE CONTRATTO DI LICENZA, QUALUNQUE NE SIA LA CAUSA E SULLA BASE DI QUALUNQUE TEORIA SULLA RESPONSABILITÀ. TALE LIMITAZIONE SI APPLICA ANCHE QUALORA EFI E I SUOI FORNITORI FOSSERO STATI INFORMATI DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.



Vereinbarung über Wartung und Support von Software (Stufe 1) für Fiery XF

Für EFI ergeben sich aus dieser Vereinbarung über Wartung und Support von Software (*Software Maintenance and Support Agreement*, im Folgenden kurz „SMSA“ oder diese „Vereinbarung“) für Fiery XF (im Folgenden die „Software“) die nachfolgend definierten Verpflichtungen:

1. Lieferungen, Leistungen und Erwartungen im Hinblick auf Wartung und Support von Software

Support-Dienstleistungen und/oder Upgrades/Updates für die Software sind während der Erst- oder einer Verlängerungs-laufzeit dieser Vereinbarung erhältlich. Die Erstlaufzeit beträgt 13 Monate und beginnt mit dem Tag der Auslieferung der Software durch EFI. Die Preisgestaltung für von EFI für die Software erbrachte Support-Dienstleistungen der Stufe 1 erfolgt auf Lizenzbasis. Alle im Rahmen dieser SMSA anfallenden Gebühren sind nicht rückerstattbar und Dienstleistungen sind nicht übertragbar. Diese Vereinbarung bezieht sich auf die Funktionalität der Software in dem von EFI ausgelieferten Zustand.

Während der Laufzeit dieser Vereinbarung stellt EFI dem Kunden („Ihnen“) Folgendes bereit:

- Kostenlos alle Updates und Upgrades für die Software einschließlich Vollversion-Upgrades. Exklusive Liefer- und Versandkosten (sofern zutreffend). Updates für Software anderer Hersteller nicht inbegriffen.
- Support der Stufe 1 : Telefonischer Support und Support per E-Mail zu den üblichen EFI Bürozeiten in der jeweiligen Region (Kontaktdaten siehe unten)

2. Anforderungen für Inanspruchnahme von Support-Dienstleistungen

Wenn Sie Support-Dienstleistungen im Rahmen dieser Vereinbarung in Anspruch nehmen wollen, müssen Sie wie folgt vorgehen:

- Nehmen Sie über eine der weltweiten Niederlassungen von EFI Kontakt mit dem technischen Support von EFI auf. Beschreiben Sie dem Mitarbeiter des technischen Support ausführlich das aufgetretene Problem. Der Mitarbeiter des technischen Support wird versuchen, Ihr Problem am Telefon zu lösen.
- Halten Sie die folgenden Informationen bereit, wenn Sie Kontakt mit EFI aufnehmen:
 - o Name und Standort der Einheit/des Geräts
 - o ID des Dongle oder Seriennummer für die Software oder Lizenzaktivierungscode (*License Activation Code*, „LAC“) für die Software
 - o Installations-/Aktivierungsdatum des Produkts
 - o Version der Software
 - o Chronologie des Vorfalls und Besuche vor Ort durch EFI Support-Mitarbeiter oder durch Spezialisten von Fremdfirmen
 - o Name, Beschreibung und Release-Nummer anderer Software, die zum Zeitpunkt des vermuteten Fehlers des EFI Produkts auf der Hardware resident war
 - o Rechnerumgebung (Betriebssystem, Plattform usw.)
 - o Beschreibung von Änderungen, die in jüngerer Zeit an der Hardware oder Software der Maschine vorgenommen wurden, auf der es zu dem Fehler/Problem kommt

3. Support- und Kontaktinformationen:

Unterstützung und Kontaktinformationen erhalten Sie auf der EFI Support Website unter:

<http://w3.efi.com/support/overview>

4. Verlängerungen

Die Vereinbarung kann während der Erstlaufzeit zu jedem Zeitpunkt um weitere 12 Monate zu den zum jeweiligen Zeitpunkt gültigen EFI Preisen verlängert werden. Bitte setzen Sie sich für weitere Auskünfte mit Ihrem Wiederverkäufer in Verbindung. Bitte kontaktieren Sie Ihren EFI Enhanced Service Programmkoordinator für weitere Informationen. Email: esp@efi.com



Vereinbarung über Wartung und Support von Software

5. Antwort und Lösung

Als Antwort gilt die (schriftliche oder mündliche) Bestätigung seitens EFI, dass EFI die Angaben zu Ihrer Frage bezüglich der Software erhalten hat und dass EFI eine detaillierte Untersuchung des Vorfalles vornimmt. Es steht EFI offen, zusätzliche Informationen anzufordern, die für das Verständnis der Frage notwendig sind, die benötigt werden, um den Vorfall zu replizieren oder die erforderlich sind, um weitere Netzwerk- oder Standortaspekte abzuklären, die vor Ort Einfluss auf die Software haben können. Der technische Support von EFI wird alle wirtschaftlich zumutbaren Maßnahmen ergreifen, um innerhalb von 24 Stunden nach Ihrer Kontaktaufnahme auf Ihre Frage zu reagieren.

