

INDICE

1. **DEFINIZIONI**
2. **DESCRIZIONE DEL SOFTWARE E DEL BOX**
 - 2.1 Funzionalità del Software
 - 2.2 Box
 - 2.2.1 Dispositivo o macchina virtuale
 - 2.2.2 Installazione
 - 2.2.3 Quadro giuridico
 - 2.3 Box e software di terze parti
 - 2.4 Condizioni tecniche minime
3. **DURATA DELLA LICENZA**
4. **CONSEGNA**
5. **UTILIZZO DEL SOFTWARE**
 - 5.1 diritto di utilizzo
 - 5.2 Diritti e doveri
 - 5.3 Utilizzo delle informazioni da parte del Cliente
 - 5.4 Modelli di punti di controllo
6. **SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI**
 - 6.1 Assistenza tecnica funzionale
 - 6.2 Manutenzione
 - 6.3 Accesso alla Piattaforma e al Software
 - 6.4 Disponibilità
7. **RESTITUZIONE E 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.

"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.

"Utenti autorizzati": indica le persone fisiche sotto l'autorità del Cliente o dei clienti di quest'ultimo, come i dipendenti, che sono autorizzati a utilizzare il Software.

"Box": dispositivo o macchina virtuale utilizzato per monitorare il sistema informatico del Cliente o dei suoi clienti, collegato a questo sistema informatico, nel quale sono installati alcuni programmi del Software ed eventualmente del Software di Terze Parti.

"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. Le Correzioni sono integrate 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, con riferimento alla 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.

"**Piattaforma**":

- Se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza è concessa per l'uso SaaS del Software, questo termine si riferisce all'ambiente informatico on-line in cui il Cliente può consultare all'interno di dashboard le informazioni raccolte dal Box ed elaborate dal Software.

- Se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza è concessa per l'uso in Locale del Software, questo termine si riferisce all'ambiente informatico situato nel sistema informativo del Cliente, dove il Cliente può consultare all'interno di dashboard le informazioni raccolte dal Box ed elaborate dal 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.

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

"**Software**": EV Observe.

"**Aggiornamento**": qualsiasi funzionalità modificata o nuova o miglioramento delle prestazioni del Software non direttamente correlato a un Incidente.

"**Aggiornamento importante**": qualsiasi Aggiornamento significativo del Software che riguardi uno o più dei seguenti aspetti: funzionalità, interfaccia utente, architettura tecnica o prestazioni. Le versioni principali (major) sono identificate da una specifica denominazione.

"**Aggiornamento minore**": un Aggiornamento che contiene principalmente una Correzione.

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

2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE E DEL BOX

2.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE

Il Software raccoglie informazioni in tempo reale sotto forma di metriche, utilizzando i punti di controllo implementati nel sistema informativo del Cliente.

Queste informazioni vengono inviate da un Box alla Piattaforma, dove il Cliente può consultare una mappa software visiva presentata in un dashboard personalizzato dal Cliente.

Il Software consente l'elaborazione dei Dati del Cliente nel modo seguente:

- Raccogliere i dati tecnici utilizzando i punti di controllo eseguiti nel Box. Le azioni del Box possono essere completate da agenti virtuali, come descritto nella Documentazione. I dati del Cliente forniscono informazioni sulla disponibilità, sullo stato e sulle prestazioni dell'apparecchiatura monitorata, nonché sui componenti hardware e software dell'apparecchiatura monitorata,
- fornire una serie di modelli di punti di controllo che il Cliente può personalizzare,
- memorizzare i Dati del Cliente sulla Piattaforma, consentendo al Cliente di consultarli,
- inviare avvisi utilizzando i diversi mezzi di comunicazione specificati nella politica di notifica definita dal Cliente nel Box, quali e-mail, SMS, notifiche su dispositivi mobili.

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

[EasyVista Wiki](#)

Le caratteristiche si evolvono con gli Aggiornamenti importanti alle condizioni del presente documento. Il Cliente è invitato a verificare le caratteristiche e le funzionalità allegate a ciascun Aggiornamento importante nella Documentazione.

