

opentext™

The Information Company

OpenText Protect

Software Maintenance Program Handbook
Programmi Protect, Protect Anytime e Protect Anywhere

1. Introduzione

Benvenuti nel programma di manutenzione software OpenText (OT) Protect di Open Text Corporation. Il presente manuale fornisce informazioni sulle politiche e i processi specificatamente studiati per le vostre esigenze di assistenza. Vi consigliamo di usarlo quale guida per trarre il meglio dal vostro investimento in soluzioni OT.

Il Manuale del programma di manutenzione software OT Protect (il "Manuale") descrive i servizi di assistenza offerti per il software OT, concesso in licenza da OT e per il quale avete acquistato i servizi di assistenza descritti nel presente manuale. Inoltre, offriamo anche programmi di assistenza aggiuntivi, a pagamento, che consentono alle organizzazioni di ampliare la copertura di assistenza in base alle loro esigenze e che sono disponibili per tutti gli attuali sottoscrittori del programma di manutenzione software OT e che sono descritti nella sezione 5 del presente Manuale

Per maggiori informazioni è possibile consultare <http://www.opentext.com/support> oppure è possibile contattare l'ufficio locale dell'Assistenza Clienti OT per la documentazione su tali programmi aggiuntivi

1.1 Definizioni

“**Programma aggiuntivo**” si riferisce a programmi aggiuntivi a pagamento, che sono illustrati nella Sezione 5 del presente Manuale.

“**Classificazione**”, “**Classificata**” o “**Classificare**” indica la priorità della Richiesta di Assistenza (RA) stabilita da OT.

“**Software coperto**” significa il software concesso in licenza per cui saranno forniti i servizi di manutenzione di cui al presente Manuale, inclusa tutta la documentazione fornita o resa disponibile.

“**Portale dell’assistenza clienti**” indica il punto di accesso online a OT per link e le informazioni riguardanti l’assistenza clienti OT, disponibile per i clienti OT Protect.

“**Manutenzione corrente**” (Current Maintenance) – fa intendere un periodo di tempo definito dalla data di rilascio del Software coperto che include:

- Numero illimitato di Richieste di Assistenza
- Patch di prodotto e/o Release
- La possibilità di richiedere miglioramenti o nuove funzioni e di segnalare Errori
- Accesso al Portale dell’assistenza clienti (documentazione, articoli tecnici, forum di discussioni, webinar ed eventi)
- Prevede che il cliente disponga della manutenzione software attiva e del rinnovo annuale

“**Giorni**” fa riferimento ai giorni lavorativi, che sono 5 giornate da 8 ore, dal lunedì a venerdì, eccetto le festività regionali.

“**Documentazione**” si riferisce a guide per gli utenti, manuali operativi e note di rilascio in vigore alla data di fornitura del rispettivo Software coperto, reso generalmente disponibile da OT per gli utenti finali OT.

“**Errore**” indica qualsiasi mancata conformità verificabile e riproducibile del Software coperto nel funzionare sostanzialmente come illustrato nella Documentazione allegata relativa a tale Software coperto.

“**Scadenza**” fa riferimento alla fine di un Periodo, vuoi per termine o cancellazione.

“**Periodo iniziale**” fa riferimento ai dodici mesi a decorrere dalla Data iniziale.

“**OT**” si riferisce a Open Text Corporation e/o alle sue consociate/affiliate che offrono i servizi di manutenzione e assistenza descritti nel presente Manuale del programma di manutenzione software OT Protect, a seconda dei casi.

Per “**Patch di prodotto**” si intende un programma software aggiuntivo per correggere un Errore del Software coperto.

I “**Punti di contatto**” o “**PdC**” sono il personale designato che è autorizzato a contattare il team di assistenza OT.

“**Modalità di produzione**” si riferisce all'utilizzo del Software coperto previsto nella Documentazione di accompagnamento, da parte dei vostri utenti quale parte dell'operatività commerciale o di servizio. La Modalità di produzione non include gli ambienti di sviluppo, assicurazione qualità, dimostrazione, prova, allestimento o formazione.

“**Release**” indica il software finalizzato e rilasciato.