Als Lösung gilt die abschließende Klärung eines Vorfalles beim Kunden durch EFI. Die Lösung kann Folgendes umfassen, ohne darauf beschränkt zu sein: Bereitstellung einer Download-Datei durch EFI, eine neue Version der Software, eine Abhilfemaßnahme oder die Feststellung seitens EFI, dass es entweder keine Lösung für das Problem gibt oder dass die Lösung für das Problem mit einem für einen späteren Zeitpunkt geplanten Release der Software bereitgestellt werden wird.

EFI geht keinerlei Verpflichtungen oder Zusagen hinsichtlich eines Zeitraums ein, innerhalb dessen eine Lösung für ein Problem bei einem Kunden bereitgestellt wird.

6. Diese Vereinbarung gilt nicht in Fällen, in denen

- ein Schaden durch einen Unfall, durch Missbrauch, durch Zweckentfremdung oder durch fehlerhafte Anwendung verursacht oder durch Wartungsarbeiten (einschließlich der Implementierung von Upgrades und Erweiterungen) bedingt ist, die durch Dritte vorgenommen wurden, bei denen es sich nicht um von EFI autorisiertes Servicepersonal (*EFI Authorized Service Provider*) handelt.
- ohne die vorherige schriftliche Erlaubnis durch EFI Modifikationen am Produkt vorgenommen wurden.
- eine EFI Seriennummer entfernt oder unkenntlich gemacht wurde.

7. Diese Vereinbarung erstreckt sich nicht auf

- Dienste von Druckern und Druckcontrollern.
- die Installation von oder die Einweisung in optionale Erweiterungen und optionale Hardware.
- Installation von Software anderer Hersteller.
- Wartungsarbeiten an der EFI Software zur Wiederherstellung ihrer spezifikationskonformen Funktionsweise, wenn Abweichungen in der Funktionsweise dadurch bedingt sind, dass vom Kunden auf der CPU, auf der die Software ausgeführt wird, ein nicht unterstütztes Betriebssystem installiert wird, oder vom Kunden versucht wird, die Software auf einem System auszuführen, das die für die Software definierten Mindestsystemanforderungen nicht erfüllt.
- technischen Support vor Ort.
- Reparatur- und Wartungsarbeiten an der EFI Software zur Wiederherstellung ihrer spezifikationskonformen Funktionsweise, wenn Abweichungen in der Funktionsweise dadurch bedingt sind, dass vom Kunden auf dem Computer, auf dem die Software verwendet wird, neue Hardware installiert wurde.
- die Neueinweisung von Mitarbeitern.
- Support-Dienstleistungen an Computern (Macintosh oder PC), auf denen keine EFI Software installiert ist, sowie Support- und Wartungsarbeiten, die erforderlich werden, weil Dateien durch den Kunden entfernt oder gelöscht wurden oder weil Hardware entfernt wurde oder versucht wurde, Hardware zu entfernen, ohne dass eine entsprechende Anweisung an den Kunden durch einen Mitarbeiter des EFI Kundensupport erging.
- Seminare, Einweisungen vor Ort oder netzwerkgestützte Professional Training-Dienstleistungen.
- die Behebung von Fehlern in nicht mehr unterstützten Versionen.
- Fragen zu Anwendungen und Programmen, die nicht zur Software gehören.

8. Pflichten des Kunden

Der Kunde ist allein verantwortlich für eigene Daten und für die allgemeine Wartung der Software. Die folgende Liste umfasst zusätzliche und spezifische Aufgaben, die im Hinblick auf die Software in den Verantwortungsbereich des Kunden fallen:

- Registrieren von die software bei EFI
- Zeitnahes Laden neuer Upgrades für die Software
- Sicherstellen, dass Anwender der Software und ein Systemadministrator angemessen für den Betrieb und die Verwendung der Software und die dabei anfallenden Aufgaben und Tätigkeiten geschult sind
- Benennen eines Systemadministrators oder Hauptansprechpartners
- Verifizieren von Daten
- Zeitnahes Unterrichten des technischen Supports von EFI über außergewöhnliche Vorkommnisse
- Dauerhaftes Bereitstellen angemessener Umgebungsbedingungen für die Hardware einschließlich der Einhaltung der Richtwerte für Temperatur und Luftfeuchtigkeit
- Pünktliche Begleichung anfallender Gebühren vor der Erbringung von Support-Dienstleistungen, die bei Nichtbegleichung verweigert werden können

