

SERVIZI DI SUPPORTO E MANUTENZIONE ENTERPRISE ACTIVE

Il Cliente possiede una licenza d'uso di alcuni prodotti di Software AG in forza di un Contratto di Licenza e di Manutenzione che il Cliente ha stipulato con l'affiliata di Software AG (di seguito il **"Fornitore"**). I servizi di supporto e manutenzione che il Fornitore ha accettato di fornire secondo quanto previsto nel Contratto di Licenza e Manutenzione sono definiti nel presente documento che costituisce un allegato al Contratto di Licenza e Manutenzione.

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"	Per "Giorno Lavorativo" si intendono i giorni da lunedì a venerdì esclusi i giorni festivi dello Stato, come specificato nel campo indirizzo del Cliente sulla prima pagina del contratto di Licenza Software License e Manutenzione, che corrispondono ai giorni di operatività del Supporto Globale 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.
"Documentazione"	Per "Documentazione" si intendono i manuali d'uso che Il Fornitore mette a disposizione dei licenziatari del Software.
"Errore"	Per "Errore" si intende qualsiasi anomalia del Software – verificabile e riproducibile – che comporti il sostanziale mancato rispetto delle specifiche previste. Fermo quanto sopra, non rientrano nella definizione di "Errore" quelle anomalie di funzionamento che siano causate da: (i) l'uso o funzionamento del Software con qualsiasi altro software o codice, ovvero in ambiente diverso da quello previsto o consigliato nella Documentazione, (ii) modifiche al software non realizzate o approvate da Software AG per iscritto, o (iii) qualsiasi bug, difetto o errore nel software di terze parti che sia utilizzato con il Software.
"Correzione Errore"	Per "Correzione Errore" si intende una modifica, un'aggiunta o una cancellazione nel Software in conseguenza della quale il Software sostanzialmente si attenga alle specifiche correnti; ovvero una procedura o una routine che, se posta in essere durante il normale funzionamento del Software, elimini qualsiasi effetto pregiudizievole per il Cliente causato da un Errore. Una Correzione di Errore può consistere in una correzione, un workaround, un Fix, un Service Pack o in un Service Release.
"Fix"	Software AG crea Fixes a livello di componente per risolvere problemi specifici. Questi problemi possono essere identificati nei laboratori di controllo qualità del Fornitore, o nei luoghi di installazione presso il Cliente. Le Fixes sono: (a) Testate per garantire che il problema venga risolto nell'ambito della configurazione target. (b) Cumulative con sub-componenti funzionali, ad esempio, Integration Server Scheduler. (c) Periodicamente incluse nelle previste Service Pack or Service Releases cumulative. (d) Messe a disposizione di altri Clienti tramite il Portale di Assistenza di Software AG.
"Contratto di Licenza"	Per "Contratto di Licenza" si intende il Contratto di Licenza e manutenzione in base al quale il Software è concesso in licenza d'uso al Cliente.
"Versione Principale"	Per "Versione Principale" si intende una versione che comporti i nuove importanti caratteristiche e funzionalità. Alcune, ma non tutte le Versioni Principali possono anche contenere cambiamenti di architettura richiedendo così una reinstallazione completa per l'aggiornamento, piuttosto che il semplice "install over", che è proprio alle Versioni Minori, ai Service Packs e ai Service Releases. Una versione che termina in "X.0" è considerata una versione principale.
"Versione Minore"	Per "Versione Minore" si intende una versione che comporti alcune nuove caratteristiche e funzionalità unitamente alle Fixes. Versioni con numerazione di "X.Y" sono di solito considerate versioni minori, ad esempio, webMethods 9.3 o Natural 6.3. Le versioni minori solitamente offrono un facile aggiornamento ed un approccio "install over" per l'aggiornamento.
"Service Release"/"Service Pack"	Per "Service Release" o "Service Pack" si intende una release pianificata che include un insieme di Fixes. Può inoltre includere nuove funzionalità. Queste Service Packs/Service Releases sono contraddistinte con le sigle SP o SR nella numerazione; ad esempio Prodotto AX.Y SP1 o Prodotto BX.Y SR1. Quando è specificato l'identificativo di versione integrale, Service Packs/Service Releases sono contraddistinti dalla terza parte del numero di versione ("X.Y.Z"). Service Packs/Services Releases offrono un upgrade semplice e un metodo "install over" eseguire l'upgrade. Per un supporto ottimale ai clienti è richiesto di eseguire l'upgrade al più recente Service Pack/Service Release.
"Software"	Per "Software" si intendono i programmi software di Software AG concessi in licenza d'uso al Cliente in base al Contratto di Licenza.
"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.