Per “**Risoluzione**” si intende il fatto di intraprendere l'azione necessaria a correggere un Errore affinché il Software coperto funzioni secondo la Documentazione. Ciò potrebbe includere, senza tuttavia limitarsi, la creazione di un nuovo Workaround o l'applicazione di uno già esistente (fermo restando che OT avrà come obiettivo una correzione permanente, se commercialmente ragionevole) o un Aggiornamento.

Il “**Tempo di risposta**” è il tempo misurato dal momento in cui una Richiesta di Assistenza è ricevuta da OT a quello in cui un membro di OT tecnicamente qualificato vi risponde al fine di cominciare il lavoro necessario a ottenere la Risoluzione della Richiesta di Assistenza. Il tempo di risposta per una RA è determinato dalla sua Classificazione, dal programma (o i programmi) di assistenza OT sottoscritti dal cliente e dall'ora in cui la RA è stata presentata a OT durante una giornata lavorativa.

La “**Data iniziale**” è la data d'inizio da cui inizia a decorrere il programma di manutenzione software OT Protect del cliente e corrisponde alla data in cui il Software coperto è inizialmente spedito o altrimenti reso disponibile per voi da OT.

“**Periodo successivo**” indica il periodo di 12 mesi che inizia a decorrere dal primo anniversario della Data iniziale e ogni successivo periodo di 12 mesi che inizia a decorrere all'anniversario della Data iniziale.

Per “**Richiesta di Assistenza**” o “**RA**” si intende l'avvio di una registrazione o “ticket” che documenta i dettagli della richiesta di servizio o incidente.

I “**Servizi di assistenza**” comprendono le seguenti attività: avvio di una Richiesta di Assistenza, risposta da parte di OT e Risoluzione della Richiesta di Assistenza.

“**Manutenzione di continuità**” (Sustaining Maintenance) si riferisce alla fase del ciclo di vita del prodotto successiva alla scadenza della Manutenzione corrente (Current Maintenance). Durante tale fase del ciclo di vita dell’assistenza per il prodotto sono disponibili i seguenti Servizi di assistenza*:

- Accesso al Portale dell’assistenza clienti (documentazione, articoli tecnici, forum di discussioni, webinar ed eventi)

* I termini e la durata delle fasi del ciclo di vita di supporto del prodotto possono variare a seconda del prodotto e della Release. Si prega di fare riferimento alla pagina del prodotto sul Portale dell’Assistenza clienti per i termini del ciclo di vita specifici.

“**Periodo**” indica sia un Periodo iniziale o un Periodo successivo.

“**Aggiornamento**” significa Patch di prodotto o Release del Software coperto fornita da OT al cliente in conformità al presente Manuale.

“**Noi**” o “**nostro**” indica OT.

“**Workaround**” è un modo per fronteggiare un Errore aggirando il problema nel sistema (bypass tecnico del software). Un Workaround è, di norma, un modo per risolvere temporaneamente il problema e OT può successivamente correggere l’Errore del Software coperto e / o dei programmi mediante una Patch di prodotto o un Aggiornamento.

Con “**voi**”, “**vostro**” o “**cliente**” si intende l’entità che ha preso in licenza il Software coperto da OT e sta acquistando i servizi del programma di manutenzione software OT Protect;

2. Servizi di assistenza

2.1 Generalità

2.1.1 Informazioni su orari e sedi dei Servizi di assistenza OT

I Servizi di assistenza sono disponibili 5x8 dal * lunedì al venerdì per tutte le richieste di assistenza (come definite nella sezione 2.3.2 del presente SMPH), eccetto le festività regionali. Gli orari dei Servizi di assistenza sono determinati in base al Paese nel quale il Software coperto è installato. Orari, sedi dell'assistenza e ulteriori informazioni sui contatti per il programma di manutenzione software OT Protect sono disponibili al pubblico e mantenuti aggiornati nel nostro sito web aziendale all'indirizzo: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

Servizi di Assistenza sono prestati da una sede all'interno della regione ove il software è installato, o da una sede alternativa a discrezione di OT. Qualora OT utilizzi una sede di assistenza alternativa, le festività regionali relative a tale sede alternativa non dovranno avere alcuna conseguenza sugli orari dei Servizi di Assistenza dedicati ai clienti.