9. GEWÄHRLEISTUNGSAUSSCHLUSS; HAFTUNGSBESCHRÄNKUNG

EFI SCHLIESST JEGLICHE GEWÄHRLEISTUNGEN, ZUSAGEN ODER ZUSICHERUNGEN GEGENÜBER NATÜRLICHEN ODER JURISTISCHEN PERSONEN ODER KÖRPERSCHAFTEN IM HINBLICK AUF DIE SUPPORT-DIENSTLEISTUNGEN, DIE SOFTWARE ODER TEILEN DAVON AUS, OB AUSDRÜCKLICH, KONKLUDENT, GESETZLICH ODER IN EINER BESTIMMUNG DIESER VEREINBARUNG ODER EINER ANDEREN KOMMUNIKATION BEGRÜNDET. IM VOM GELTENDEN RECHT WEITESTMÖGLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN SCHLIESST EFI INSBESONDERE AUCH JEDE IMPLIZIERTE GEWÄHRLEISTUNG ODER ZUSICHERUNG HINSICHTLICH DER SICHERHEIT, DER MARKTGÄNGIGKEIT ODER GEBRAUCHSTAUGLICHKEIT, DER EIGNUNG FÜR EINEN BESTIMMTEN ZWECK SOWIE DER NICHT-VERLETZUNG VON RECHTEN DRITTER UND DEREN ENTSPRECHUNGEN IN DER GESETZGEBUNG UND RECHTS-SPRECHUNG EINES BELIEBIGEN LANDES ODER STAATES AUS. KEIN HÄNDLER, VERTRETER ODER MITARBEITER VON EFI IST BEFUGT, DIESER VEREINBARUNG DURCH ÄNDERUNGEN, ERWEITERUNGEN ODER ERGÄNZUNGEN ZU MODIFIZIEREN.

IM VOM GELTENDEN RECHT WEITESTMÖGLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN ERKLÄREN SIE SICH EINVERSTANDEN, DIE GESAMTHAFTUNG VON EFI SOWIE DER LIEFERANTEN VON EFI FÜR ANSPRÜCHE IN BEZUG AUF JEDWEDE SOFTWARE, PRODUKTE, DIENSTLEISTUNGEN UND/ODER DIESE VEREINBARUNG UNABHÄNGIG VON DER FORM DER HAFTUNG (OB AUS VERTRÄGEN, UNERLAUBTEN HANDLUNGEN, LAUT GESETZ ODER ANDERWEITIG) AUF DEN DURCH SIE FÜR DIE NUTZUNG DER EFI SOFTWARE ENTRICHTETEN PREIS ZU BESCHRÄNKEN. SIE ERKLÄREN SICH EINVERSTANDEN, DASS DIESER BETRAG AUSREICHEND IST, UM DEM WESENTLICHEN ZWECK DIESER LIZENZVEREINBARUNG GERECHT ZU WERDEN UND DASS EINE DERARTIGE HAFTUNG EIN ANGEMESSENER AUSGLEICH FÜR JEDWEDEN VERLUST ODER SCHADEN IST, DER AUS EINER UNRECHTMÄSSIGEN HANDLUNG ODER UNTERLASSUNG SEITENS EFI UND/ODER SEITENS DER LIEFERANTEN VON EFI ENTSTEHEN KANN. IM VOM GELTENDEN RECHT WEITESTMÖGLICH ZULÄSSIGEN RAHMEN HAFTEN EFI UND/ODER LIEFERANTEN VON EFI IN KEINEM FALL FÜR BESCHAFFUNGSKOSTEN FÜR ERSATZWEISE BEREITGESTELLTE SOFTWARE, PRODUKTE ODER DIENSTE, GEWINNENTGANG ODER VERLUST VON DATEN, ANSPRÜCHE DRITTER ODER JEDWEDE SCHÄDEN WEGEN BESONDERER SCHADENSFOLGEN, MITTELBARE SCHÄDEN, SCHÄDEN WEGEN NEBEN- UND FOLGE-KOSTEN SOWIE VERTRAUENSVERLUST UND ENTSCHÄDIGUNGEN MIT STRAFZWECK ODER STRAFCHARAKTER GLEICH WELCHER URSACHE ODER HAFTUNGSTHEORIE, IN BEZUG AUF JEDWEDE SOFTWARE, PRODUKTE, DIENSTLEISTUNGEN UND/ODER DIESE VEREINBARUNG. DIESER BESCHRÄNKUNG GILT AUCH DANN, WENN EFI UND/ODER LIEFERANTEN VON EFI AUF DIE MÖGLICHKEIT SOLCHER SCHÄDEN HINGEWIESEN WURDEN.



Contrato de mantenimiento y asistencia técnica de software

Contrato de mantenimiento y asistencia de software de nivel 1 para Fiery XF

Las obligaciones de EFI en virtud del presente Contrato de mantenimiento y servicio técnico de software ("SMSA" o el presente "contrato") para Fiery XF (en adelante, "el Software") están limitadas a los términos que se exponen a continuación:

1. Productos y expectativas de mantenimiento y asistencia técnica del software

Los servicios de asistencia técnica y/o nuevas versiones/actualizaciones del software estarán disponibles durante el plazo inicial o de renovación del presente contrato. El plazo inicial es de 13 meses a contar a partir de la fecha del suministro original del Software por parte de EFI. El precio de los servicios de asistencia técnica de EFI de nivel 1 para el Software se calcula por una licencia. No es reembolsable ninguna parte de la cuota del SMSA y los servicios son intransferibles. El presente contrato cubre la funcionalidad del software tal como EFI lo suministró.

