

TERMINI E CONDIZIONI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE (SMA)

Le presenti Condizioni di Assistenza e Manutenzione ("Condizioni SMA") sono stipulate da e tra HYBRID Software ("HYBRID") e il Cliente ("Cliente") e sono concordate nella Conferma d'ordine. Le presenti Condizioni SMA si applicano ai Servizi di Assistenza e Manutenzione offerti da HYBRID e devono essere lette insieme alle Condizioni di vendita di HYBRID e ai Contratto di Licenza Software applicabili.

Le Condizioni di vendita e i termini del/i Contratto/i di Licenza Software applicabile/i hanno la precedenza sulle presenti Condizioni SMA.

1. DEFINIZIONI

Qualsiasi termine in maiuscolo utilizzato nelle presenti Condizioni SMA che non sia definito nel presente documento avrà il significato attribuito a tale termine come indicato nella sezione 1 delle Condizioni di vendita.

Per "**Contratto**" si intende il Contratto per l'acquisto di Prodotti e/o Servizi HYBRID, costituito dall'Offerta di HYBRID, dalle Condizioni di Vendita, dal Contratto di Licenza Software, dalle presenti Condizioni di Assistenza e Manutenzione e da qualsiasi altro documento qui allegato per riferimento.

Per "**Assistenza Clienti Avanzata (ACS)**" si intendono i Servizi di assistenza aggiuntivi e specifici rispetto ai Servizi di Assistenza e Manutenzione riservati ai Clienti con un contratto di Assistenza Clienti Avanzata.

Per "**Giorno lavorativo**" si intende dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali.

Per "**Orario d'ufficio**" si intende dalle 09.00 alle 17.00 nei Giorni lavorativi nel fuso orario di HYBRID, automaticamente adattato per riflettere i cambiamenti dell'ora legale.

"**Incidente**" indica qualsiasi evento che rappresenta una deviazione dalla normalità che causa un'interruzione del/i Prodotto/i o che potrebbe portare a un'interruzione o a una riduzione della qualità del/i Prodotto/i.

Per "**Nuova Versione**" si intende qualsiasi versione principale del Prodotto, che incorpora nuove funzionalità o miglioramenti importanti alle funzionalità del Prodotto, e inoltre può contenere anche aggiornamenti di sicurezza, correzioni di incidenti e/o altre modifiche (minori) al Prodotto. HYBRID determina ciò che costituisce una Nuova versione.

"**Problema**" indica una causa sconosciuta di uno o più Incidenti.

Per "**Tempo di risposta**" si intende il periodo che intercorre fino alla conferma da parte di HYBRID dell'incidente segnalato, dal ricevimento delle informazioni richieste dal Cliente affinché il Servizio di Assistenza di HYBRID inizi la risoluzione e apra un ticket di supporto nei sistemi di HYBRID.

Per "**Servizi di Assistenza e Manutenzione**" si intendono i servizi di assistenza e manutenzione forniti da HYBRID come specificato nelle presenti Condizioni SMA.

"**Durata del Servizio di Assistenza e Manutenzione**" il termine definito per l'esecuzione dei Servizi di Assistenza e Manutenzione, come concordato nella Conferma d'ordine.

Per "**Referente Tecnico**" si intende il contatto primario del Cliente responsabile della ricezione delle comunicazioni da parte di HYBRID e autorizzato a impartire istruzioni per conto del cliente. HYBRID deve essere informata tempestivamente, almeno via e-mail, in caso di cambiamento del Referente Tecnico.

Per "**Aggiornamento**" si intende una release del relativo Prodotto contenente aggiornamenti di sicurezza, correzioni di incidenti, correzioni di bug, patch e/o modifiche minori al Prodotto.

2. PRODOTTO/I COPERTO/I E MODULO/I SOFTWARE

I Servizi di Assistenza e Manutenzione resi ai sensi del Contratto si applicano esclusivamente al/i Prodotto/i esplicitamente indicati come rientranti nell'ambito dei Servizi di Assistenza e Manutenzione, come definiti nella relativa Conferma d'ordine alla data di Entrata in vigore del Contratto, e sono forniti per la durata del Servizio di Assistenza e Manutenzione concordata. Durante il periodo di validità del Servizio di assistenza e manutenzione, il Cliente può richiedere l'aggiunta di prodotti coperti, previo consenso di HYBRID e accordo sulle Tariffe aggiuntive di Assistenza e Manutenzione applicabili.

I Servizi di assistenza e manutenzione sono inclusi nei Prodotti in abbonamento/noleggior per la durata limitata definita nell'Offerta. Nel caso in cui il Cliente abbia stipulato un Contratto di Assistenza e Manutenzione valido per il/i Prodotto/i, il Cliente sarà obbligato a procurarsi anche i Servizi di assistenza e manutenzione per tutti i moduli opzionali del Software, come indicato nel dettaglio nell'Offerta.

3. SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Durante il Periodo di validità del Servizio di Assistenza e Manutenzione e in relazione al/i Prodotto/i coperto/i, HYBRID fornirà i seguenti Servizi di Assistenza e Manutenzione standard del settore:

3.1 Servizi di assistenza

3.1.1 Portata del servizio

HYBRID fornirà assistenza tecnica per quanto riguarda il/i Prodotto/i coperto/i. L'assistenza consisterà nel rispondere a domande relative a incidenti e comportamenti impreveduti del/i Prodotto/i, a segnalazioni da parte del Cliente che un Prodotto non funziona o non funziona in modo sostanzialmente conforme alla Documentazione e nel fornire informazioni generali, consigli e istruzioni in relazione alla funzionalità del/i Prodotto/i per cui si fornisce assistenza.

Il Cliente sarà responsabile di fornire l'assistenza di prima linea all'helpdesk per i singoli utenti finali del/i Prodotto/i coperto/i, e il Cliente sarà responsabile di vagliare le richieste tecniche di prima linea e di inoltrare a HYBRID solo i problemi che non possono essere risolti dal Referente Tecnico del Cliente.

3.1.2 Disponibilità (orari di servizio) e contatto

Il Servizio di Assistenza HYBRID è a disposizione del Referente Tecnico e di un massimo di tre (3) dipendenti nominati del Cliente durante l'Orario d'ufficio. Il Cliente è tenuto a mantenere aggiornato l'elenco dei dipendenti nominati e a informare HYBRID di eventuali cambiamenti il prima possibile. HYBRID non avrà alcun obbligo di accettare chiamate o richieste direttamente da, o comunque interagire direttamente con, personale diverso dal Referente Tecnico del Cliente e dai dipendenti citati.

HYBRID fornisce assistenza linguistica in inglese durante l'orario d'ufficio. Il supporto linguistico locale è disponibile in Germania, Francia, Italia, Spagna e Repubblica Popolare Cinese.

Le richieste di assistenza possono essere inserite attraverso il sistema di ticketing del Servizio di Assistenza HYBRID o via e-mail. Il Servizio di Assistenza HYBRID è accessibile anche telefonicamente durante l'Orario di lavoro solo per gli incidenti critici.

3.1.3 Servizio riparativo / Tempo di risposta

Se il Cliente individua un Incidente, lo segnalerà tempestivamente per iscritto al Servizio di Assistenza HYBRID, specificando

- (a) la natura dell'Incidente;
- (b) le circostanze in cui si è verificato l'Incidente, compresi i processi in esecuzione al momento in cui si è verificato l'Incidente;
- (c) informazioni tecniche relative alla macchina su cui il Prodotto era in funzione al momento dell'Incidente;
- (d) le eventuali misure adottate da Cliente subito dopo l'Incidente; e
- (e) l'impatto immediato dell'Incidente sulla capacità del Cliente di utilizzare il Prodotto.

Al ricevimento della segnalazione di tale incidente, HYBRID lo valuterà e lo classificherà in base alla Tabella dei Livelli di Gravità di seguito riportata e risponderà entro i tempi di risposta del Servizio di Assistenza di seguito indicati. Dopo aver ricevuto la segnalazione di un incidente, il Servizio di Assistenza HYBRID utilizzerà un metodo appropriato per fornire al Cliente aggiornamenti rilevanti sullo stato di avanzamento.

Le priorità per la risoluzione degli incidenti sono determinate in base alle conseguenze sui processi aziendali giudicate dal Servizio di Assistenza HYBRID e suddivise in tre livelli di gravità:

Gravità 1 ("Critico"):

- Qualsiasi uso (continuato) del/i Prodotto/i impossibile
- Gli utenti non possono più accedere al/i Prodotto/i
- Nessuna soluzione disponibile

Gravità 2 ("Maggiore"):

- Una funzione critica del Prodotto non può funzionare in modo sostanzialmente conforme alla Documentazione
- Alcune parti di un'applicazione fondamentale per l'azienda non sono disponibili, non funzionano correttamente o hanno un rendimento scadente
- Nessuna soluzione disponibile

Gravità 3 ("Normale"):

- Un Prodotto funziona normalmente ma presenta Problemi minori che non influiscono o influiscono solo in minima parte sul risultato (ad esempio, ci sono effetti minori come Problemi di prestazioni, la grafica non è posizionata correttamente o ci sono problemi di visualizzazione dei dati)
- L'utente/Gli utenti possono continuare, ma la produttività è ridotta a causa dell'Incidente
- L'Incidente non ha conseguenze immediate sui processi aziendali del Cliente
- È disponibile un'alternativa

Gravità	Tempo di risposta (Orario d'ufficio)
Gravità 1 (Critico)	<3h (90%)
Gravità 2 (Maggiore)	2 giorni lavorativi (85%)
Gravità 3 (Normale)	5 giorni lavorativi (85%)

Il Tempo di risposta è calcolato in base agli orari di servizio. I Tempi di risposta massimi variano a seconda della gravità dell'Incidente. Le richieste inviate via e-mail saranno sempre trattate inizialmente come di gravità "Normale".