Le comunicazioni riguardanti una RA saranno effettuate in inglese, a meno che, a discrezione di OT, il centro assistenza responsabile dell'evasione della richiesta non sia in grado di offrire comunicazioni in un'altra lingua agevole per il cliente. OT può non essere in grado di fornire informazioni in una lingua diversa dall'inglese nel caso una RA sia trasferita a un centro assistenza differente.

* Per i clienti situati in Medio Oriente, i Servizi di Assistenza sono disponibili per le normali Richieste di Assistenza 8 ore al giorno, 5 giorni a settimana, dalla domenica al giovedì, eccetto le festività regionali.

2.1.2 Punto(i) di contatto

I Servizi di assistenza sono forniti al vostro Punto di contatto (PdC). I PdC devono conoscere e avere le autorizzazioni di amministratore per il Software coperto in misura sufficiente per fornire informazioni all'assistenza clienti OT e per adottare le azioni richieste al fine di ottenere una risoluzione della RA come descritto qui di seguito. I PdC sono generalmente gli amministratori e altri membri del vostro personale tecnico.

Ad ogni ordine di assistenza e di manutenzione del software effettuato presso OT verrà assegnato un contratto di rinnovo dell'assistenza univoco per il Software coperto. Possono essere nominati fino a tre PdC per ogni contratto di rinnovo dell'assistenza. I PdC possono contattare l'assistenza clienti OT solamente in conformità con quanto riportato alla sezione 2.1.1.

2.1.3 Versioni supportate

Le Release del Software coperto verranno messe a disposizione quale parte del programma di manutenzione software OT Protect senza alcun costo aggiuntivo se e quando tali Release saranno generalmente rilasciate a tutti i sottoscrittori del programma di manutenzione software OT Protect. Per ricevere tali Release, al momento del rilascio e della richiesta, bisogna aver sottoscritto il programma di manutenzione software OT Protect. I sottoscrittori sono informati sulle nuove Release mediante bollettini informativi con scadenze regolari e tramite il Portale dell'assistenza clienti.

Raccomandiamo di installare la Release più recente del Software coperto. In gran parte dei casi, OT supporterà ogni Release del Software coperto per un periodo di sessanta (60) mesi da quando la Release è generalmente resa disponibile per i clienti OT (Manutenzione corrente). I termini e la durata delle fasi del ciclo di vita di supporto del prodotto possono variare a seconda del Software coperto e della Release. Si prega di fare riferimento alla pagina del prodotto sul Portale dell'Assistenza clienti per i termini del ciclo di vita specifici. Dopo la scadenza del periodo di Manutenzione corrente (Current Maintenance), il Software coperto entra nella fase di ciclo di vita del prodotto della Manutenzione di continuità (Sustaining Maintenance). Quando un Software coperto è considerato in Manutenzione di continuità, non vengono rilasciate nuove Patch di prodotto e Release per uso generale.

La migrazione ad una Release della Manutenzione corrente potrebbe essere richiesta per la risoluzione di un problema. Se non si riesce ad eseguire l'aggiornamento a una Release successiva sotto manutenzione corrente, OT può offrire opzioni di manutenzione e supporto estesi ad un costo aggiuntivo. Si prega di contattare il vostro specialista Rinnovi o [l'ufficio locale dell'assistenza clienti OT](#) per ulteriori informazioni.

2.2 Apertura di una Richiesta di Assistenza

I Servizi di assistenza sono forniti, ai sensi del programma di manutenzione software OT Protect, per fronteggiare gli incidenti segnalati da sottoscrittori relativi a problemi prestazionali o di utilizzo. I problemi prestazionali e di utilizzo sono situazioni in cui il Software coperto non funziona sostanzialmente come illustrato nella Documentazione di accompagnamento per l'utente. In generale, i problemi di prestazioni e utilizzo possono essere causati da: 1) Errori o difetti del software (riguardanti la progettazione, codifica o architettura del Software coperto), 2) Errori di utilizzo o di configurazione (riguardanti l'utilizzo del Software coperto oppure l'installazione, la configurazione o il setup del Software coperto) oppure 3) Errori ambientali (relativi alla rete di sottoscrittori, all'hardware e ai sistemi operativi). Affinché i Servizi di assistenza affrontino i problemi, le RA devono essere avviate da un PdC utilizzando il Portale dell'assistenza clienti all'indirizzo https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care. I tool self-service presenti nel Portale dell'assistenza clienti avviano automaticamente una RA e vi invieranno un numero di ticket associato.