Durante el plazo del presente contrato, EFI proporcionará al Cliente ("usted"):

- Todas las actualizaciones y nuevas versiones del software, incluidas las nuevas versiones completas sin cargo. Están excluidos los gastos de envío, si los hubiera. No incluye las actualizaciones de software de terceros.
- Asistencia técnica de nivel 1 : Asistencia telefónica y por correo electrónico durante el horario comercial local de EFI (consulte los contactos a continuación)

2. Requisitos de envío de casos de asistencia técnica

Para poder obtener asistencia técnica en virtud del presente contrato, usted debe hacer lo siguiente:

- Póngase en contacto con la Asistencia técnica de EFI en una de nuestras sedes globales. Describa detalladamente su problema a un representante de Asistencia técnica. El representante de Asistencia técnica intentará resolver su problema por teléfono.
- Proporcione la siguiente información cuando contacte con EFI:
 - o Nombre y ubicación de la unidad
 - o Número de ID de llave de hardware de protección o número de serie del Software o Código de activación de licencia ("LAC") para el Software
 - o Fecha de instalación/activación del producto
 - o Versión del software
 - o Cronología del evento y de las visitas in situ de especialistas de asistencia técnica de EFI o de terceros
 - o Nombre, descripción y número de versión de cualquier otro software instalado en el hardware en el momento en que se produjo el presunto fallo del producto de EFI.
 - o Entorno informático (sistema operativo, plataforma, etc.)
 - o Descripción de cambios recientes que se hayan producido en el hardware y el software del equipo en el que se produce el fallo

3. Contacto e información de la organización de asistencia técnica:

Visite el sitio web de Asistencia técnica de EFI para obtener asistencia e información de contacto:

<http://w3.efi.com/support/overview>

4. Renovaciones

El contrato puede renovarse en cualquier momento durante el plazo inicial por un periodo(s) adicional(es) de 12 meses con las tarifas de EFI vigentes en ese momento. Contacte con su distribuidor para obtener más información. Por favor, póngase en contacto con el coordinador del programa de servicio EFI mejorado para más información. Email: esp@efi.com



Contrato de mantenimiento y asistencia técnica de software

5. Respuesta y resolución

Como “respuesta” se entenderá la confirmación (ya sea verbalmente o por escrito) por parte de EFI de que EFI ha recibido la información proporcionada por usted acerca de un problema con el Software y que EFI está investigando la situación. EFI podrá solicitar la información adicional que pueda ser necesaria para comprender la naturaleza de la pregunta, para reproducir el problema o para determinar informaciones adicionales acerca de las redes locales o el emplazamiento que pudieran influir en el software. La Asistencia técnica de EFI utilizará todos los esfuerzos comercialmente razonables para responderle en las 24 horas posteriores al contacto inicial.

Como “resolución” se entenderá el cierre de una incidencia del cliente por parte de EFI y podrá incluir, a título meramente enumerativo pero no exhaustivo: el suministro por parte de EFI de un archivo descargable, una nueva versión del Software, una solución temporal, una determinación por parte de EFI de que la incidencia no tiene solución o la determinación por parte de EFI de que la solución del problema estará disponible en una versión del software prevista para un momento posterior.

EFI no realiza ninguna afirmación ni ofrece ningún compromiso en cuanto al tiempo que será necesario para lograr la resolución de cualesquiera casos del usuario.

6. El presente contrato no se aplicará si:

- El daño se debe a un accidente, abuso, mal uso, mala aplicación o la realización de servicio técnico (incluidas las nuevas versiones y ampliaciones) por personas que no sean Proveedores de servicio técnico autorizado de EFI.
- El producto se ha modificado sin la autorización por escrito de EFI.
- Cualquier número de serie de EFI ha sido eliminado o alterado.

7. Este contrato no cubre:

- Los servicios de impresora o controlador de impresión.
- La instalación ni la capacitación acerca de elementos opcionales o hardware.
- La instalación de software de terceros.
- El servicio técnico del software de EFI que no esté funcionando acorde con las especificaciones debido a la instalación por parte del cliente de un sistema operativo no admitido en la CPU en la que se utiliza el Software o el intento de utilizar el Software en un sistema que no cumple los requisitos mínimos de sistema definidos para el Software.
- La asistencia técnica in situ.
- La reparación/servicio técnico del software de EFI que no está funcionando acorde con las especificaciones debido a la instalación por parte del Cliente de nuevo hardware en la computadora en la que se utiliza el software.
- La nueva capacitación de los empleados.
- La asistencia técnica para computadoras (Macintosh o PC) que no contengan software de EFI, ni el servicio ni la asistencia técnica si el producto de software está dañado debido a que el cliente ha quitado o eliminado archivos, o quitado o intentado quitar hardware, a no ser que así se lo haya indicado un representante de Asistencia al cliente de EFI.
- Los servicios de capacitación profesional a través de seminarios, in situ ni a distancia.
- La corrección de defectos de versiones anteriores.
- Las preguntas acerca de aplicaciones o programas distintos del Software.

