

# 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 6 del presente Manuale.

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

## 1.1 Definizioni

“**Programma aggiuntivo**” si riferisce a programmi aggiuntivi a pagamento, che sono illustrati nella Sezione 6 del presente Manuale.

“**Classificazione**” 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 OT, disponibile per i clienti OT Protect.

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

- Numero illimitato di Richieste di Assistenza
- Service pack e/o patch di prodotto
- 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.

Per “**Assistenza dedicata**” si intende l’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 Richiesta di Assistenza (RA) allo scopo di osservare, partecipare a chiamate in conferenza o sessioni web o di fornire assistenza alle vostre attività di manutenzione.

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

“**Errore**” indica qualsiasi mancata conformità verificabile e riproducibile del Software coperto rispetto alla Documentazione relativa a tale Software coperto.

“**Correzioni di errori**” significa azioni eseguite da programmi di correzione (per esempio, da un Aggiornamento, una Patch di prodotto, un Workaround o un bug fixing).

“**Scadenza**” fa riferimento alla fine di un Periodo, vuoi per termine, mancato rinnovo o altro

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

“**Live Chat**” indica un accesso online per ricevere assistenza in tempo reale dal personale dell’assistenza OT tramite il Portale dell’assistenza clienti.

“**Copertura opzionale**” indica qualsiasi programma o servizio di assistenza non rientrante nella portata del programma di manutenzione software OT Protect da voi sottoscritto.

“**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 uno o più dei vostri dipendenti designati che sono autorizzati 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 la versione del software finalizzata e rilasciata.

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

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.

“**Service Pack**” indica una raccolta di Patch di prodotto e/o Aggiornamenti.

Per “**Assistenza in standby**” si intende la reperibilità di un rappresentante competente dell’assistenza clienti nel caso vi serva assistenza nell’ambito di un’attività di manutenzione programmata.

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.

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:

- Numero illimitato di Richieste 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 può variare a seconda del prodotto e la versione. 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 qualsiasi modifica, revisione o Correzione di errori del Software coperto fornita da OT al cliente in conformità al presente Manuale. Ad ogni Aggiornamento si incrementa il numero di versione minore (per esempio, da 2.3 a 2.4 o da 2.4a a 2.4b)

Per “**Upgrade**” si intende una sostituzione del Software coperto con una versione più recente dello stesso, che sarà fornita da OT e che può essere usata dal cliente in conformità al presente Manuale. A ogni Upgrade si incrementa il numero della versione maggiore (per esempio, da 3.5 a 4.0).

“**Noi**” o “**nostro**” indica OT.

“**Workaround**” è un modo per fronteggiare un Errore software 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 in orario di ufficio, eccetto le festività regionali. Orari, sedi dell’assistenza e ulteriori informazioni sui contatti per il programma di manutenzione software OT Protect sono disponibili in: <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.

#### 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.

Possono essere nominati fino a tre PdC. I PdC possono contattare l’Assistenza clienti OT durante gli orari di lavoro di una sola regione, anche se sono in regioni geografiche multiple.

### 2.1.3 Versioni supportate

Per identificare la versione del Software coperto OT utilizza protocolli di numeri di versione conformi agli standard industriali, per esempio, combinando un numero di versione maggiore, un numero di versione minore, un numero di versione a punti e un numero di versione di service pack (o numero di build); oppure combinando un numero di versione maggiore, un numero di versione a punti minore, un numero di versione alfabetica minore e numero di versione di service pack (collettivamente designati “versione”). I Service pack sono tecnicamente equivalenti a una nuova versione a punti eccetto per il fatto che, per i service pack, resta inteso che il processo di installazione (se eseguito come prescritto da OT) manterrà sostanzialmente tutte le informazioni di configurazione dall’attuale release a punti. Ai fini del presente Manuale, una versione è considerata un’istanza del Software coperto, che è rilasciata da OT con un numero di versione univoco suo proprio.

