

SERVIZI DI SUPPORTO STARTER CLOUD

Il Cliente è un utilizzatore di alcuni Servizi Cloud in forza di un Contratto di Servizi Cloud stipulato con una filiale di Software AG (di seguito "**Fornitore**"). I servizi di supporto e manutenzione che il Fornitore ha accettato di erogare come previsto dal Contratto di Servizi Cloud sono definiti nel presente documento, che ne costituisce un allegato.

1 DEFINIZIONI

1.1 **Definizioni:** Salvo quando diversamente richiesto altrimenti dal contesto, i seguenti termini ed espressioni avranno i seguenti significati quando usate nel Contratto:

"Giorno Lavorativo"	significa i giorni dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi nel Paese, come indicato nel campo indirizzo del Cliente sulla prima pagina del Contratto di Servizi Cloud sottostante, che corrispondono ai giorni operativi del Global Support di Software AG.
"Ore Lavorative"	Per " Ore Lavorative " si intendono le ore dalle 8:00 alle 17:00 di un Giorno Lavorativo del centro di assistenza principale all'interno della regione del Cliente in base alle specifiche paese sotto indicate: EMEA – 8:00 - 17:00 Central European Time (CET) APJ - 8:00 -17:00 Malaysia Time (MYT) US – 8:00 - 17:00 Mountain Time (MT) Gli orari di funzionamento del Supporto Globale possono cambiare di volta in volta.
"Servizi Cloud"	significa i servizi cloud del Fornitore che devono essere forniti al Cliente ai sensi del Contratto di Servizi Cloud.
"Contratto di Servizi Cloud"	significa il Contratto di Servizi Cloud in base al quale i Servizi Cloud devono essere erogati al Cliente.
"Documentazione"	significa il manuale d'uso che il Fornitore rende disponibile agli utilizzatori dei Servizi Cloud.
"Errore"	significa qualsiasi malfunzionamento verificabile e riproducibile dei Servizi Cloud, che sia tale da non renderli sostanzialmente conformi alle relative specifiche. Fermo quanto sopra, l'espressione "Errore" non include i malfunzionamenti causati da: (i) utilizzo o funzionamento dei Servizi Cloud con qualsiasi altro software o codice, ovvero in un ambiente diverso da quello previsto o raccomandato nella Documentazione, (ii) modifiche ai Servizi Cloud non effettuate o non approvate per iscritto dal Fornitore, o (iii) qualsiasi bug, difetto o errore nel software di terze parti utilizzato con i Servizi Cloud.
"Correzione d'Errore"	significa una modifica, un'aggiunta, o una cancellazione dai Servizi Cloud che abbia come effetto che tali Servizi Cloud rispettino sostanzialmente le specifiche correnti; oppure una procedura o una routine che quando attivata durante la normale operatività dei Servizi Cloud elimini qualsiasi conseguenza pregiudizievole per il Cliente derivante da un Errore. Una Correzione di Errore può essere una correzione, una soluzione, o un update di servizio.
"Supporto Globale di Software AG"	significa l'Organizzazione di Supporto Globale di Software AG che fornisce assistenza e i servizi di manutenzione ai Clienti del Fornitore.
"Portale di Assistenza di Software AG"	significa il portale web di assistenza clienti del Fornitore, contenente servizi attivi, di informazione e di correzione errori.

1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

1.1 **Servizio di Supporto e Manutenzione Starter** : Il Servizio di Supporto e Manutenzione Starter di Software AG comprende:

- Accesso 24 ore su 24 al Portale di Assistenza di Software AG, inclusi l'accesso, per contatti tecnici autorizzati al sistema di gestione degli incidenti del Fornitore per la consultazione e l'apertura dei "trouble ticket", accesso on-line alle informazioni sui nuovi prodotti, alla documentazione e al knowledge center.
- Servizio di Supporto telefonico 9x5 (9 ore al giorno per 5 giorni alla settimana), durante le Ore Lavorative per incidenti critici e standard. Il Cliente riceverà una risposta iniziale entro i tempi di reazione definiti e soltanto durante le Ore Lavorative. Il relativo numero di telefono è disponibile nel Portale di Supporto di Software AG. Se non è disponibile in lingua locale, il servizio di supporto telefonico sarà fornito in lingua inglese.
- Diritto di accesso fino a un massimo di sette (7) contatti tecnici autorizzati ("**ATC**") del Cliente avranno accesso al Portale di Assistenza di Software AG. Questa restrizione si applica per Cliente e non per contratto. Tutti i ATC dovranno avere adeguate qualifiche tecniche e professionali e saranno assegnati internamente dal Cliente per processare le richieste degli utenti sui Software. Per impedire usi impropri dei servizi, questi potranno essere richiesti solo dai ATC che siano stati precedentemente comunicati a Software AG. Il Cliente potrà ordinare un numero di ATC supplementari. Non sono consentiti gruppi di ATC sulla stesso indirizzo Email del Cliente (ad esempio: un indirizzo email generico). Un rappresentante del Cliente equivale ad un solo ATC.
- Informazioni su nuove caratteristiche, eventi e applicazione del Cliente.

2 ELABORAZIONE DI RICHIESTE DEL CLIENTE

2.1 **Introduzione:** Le richieste del Cliente saranno ricevute dal Supporto Globale di Software AG e saranno documentate nel Portale di Assistenza di Software AG per ulteriore elaborazione. Al Cliente verrà assegnato un numero di trattamento come riferimento futuro.

- La regione predefinita di un Cliente è la regione dove il Cliente si trova o che è stata prescelta dal Cliente come sua regione predefinita. Per esempio, la regione predefinita per il Cliente EMEA è EMEA, tuttavia un cliente EMEA potrebbe scegliere un'altra regione, ad esempio AME potrebbe essere la sua regione predefinita.
- Quando comunica con il Supporto Globale di Software AG per telefono, il Cliente dovrà fornire il numero di riferimento dell'incidente in modo che le attività di risoluzione dell'incidente possano iniziare.
- Il Supporto Globale di Software AG non avrà l'obbligo di risolvere il problema del Cliente all'interno del tempo di reazione o di altri lassi temporali.

3 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- 3.1 **Responsabilità del Cliente:** Il Cliente deve cooperare con il Supporto Globale di Software AG Global fornendo ogni necessaria informazione per consentire al Fornitore di riprodurre, comprendere e risolvere gli errori riscontrati.
- 3.2 **Consenso del Cliente:** In caso di incidente sottoposto al Supporto Globale di Software AG, il Cliente autorizza il Fornitore ad accedere al proprio ambiente cloud per tutta la durata dell'incidente secondo quanto previsto nel Contratto di Servizi Cloud, per consentirgli di riprodurre, comprendere e risolvere l'errore riscontrato.