

INDICE

- 1. DEFINIZIONI
- 2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE
 - 2.1 Funzionalità del Software
 - 2.2 Condizioni tecniche minime
 - 2.3 Consegna
- 2.4 DURATA DELLA LICENZA
- 3. UTILIZZO DEL SOFTWARE
 - 3.1 diritto di utilizzo
 - 3.2 Diritti e doveri
- 4. SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI
 - 4.1 Assistenza tecnica funzionale
 - 4.2 Manutenzione programmata
 - 4.3 Hosting software
 - 4.4 Servizi opzionali
 - 4.5 Disponibilità
 - 4.6 Restituzione - Reversibilità

Le presenti Condizioni particolari costituiscono parte integrante del Contratto tra il Cliente e il Fornitore per la fornitura da parte di quest'ultimo di una Licenza con Servizi software associati. Il Contratto è definito ed è soggetto alle Condizioni generali di EasyVista per le licenze software e i Servizi software associati.

1. DEFINIZIONI

Ai sensi delle presenti Condizioni particolari, i seguenti termini hanno il significato indicato di seguito. Tutti i termini utilizzati nelle presenti Condizioni particolari che non sono definiti nel presente documento sono definiti nelle Condizioni generali.

"Account": l'ambiente indipendente del database dei ticket specifico del Cliente. La versione standard viene fornita con tre Account: Demo, Sandbox e Produzione. Il Cliente può richiedere degli Account aggiuntivi nel Modulo d'ordine o in una Modifica al Contratto.

"Periodo di preavviso" indica il Periodo di preavviso nell'ambito della Manutenzione programmata. In genere, il Fornitore propone un periodo di manutenzione al Cliente, che dispone di tre (3) giorni di calendario per formulare le proprie osservazioni. Se il Cliente non risponde, il Fornitore comunica al Cliente il periodo di intervento con sette (7) giorni di calendario di anticipo. La durata cumulativa della Manutenzione programmata dell'ambiente di produzione non può essere maggiore di 2 ore al mese.

"Evoluzione" indica qualsiasi funzionalità modificata o aggiuntata, il miglioramento delle prestazioni del Software che non sia direttamente correlato a un Incidente.

"Correzione": un codice o una configurazione specifica per il Software e prodotto per uno o più Clienti al fine di risolvere un Incidente. Una Correzione è integrata nelle Versioni successive.

"Orario di lavoro": dalle 9:00 alle 18:00 (GMT+1), dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.

"Orario di lavoro esteso": dalle 9:00 alle 22:00 (GMT+1), dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni festivi.

"Incidente": qualsiasi problema di funzionamento del Software, a causa del quale il Software non funziona in conformità con la Documentazione, riprodotto e documentato dal Cliente e debitamente annotato dalle Parti. Un incidente può essere critico, grave o minore.

"Incidente critico" indica qualsiasi Incidente durante il quale il Software non è disponibile per tutti gli Utenti autorizzati in un ambiente di produzione.

"Incidente grave" indica qualsiasi Incidente durante il quale una o più delle principali funzionalità del Software non funzionano correttamente e compromettono in modo sostanziale il normale utilizzo del Software.

"Incidente minore" indica qualsiasi Incidente di lieve entità che non ha ripercussioni significative sul funzionamento del Software.

"Manutenzione programmata" indica un intervento che richiede un'interruzione del servizio, secondo il Periodo di preavviso concordato tra le Parti. La Manutenzione programmata si svolge durante l'Orario di lavoro esteso, a meno che il Cliente non abbia sottoscritto uno specifico servizio di manutenzione programmata a pagamento durante i giorni non lavorativi.

"Manutenzione non programmata" indica un intervento necessario per risolvere o prevenire un Incidente critico.

"Recovery Point Objective (RPO)" indica il tempo massimo di registrazione dei dati persi a seguito di un Incidente critico.

"Recovery Time Objective (RTO)" indica il tempo massimo di inattività del servizio in caso di Incidente critico.

"SaaS": Software as a Service (Software come servizio). Il Software è implementato su un server remoto.

"Software": Service Manager.

"Piattaforma":

- se il Modulo d'ordine prevede una Licenza per l'uso in Hosting o SaaS del Software, questo termine si riferisce alla soluzione tecnica, hardware e software implementata dal Fornitore per l'uso del Software.