2.2 Box

2.2.1 Dispositivo o macchina virtuale

A seconda dell'opzione selezionata dal Cliente, il Fornitore fornirà il Box sotto forma di dispositivo fisico (possibile solo nella Francia continentale e in Corsica) o di master di macchina virtuale scaricabile dal Cliente.

2.2.2 Installazione

Il Cliente è responsabile della configurazione delle funzionalità di base del Box (comunicazione, invio di e-mail, connessione sicura alla Piattaforma) prima di personalizzare i Dati di configurazione in base ai propri obiettivi (i Dati di configurazione).

Il Fornitore può fornire assistenza al Cliente sotto forma di proposta di servizio a pagamento che, se accettata, è oggetto di un ordine di acquisto separato ed è fatturata separatamente.

2.2.3 Quadro giuridico

Una volta completata l'installazione, il Cliente deve ottenere la preventiva approvazione scritta del Fornitore per installare fisicamente il Box in un altro sito o per installare il Box come macchina virtuale in un altro sistema informatico.

Il Fornitore rimarrà l'unico titolare dei diritti intellettuali relativi alle opere e dei diritti patrimoniali relativi ai componenti fisici del Box.

Il Cliente non può in alcun modo cedere, noleggiare, rendere disponibile o dare in pegno il Box a terzi.

Il Cliente si impegna a utilizzare il Box rispettando le istruzioni operative fornite dal Fornitore e a garantire che sia mantenuto in buone condizioni e in corretto stato di funzionamento.

Il Cliente adotta tutte le misure necessarie per garantire la protezione e la sicurezza del Box fisico. Il Cliente si assume tutti i rischi di perdita o danneggiamento del Box e risponde di eventuali danni al Box o subiti dal Box, a causa di un incidente o dell'uso improprio del Box rispetto alle relative istruzioni d'uso.

La manutenzione del Box dovrà essere riservata al solo Fornitore, come previsto della clausola SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI.

2.3 BOX E SOFTWARE DI TERZE PARTI

Il Cliente è autorizzato a installare uno o più Software di Terze Parti sul Box.

Per garantire l'interoperabilità con il Software, il Cliente deve informare il Fornitore se desidera installare un Software di Terze Parti sul Box. Se necessario ai fini dell'interoperabilità, il Fornitore invia al Cliente una proposta di servizio a pagamento che, se accettata, è oggetto di un ordine di acquisto separato ed è fatturata separatamente.

Il Cliente deve garantire che l'installazione di un Software di Terze Parti non comporti alcuna modifica, riprogrammazione o adattamento del Box, e in particolare del suo sistema operativo, né del Software del Fornitore, che rimangono tutti di proprietà del Fornitore.

Il Cliente deve prestare particolare attenzione affinché tale installazione non abbia alcuna ripercussione sul corretto funzionamento del Software e del Box e non causi Incidenti. In questa eventualità, il Fornitore, previa consultazione con il Cliente, si riserva il diritto di disinstallare o imporre la disinstallazione del Software di Terze Parti o di adottare le misure tecniche necessarie per eliminare gli Incidenti o, quanto meno, per ridurne al minimo gli effetti. Questo configura un intervento a pagamento, che esula dal perimetro dei Servizi software associati ed è pertanto oggetto di un ordine di acquisto e fatturato separatamente.

2.4 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".

3. 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.

4. CONSEGNA

Dopo la presentazione del Software, durante la quale il Cliente ha avuto modo di verificare che la soluzione del Fornitore soddisfa i suoi requisiti, il Fornitore consegna il Box e il Software.

Il Software è consegnato sotto forma di un link che consente al Cliente di accedere alla Piattaforma.

La Licenza decorre dalla data di consegna del Software.

Il Box è consegnato in uno dei seguenti modi:

- Il Box può essere consegnato fisicamente all'indirizzo indicato dal Cliente al momento della firma dell'ordine di consegna, oppure
- Il Cliente può scaricare il Box sotto forma di macchina virtuale.

5. UTILIZZO DEL SOFTWARE

5.1 DIRITTO DI UTILIZZO

Finalità: il Cliente deve utilizzare il Software per le proprie esigenze interne o per quelle dei propri clienti, ovvero per assicurare il funzionamento operativo del proprio sistema informativo o di quello dei propri clienti.

Uso: il Software può essere utilizzato unicamente con il Box.

