

**INDICE**

- 1. DEFINIZIONI**
- 2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE**
  - 2.1 Funzionalità del Software
  - 2.2 Condizioni tecniche minime
- 3. DURATA DELLA LICENZA**
- 4. CONSEGNA**
- 5. UTILIZZO DEL SOFTWARE**
  - 5.1 diritto di utilizzo
  - 5.2 Licenza software pre-release
  - 5.3 Prova, campionario prodotti, licenza di software non destinato alla vendita
- 6. SERVIZI SOFTWARE ASSOCIATI**
  - 6.1 Assistenza tecnica funzionale online
  - 6.2 Manutenzione programmata
  - 6.3 Hosting software
  - 6.4 Disponibilità
  - 6.5 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 o nella sezione "Servizio software associato" infra:

**"Software"**: EV Reach.

**"Account Cliente"**: l'ambiente specifico del Cliente situato nel sito web del Fornitore, che consente al Cliente di gestire la propria Licenza e gli Utenti simultanei.

**"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 3 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.

**"Utenti simultanei"**: utenti autorizzati sotto la responsabilità del Cliente che hanno il diritto di utilizzare il Software contemporaneamente.

**"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.

**"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 Patch 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.

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

## 2. DESCRIZIONE DEL SOFTWARE

### 2.1 FUNZIONALITÀ DEL SOFTWARE

Il Software è uno strumento per il monitoraggio, la gestione e il controllo remoto delle apparecchiature informatiche che consente l'assistenza a distanza e l'automazione dei processi informatici.

Quando un Utente simultaneo del Software prende il controllo del computer di una persona, sullo schermo si apre una finestra per informare questa persona che (i) è in corso un controllo a distanza e (ii) può interromperlo.

La documentazione del Software è disponibile sul sito web 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 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.

## 3. DURATA DELLA LICENZA

La Licenza software è concessa per il numero di anni specificato nel Modulo d'ordine.

## 4. CONSEGNA

A seguito della dimostrazione del Software, durante la quale il Cliente ha potuto verificare che la soluzione del Fornitore soddisfa i suoi requisiti, il Cliente ordina il Software, il quale è consegnato dal Fornitore mediante l'invio di un link per il download.

Durante il download del Software il Cliente accetta online le Condizioni generali e particolari.

## 5. UTILIZZO DEL SOFTWARE

### 5.1 DIRITTO DI UTILIZZO

**Finalità:** il Cliente utilizzerà il Software per le proprie esigenze interne, ovvero per il monitoraggio, la gestione e il controllo remoto delle apparecchiature informatiche.

**Oggetto:** il diritto di utilizzo del Software è limitato ai moduli indicati nel Modulo d'ordine. Il Software può essere utilizzato solo alle condizioni specificate nella Documentazione e dal numero di Utenti simultanei (i) previsti dalla Licenza e indicati nell'Account Cliente e (ii) situati nel paese del Cliente, indicato nell'indirizzo del Cliente nel relativo Modulo d'ordine. Se il Software è utilizzato congiuntamente a Service Manager, l'ambito aziendale e le metriche di localizzazione devono adeguarsi a quelle concordate per l'abbonamento del Service Manager del Cliente.

**Monitoraggio dell'uso corretto:** Il Software dispone di una funzione che gli consente di comunicare in remoto con i server del Fornitore relativamente agli aspetti di conformità alla licenza. Il Cliente acconsente al funzionamento di questa funzione remota. Se per qualsiasi motivo al Software è impedito di effettuare la chiamata remota ai server del Fornitore, il Software smetterà di funzionare entro sette (7) giorni, a meno che la funzionalità non sia ripristinata in consultazione tra il Cliente e il team di supporto del Fornitore.

### 5.2 LICENZA SOFTWARE PRE-RELEASE

Se il Software messo a disposizione è una release pre-commerciale o un software beta ("Software pre-release"), le clausole seguenti si applicano in aggiunta alle clausole relative all'ambito di utilizzo del Software.

Il Software pre-release non rappresenta il Software definitivo e può contenere bug, errori e altri problemi che potrebbero causare guasti al sistema o di altro tipo o perdita di dati.

La fornitura di Software pre-release non costituisce in alcun modo un rilascio commerciale tale da vincolare il Fornitore a obblighi di legge. DI CONSEGUENZA, L'USO DEL SOFTWARE PRE-RELEASE DA PARTE DEL CLIENTE È A SUO RISCHIO E PERICOLO. IL SOFTWARE PRE-RELEASE E LA RELATIVA DOCUMENTAZIONE VENGONO FORNITI NELLO STATO IN CUI SI TROVANO SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, NÉ LEGALE NÉ CONTRATTUALE.

Una Licenza Software pre-release può essere risolta in qualsiasi momento (i) con comunicazione data dal Fornitore con qualsiasi mezzo, incluse, a titolo esemplificativo e non esaustivo, e-mail o comunicazione elettronica sull'account online del Cliente o (ii) al rilascio commerciale di tale Software da parte del Fornitore.

Non è previsto alcun obbligo di assistenza funzionale o tecnica da parte del Fornitore per la Licenza software pre-release.

### 5.3 PROVA, CAMPIONARIO PRODOTTI, LICENZA DI SOFTWARE NON DESTINATO ALLA VENDITA

Se il Software messo a disposizione è un software di prova, di avviamento, di campionatura o non destinato alla rivendita (Software di prova), le clausole seguenti si applicano in aggiunta alle clausole relative all'ambito di utilizzo del Software.

Il Software di prova può presentare funzionalità limitate e deve essere utilizzato solo a scopo dimostrativo e di valutazione, e non per scopi di produzione. PER SUA STESSA NATURA, IL SOFTWARE DI PROVA È UTILIZZATO DAL CLIENTE A PROPRIO RISCHIO E PERICOLO. IL SOFTWARE DI PROVA E LA RELATIVA DOCUMENTAZIONE VENGONO FORNITI NELLO STATO IN CUI SI TROVANO SENZA ALCUN TIPO DI GARANZIA, NÉ LEGALE NÉ CONTRATTUALE.

La Licenza software di prova può essere revocata in qualsiasi momento su preavviso del Fornitore con qualsiasi mezzo, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un'e-mail o una comunicazione elettronica sull'account online del Cliente.

Il Fornitore non ha alcun obbligo di assistenza funzionale o tecnica per la licenza del software di prova, campionario prodotti, software non destinato alla vendita.

## 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 ONLINE

#### 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 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.

### 6.3 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%,
- 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
- 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.

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.

### 6.5 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.

\*\*\*