Raccomandiamo di installare la versione più recente del Software coperto. In gran parte dei casi, OT supporterà ogni versione maggiore/minore (per esempio, 9.x) del Software coperto per un periodo di, sessanta (60) mesi da quando la release della versione maggiore/minore 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 può variare a seconda del prodotto e della versione. 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 Prodotto entra nella fase di ciclo di vita del prodotto della Manutenzione di continuità (Sustaining Maintenance). Quando un prodotto è considerato in Manutenzione di continuità, non vengono rilasciati nuovi Service pack e Patch per uso generale. Per affrontare un problema può essere richiesta la migrazione a una versione della Manutenzione corrente.

Se non si riesce ad eseguire l’aggiornamento a una versione sotto manutenzione corrente, OT può offrire opzioni di supporto esteso ad un costo aggiuntivo. Si prega di contattare il vostro specialista Rinnovi o [supportprograms@opentext.com](mailto:supportprograms@opentext.com) per ulteriori informazioni.

### 2.1.4 Assistenza SDK

L’Assistenza Kit di sviluppo software (SDK) OT Protect fornisce solamente assistenza per le RA riguardanti solamente: (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 SDK 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.

## 2.1.5 Lingua

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.

## 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](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 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 per il prodotto è inviata all'Assistenza clienti OT ai fini della Classificazione e Risoluzione (descritte qui di seguito).
- b. Se la RA è relativa a un prodotto sviluppato da terze parti, la RA può essere girata a quel soggetto terzo.
- c. 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 nelle sezioni 2.3.1 (a) e (b).
- d. 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.

### 2.3.2 Classificazione della Richiesta di Assistenza

Ogni RA è classificata dall'Assistenza clienti OT con le seguenti modalità:

- a. **Critica** (Critical) - Una RA è classificata come critica se il problema di prestazioni riferito fa sì che il Software coperto sia funzionalmente inutilizzabile e impedisce l'uso del Software coperto in Modalità di produzione.
- b. **Grave** (Serious) - Una RA è classificata come 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. La classificazione Grave non include le domande sull'utilizzo finale e la configurazione del Software coperto.
- c. **Normale** (Normal) - Una RA è classificata come normale se il problema di prestazioni riferito è una domanda riguardante l'utilizzo finale, la configurazione del Software coperto o un difetto minore dello stesso che non limita notevolmente l'utilizzo del Software coperto in Modalità di produzione.

Di norma, una RA per un sistema non di produzione è classificata a come normale. Fare riferimento alla sezione 4.0 per le limitazioni al programma di manutenzione del software OT Protect.

OT valuterà, in buona fede, le richieste di riclassificare una RA prima della sua risoluzione.



### 2.3.3 Tempi di risposta

I Tempi di risposta sono i seguenti:

Per una RA classificata come critica - 1 ora

Per una RA classificata come grave - 2 ore

Per una RA classificata come normale - 4 ore

I Tempi di risposta sono degli obiettivi e non possono essere garantiti da OT in ogni circostanza.

### 2.3.4 Gestione delle escalation

Le RA irrisolte sono assoggettate a inoltro della gestione in OT secondo le seguenti linee guida approssimative (i tempi indicati si intendono dalla ricezione della RA da parte dell'Assistenza clienti OT):

1. Le RA irrisolte, classificate come critiche o gravi, saranno scalate al Manager OT dell'Assistenza Clienti entro quattro ore; al Direttore Senior dell'Assistenza Clienti dopo un giorno lavorativo; al Vice-Presidente dell'Assistenza Clienti dopo tre giorni lavorativi; al Senior Vice President della società, entro cinque giorni lavorativi, e, in certi casi e su vostra richiesta; al Presidente e Amministratore Delegato dopo dieci giorni lavorativi.
2. Le RA irrisolte classificate come normali saranno scalate al Manager OT dell'Assistenza Clienti entro sette giorni lavorativi; al Direttore Senior dell'Assistenza Clienti dopo ventun giorni lavorativi; al Vice-Presidente dell'Assistenza Clienti dopo trenta giorni lavorativi; al Senior Vice President della società entro sessanta (60) giorni lavorativi; e, in certi casi e su vostra richiesta, al Presidente e Amministratore Delegato dopo novanta (90) giorni lavorativi.