8. Responsabilidades del cliente

El Cliente es responsable de sus propios datos y del mantenimiento general del Software. A continuación se enumeran las responsabilidades adicionales y específicas del Cliente con respecto al Software:

- Registrar el Software en EFI
- Cargar las nuevas versiones del Software a la mayor brevedad posible
- Asegurarse de que los usuarios y el administrador del sistema del Software están suficientemente capacitados para el manejo del Software y las tareas asociadas
- Designar un administrador de sistema o contacto principal
- Verificar los datos
- Informar regularmente a la Asistencia técnica de EFI acerca de situaciones inusuales
- Mantener un entorno adecuado para el hardware, lo que incluye una temperatura y una humedad correctas
- Abonar en fecha las cuotas aplicables con anterioridad a cualesquiera servicios de asistencia y cuyo impago pueda suponer la interrupción del servicio



9. DESCARGO DE GARANTÍA; LIMITACIÓN DE LA RESPONSABILIDAD

EFI NO REALIZA NINGUNA AFIRMACIÓN NI OFRECE NINGUNA GARANTÍA A NINGUNA PERSONA NI ENTIDAD RESPECTO A LOS SERVICIOS DE ASISTENCIA TÉCNICA, EL SOFTWARE NI NINGUNA PARTE DE LOS MISMOS, YA SEA DE FORMA EXPRESA, IMPLÍCITA U OBLIGATORIA, EN NINGUNA OTRA CLÁUSULA DEL PRESENTE CONTRATO NI NINGUNA OTRA COMUNICACIÓN. HASTA EL MÁXIMO PERMITIDO POR LA LEY, EFI RECHAZA ESPECÍFICAMENTE CUALESQUIERA GARANTÍAS O CONDICIONES IMPLÍCITAS DE SEGURIDAD, COMERCIABILIDAD O IDONEIDAD PARA UN FIN DETERMINADO Y DE NO VULNERACIÓN DE DERECHOS DE TERCEROS Y SUS EQUIVALENTES EN VIRTUD DE LA LEGISLACIÓN DE CUALESQUIERA JURISDICCIONES. NINGÚN DISTRIBUIDOR, AGENTE O EMPLEADO DE EFI ESTARÁ AUTORIZADO A REALIZAR NINGUNA ENMIENDA, PRÓRROGA O ADICIÓN AL PRESENTE CONTRATO.

DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE, USTED ACEPTA QUE LA ÚNICA RESPONSABILIDAD DE EFI Y SUS PROVEEDORES FRENTE A TODAS LAS RECLAMACIONES RELACIONADAS CON CUALQUIER SOFTWARE, PRODUCTO, SERVICIO, Y/O EL PRESENTE ACUERDO DE LICENCIA DE SOFTWARE, INDEPENDIEMENTE DEL TIPO DE RESPONSABILIDAD (CONTRACTUAL, EXTRA CONTRACTUAL, PREVISTA POR LEY O CUALQUIER OTRA), SE LIMITARÁ A LA CANTIDAD ABONADA POR USTED, SI LA HAY, POR EL SOFTWARE DE EFI. USTED ACEPTA QUE ESA CANTIDAD ES SUFICIENTE PARA SATISFACER LA FINALIDAD ESENCIAL DEL PRESENTE CONTRATO DE LICENCIA Y QUE ESA RESPONSABILIDAD ES UNA ESTIMACIÓN JUSTA Y RAZONABLE DE CUALQUIER PÉRDIDA O DAÑO QUE PUEDA SUFRIR EN EL CASO DE CUALQUIER ACTO INCORRECTO U OMISIÓN POR PARTE DE EFI Y/O SUS PROVEEDORES. DE CONFORMIDAD CON LA NORMATIVA VIGENTE, NI EFI NI SUS PROVEEDORES SERÁN RESPONSABLES DEL COSTE DE LA OBTENCIÓN DEL SOFTWARE DE SUSTITUCIÓN, LOS PRODUCTOS O SERVICIOS, DEL LUCRO CESANTE O LA PÉRDIDA DE DATOS, RECLAMACIONES DE TERCEROS, O CUALQUIER DAÑO INDIRECTO ESPECIAL, DEPENDIENTE, RESULTANTE, EJEMPLAR, PUNITIVO O FORTUITO, CON INDEPENDENCIA DE CÓMO SE PRODUZCAN Y LA TEORÍA DE LA CAUSALIDAD EMPLEADA PARA DELIMITAR LA RESPONSABILIDAD LEGAL, EN RELACIÓN CON CUALQUIER SOFTWARE, PRODUCTO, SERVICIOS Y/O EL PRESENTE CONTRATO DE LICENCIA. ESTA LIMITACIÓN SE APLICARÁ INCLUSO SI LA POSIBILIDAD DE DICHOS DAÑOS SE NOTIFICÓ A EFI O A SUS PROVEEDORES.



ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約

ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約レベル 1 Fiery XF

Fiery XF (以後「ソフトウェア」) の本ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約 (以後「SMSA」または本「契約」) に基づく EFI の義務は、以下の条件に限定されます。

1. ソフトウェアメンテナンスおよびサポート条件および想定

サポートサービスもしくはソフトウェアのアップグレードおよびアップデートまたはその両方は、本契約の当初期間または更新期間の間に利用可能です。当初期間は、EFI より本ソフトウェアが最初に出荷された日付より 1 カ月です。ソフトウェアの EFI のサポートサービスレベル 13 の料金は、ライセンスベースで設定されます。SMSA の全手数料は、払い戻し不可であり、サービスは譲渡不能です。本契約は、EFI より出荷した時点でのソフトウェアの機能を対象としています。

本契約の期間中、EFI は、お客様(以後「お客様」)に以下を提供します:

- 無償の、フルバージョンアップグレードを含むすべてのソフトウェアアップデートおよびアップグレード。輸送コスト(該当する場合は、除きます。サードパーティーソフトウェアのアップデートは含まれません。
- サポートレベル 1: 現地の EFI の営業時間内の電話および電子メールサポート(以下の連絡先をご参照ください)。

2. サポートケース提出要件

本契約に基づきサポートを受けるには、以下を行う必要があります:

- 当社の世界拠点の EFI テクニカルサポートにお問い合わせください。テクニカルサポート担当者にお客様の問題をすべて説明いただき、テクニカルサポート担当者は、電話を介して問題を解決するために努力します。
- EFI にご連絡の際は、以下の情報のご提供をお願いいたします:
 - o 商品名とご利用先
 - o ソフトウェアのドングル ID 番号もしくはシリアル番号またはソフトウェアのライセンスアクティベーションコード(以後「LAC」)
 - o 製品のインストール/アクティベーションの日付
 - o ソフトウェアのバージョン
 - o 異変の発生および EFI またはサードパーティーのサポート専門家によるオンサイト訪問の時系列表
 - o EFI の製品の不具合と疑われるものが発生した際にハードウェアに常駐していた他のソフトウェアの名前、説明およびリリース番号。
 - o コンピューター環境(OS、プラットフォームなど…)
 - o 不具合が発生しているマシンのハードウェアおよびソフトウェアに行われた最近の変更に関する説明

3. サポート機関のお問い合わせ先と情報:

サポートとお問い合わせ先に関する情報は、EFI サポートの Web サイト (<http://w3.efi.com/support/overview>) をご覧ください。

4. 更新

本契約は、当初期間中随時、その時点で有効な EFI の料率でさらに 12 カ月間更新可能です。詳細については、お客様のリセラーまでご連絡ください。詳細については、お使いの EFI 拡張サービスプログラムコーディネーターに連絡してください。電子メール: esp@efi.com

5. レスポンスおよび問題解決

レスポンスとは、ソフトウェアに対する問題に関して EFI がお客様から情報を受領し、詳細を調査中の EFI からの積極的な応答（書面または口頭のいずれか）を意味するものとします。EFI は、質問の本質を理解するために、問題を再現する、または本ソフトウェアに影響を及ぼす可能性のある他の現地のネットワークもしくはサイト情報を決定するために必要となる可能性のある追加情報を求める場合があります。EFI テクニカルサポートは、最初の連絡から 24 時間以内にお客様に応答する為に、商業上合理的な努力を尽くします。

問題解決とは、EFI を介したお客様の問題の終結を意味するものとし、以下のもの、あるいはそれに準ずるものが含まれるものとします：ダウンロード可能なファイル、ソフトウェアの新バージョン、回避方法、その問題に解決策がないとする EFI の決定、またはその問題がその後計画されたソフトウェアリリースまで保留済みであるとする EFI の決定を EFI が提供すること。

EFI は、ユーザー事例の問題解決に要する時間について、なんら保証および約束するものではありません。

6. 本契約は、以下の場合には適用されません

- 損害が、事故、乱用、誤用、もしくは不正使用または EFI 認定サービス提供者以外の者が実行したサービス（アップグレードおよび拡張を含む）に起因する場合。
- EFI の書面による許可なく製品が変更された場合。
- EFI シリアル番号が、削除されたまたはその外観を損なわれた場合。