- se il Modulo d'ordine prevede una Licenza per l'uso in Locale (On Premise) del Software, questo termine si riferisce alla soluzione tecnica, hardware e software implementata dal Cliente per l'uso del Software.

"Risposta": conferma che è stato segnalato un Incidente e che sono state avviate delle verifiche.

"Risoluzione": la soluzione a un Incidente fornita dal Fornitore attraverso il rilascio di una nuova Versione, di una Soluzione alternativa, di una Correzione o di qualsiasi altro mezzo proposto dal Fornitore.

"Tasso di disponibilità del servizio" indica il tempo di attività del servizio nell'arco di un trimestre, esclusi i tempi di Manutenzione programmata.

"Utente autorizzato" indica uno qualsiasi dei dipendenti, degli utenti, dei Clienti, dei subfornitori o dei fornitori di servizi del Cliente a cui viene concesso l'accesso.

"Utente finale": è un Utente autorizzato con accesso illimitato al portale Service Manager con il modulo Service Apps (segnalazione di incidenti e invio di richieste, risoluzione di problemi e approvazione di richieste e incidenti).

"Utenti gestori": sono gli Utenti autorizzati con accesso ai moduli di gestione dei processi del Software (Incident, Request, Problem, Asset, ecc.). Il limite del numero di Utenti Gestori che possono accedere contemporaneamente è specificato nel Modulo d'ordine.

"VPN": Virtual Private Network: servizio che permette di navigare sul web in modo riservato e sicuro.

"Soluzione alternativa" (Workaround) indica una soluzione temporanea fornita dal Fornitore in caso di Incidente.

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE

2.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE

La Documentazione del Software è disponibile sul sito web Wiki del Fornitore:

[EasyVista Wiki](#)

Le caratteristiche si evolvono con gli Aggiornamenti importanti alle condizioni dell'articolo SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI del presente documento. Il Cliente è invitato a verificare le caratteristiche e le funzionalità indicate a ciascun Aggiornamento importante nella Documentazione.

2.2 CONDIZIONI TECNICHE MINIME

Come indicato nella Documentazione, il Software funziona con le condizioni tecniche minime descritte nel sito web Wiki del Fornitore, che possono variare a seguito di un Aggiornamento importante, come indicato nella sezione "SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI".

2.3 CONSEGNA

A seguito della presentazione del Software, durante la quale il Cliente ha avuto modo di verificare che la soluzione del Fornitore soddisfa le sue esigenze, il Fornitore consegna il Software mediante l'invio di un'unica chiave elettronica secondo le Condizioni generali.

2.4 DURATA DELLA LICENZA

La Licenza software è concessa (i) per il numero di anni specificato nel Modulo d'ordine o (ii) per la durata della protezione della proprietà intellettuale prevista dalla legislazione applicabile alla Licenza, se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza sia concessa come Licenza perpetua.

3. UTILIZZO DEL SOFTWARE

3.1 DIRITTO DI UTILIZZO

Finalità: Il Cliente utilizzerà il Software per le proprie esigenze interne o per quelle dei propri clienti, in particolare per la gestione dei servizi informatici (Information Technology Service Management - ITSM) o per la gestione dei servizi aziendali (Enterprise Service Management - ESM).

Uso:

Secondo quanto specificato nel Modulo d'ordine, il Cliente utilizzerà il Software esclusivamente:

- per i domini disponibili in remoto sulla Piattaforma, se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza sia concessa per l'uso in Hosting del Software,
- sulla Piattaforma SaaS disponibile in remoto, se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza sia concessa per l'uso SaaS del Software,
- per i domini disponibili sulla Piattaforma Locale, se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza sia concessa per l'uso in Locale del Software.

Oggetto: il diritto di utilizzo è limitato ai moduli del Software indicati nel Modulo d'ordine. Il Software può essere utilizzato solo dal numero di Utenti gestori simultanei specificato nel Modulo d'ordine.

3.2 DIRITTI E DOVERI

Solo gli Utenti autorizzati possono utilizzare il Software e accedere alla Piattaforma.