Siete pregati di:

- Fornire all'assistenza clienti OT le informazioni di cui ragionevolmente necessita per Classificare e registrare la RA (vedere 2.3.2).
- Se possibile, indicare il numero di RA a ogni comunicazione con l'assistenza clienti OT.

2.3 Risposta di OT a una Richiesta di Assistenza

2.3.1 Evasione della Richiesta di Assistenza

Le Richieste di Assistenza vengono evase con le seguenti modalità:

- a. Se la RA riguarda Software coperto di OT, allora una RA è inviata all'Assistenza clienti OT ai fini della Classificazione e Risoluzione (descritte qui di seguito).
- b. Se la fonte della RA non è chiara, la pratica sarà inviata all'assistenza clienti OT per ulteriori indagini e, una volta che la fonte della RA è stata determinata, sarà evasa come descritto in precedenza nella sezione 2.3.1 (a).
- c. Se la fonte della RA è il vostro hardware, sistema operativo, database, Web Server, browser software o altre applicazioni non di OT, OT può, ove possibile, tentare di fornire un Workaround (descritto qui di seguito) e/o può, ove possibile, deferire il problema al fornitore appropriato per la Risoluzione. Se la RA è relativa a un prodotto sviluppato da terzi, la RA può essere girata a quel soggetto terzo.
- d. Tutto il software e/o l'hardware forniti e installati da OT, previo accordo con il cliente, per fungere da ausili nella fornitura dei Servizi di assistenza e non acquistati dal cliente, devono essere rimossi e restituiti a OT al termine del programma o del relativo componente della fornitura.

2.3.2 Classificazione della Richiesta di Assistenza e Tempi di Risposta

Classificazione RA	Definizione RA	Tempo di risposta prefissato
	Ogni RA è Classificata dall'Assistenza clienti OT con le seguenti modalità. OT valuterà, in buona fede, le richieste di riclassificare una RA.	I Tempi di risposta sono degli obiettivi e non possono essere garantiti da OT in ogni circostanza.
Critica (Critical)	Una RA è Classificata come incidente critico se il problema di prestazioni riferito fa sì che il Software coperto sia funzionalmente inutilizzabile (fermo totale del sistema) e impedisce l'uso del Software coperto in Modalità di produzione.	1 ora di lavoro o meno, 5x8 Gli incidenti critici devono essere segnalati direttamente a OT per telefono.
Grave (Serious)	Una RA è Classificata come incidente grave se il problema di prestazioni segnalato degrada notevolmente le prestazioni del Software coperto o limita sostanzialmente l'uso del Software coperto in Modalità di produzione (il sistema è operativo ma le prestazioni potrebbero essere compromesse).	2 ore di lavoro, 5x8
Normale (Normal)	Una RA è Classificata come richiesta normale se il problema di prestazioni riferito è una domanda riguardante: (i) l'utilizzo finale; (ii) la configurazione del Software coperto o un difetto minore del Software coperto che non limita notevolmente l'utilizzo del Software coperto in Modalità di produzione; (iii) un miglioramento o (iv) inerente a domande riguardo al o la configurazione del Software coperto. Di norma, le RA segnalate via mail e/o per un sistema non di produzione sono classificate come Normali. L'accesso al Portale dell'assistenza clienti rimane disponibile 7 giorni su 7, 24 ore su 24.	4 ore di lavoro, 5x8

Escalation: è possibile richiedere un'escalation in qualsiasi momento tramite il Portale dell'assistenza clienti o per telefono.

Fare riferimento alla sezione 3.0 per le limitazioni al programma di manutenzione del software OT Protect.