2 DESCRIZIONE DEI SERVIZI

2.1 **Introduzione:** Il Cliente, a fronte del pagamento del corrispettivo di supporto e manutenzione concordato, avrà diritto di ricevere i seguenti servizi sulla base dei termini e delle condizioni concordati. Qualora il Cliente detenga più di una licenza d'uso di qualsiasi Software, dovrà richiedere i servizi di supporto e manutenzione per tutti i Prodotti licenziati (e non solo per alcuni). La risoluzione parziale della manutenzione.

2.2 **Servizio di Supporto e Manutenzione Enterprise Active:** In aggiunta ai servizi offerti con il livello di Supporto e Manutenzione Standard, il servizio di Supporto e Manutenzione Enterprise Active del Fornitore include i seguenti servizi:

(a) 24x7 (24 ore al giorno, 7 giorni su 7) risposta iniziale da parte del Supporto Globale Software AG per gli incidenti standard e critici in accordo ai tempi

di reazione definiti. Durante i giorni e l'orario non lavorativi tutta la comunicazione sarà solo in inglese.

- (b) Servizio di supporto 24x7 per tutti gli incidenti in accordo con risposta iniziale del Supporto Globale Software AG in accordo ai tempi di reazione definiti. L'assistenza telefonica per questo servizio è disponibile 24x7 (24 ore al giorno, 7 giorni su 7). Il relativo numero di telefono è disponibile nel Portale di Supporto di Software AG. Se non è fornito in lingua locale, il servizio di assistenza telefonico sarà fornito in lingua inglese. Durante i giorni e l'orario non lavorativi l'assistenza telefonica sarà fornita solo in inglese.
- (c) 24x7 risposta iniziale da parte del Supporto Globale Software AG per gli incidenti standard e critici in accordo ai tempi di reazione definiti. Durante l'orario non lavorativo tutta la comunicazione sarà solo in inglese.
- (d) Accodamento prioritario delle richieste di supporto (solo in caso di livelli di gravità identici).
- (e) Supporto multi-regione (vedi clausola 4. sotto).
- (f) Numero illimitato di contatti tecnici autorizzati (ATC) del Cliente, con diritto di accesso al Portale di Supporto di Software AG. Tutti gli ATC dovranno avere adeguate qualifiche tecniche e professionali e saranno assegnati internamente dal Cliente per processare le richieste degli utenti sui Prodotti. Per impedire usi impropri dei servizi, questi potranno essere richiesti consentire un uso corretto e sicuro dei servizi, questi possono essere utilizzati solo dai contatti tecnici autorizzati (ATC) che siano stati precedentemente segnalati a Software AG. Il Cliente dovrà verificare e aggiornare l'elenco degli ATC una volta all'anno, al fine di garantirne l'accuratezza.
- (g) Sessioni di consulenza individuale web-based su una varietà di argomenti limitate a quattro (4) sessioni l'anno, più altre su richiesta e in base alla disponibilità. Un elenco delle sessioni è disponibile sul Portale di Assistenza di Software AG ed è soggetto a modifiche di tanto in tanto.
- (h) Informazioni su nuove caratteristiche, eventi e applicazione del Cliente

3 **UPDATES DI PRODOTTI E DOCUMENTAZIONE**

3.1 **Aggiornamenti Software e Documentazione:** Se e quando disponibili, il Supporto Globale di Software AG fornirà:

- (a) Nuove versioni dei prodotti Software AG licenziati;
- (b) Updates di Software contenenti Correzioni di Errori;
- (c) Updates della Documentazione per i Software.

Le informazioni riguardanti la disponibilità di Updates di Prodotti e di Documentazione sono disponibili sul Portale di Assistenza di Software AG.