Il Cliente assegna a ciascun Utente autorizzato un nome utente e una password ed è tenuto a garantire la protezione dalle violazioni della sicurezza. Le singole postazioni di lavoro utilizzate per accedere al Software devono essere protette contro qualsiasi uso non autorizzato. Il Cliente è responsabile del modo in cui il Software viene utilizzato da tutti gli Utenti autorizzati, sia interni che esterni.

4. SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI

IL FORNITORE FORNISCE, ALLE SEGUENTI CONDIZIONI, SOGGETTE A VARIAZIONE IN BASE ALLO STATO DELL'ARTE: (I) ASSISTENZA TECNICA FUNZIONALE E (II) MANUTENZIONE CORRETTIVA E DI AGGIORNAMENTO.

4.1 ASSISTENZA TECNICA FUNZIONALE

• Canali di contatto del Service Desk:

il servizio di assistenza è accessibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7 dal sito web di assistenza del Fornitore, per le esigenze di assistenza ordinaria, inviando un ticket o un'e-mail all'indirizzo elettronico indicato nel sito web di assistenza del Fornitore.

Il Fornitore può occasionalmente chiedere al Cliente di consentirgli di accedere ai suoi sistemi da remoto, a fini diagnostici. L'accesso remoto avverrà sotto la supervisione del Cliente.

Il Fornitore si riserva il diritto di non rispondere a qualsiasi richiesta di assistenza derivante dall'uso inappropriato del Software rispetto alla Documentazione o alla formazione.

Per essere efficaci, i Servizi software associati impongono al Cliente di osservare gli Aggiornamenti Software. Se un Aggiornamento comprende una Soluzione alternativa o una Correzione, il Fornitore può richiedere al Cliente di aggiornare il Software alla Versione pertinente al fine di risolvere l'Incidente.

Categoria	Tempo target di prima risposta	Tempo target di risoluzione
1 - Incidente critico	2 ore (24/7/365)	4 ore (24/7/365)
2 - Incidente grave	4 ore (Orario di lavoro)	8 ore (Orario di lavoro)
3 - Incidente minore	1 giorno (Orario di lavoro)	Non pertinente

I tempi indicati decorrono dal momento in cui il Fornitore riceve la segnalazione dell'Incidente, comprensiva di una descrizione completa e dettagliata del problema riscontrato.

4.2 MANUTENZIONE PROGRAMMATA

La Manutenzione programmata si svolge durante l'Orario di lavoro esteso, a meno che il Cliente non abbia sottoscritto uno specifico servizio di manutenzione programmata a pagamento durante i giorni non lavorativi.

4.3 HOSTING SOFTWARE

Qualora il Modulo d'ordine preveda l'hosting del Software, il Cliente beneficerà dei seguenti servizi:

- Accesso remoto al Software tramite connessione all'indirizzo Internet fornito dal Fornitore, con una disponibilità minima del 99,9%,
- 1 Account di produzione su un ambiente virtualizzato (archiviazione di documenti fino a 10 GB), 1 Account di pre-produzione e 1 Account di test e addestramento.
- Fornitura e implementazione di patch e aggiornamenti.
- Continuità del servizio in caso di Incidente critico:
 - o RTO: 4 ore 24/7/365
 - o RPO: 2 ore 24/7/365
- Ubicazione dei dati: se non diversamente concordato, il Software è ospitato interamente dal Fornitore in data center in Nord America, anche per l'hosting del centro di backup nel contesto di un Piano di disaster recovery (DRP).
- Backup dei dati nel paese di hosting, per 7 giorni di calendario.

4.4 SERVIZI OPZIONALI

I seguenti servizi saranno forniti se espressamente indicati nel Modulo d'ordine o in una Modifica del Contratto:

SERVIZI OPZIONALI	NUMERO DI UNITÀ	PREZZO ANNUALE
Richiesta di ripristino (non legata ad una indisponibilità imputabile a EasyVista)		250 €
Conservazione prolungata dei dati (oltre 7 giorni)		Previo preventivo e ordine
Account aggiuntivo per una piattaforma esistente. Non destinato alla Produzione.	Un Account	4.500 €, tasse escluse
Piattaforma standard aggiuntiva (non destinata alla Produzione): Linea singola, gestione del backup identica alla Piattaforma di Produzione, nessun impegno di disponibilità.	Una Piattaforma	12.000 €, tasse escluse
Piattaforma avanzata aggiuntiva (non destinata alla Produzione): Multi-linea identica alla Piattaforma di Produzione, gestione del backup identica alla Piattaforma di Produzione, nessun impegno di disponibilità.	Una Piattaforma	25.000 €, tasse escluse
Spazio su disco aggiuntivo - Spazio su disco aggiuntivo nell'ambiente di produzione per l'archiviazione di documenti.	Per pacchetto aggiuntivo di GB	2.000 €, tasse escluse (per 10 GB) 5.000 €, tasse escluse (per 50 GB)
Connettività avanzata - VPN aggiuntiva	Canone annuo fisso	2.000 €, tasse escluse
Intervento di Manutenzione programmata (giorni non lavorativi)		Previo preventivo e ordine

4.5 Disponibilità

Il Cliente può accedere alla Piattaforma e al Software sette giorni su sette, 24 ore su 24.

Il Fornitore si impegna a dare un Tasso di disponibilità del servizio (Service Availability Rate – SAR) del 99,9% ogni trimestre. Il Tasso di disponibilità del servizio ("SAR") è così calcolato:

$$\text{SAR} = (A-U) * 100 / A$$

dove:

A = numero totale di ore nel trimestre - numero di ore di manutenzione
(il calcolo del Tasso di disponibilità del servizio parte dalla data di decorrenza specificata nel Modulo d'ordine e termina alla data di fine del trimestre solare in corso, ed è quindi calcolato per ogni trimestre solare);

U = numero di ore di disponibilità nel trimestre
(il calcolo parte dalla data di decorrenza specificata nel Modulo d'ordine e termina alla data di fine del trimestre solare in corso, ed è quindi calcolato per ogni trimestre solare);

Il numero di ore è misurato dagli strumenti di monitoraggio forniti con il Software.

Il Servizio è considerato non disponibile quando la Piattaforma del Fornitore non è in grado di accettare alcuna connessione di autenticazione nativa. Qualsiasi altro motivo di indisponibilità (ad esempio VPN, SSO, LDAP, modifica dell'ACL da parte del Cliente, Versione obsoleta del Fornitore utilizzata in produzione) non è considerato ai fini del calcolo del SAR. Ai fini del calcolo del SAR fanno fede i dati di monitoraggio del Fornitore.

L'indisponibilità del servizio corrisponde a un Incidente critico. Le operazioni di Manutenzione programmata non vengono calcolate come tempi di inattività.

Il Fornitore e il Cliente concordano di incontrarsi, su richiesta del Cliente e non più di una volta al trimestre, per esaminare le prestazioni in termini di disponibilità del Software. L'incontro può avvenire in forma di conferenza web, e-mail o teleconferenza.

Inoltre, essendo l'impegno di disponibilità basato sul volume di dati indicato dal Cliente al Fornitore, che viene quindi utilizzato per determinare la configurazione tecnica del servizio di hosting, il Fornitore non risponde del mancato rispetto del Tasso di disponibilità del servizio causato dall'indicazione inesatta dei volumi di dati.

4.6 Restituzione - Reversibilità

Alla scadenza o alla risoluzione del Contratto, per qualsiasi motivo, il Fornitore fornirà al Cliente e/o al fornitore di servizi indicato dal Cliente (di seguito il "**Successore**"), senza alcun costo aggiuntivo, un'esportazione completa dei Dati del Cliente in formato di backup del database SQL o MS SQL, nonché un archivio contenente i documenti relativi ai ticket del Cliente, se il Cliente lo richiede.

Su richiesta scritta del Cliente, il Fornitore fornisce assistenza al Cliente e/o al Successore secondo le procedure e alle condizioni economiche concordate da entrambe le Parti. Questo servizio può comprendere:

- elaborazione di un piano per il trasferimento al Cliente o al Successore,
- prestazione di servizi di supporto ai dipendenti del Cliente o del Successore.

Se il periodo di reversibilità si estende oltre la durata del Contratto, ai fini del servizio le previsioni contrattuali rimarranno efficaci anche dopo la scadenza o risoluzione del contratto e le tariffe specificate nel Modulo d'ordine saranno fatturate pro rata temporis.

Il servizio di assistenza alla reversibilità è fatturato alla tariffa del Fornitore in quel momento applicabile.

**