## 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.

OT offre servizi aggiuntivi mirati allo sviluppo della continuità aziendale e piani di recupero da disastri. Per ulteriori informazioni siete pregati di contattare [Optimize@OpenText.com](mailto:Optimize@OpenText.com).

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.

## 2.4.1 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.

Se la Patch di prodotto deve essere distribuita a tutti i sottoscrittori del programma di manutenzione software OT Protect, prima verrà data al reparto Collaudo Software di OT che eseguirà un insieme di test di regressione su alcune o tutte le piattaforme supportate con la Patch di prodotto installata. In questi casi, la distribuzione di questa Patch di prodotto verrà effettuata mediante la successiva release della Patch di prodotto o la successiva release della versione di Service Pack prevista.

## 2.4.2 Risoluzione delle RA gravi

Per le RA classificate da OT come gravi, OT può sviluppare una Patch di prodotto. Se viene creata una Patch di prodotto, questa sarà distribuita mediante la successiva release della Patch di prodotto o la successiva release della versione di Service Pack prevista.

## 2.4.3 Risoluzione delle RA normali

Le patch di prodotto per le RA classificate come normali possono essere incluse nella successiva release di versione da OT.

## 2.4.4 Assistenza in loco

L'assistenza in loco è un servizio a pagamento per prodotti e soluzioni OT. Questo servizio può comprendere, senza tuttavia limitarsi, allo sviluppo di workaround o ad assistenza per modifiche della configurazione come parte della Risoluzione di una RA aperta. Per maggiori informazioni contattare [OptimizeSales@OpenText.com](mailto:OptimizeSales@OpenText.com) o l'ufficio Assistenza clienti OT locale.

### 2.4.5 Assistenza Live Chat

L'assistenza Live Chat è disponibile quale parte delle risorse online di OT per fornire una guida rapida e assistenza in tempo reale. Live Chat è disponibile per tutti i partner e i clienti che aderiscono al programma di manutenzione software OT Protect ed è ideata per fornire assistenza per i problemi che non richiedono indagini approfondite.

### 2.4.6 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 versione del software correntemente nello stato di “Current Maintenance” e siano stati installati e implementati tutti gli Aggiornamenti rilevanti disponibili più di recente, incluse le Patch di prodotto, i Service pack o tutti gli altri aggiornamenti o ciò non 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;
- E il Software coperto sia usato su hardware e con software di terze parti approvati da OT o come specificato nella Documentazione;
- E la RA non sia, secondo quanto accertato da OT, stata causata da (a) voi o dal vostro utilizzo dei tool di sviluppo, SDK incluso; (b) una risorsa di terzi; o (c) l'ambiente operativo in cui il Software coperto è implementato, inclusi, tra l'altro, il sistema operativo, i database, altre applicazioni o programmi, reti di comunicazione o hardware;
- E 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;
  - E abbiate fornito a OT tutte le informazioni necessarie a permettere a OT di riprodurre la RA;
  - E se richiesto, forniate a OT accesso remoto al sistema per cui è stata fatta la RA. Tale accesso remoto potrà essere utilizzato solamente nel contesto della diagnostica.

## 3. Aggiornamenti del software

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

## 4. 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, upgrade dell'applicazione, del database sottostante, aggiunta di nuovo hardware, ecc.). 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 [OptimizeSales@OpenText.com](mailto:OptimizeSales@OpenText.com).

- La fornitura di chiavi di licenza è esclusa dai Tempi di risposta descritti alla sezione 2.3.3 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.
- 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 dalle sezioni 2.1.3 e 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..

## 5. Periodo e Rinnovo

### 5.1 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.

## 5.2 Aggiunte

Il secondo Periodo del programma di manutenzione software OT Protect per tale Software aggiuntivo dopo il Periodo iniziale, e le tariffe applicabili, saranno ripartiti proporzionalmente in modo da terminare alla Data iniziale dopo l'inizio del secondo Periodo del programma di manutenzione software OT Protect per il Software coperto aggiuntivo, in modo da far coincidere i Periodi del programma di manutenzione software OT Protect per tutti i Software coperti in licenza.