2.4 Risoluzione di una Richiesta di Assistenza

L'assistenza clienti OT cercherà di evadere ogni RA, a prescindere dalla sua Classificazione, mediante l'offerta di consulenza tecnica, identificando un Workaround esistente, oppure, creandone uno nuovo usando il processo descritto qui di seguito nella presente Sezione 2.4. In caso di interruzione del servizio, e a seconda della causa e durata della stessa, OT potrà chiedere al cliente di ripristinare il sistema da backup al fine di riportarlo ad uno stato di produzione.

Una volta che il servizio di produzione è ripristinato, la Classificazione della RA è degradata e l'analisi delle cause può continuare, a seconda delle necessità, durante i normali orari lavorativi dell'assistenza regionale.

Se vi viene fornita una Patch di prodotto per risolvere una RA, la distribuzione della Patch di prodotto avverrà mediante la successiva Release prevista.

2.4.1 Risoluzione delle RA critiche

Per le RA Classificate da OT come critiche causate da difetti del Software coperto, se la consulenza tecnica fornita dall'assistenza clienti OT non ha risolto la RA e se non è stato possibile trovare o creare un workaround per risolvere la RA, l'assistenza clienti OT farà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per sviluppare e fornire una Patch di prodotto per affrontare la RA.

2.4.2 Risoluzione delle RA gravi

Per le RA Classificate da OT come gravi, OT può sviluppare una Patch di prodotto o affrontare la questione in una Release futura.

2.4.3 Risoluzione delle RA normali

La risoluzione delle RA Classificate come normali può essere inclusa in una futura Release da OT.

2.4.4 Condizioni per la Risoluzione di una Richiesta di Assistenza

L'assistenza clienti OT tenterà di evadere tutte le RA, a prescindere dalla loro Classificazione; tuttavia OT non ha alcun obbligo di fornire una Risoluzione per una RA, come descritto in precedenza, nel caso non:

- Si abbia installata una Release del Software coperto correntemente nello stato di "Current Maintenance" e siano stati installati e implementati tutti gli Aggiornamenti rilevanti disponibili più di recente o ciò venga fatto su richiesta dell'assistenza clienti OT. L'assistenza clienti OT farà tale richiesta se ritiene, ragionevolmente, che l'installazione e l'implementazione siano necessarie per ottenere la Risoluzione della RA;

- Il Software coperto sia usato su hardware e con software di terze parti approvati da OT o come specificato nella Documentazione;
- La RA non sia, secondo quanto accertato da OT, stata causata da voi o dal vostro utilizzo e/o configurazione di: (a) tool di sviluppo, SDK incluso; (b) una risorsa di terzi; e (c) l'ambiente operativo in cui il Software coperto è implementato, inclusi, tra l'altro, il sistema operativo, i database, altre applicazioni, servizi o programmi, reti di comunicazione o hardware;
- Il vostro PdC sia disponibile a collaborare attivamente con OT ai fini della diagnosi, i test e la Risoluzione. OT si riserva il diritto di sospendere i propri obblighi di cui a questo Manuale in qualunque momento nel caso in cui un PdC competente non sia disponibile per tale collaborazione;
- Non abbiate fornito a OT tutte le informazioni necessarie a permettere a OT di riprodurre la RA.

3. Limitazioni

Al programma di manutenzione software OT Protect si applicano le seguenti limitazioni:

- Il programma di manutenzione software OT Protect, come descritto in questo Manuale, si applica solamente al Software coperto, come descritto nella Documentazione di OT, mentre non si applica a qualunque modifica, deliverables o servizi forniti dallo staff dei Servizi Professionali OT o da risorse di terzi che comportino alterazioni o estensioni del Software coperto. Il Cliente può reclutare i Servizi professionali di OT per assistenza a pagamento mediante un contratto separato.
- OT si riserva il diritto di modificare qualunque parte del presente Manuale a sua esclusiva discrezione e senza preavviso; tuttavia, tali modifiche saranno comunicate (se determinano una sostanziale riduzione del servizio) tempestivamente a mezzo e-mail, comunicazione scritta o post nel Portale dell'assistenza clienti.
- Nulla nel presente Manuale comporta l'esclusione, restrizione o modifica di qualunque condizione, garanzia o assicurazione implicata dalle leggi in vigore ("Condizioni implicate") nel caso in cui farlo avrebbe l'effetto di rendere tutto o qualunque parte del presente Manuale nullo o altrimenti inapplicabile. Nella misura massima ammessa dalle leggi in vigore, la responsabilità di OT per la violazione di qualsiasi delle Condizioni implicate è limitata alla nuova fornitura dei servizi di manutenzione software OT Protect.
- L'obbligo di OT di evadere le RA e/o i problemi prestazionali si limita strettamente alle obbligazioni descritte nel presente Manuale.
- Il programma di manutenzione software OT Protect e i programmi di assistenza OT Protect Anytime e OT Protect Anywhere non forniscono assistenza dedicata per i problemi riscontrati a seguito dell'implementazione di grosse modifiche all'architettura tecnica del Software coperto (per esempio, Aggiornamenti dell'applicazione, del database sottostante, aggiunta di nuovo hardware,