4 **ELABORAZIONE DI RICHIESTE DEL CLIENTE**

4.1 **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 processazione come riferimento futuro.

- (a) Tutti gli incidenti di crisi devono essere sottoposti al Supporto Globale di Software AG per telefono. Quando si inoltrano Incidenti di Sicurezza al Supporto globale Software AG, il Cliente deve dichiarare questo aspetto al rappresentante del Supporto, o impostare il flag di sicurezza nel ticket, se segnalato tramite il portale di assistenza clienti.
- (b) Il Supporto Globale di Software AG risponderà entro il tempo di reazione definito. Per gli incidenti di gravità critica e standard, il Supporto Globale attivo in quel momento avvierà il lavoro sulla soluzione. Quando il Supporto Globale regionale predefinito dall'ATC diverrà online, prenderà in carico l'incidente.
- (c) Dopo che il Supporto Globale regionale predefinito avrà preso in carico l'incidente, gli incidenti di livello critico e standard, saranno lavorati solo durante le Ore Lavorative del Supporto Globale regionale predefinito dall'ATC.
- (d) La regione predefinita dell'ATC è la regione dove l'ATC si trova o che è stata prescelta dal Cliente come sua regione di default. Per esempio, la regione predefinita per il Cliente EMEA è EMEA, tuttavia l'ATC potrebbe scegliere un'altra regione, ad esempio AME potrebbe essere la sua regione predefinita.
- (e) Nei giorni non lavorativi, il Cliente dovrà sempre segnalare incidenti critici e standard, tramite il Portale di Supporto di Software AG e dovrà continuare a seguirli, interagendo telefonicamente con il Supporto Globale di Software AG, al fine di ricevere una prima risposta dal Supporto Globale di Software AG in base ai tempi di reazione concordati. Il tempo di reazione viene misurato dal momento in cui il Cliente viene a contatto con un Support Engineer di Software AG.
- (f) Durante le ore non lavorative e i giorni non lavorativi, tutte le comunicazioni saranno solo in inglese.
- (g) 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 soluzione dell'incidente possano avere inizio.
- (h) 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.
- (i) Il Processo di Assistenza verrà interrotto una volta che al Cliente sia stata fornita una soluzione potenziale e fintanto che il Cliente non l'abbia testata. Se il Cliente informerà il Supporto Globale di Software AG la soluzione non ha risolto il problema, Il Processo di Assistenza riprenderà.

4.2 **Aspettative del Servizio:** I seguenti livelli di gravità sono utilizzati per classificare i problemi del Cliente. Queste classificazioni assicurano un trattamento coerente delle problematiche trattate dal Supporto Globale di Software AG. Il Supporto Globale di Software AG determinerà il livello di gravità del caso in base alla seguente tabella:

Livello di Gravità	Crisi	Critico	Standard
Definizione	Il problema ha un impatto aziendale grave, ad esempio blocco della produzione. Il Cliente non è in grado di utilizzare il Software, con un conseguente notevole impatto sull'operatività del Cliente. Il lavoro non può ragionevolmente continuare.	Il problema ha un impatto aziendale significativo; tuttavia, le operazioni del Cliente possono continuare in modo limitato. Il Software è utilizzabile, ma è fortemente limitato. Non c'è alcuna soluzione accettabile disponibile. Il Cliente sta subendo una significativa perdita di servizio.	Il problema del Cliente ha un qualche impatto sul business. Il Software è utilizzabile e provoca solo disagi non significativi. Può trattarsi di un errore minore, un errore di documentazione o di un funzionamento non corretto dell'applicazione, che non impedisce, in modo significativo, il funzionamento di un sistema.
Tempo di reazione	30 minuti: Richiamato telefonicamente o risposta elettronica	2 Ore: Richiamato telefonicamente o risposta elettronica	1 Giorno: Richiamato telefonicamente o risposta elettronica
Priorità in coda	Gli incidenti hanno la priorità rispetto a quelli dei clienti che hanno il Servizio di Supporto e Manutenzione Standard, a parità di livello di gravità		
Processo di Assistenza di Software AG	Dopo 1 giorno: Regional Director Support Dopo 2 giorni: Global Vice President	Dopo 5 Giorni Lavorativi: Regional Director Support Dopo 7 Giorni Lavorativi: Global	None