Se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza sia concessa per l'utilizzo in modalità SaaS del Software, il Software può essere utilizzato solo con il Box installato in conformità al Contratto e sulla Piattaforma del Fornitore.

Se il Modulo d'ordine prevede che la Licenza sia concessa per l'uso in Locale del Software, il Software può essere utilizzato solo con il Box installato in conformità al Contratto e sulla Piattaforma situata nel sito o nei siti specificati nella Proposta Commerciale o nel Modulo d'ordine.

Oggetto: il diritto di utilizzo è limitato ai moduli del Software indicati nel Modulo d'ordine. Il Software può essere utilizzato esclusivamente per (i) il numero di server o (ii) il numero di apparecchiature (iii) il numero di punti di controllo specificati nel Modulo d'ordine.

5.2 DIRITTI E DOVERI

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

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.

5.3 UTILIZZO DELLE INFORMAZIONI DA PARTE DEL CLIENTE

L'uso delle informazioni risultanti dai Dati del Cliente è sotto il controllo e la responsabilità esclusivi del Cliente. Coerentemente con il generale dovere di diligenza professionale, il Cliente è responsabile di verificare e garantire la coerenza e l'accuratezza delle informazioni prima di ogni utilizzo.

5.4 MODELLI DI PUNTI DI CONTROLLO

Il Cliente riconosce che i modelli di punti di controllo personalizzati dal Cliente durante l'installazione del Box non sono coperti da diritti di proprietà intellettuale. Il Fornitore può quindi includerli in quanto tali nel Software come modelli personalizzati.

6. 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.

6.1 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.

6.2 MANUTENZIONE

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.

• Processo di installazione e intervento

- Se il Modulo d'ordine prevede l'utilizzo SaaS del Software, le Correzioni e le nuove Versioni sono installate dal Fornitore direttamente sulla Piattaforma del Cliente senza che il Cliente ne sia necessariamente informato, in modalità trasparente per il Cliente. Tuttavia, in caso di necessità tecniche, il Cliente sarà informato che l'installazione di una Correzione o la distribuzione di una nuova Versione richiede la modifica della configurazione personalizzata del Box.

- Se il Modulo d'ordine prevede l'utilizzo in Locale del Software, il Fornitore installa le Correzioni e le nuove Versioni direttamente sulla Piattaforma del Cliente, nei tempi concordati con il Cliente.

6.3 ACCESSO ALLA PIATTAFORMA E AL SOFTWARE

Se la Licenza è concessa per l'uso SaaS del Software, il Cliente può accedere al Software da remoto collegandosi all'URL web comunicato via e-mail dal Fornitore al Referente tecnico del Cliente, noto alla Data di decorrenza della Licenza.

- Accesso remoto al Software tramite connessione all'indirizzo Internet fornito dal Fornitore, con una disponibilità minima del 99,9%,

- 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.

6.4 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.

Dati del Cliente Durante il funzionamento dei Servizi software associati, il Fornitore potrebbe dover accedere ai Dati del Cliente raccolti dal Box, estrarli dal Box e riprodurli in un ambiente IT diverso da quello del Cliente.

Il Fornitore chiederà il consenso del Cliente prima dell'estrazione e dell'elaborazione di questi dati. Il presente contratto è soggetto, ove pertinente, alle clausole giuridiche specificate nelle Condizioni generali in materia di protezione dei dati personali.

In ogni caso, vale la clausola di NON DIVULGAZIONE contenuta nelle Condizioni generali.

Il trattamento è riservato al solo personale autorizzato dal Fornitore, compreso il personale addetto all'assistenza o alla ricerca e sviluppo, e le persone indicate nel contratto con il Cliente.

Una volta notificato l'intervento, il Cliente dovrà eseguire un backup dei propri Dati del Cliente e assicurarsi che l'operazione di backup vada a buon fine.

7. RESTITUZIONE E REVERSIBILITÀ

Alla cessazione del Contratto, il Cliente e/o il terzo indicato dal Cliente (di seguito "Successore") può recuperare i Dati del Cliente tramite l'API del Software.

Il Cliente dovrà restituire al Fornitore il Box in forma hardware o cancellare il Box come macchina virtuale.

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.