7. 本契約は、以下を対象としません

- プリンターまたはプリントコントローラサービス。
- オプション事項またはハードウェアについてのインストールまたはトレーニング。
- サードパーティソフトウェアのインストール。
- ソフトウェアが使用されている CPU にサポートされていないオペレーティングシステムをインストールしている、または本ソフトウェア用に定義された最低システム要件を満たしていないシステムでソフトウェアを使用しようとしているために仕様どおりに動作しない EFI ソフトウェアへのサービス。
- オンサイトテクニカルサポート。
- 本ソフトウェアが使用されているコンピューターに新しいハードウェアをインストールしたために仕様どおりに動作しない EFI のソフトウェアへの修理/サービス。
- 従業員の再トレーニング。
- EFI のお客様サポート担当者の指示がある場合を除いて、ファイルを除去または削除したために、またはハードウェアを取り外したもしくは取り外そうとしたためにソフトウェア製品が損傷を受けた場合の、コンピューター上に EFI ソフトウェアがないコンピューター (Macintosh または PC) のサポートまたはサービスもしくはサポート。
- セミナー、オンサイトまたはリモートのプロフェッショナルトレーニングサービス。
- メンテナンスされているバージョンより下位バージョンの不具合修正。
- 本ソフトウェア以外のアプリケーションまたはプログラムに関する質問。

8. お客様の責任

お客様は、自身のデータおよび本ソフトウェアの一般的なメンテナンスに関して責任を負います。以下に一覧表示しているものは、本ソフトウェアに関するお客様の追加のおよび固有の責任です。

- ソフトウェア を EFI に登録すること
- 時宜を得た方法で本ソフトウェアのアップグレードをロードすること
- ソフトウェアのユーザーおよびシステム管理者が本ソフトウェアの稼働および関連の職務において必ず適切なトレーニングを受けるようにすること
- システム管理者または主たる連絡先を指定すること
- データを検証すること
- EFI のテクニカルサポートに対し異常事態を適時に報告すること
- ハードウェアを適切な温度および湿度を含む適切な環境に保つこと
- サポートサービスの前に適用される手数料を適時支払うこと、支払いがない場合、サポートサービスを行わないことがあります。



ソフトウェアメンテナンスおよびサポート契約

9. 保証責任の排除免責;賠償責任の限度制限

EFI は、明示、暗示、法定または本契約もしくはその他の通信のその他のいかなる規定であれ、サポートサービス、ソフトウェア、またはこれのいずれか一部に関して、いかなる人物または団体に対しても、一切の表明または保証を行いません。準拠法により許容される最大限の範囲で、EFI は、いかなる暗示保証またはセキュリティ、商品適格性、特定目的への適合性ならびに第三者の権利およびいずれかの法域の法律に基づくこれらの相当物を侵害していないという条件をも明確に拒否します。EFI のディーラー、代理人または従業員は、本契約を修正、拡張またはこれに追加する権利を一切、付与されていません。

準拠法により許容される最大限の範囲で、お客様は、ソフトウェア、製品、サービスもしくは本ライセンス契約またはそのすべてに関連したすべての補償要求に対する EFI およびその供給業者の全賠償責任が、行為の形態にかかわらず(契約の記述、不法行為、法律に基づくもの、またはその他のあるなしを問わず)、EFI ソフトウェアに対しお客様が支払った金額(当該金額がある場合)に限定されることに同意します。お客様は、当該金額が本ライセンス契約の本質的な目的を満たすに十分であること、および当該賠償責任が、EFI もしくはその供給業者またはその両方による不正行為または不作為があった場合被る可能性がある何らかの損失および損害の公正かつ合理的な概算であることに同意します。準拠法により許容される最大限の範囲で、いかなる場合も、EFI およびその供給業者は、ソフトウェア、製品、サービスもしくは本ライセンス契約またはそのすべてに関連して、どのような責任の法理に起因しようと、どのようにこれに基づいていようと、代替のソフトウェア、製品もしくはサービスの調達コスト、収益もしくはデータの損失、第三者の補償要求、または何らかの特別、間接的、信頼利益、結果的、懲罰的もしくは付随的損害賠償に関して責めを負わないものとします。本限定は、たとえ EFI およびその供給業者が当該損害の可能性についてあらかじめ知らされていた場合であっても、適用されるものとします。



软件维护和支持协议

FieryXF 的 1 级软件维护和支持协议

EFI 在本 Fiery XF（以下称“软件”）的软件维护和支持协议（以下称“SMSA”或本“协议”）下的义务仅限于下列条款：

1. 软件维护和支持的可交付成果和期望

支持服务和/或软件升级/更新将在本协议的初始有效期或续展期内提供。初始有效期为自 EFI 首次发运软件之日起的 13 个月。EFI 软件的 1 级支持服务按许可证定价。所有 SMSA 费均不予退还，并且服务不可转让。本协议仅涵盖软件在 EFI 始发运时所具有的功能。

在本协议的有效期内，EFI 将为客户（以下称“您”）提供：

- 包括免费的完整版本升级在内的所有软件更新和升级。不包括运费（如果适用）。不包括第三方软件更新。
- 1 级支持：EFI 当地工作时间内的电话和电子邮件支持（请参见下面的联系方式）。