	Support Dopo 3 giorni: Global Senior Vice President Support Dopo 5 Giorni: Chief Operating Officer	Support Vice President Dopo 9 Giorni Lavorativi: Global Senior Vice President Support Dopo 11 Giorni Lavorativi: Chief Operating Officer	
Resoconto (timeframe)	Come concordato tra il Supporto Globale di Software AG e il Cliente.	Giornalmente o come concordato tra il Supporto Globale di Software AG e il Cliente	Come di volta in volta concordato con il Supporto Globale di Software AG e il Cliente.
Misurazione della reazione	Piano di risoluzione fornito entro le quattro (4) prime ore dalla ricezione dell'incidente di crisi che include, alla discrezione di Software AG, SIA: (I) la definizione della soluzione prevista al problema, o (ii) la definizione di un work-around, mentre Software AG sviluppa o definisce una soluzione, O (iii) un piano d'azione documentato che comprenderà: - lo stato attuale della risoluzione - la tempistica prevista per il prossimo feedback - le risorse dalla Software AG incaricate - gli obblighi del Cliente (ad esempio, la comunicazione dei file di log, ecc.).	Al Cliente viene fornito un piano temporale per la correzione dell'errore	• Informazioni sulla data di pubblicazione della Software release che risolverà il problema. • Indicazione che modifiche e miglioramenti sono in corso di elaborazione in conformità alla strategia di Software AG

- 4.3 **Strumenti e Processi:** Il Supporto Globale di Software AG utilizza i seguenti processi e strumenti per risolvere o trovare un workaround ai problemi del Cliente:
Diagnosi/analisi dei malfunzionamenti dei prodotti del Fornitore:
(a) Valutazione dei dati forniti dal Cliente (incluse le informazioni di diagnostica).
(b) Classificazione della situazione segnalata come problema di prodotto, problema utente o problema di terze parti.
(c) Ricerca all'interno del Support Knowledge center del Fornitore.
(d) Riproduzione della situazione di errore (se possibile).
(e) Coordinamento con la struttura di product development di Software AG.
(f) I risultati e/o soluzioni o workaround saranno forniti tramite uno dei seguenti mezzi:
(g) Telefono
(h) Portale di Assistenza di Software AG
(i) E-mail
(j) Data carriers
- 4.4 **Diagnosi da remoto:** Il Supporto Globale di Software AG può effettuare diagnosi da remoto per facilitare l'analisi del problema. In tal caso, l'Assistenza Globale di Software AG accederà all'ambiente del Cliente attraverso uno strumento di diagnosi online a distanza, esclusivamente per finalità di diagnosi e analisi. L'accesso da remoto ai sistemi del Cliente verrà effettuato durante le Ore Lavorative concordate tra il Cliente e Il Supporto Globale di Software AG
- 5 SERVIZI NON INCLUSI NEL SERVIZIO DI SUPPORTO E MANUTENZIONE DI SOFTWARE AG**
- 5.1 **Servizi aggiuntivi:** In aggiunta ai Servizi di Supporto e Manutenzione, come definiti nel presente Condizioni di Supporto e Manutenzione e nel Contratto di Licenza e Manutenzione, il Cliente potrà richiedere Servizi di Supporto e Manutenzione aggiuntivi. Oltre informazioni sono disponibili sul Portale di Supporto di Software AG. In base alla disponibilità, tali servizi potranno essere offerti come parte di un separato contratto di servizi e a fronte del pagamento dei corrispettivi applicabili.
- 5.2 **Materiali di Terze Parti:** Nel caso in cui le versioni di singoli programmi di terze parti forniti al Cliente in connessione al Software, necessari per il funzionamento del Software (ad esempio le macchine virtuali Java, applicazioni, framework e database – di seguito "Programmi di Accompagnamento") non siano più attivamente supportate dai relativi produttori, il Fornitore non avrà alcun obbligo di correggere gli errori che si potranno verificare in connessione ai Programmi di Accompagnamento, né di rispondere ai problemi riportati dal Cliente.
- 6 FINE MANUTENZIONE**
- 6.1 **Roadmap:** La Roadmap per la fornitura dei servizi di supporto e manutenzione per quanto riguarda le Versione Principale e Minore, è pubblicata sul Portale di Supporto di Software AG. Nessun avviso separato sarà fornito al Cliente, che sarà responsabile del controllo degli aggiornamenti pubblicati sul Portale di Supporto di Software AG. Le date di cessazione dei servizi di supporto e manutenzione per le Versione Principale e Minore ("**Fine Manutenzione**") saranno pubblicate sul Portale di Supporto di Software AG e potranno variare di volta in volta.
- 6.2 **Supporto Prolungato:** A seguito della Fine Manutenzione Software AG non avrà più alcun obbligo di fornire nuove correzioni (Fix) ma, (per un minimo di 12 mesi dalla Fine Manutenzione) il Fornitore fornirà al Cliente assistenza telefonica e web based ("**Supporto Prolungato**") sulle Versione Principale e/o le Versione Minori. Tutte le Fixes disponibili alla data di Fine Manutenzione ("**Fixes Disponibili**") continueranno ad essere a disposizione del Cliente.
- 6.3 **Oltre il Supporto Prolungato:** Al termine del Supporto Prolungato, (e fintanto che il Cliente continuerà a richiedere e pagare il servizio di supporto e manutenzione) il Fornitore continuerà a permettere al Cliente di accedere soltanto ai suggerimenti e alle Fixes disponibili.
- 6.4 **Nuove Fixes:** Il Supporto pieno e la fornitura di nuove Fixes oltre la data di Fine di Manutenzione e di Supporto Prolungato potranno essere disponibili a discrezione di Software AG a fronte di altri corrispettivi. Altri dettagli sono disponibili su richiesta per la conclusione di un contratto d'Estensione di Fine Manutenzione (EME).