Alle richieste di assistenza generiche (ad esempio, una richiesta sulle funzionalità disponibili) verrà data risposta con il massimo impegno e in tempi ragionevoli, tenendo conto della natura specifica della richiesta.

Il Cliente è tenuto a contattare telefonicamente in modo tempestivo il Servizio di Assistenza HYBRID per gli incidenti di gravità 1 ("Critici"), inseriti attraverso il sistema di ticketing o via e-mail.

Il Servizio di riparazione può essere eseguito, a discrezione di HYBRID, fornendo una correzione del software (come una patch permanente o temporanea o una soluzione alternativa), o fornendo un Aggiornamento o una Nuova Versione che risolva il Problema del Cliente.

HYBRID avrà il diritto di utilizzare le competenze generali, le conoscenze tecniche e le abilità che il personale di HYBRID o i suoi subappaltatori o affiliati hanno appreso in relazione ai Servizi di Assistenza e Manutenzione. Il Cliente concede a HYBRID un diritto mondiale, illimitato, permanente, non revocabile, trasferibile, sub-licenziabile e gratuito di archiviare e utilizzare suggerimenti, feedback, richieste di miglioramento, raccomandazioni, correzioni o altri feedback e idee forniti dal Cliente.

3.2 Servizi di Manutenzione

I Clienti che sottoscrivono i Servizi di Assistenza e Manutenzione avranno diritto a ricevere, durante il Periodo di Assistenza e Manutenzione, gli Aggiornamenti e le Nuove Versioni del/i Prodotto/i coperto/i secondo il normale programma di rilascio di HYBRID.

HYBRID dovrà mettere a disposizione del Cliente tali Aggiornamenti o Nuove Versioni in formato elettronico. Gli aggiornamenti e le nuove versioni saranno resi disponibili al Cliente attraverso un centro dati designato, un link di download sicuro, e-mail o altri metodi elettronici come stabilito da HYBRID. HYBRID dovrà fornire al Cliente le credenziali di accesso, le chiavi di attivazione o di licenza o altre informazioni necessarie per accedere, scaricare e installare gli Aggiornamenti e/o le Nuove Versioni.

4. ESCLUSIONI E ASSISTENZA CLIENTI AVANZATA

4.1 Esclusioni

I Servizi di Assistenza e Manutenzione sono forniti solo ed esclusivamente per il/i Prodotto/i identificati nell'ambito dei Servizi di Assistenza e Manutenzione nella Conferma d'ordine.

Nonostante qualsiasi disposizione contraria contenuta nel presente Contratto, HYBRID non avrà alcun obbligo di fornire alcun Servizio di Assistenza o Manutenzione al Cliente nella misura in cui tali servizi derivino da o si riferiscano a uno dei seguenti elementi:

- Qualsiasi hardware o software non fornito da HYBRID;
- Prodotti alterati, danneggiati o modificati dal Cliente o da terzi non approvati per iscritto da HYBRID;
- Manipolazione impropria o errata dei Prodotti da parte del Cliente;
- Utilizzo di Prodotti non conformi alla Documentazione in vigore;
- Qualsiasi violazione del Contratto e/o del Contratto di Licenza Software applicabile, compresa qualsiasi violazione dell'ambito di una concessione di licenza;
- Modifiche, servizi o tentativi di riparazione o ripristino del Prodotto da parte di persone diverse da quelle di HYBRID o da un rivenditore autorizzato o da un rappresentante approvato da HYBRID;
- Prodotti installati su un hardware o un ambiente operativo non supportato da HYBRID, incluso, a titolo esemplificativo, il mancato mantenimento da parte del Cliente di un ambiente operativo adeguato o di requisiti minimi di sistema come descritto nella documentazione del Prodotto;
- Qualsiasi Problema o difficoltà con i servizi informatici e di rete del Cliente, compresi i certificati SSL e i Problemi con i file PEM;
- Eventuali Problemi o difficoltà con i database proprietari dell'Utente, inclusi, a titolo esemplificativo, qualsiasi corruzione legata a malfunzionamenti causati da hardware incompatibile o obsoleto dell'Utente;
- Problemi con software di terze parti o con API di terze parti.
- L'ambiente operativo del Cliente viene colpito da hacking, malware, ransomware o qualsiasi altro tipo di software dannoso;
- L'utilizzo di Prodotti che non siano la versione più recente, salvo che non sia stato diversamente concordato per iscritto dalle parti;
- Incidenti che non possono essere riprodotti da HYBRID;
- Prodotti a fine vita.