ecc.). OT offre: (1) assistenza remota o in loco, da parte di un rappresentante dell'assistenza OT assegnato alla vostra organizzazione per la durata di un'attività di manutenzione o RA allo scopo di osservare, partecipare a chiamate in conferenza o sessioni web o di fornire assistenza alle vostre attività di manutenzione ("Assistenza dedicata"); e (2) reperibilità di un rappresentante competente dell'assistenza clienti nel caso vi serva assistenza nell'ambito di un'attività di manutenzione programmata ("Assistenza in standby"). L'Assistenza in standby o dedicata sono servizi a pagamento che devono essere predisposti per questi tipi di attività. Per ulteriori informazioni siete pregati di contattare l'ufficio Assistenza clienti OT locale.

- L'Assistenza Kit di sviluppo software (KSS) OT Protect fornisce assistenza solamente per le RA riguardanti: (a) l'installazione; (b) la configurazione di un'applicazione per sviluppatori di OT (per esempio, il software Integrated Development Environment ("IDE")) o un software correlato, richiesto per creare un ambiente di sviluppo o di programmazione idoneo che sia conforme agli ambienti o alle applicazioni supportati; e (c) l'analisi dei messaggi di errore riguardanti l'applicazione per sviluppatori OT. L'assistenza KSS per il debugging di codici, l'assistenza per la scrittura di codici, le revisioni di codici o assistenza alla programmazione generale di qualunque genere non è inclusa quale parte del programma di manutenzione software OT Protect, ma può essere fornita mediante contratto separato dietro pagamento di un supplemento di prezzo.
- La fornitura di chiavi di licenza è esclusa dai Tempi di risposta descritti alla sezione 2.3.2 del presente programma di manutenzione software OT Protect. Inoltre, le chiavi di licenza di fornitori terzi sono richieste da OT ai fornitori terzi e fornite dal fornitore terzo a OT o al Cliente, a discrezione di OT. Le chiavi di licenza possono non essere disponibili per prodotti e/o release che non rientrano più nella Manutenzione corrente.
- Il ciclo di vita del software per i prodotti di terzi rivenduti da OT viene stabilito esclusivamente dai fornitori terzi. Il software di terzi è escluso dalla sezione 2.1.3.
- OT non è responsabile della fornitura dei servizi di assistenza per prodotti di terzi rivenduti da OT nella misura in cui la gestione delle RA dipenda da problemi irrisolti concernenti programmi di terzi inclusa, ma senza limitarsi a, l'indisponibilità dell'assistenza di terzi.
- Tutte le licenze e moduli correlati devono essere inseriti nello stesso programma di manutenzione software (ad es. Protect, programmi di supporto esteso e di manutenzione (nella misura disponibile), ecc).

4. Periodo e Rinnovo

4.1 Periodo iniziale e Rinnovo

Il Periodo iniziale del programma di manutenzione software OT Protect è di dodici mesi dalla Data iniziale. A meno che una delle parti non dia un preavviso scritto di 90 giorni di calendario prima della scadenza del periodo attuale, il programma di manutenzione software OT Protect si rinnoverà automaticamente per un Periodo successivo su base annuale, a decorrere da ogni ricorrenza della Data iniziale. Prima dell'inizio di un Periodo, siete tenuti ad aver pagato l'intera tariffa annua del programma di manutenzione software OT Protect dovuta per il Software coperto preso in licenza da OT. In caso di violazione di tale obbligo OT può sospendere alcuni o tutti i servizi del programma di manutenzione software OT Protect fino a che il pagamento non è ricevuto. Tale sospensione non esenta dall'obbligo di pagare la tariffa del programma di manutenzione software OT Protect dovuta. OT può aumentare la tariffa annuale per i Periodi successivi di manutenzione del software di non oltre il 10% del prezzo del Periodo precedente. Tutte le tariffe pagate per il programma di manutenzione software OT Protect non sono rimborsabili.