7 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

7.1 **Responsabilità del Cliente:** L'esecuzione dei servizi è subordinata alle seguenti condizioni:

- (a) Il Cliente ha stipulato un valido contratto di Supporto e Manutenzione con il Fornitore ed ha interamente pagato i relativi corrispettivi.
- (b) Il Cliente ha stipulato un valido contratto di licenza con il Fornitore relativamente ai Software da supportare ed ha interamente pagato i relativi corrispettivi di licenza.
- (c) Il Software è installato presso la sede del Cliente o presso terze parti (Outsourcing Provider) che siano autorizzate, ai sensi del Contratto di Licenza e Manutenzione, a gestire il Software per conto del Cliente.
- (d) Il Cliente ha permesso l'accesso da remoto da parte del Supporto Globale di Software AG al sistema in cui il Cliente richiede supporto.
- (e) Il Cliente ha messo a disposizione del Supporto Globale di Software AG strumenti idonei per consentire l'accesso remoto ai Prodotti (ed esempio Interactive Problem Control System (IPCS), Time Sharing Option (TSO), Terminal-Emulation, Netviewer, ecc.).
- (f) Il Cliente dispone di adeguate misure di sicurezza per garantire che l'accesso da parte del Supporto Globale di Software AG sia limitato soltanto alle aree permesse.
- (g) Il Cliente ha installato livelli di release dei Software supportate al momento della relativa richiesta del Cliente.
- (h) Il Cliente utilizza hardware, sistema operativo software e database conformi alle specifiche dei livelli di release dei Software supportate al momento della richiesta del Cliente. I livelli di release dei Software che sono supportate al momento della richiesta del Cliente possono essere identificati sul Portale di Supporto di Software AG.
- (i) Il Cliente ha fornito al Supporto Globale di Software AG:
 - informazioni e assistenza sufficienti, come richiesto dal Supporto Globale di Software AG, sull'ambiente del Cliente (compreso il tempo di calcolo necessario) e tutte le informazioni necessarie sull'errore.
 - competenza specifica di terzi parti, che sia rilevante per l'ambiente del Cliente, se applicabile.
 - informazioni su strumenti software utilizzati, se richiesto dal Supporto Globale di Software AG.
 - informazioni diagnostiche come tracce, dumps, parametri, ecc, se richiesto dal Supporto Globale di Software AG.