Eventuali costi aggiuntivi sostenuti da HYBRID a causa delle esclusioni di cui sopra saranno addebitati al Cliente alla tariffa oraria in vigore in quel momento.

Qualsiasi sandbox, ambiente di staging, release review, beta, education, demo, trial, test, account per sviluppatori e/o debugger e qualsiasi altro ambiente non di produzione o di test sono espressamente esclusi dai Servizi di Assistenza e Manutenzione.

4.2 Assistenza Clienti Avanzata (ACS)

L'Assistenza Clienti Avanzata è disponibile solo per i Clienti che hanno un contratto di Assistenza Clienti Avanzata con HYBRID. L'esatta portata dell'Assistenza Clienti Avanzata si baserà sui requisiti del Cliente e sul suo profilo aziendale specifico.

I seguenti servizi di assistenza sono disponibili solo nell'ambito dell'Assistenza Clienti Avanzata:

- Servizio di Assistenza al di fuori dell'Orario d'ufficio (ad es. nei fine settimana), compreso il Servizio di Assistenza globale 24/7
- Servizio di Assistenza per Prodotti e/o software personalizzati
- Assistenza Hypercare
- Canale/i di assistenza dedicato/i
- Aumento dei Tempi di risposta
- Obiettivi di tempo di risoluzione
- Recensioni del sistema
- Monitoraggio delle prestazioni
- Guida al release
- Architettura della soluzione
- Supporto all'implementazione
- Supporto operativo

5. OBBLIGHI DEL CLIENTE

Il Cliente è responsabile di fornire tempestivamente a HYBRID informazioni sufficienti per consentire a HYBRID di comprendere e riprodurre completamente un Incidente.

Il Cliente dovrà in ogni momento fornire (i) un adeguato accesso remoto ai Prodotti e (ii) nel caso in cui si ritenga necessario un intervento in loco, l'accesso fisico al luogo in cui i Prodotti sono utilizzati al fine di facilitare l'esecuzione dei Servizi richiesti. In caso di visita in loco, il personale di HYBRID si conformerà agli orari di lavoro ragionevoli e alle procedure di sicurezza del Cliente.

Il Cliente è tenuto a eseguire i backup di routine del sistema e i backup come descritto nella Documentazione.

Al fine di fornire i Servizi di Assistenza e Manutenzione ai sensi delle presenti Condizioni, HYBRID potrà apportare modifiche al/i Prodotto/i. Se richiesto, il Cliente dovrà fornire l'accesso al/i Prodotto/i durante il consueto orario di lavoro dopo la notifica da parte di HYBRID che una modifica sarà incorporata in loco. Nel caso in cui l'accesso sia rifiutato, HYBRID declina ogni responsabilità per la fornitura del Servizio.

In relazione al/i Prodotto/i in cui esistono dipendenze di versione, HYBRID consiglia esplicitamente di mantenere i Prodotti alla stessa versione, in particolare in caso di Aggiornamento o Nuova versione. Nel caso in cui il Cliente non segua tali consigli, le garanzie previste in relazione al/i Prodotto/i interessato/i saranno nulle e HYBRID declina ogni responsabilità in relazione al mancato adempimento di uno qualsiasi degli obblighi previsti dalle presenti Condizioni SMA.

6. CANONE DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

In considerazione dei diritti qui previsti, il Cliente accetta di pagare a HYBRID il Canone di Supporto e Manutenzione ("Canone SMA") applicabile, come indicato nella Conferma d'ordine, e tutti i costi aggiuntivi qui previsti.

Il canone SMA applicabile è soggetto a revisione annuale da parte di HYBRID. HYBRID ha diritto a un aumento automatico del Canone SMA fino a un massimo del 5% annuo, senza il previo consenso del Cliente, con effetto dal 1° gennaio di ogni anno solare. HYBRID fornirà al Cliente un preavviso scritto di novanta (90) giorni in caso di aumento del Canone SMA superiore al 5%. Nel caso in cui il Cliente non sia d'accordo con tale modifica dei prezzi di oltre il 5%, il Cliente, come unica soluzione, ha la possibilità di cancellare il Servizio corrispondente in conformità alle Condizioni.

HYBRID può addebitare al Cliente le spese di viaggio e di soggiorno nel caso in cui sia necessario un intervento in loco, che avverrà solo previo accordo scritto del Cliente. Anche il tempo di viaggio sarà considerato come tempo impiegato e per esso si applicherà la tariffa oraria attuale di HYBRID.