

# Software XHQ

## Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto

I presenti Termini del Servizio di Manutenzione Specifici per il Prodotto Software XHQ (nel prosieguo "Termini di Manutenzione XHQ") integrano i Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW e si applicano esclusivamente ai Prodotti indicati nel Modulo d'Ordine come "XHQ". I presenti Termini di Manutenzione XHQ, congiuntamente ai Termini Generali dei Servizi di Manutenzione SISW, all'EULA e ad altri Termini Supplementari applicabili, costituiscono il contratto tra le parti ("Contratto").

1. **DEFINIZIONI.** Il significato dei termini specificati con la lettera maiuscola usati nel presente documento coincide con quanto definito nel Contratto. Ai presenti Termini di manutenzione XHQ si applicano le seguenti definizioni aggiuntive:
  - (a) Per "Rapporto di Anomalia (RA)" si intende una richiesta del Cliente relativa al Software XHQ.
  - (b) "Tempi di Risposta" indica il tempo che intercorre tra il ricevimento di una segnalazione di anomalia attraverso uno dei canali forniti da SISW (portale web, telefono, e-mail) e la prima risposta da parte del tecnico di assistenza SISW.
2. **TERMINI E CONDIZIONI DELLA MANUTENZIONE SOFTWARE.**
- 2.1 **Servizi di Manutenzione Software.** I Servizi di manutenzione non includono i servizi per le personalizzazioni del Software XHQ.
- 2.2 **Nuove release.** Le release del Software XHQ sono classificate come maggiore e minore. La prima cifra indica la versione della release principale. La seconda cifra (dietro il punto) indica la versione della release minore. Sia la release maggiore che quella minore contengono funzionalità estese significative e possono contenere correzioni di bug.
- 2.3 **Manutenzione delle release precedenti.** Saranno supportate la release più aggiornata e le due release precedenti.
- 2.4 **Correzione di errori.** Per poter usufruire della correzione di Errori, l'anomalia segnalata deve essere riproducibile in un ambiente di sistema XHQ neutro, vale a dire un ambiente di sistema XHQ preinstallato che include software di terze parti come descritto nella Documentazione.
- 2.5 **Canali di supporto:** oltre al Supporto telefonico descritto nei Termini Generali di Manutenzione SISW, è possibile utilizzare il portale web e l'indirizzo e-mail per contattare il servizio di assistenza clienti XHQ. La Documentazione contiene informazioni aggiornate su come contattare il supporto clienti XHQ.
- 2.6 **Classi di priorità delle anomalie:**
  - (a) Critica (livello di gravità 1, Problema Critico): il Problema critico riguardante il Software si caratterizza per condizionare in modo grave l'utilizzo costante di una o più funzioni essenziali del Software e per non consentire al cliente il normale utilizzo da parte di tutti gli Utenti autorizzati. Il problema deve compromettere in modo grave operazioni commerciali essenziali su un sistema di produzione (ovvero su un server di produzione XHQ, non su un sistema di sviluppo o di prova). Non esistono soluzioni alternative che siano accettabili per il Cliente.
  - (b) Alta (livello di gravità 2, Problema serio): un problema serio si caratterizza per condizionare o limitare costantemente l'utilizzo di un importante sottogruppo di funzioni del Software da parte della maggioranza degli utenti. Il problema in oggetto inerisce ad aspetti di carattere temporale ed è rilevante per la produttività del Cliente sul lungo periodo. Non esistono soluzioni alternative che siano accettabili per il Cliente.
  - (c) Media/ Generica (livello di gravità 3, Problema minore o Problema serio con soluzione alternativa): il problema si caratterizza come (i) problema minore, che condiziona o limita marginalmente le funzioni del Software, tuttavia non ha conseguenze serie sull'utilizzo da parte del Cliente; oppure come (ii) problema serio del Software, per il quale tuttavia esiste una soluzione alternativa accettabile per il Cliente. Il problema in oggetto inerisce ad aspetti di carattere temporale ed è rilevante per la produttività del cliente sul lungo periodo, ma non causa l'interruzione immediata del lavoro e l'utilizzo può proseguire con alcune limitazioni. Tale problema può anche essere di tipo tale da causare l'interruzione immediata del lavoro su una singola installazione del software sul client.
  - (d) Bassa (Livello di gravità 4, nessun impatto): Il problema si caratterizza come (i) problema minore del Software, privo di conseguenze sull'utilizzo da parte del Cliente; oppure come (ii) problema minore del Software, per il quale esiste una soluzione alternativa per il Cliente; oppure come (iii) errore nella Documentazione; o ancora come (iv) richiesta di una nuova funzione o funzionalità per il Prodotto esistente. Il problema o l'anomalia in oggetto non ineriscono ad aspetti di carattere temporale e sono irrilevanti per la produttività del Cliente sul lungo periodo; non causano l'interruzione immediata del lavoro e il funzionamento può proseguire con alcune limitazioni. Tale problema rappresenta il livello di gravità di default, nel caso in cui non sia specificato un altro livello di gravità per un'anomalia.