2. 支持案例提交要求

要获得本协议下的支持服务，您必须完成以下步骤：

- 与我们某个全球办公地点的 EFI 技术支持部门联系。向技术支持代表详细描述您的问题。技术支持代表将会尝试通过电话帮您解决问题。
- 与 EFI 联系时，请提供以下信息：
 - o 设备的名称和位置
 - o 加密狗 ID 号、软件的序列号或软件的许可证激活代码（以下称“LAC”）
 - o 安装/激活产品的日期
 - o 软件版本
 - o EFI 或第三方支持专家完成的事件和任何现场拜访的时间表
 - o 受怀疑的 EFI 产品出现故障时硬件中所驻留的其他软件的名称、说明和版本号。
 - o 计算环境（操作系统、平台等）
 - o 描述出现故障的机器中最近发生的硬件和软件变化

3. 支持组织的联系方式和信息：

请访问 EFI 支持网站获取支持和联系方式信息：<http://w3.efi.com/support/overview>

4. 续期

本协议可以在初始期限内的任何时间延长额外 12 个月的续展期，费用按 EFI 当时最新的费率计算。请与您的分销商联系，了解更多信息。请联系您的 EFI 增强服务项目协调员了解更多信息。电子邮件：esp@efi.com

5. 回应和解决

回应指 EFI 所做的肯定确认（书面或口头形式），即 EFI 已收到您提出的软件相关问题的信息并且 EFI 正在就细节进行调查。EFI 可能要求您提供其他必要的信息，旨在了解问题的性质、再现问题，或者确定可能影响软件的其他本地网络或站点信息。在初始联系后的 24 小时内，EFI 技术支持部门会尽其商业上的合理努力对您做出回复。

解决指通过 EFI 完结客户问题，可能包括但不限于：EFI 提供可下载的文件、新版本软件、替代办法，EFI 确定问题无法解决，或者 EFI 确定问题已递延至规划的后续软件版本。

EFI 没有规定，也没有承诺解决任何用户问题所需的时间。



软件维护和支持协议

6. 本协议在以下情况下不适用

- EFI 授权服务提供商之外的人员因意外、滥用、错用或误用，或者提供服务（包括升级和扩展）导致的损坏。
- 未经 EFI 书面允许即对产品进行改装。
- 除掉或污损了任何 EFI 序列号。

7. 本协议不涉及以下事项

- 打印机或打印控制器服务。
- 可选项或硬件的安装或培训。
- 第三方软件的安装。
- 由于客户在软件使用的 CPU 上安装不受支持的操作系统，或尝试在未满足软件的最低系统要求的系统上使用软件，导致 EFI 软件无法按规范运行时所需的服务。
- 现场技术支持。
- 由于客户在使用软件的计算机上安装新硬件，导致 EFI 软件无法按规范运行时所需的维修/服务。
- 员工再培训。
- 未安装 EFI 软件的计算机（Macintosh 或 PC）所需的支持；或者在未得到 EFI 客户支持代表指示的情况下客户自行移除或删除文件，移除或尝试移除硬件而导致软件产品受损所需的服务或支持。
- 研讨会、现场或远程专业培训服务。
- 低于所维护版本的缺陷纠正。
- 与软件无关的应用程序或程序问题。

8. 客户的责任

客户需要对自己的数据负责和进行软件的常规维护。下面列出的是客户在软件方面需要承担的额外和具体责任：

- 向 EFI 注册软件
- 及时加载软件的升级程序
- 确保软件用户和系统管理员在软件的操作和相关职责方面得到充分的培训
- 指定系统管理员或主要联系人
- 数据验证
- 及时向 EFI 技术支持部门报告异常情况
- 维护适当的硬件环境，包括适当的温度和湿度
- 在获得任何支持服务之前须及时支付相应的费用，否则该服务可能会因未付款而停止。

9. 免责声明；责任范围

EFI 没有向任何人员或实体，也没有在本协议的任何其他条款或任何其他通信中，就支持服务、软件或其中任何部分做任何形式（无论是明示、暗示还是法定）的陈述或担保。在适用法律允许的最大范围内，EFI 明确拒绝对安全性、适销性、符合特定目的、不侵犯第三方权利和任何司法辖区的法律下同等权利提供暗示担保或条件。EFI 未授权任何经销商、代理或员工对本协议内容进行任何修改、扩展或增补。

在适用法律允许的最大范围内，您同意：无论基于何种案由（合同、侵权、依法或其他形式），EFI 及其供应商对于有关任何软件、产品、服务和/或本许可协议的所有索赔的全部责任仅限于您为 EFI 软件所支付的金额（如果有）。您同意此金额已充分符合本许可协议的根本目的，并同意此赔偿责任是对您在 EFI 和/或其供应商有任何错误行为或疏忽时可能承受的任何损失和损害的公平、合理的估计。在适用法律允许的最大范围内，在任何情况下，EFI 及其供应商对与任何软件、产品、服务和/或本许可协议相关的损失均概不负责，无论其因何产生，无论这些情况是如何引起的以及基于何种法律责任。这些损失包括购买替代软件、产品或服务的成本、利润损失、数据损失、第三方索赔或其他特殊的、间接的、附带的、关联的、惩戒性的、惩罚性的或偶然的损失。即使 EFI 及其供应商已被告知有可能发生此类损失，本责任限制条款仍然适用。