## 5.3 Riduzioni

Tutte le richieste di rinnovo del programma di manutenzione software OT Protect per un minor numero di licenze o moduli software 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 di allineare le tariffe per il software rimanente è a esclusiva discrezione di OT. 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).

## 5.4 Decadenza e Ripristino

Se un Periodo del programma di manutenzione software OT Protect per il Software in uso decade o non è rinnovato o è formalmente disdetto a seconda della condizione di volta in volta applicabile, è possibile, previo accordo con OT, acquistare successivamente i servizi del programma di manutenzione software OT Protect per detto Software coperto 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 del programma di manutenzione software OT Protect sono soggette a un sovrapprezzo per ogni mese trascorso, incluso quello del ripristino.

Il futuro ripristino del software rimosso quale parte di una riduzione come descritto nella Sezione 5.3 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.

## 5.5 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 Open Text non sarà tenuta al rispetto di eventuali contratti sottoscritti prima della data di scadenza in relazione al programma di manutenzione software OT.

# 6. Programmi aggiuntivi

## 6.1.1 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”). Essere sottoscrittore, per tutta la durata del Programma aggiuntivo, di uno dei Programmi di manutenzione software OT.

## 6.1.2 Termini generali

- La copertura per i sistemi di produzione di OT aggiuntivi gestiti dallo stesso team di amministrazione del cliente può essere inclusa a fronte di un costo aggiuntivo.
- 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.

## 6.1 OpenText Protect Anytime

L'OpenText Protect Anytime Support (OT Protect Anytime) è un programma a sottoscrizione ideato per fornire assistenza per i problemi critici (come definiti nella sezione 2.3.2) riguardanti il Software coperto nel vostro ambiente di produzione fuori dagli orari standard dell'Assistenza clienti OT.

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 6.3.

## 6.2 OpenText Protect Anywhere

Il programma OpenText Protect Anywhere (OT Protect Anywhere) è studiato per i clienti che hanno orari di lavoro più lunghi o un ambito di operatività globale. Questo programma comprende assistenza per tutti i problemi di tutte le classificazioni di gravità, 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 6.3.

## 6.3 Punto(i) di contatto (PdC) aggiuntivo(i)

PdC aggiuntivi è un'opzione a sottoscrizione per ampliare il numero di dipendenti nominati che sono autorizzati a contattare l'Assistenza clienti OT e ad aprire le RA.

Le tariffe per i PdC aggiuntivi sono annuali.

I diritti dei PdC sono conformi a questo Manuale.



## 7. Privacy

La natura dei Servizi di assistenza forniti ai sensi del presente Manuale può richiedere che OT riveli dati personali ricevuti da voi e/o dai vostri clienti alle relative affiliate in altri paesi con cui OT ha stipulato un accordo di elaborazione comprendente le clausole contrattuali del modello standard per i trasferimenti di dati approvati dalla Commissione Europea o in paesi che sono riconosciuti dalla Commissione Europea come fornenti un livello di protezione adeguato per quanto riguarda i dati trasmessi (incluse le affiliate OT in Canada, Stati Uniti d'America, Filippine, India e altre sedi internazionali in cui OT è in grado di mantenere uno stretto controllo sulla gestione di tali dati personali), e con il presente acconsentite a tale divulgazione e garantite che: (i) disponete di tutti i diritti, le licenze, le autorizzazioni e i consensi necessari e richiesti per l'uso e la divulgazione dei dati personali da parte di OT in conformità a questo Manuale; (ii) tutti gli usi dei dati personali da parte vostra o per vostro conto sono conformi alle leggi vigenti e ai termini di questo Manuale; e (iii) OT e tutto il suo personale non violano le leggi applicabili usando e divulgando i dati personali in conformità ai termini del presente Manuale.

Fermo restando quanto predetto, la trasmissione e divulgazione dei dati personali non influirà sugli obblighi di legge di OT inerenti a tali dati personali.

**[www.opentext.com/contact](http://www.opentext.com/contact)**

Copyright © 2018 Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).

All rights reserved. Trademarks owned by Open Text SA or Open Text ULC (in Canada).