**2.7 Livelli di assistenza per la Manutenzione del Software e Tempi di Risposta:** sono previsti i seguenti livelli di assistenza, nei Tempi di Risposta corrispondenti. Il livello di assistenza standard è il livello Bronze, con i livelli Silver e Gold come livelli opzionali di tipo "premium".

(a) Servizi di supporto Bronze: il supporto tecnico viene fornito 9 ore al giorno, da lunedì a venerdì.

Scelta di una zona di copertura tra le seguenti (scelta predefinita: Americhe):

- Americhe (15-1 GMT)
- Europa (8-17 GMT)
- Asia (1-10 GMT)

Esclude le festività nazionali, stabilite per i seguenti paesi per le rispettive zone di copertura:

- Stati Uniti d'America (Americhe)
- Germania (Europa)
- Singapore (Asia)

Ad esempio, per le Americhe la copertura è prevista dalle 7:00 alle 17:00, fuso orario del Pacifico, da lunedì a venerdì, con esclusione delle festività nazionali degli Stati Uniti d'America.

(b) Servizi di supporto Silver: il supporto tecnico viene fornito 24 ore al giorno, da lunedì a venerdì.

Scelta di una zona di copertura tra le seguenti (scelta predefinita: Americhe):

- Americhe
- Europa
- Asia

In ciascuna zona di copertura gli orari di inizio/fine copertura settimanale seguono il fuso orario dei seguenti paesi:

- California/Stati Uniti d'America (Americhe)
- Germania (Europa)
- Singapore (Asia)

Ad esempio, per le Americhe, la copertura è fornita da mezzanotte di domenica fino a mezzanotte di venerdì, fuso orario del Pacifico.

(c) Servizi di supporto Gold: il supporto tecnico viene fornito 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana.

La seguente tabella descrive i Tempi di risposta per i livelli di assistenza disponibili, in base al livello di priorità delle anomalie. SISW si adopererà nella misura massima possibile per rispettare i Tempi di risposta sotto indicati.

	Critica	Alta	Media/Generica	Bassa
Servizi di assistenza liv. Bronze	2 ore	8 ore	48 ore	96 ore
Servizi di assistenza liv. Silver	1 ora	4 ore	8 ore	48 ore
Servizi di assistenza liv. Gold	1 ora	4 ore	8 ore	48 ore

**2.8 Canone iniziale e per il rinnovo.** Il canone per la manutenzione del Software XHQ può essere corrisposto in incrementi annuali all'inizio di ogni anno solare. Per l'anno di acquisto della licenza e l'inizio di erogazione dei Servizi di manutenzione, il canone per la manutenzione sarà applicato pro-rata per coprire il periodo di tempo dall'inizio dei servizi fino al 31 dicembre dell'anno in questione.

**2.9 Esclusioni.** I seguenti problemi non sono coperti dai o inclusi nei Servizi di manutenzione:

- (a) Qualsiasi problema risultante dall'abuso, uso improprio, alterazione non autorizzata o danno del Software XHQ o uso del Software XHQ che differisca dalle procedure operative stabilite da SISW nella Documentazione applicabile;
- (b) Qualsiasi problema causato da modifiche, alterazioni o aggiunte o tentativi di modifica, alterazione o aggiunta in qualsiasi release del Software XHQ non effettuata o autorizzata per iscritto da SISW;
- (c) Qualsiasi problema risultante dalla combinazione del Software XHQ con l'hardware, software o attrezzatura del Cliente dopo l'installazione iniziale del Software XHQ nella misura in cui tale combinazione non sia stata approvata nella Documentazione o per iscritto da SISW;

- (d) Funzionamento del Software XHQ con altri supporti che non soddisfano o che non siano mantenuti secondo le specifiche del produttore; oppure cause diverse da quelle dell'uso ordinario; oppure
- (e) Mancata ottemperanza da parte del Cliente ad attenersi agli obblighi ai sensi del Contratto e questi Termini di Manutenzione XHQ.