4.2 Riduzioni

Tutte le richieste di rinnovo del programma di manutenzione software OT Protect per un minor numero di licenze o moduli del Software coperto rispetto a quelli attualmente coperti da manutenzione e l'assistenza devono essere presentate a OT per iscritto almeno 90 giorni di calendario prima della scadenza del Periodo attuale in quel momento. L'Accettazione di eventuali richieste è a esclusiva discrezione di OT. Se OT accetta tale richiesta, fornirà gli Aggiornamenti e l'assistenza software per il numero e il tipo di licenze incluse nel Software coperto residuo che è stato rinnovato nell'ambito della manutenzione e del supporto. Le spese di manutenzione per il Software coperto residuo dovranno essere ri-calcolate. In tal caso, le tariffe applicate a ogni licenza possono essere diverse rispetto ai Periodi precedenti (per esempio, gli sconti tariffari precedentemente concessi possono non essere più validi). Ogni rinnovo della manutenzione e del supporto per il software coperto deve far sì che tutte le licenze del Cliente per tale prodotto software e moduli correlati siano coperte da un programma di manutenzione e supporto. Se il Cliente annulla i servizi di manutenzione e supporto per una porzione di un qualsiasi prodotto software o moduli correlati, gli verrà richiesto cancellare le licenze per il software non supportato.

4.3 Decadenza e Ripristino

Se un Periodo del programma di manutenzione software OT Protect per il Software coperto decade o è formalmente disdetto a seconda della condizione di volta in volta applicabile, è possibile, previo accordo

con OT, acquistare successivamente i servizi dell'attuale programma di manutenzione software OT per detto Software coperto in vigore in quel momento a una tariffa che verrà stabilita da OT al momento della richiesta. Tuttavia, in aggiunta alla tariffa per il nuovo Periodo, che sarà di minimo 12 mesi, si dovrà pagare anche quanto sarebbe stato dovuto nel caso il programma di manutenzione software OT Protect fosse stato proseguito senza interruzioni. Le tariffe addebitate per il ripristino dei Servizi di Assistenza sono soggette a un sovrapprezzo per ogni mese trascorso, incluso quello del ripristino.

Il futuro ripristino del software non annullato quale parte di una riduzione come descritto nella sezione 4.2 è soggetto al pagamento delle tariffe di manutenzione retroattive e dei supplementi per i mesi di decadenza.

OT confermerà le tariffe del ripristino nel momento in cui viene presentata la richiesta di ripristino.

4.4 Scadenza

Alla scadenza del periodo di validità di un programma di manutenzione software OT, Lei riconosce e accetta la cessazione automatica di tutti i contratti in essere tra Lei e Open Text collegati al programma di manutenzione software OT, indipendentemente dal fatto se tali contratti siano o meno documentati nel presente Manuale, in un EULA o in qualsiasi altro documento. Qualora, in qualsiasi momento

dopo la scadenza, decideste di sottoscrivere un nuovo programma di manutenzione software OT, ciò avverrà nel rispetto dei termini di fornitura di servizi commerciali e assistenza previsti dal programma di manutenzione software OT vigenti al momento della stipula e OT non sarà tenuta al rispetto di eventuali contratti sottoscritti prima della data di scadenza in relazione al programma di manutenzione software OT.

5. Programmi aggiuntivi

Per acquistare uno qualsiasi dei Programmi aggiuntivi è necessario aderire a uno dei seguenti: Programmi di manutenzione software OpenText o programmi OpenText Protect (collettivamente designati i "Programmi di manutenzione software OT"). È necessario essere sottoscrittore, per tutta la durata del Programma aggiuntivo, di uno dei Programmi di manutenzione software OT.

5.1 Termini generali

- Se non diversamente concordato per iscritto da OT e dal cliente, il periodo del Programma aggiuntivo sarà di 12 mesi.
- I termini di questo Manuale si applicheranno ai deliverables del programma in esso definiti per

ciascuno dei Programmi aggiuntivi. Tutti i servizi aggiuntivi richiesti dal cliente richiederanno un contratto separato e saranno soggetti all'attuale prezzo di listino di OT.

5.2 OpenText Protect Anytime

L'OpenText Protect Anytime Support (OT Protect Anytime) comprende assistenza per i problemi critici (come definiti nella sezione 2.3.2) riguardanti il Software coperto nel vostro ambiente di produzione 7 giorni su 7, 24 ore su 24 .

Quando il cliente avvia una RA critica all'ufficio assistenza clienti OT, un rappresentante dell'assistenza risponderà entro un'ora (1). Il rappresentante dell'assistenza clienti OT eseguirà una diagnostica del problema, fornendo una soluzione o raccomandando l'implementazione di un determinato Workaround da parte del team del cliente. Le risorse dell'assistenza clienti OT saranno reperibili e disponibili (24 ore al giorno, 7 giorni a settimana) finché il servizio di produzione è ripristinato o viene concordato un workaround.

Quando il Cliente sottoscrive OT Protect Anytime può nominare fino a 3 PdC aggiuntivi (per un totale di 6 PdC). PdC aggiuntivi oltre al numero precedentemente indicato possono essere acquistati come illustrato nella sezione 5.3.

5.3 OpenText Protect Anywhere

Il programma OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) comprende assistenza per tutti i problemi di tutte le Classificazioni (come definiti nella sezione 2.3.2) 24x7x365.

Su richiesta del cliente, la diagnostica delle RA può continuare al di fuori degli orari di lavoro regionali.

A meno che per la RA non sia richiesto un trasferimento in corso a un centro assistenza differente, la RA rimarrà presso o sarà trasferita al centro assistenza nella regione di appartenenza dei PdC del cliente.

Quando il Cliente si abbona a OT Protect Anywhere può nominare fino a 5 PdC aggiuntivi (per un totale di 8 PdC). PdC aggiuntivi oltre al numero precedentemente indicato possono essere acquistati come illustrato nella sezione 5.3.

5.4 Punto(i) di contatto (PdC) aggiuntivo(i)

I PdC aggiuntivi sono un'opzione a sottoscrizione per aumentare il numero di singoli dipendenti designati autorizzati a contattare l'Assistenza clienti OT e aprire le RA.

5.5 Assistenza in loco

L'assistenza in loco è un servizio a pagamento per prodotti e soluzioni OT, fornita mediante un contratto

separato. Questo servizio può comprendere, senza tuttavia limitarsi a, Workaround o assistenza per modifiche della configurazione come parte della Risoluzione di una RA aperta.

6. Privacy

OT adempirà ai requisiti della normativa sulla protezione dei dati applicabili al trattamento dei dati personali. Sono state implementate misure tecniche e organizzative al fine di proteggere i vostri dati personali e garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio. I dati personali dei clienti non saranno utilizzati da OT, dalle sue affiliate o dai suoi partner commerciali, venditori e agenti che lavorano per nostro conto per qualsiasi altro scopo che si discosti da quanto previsto dal presente Manuale, dal contratto sottostante e consentito o richiesto dalla legge. Qualora OT richieda l'accesso ai dati personali al fine di fornire i Servizi di assistenza, il Cliente fornirà a OT tali dati nella misura ragionevolmente necessaria.

I dati personali potrebbero essere trattati in altri paesi. Il trasferimento verso altri paesi dovrà avvenire nel rispetto della legislazione sulla protezione dei dati vigente, che può comprendere una decisione di adeguatezza da parte degli organi di regolamentazione applicabili (inclusa la certificazione Privacy Shield) o garanzie adeguate. Le garanzie adeguate possono comprendere la stipula da parte di OT e terze parti di clausole contrattuali conformi alle norme europee per il trasferimento dei dati personali. Per maggiori informazioni si prega di consultare l'informativa sulla privacy di OT disponibile all'indirizzo <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.