

Addendum al Contratto di supporto aziendale Rocket Software

Supporto esteso

Il presente Addendum fornisce una descrizione e i termini e le condizioni aggiuntivi in base ai quali Rocket Software fornirà il Supporto esteso all'entità che acquisita ("utente" o "Cliente") da Rocket Software o da un rivenditore autorizzato. Il presente Addendum modifica e integra il Contratto di supporto aziendale Rocket Software. In caso di contratto di supporto aziendale Rocket Software. In caso di contraddizioni tra le disposizioni del presente Addendum e quelle del Contratto di supporto aziendale, le disposizioni del presente Addendum prevarranno. Con "Rocket Software" o "nostra" si intende l'entità legale Rocket Software autorizzata a concedere in licenza il software per il quale viene acquistato il Supporto esteso nel paese in cui vengono forniti questi servizi.

Quando termina il periodo di Manutenzione corrente, la release di un prodotto viene inserita nel periodo di Manutenzione prolungata. Se un cliente del Supporto ha bisogno di aprire incidenti e ricevere supporto tecnico o supporto per i difetti critici per le release dei prodotti in Manutenzione prolungata, dovrà acquistare un piano di Supporto esteso, il cui costo andrà a sommarsi a quelli del Contratto di supporto aziendale e del Supporto.

Questo Programma di Supporto esteso Rocket Software (Supporto esteso) amplia la capacità dei Clienti di ricevere supporto tecnico e hotfix per gli incidenti classificati come Critici, secondo la definizione di Rocket Software, per un massimo di due anni dalla data in cui la release del prodotto termina il periodo di Manutenzione corrente e viene inserita nel periodo di Manutenzione prolungata.

Le funzioni del Supporto esteso includono:

- Capacità di aprire incidenti per le release dei prodotti in Manutenzione prolungata
- Possibilità di richiedere un hotfix per gli incidenti classificati da Rocket Software come Critici (come descritto nel Contratto di supporto aziendale Rocket Software), inclusi i problemi di sicurezza

Supporto esteso limitato

Al termine del periodo di Supporto esteso, è disponibile il "Supporto esteso limitato", che offre un supporto tecnico ragionevole dal punto di vista commerciale purché la release del prodotto sia in Manutenzione prolungata.

Servizi inclusi	Manutenzione corrente	Manutenzione prolungata	Supporto esteso	Supporto esteso limitato***
Supporto per ricerca e sviluppo, tra cui innovazioni, compatibilità delle piattaforme e conformità normativa, privacy dei dati e aggiornamenti sulla sicurezza	Si			
Supporto tecnico	Si		Si	Si
Patch e hotfix nuovi	Si		**Solo per problemi critici	
Accesso al portale del Customer Support	Si	Si	Si	Si
Accesso alle release nuove ed esistenti*	Si	Si	Si	Si

Gli orari di attività sono determinati dal programma di supporto del cliente.

*Per la disponibilità, consultate la roadmap dei prodotti.

**Problemi critici definiti nel Contratto di supporto aziendale Rocket Software. Consultate il sito <https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements> per i termini e condizioni completi.

***Il Supporto esteso limitato è disponibile al termine del periodo di Supporto esteso.

Termini e condizioni

1. Il cliente deve disporre di un Contratto di supporto attivo per l'intera durata del programma di Supporto esteso.
2. Il termine minimo per il Supporto esteso è di 12 mesi. Le quote non sono rimborsabili.
3. Il Supporto esteso è disponibile per la maggior parte delle soluzioni che hanno terminato il periodo di Manutenzione corrente e sono disponibili in Manutenzione prolungata.
4. Il Supporto esteso è disponibile per un massimo di due anni dalla data in cui la release del prodotto termina il periodo di Manutenzione corrente e viene inserita nel periodo di Manutenzione prolungata.
5. Il Supporto esteso è disponibile solo per le release di prodotti idonee per gestire problemi di interruzione della produzione nuovi e non duplicati segnalati come difetti dal cliente e confermati dal Customer Support Rocket Software dalla data in cui la release del prodotto viene inserita nel periodo di Manutenzione prolungata.
6. La risoluzione può essere una patch, un hotfix o una soluzione. Rocket Software potrebbe non essere in grado di fornire una risoluzione per tutti gli errori segnalati, ma adotterà misure ragionevoli dal punto di vista commerciale per ridurre la gravità del problema al livello 2 o 3 (come descritto nel Contratto di supporto aziendale Rocket - Software).
7. Qualsiasi patch o hotfix richiesto sarà disponibile solo nella patch più recente della release del prodotto inserita nel periodo di Manutenzione prolungata. Se un cliente utilizza una patch precedente, dovrà prima applicare quella più recente.
8. Il Supporto esteso sarà disponibile solo per risolvere quei problemi, compresi i problemi di sicurezza, che il Customer Support Rocket Software riconosce come difetti del prodotto e non per introdurre nuove funzionalità o per il retrofitting di funzionalità o correzioni, disponibili nelle release successive del Software.
9. Il Supporto esteso è disponibile solo per le combinazioni di moduli, piattaforme e client ufficialmente supportate. Lo stato di "ufficialmente supportato" viene determinato caso per caso a esclusiva discrezione di Rocket Software durante il processo di revisione iniziale dell'incidente utilizzando la documentazione relativa al modulo o ai moduli in questione.
10. Il Supporto esteso esclude l'hardware, tra cui le appliance hardware e la certificazione e i test del software da utilizzare negli ambienti hardware.
11. Gestione prodotti Rocket Software esamina i problemi critici (o di sicurezza) identificati da Rocket Software o segnalati dai clienti e programma una correzione ragionevole dal punto di vista commerciale, che potrebbe essere applicata in una release in Supporto esteso o Manutenzione corrente o in una release futura.
12. Il periodo di Supporto esteso è specificato nel modulo di rinnovo o ordine.
13. Le patch o gli hotfix su qualsiasi personalizzazione o prodotto non Rocket Software non sono inclusi.
14. Rocket Software non è responsabile della fornitura del Supporto esteso nel caso in cui la risoluzione dei problemi di interruzione della produzione dipenda da problemi irrisolti con prodotti di terze parti, ad esempio la non disponibilità del supporto di terze parti.
15. Il Supporto esteso non è disponibile per i prodotti di terze parti. Il ciclo di vita del software per i prodotti di terze parti rivenduti da Rocket Software è stabilito solo dai fornitori di terze parti.
16. Al termine del periodo di Supporto esteso, Rocket Software fornirà solo un supporto ragionevole dal punto di vista commerciale per la risoluzione dei problemi (Supporto esteso limitato). Per alcune soluzioni, anche a causa delle dipendenze dalle release di terze parti, il prodotto potrebbe essere idoneo solo per il Supporto esteso limitato.
17. Tutti gli incidenti vengono esaminati e valutati dal Customer Support Rocket Software per fornire una risposta e una risoluzione.
18. Se viene identificato un problema e si stabilisce che si tratta di un difetto del prodotto nella release in Manutenzione prolungata, il Customer Support Rocket Software tenterà di riprodurre il problema con una release in Manutenzione corrente e, in caso di esito positivo, richiederà una correzione, che potrà essere eseguita solo in una release in Manutenzione corrente o in una release futura.

Esclusione di garanzia per il Supporto esteso limitato

Per capire in che modo il Supporto esteso si inserisce nel ciclo di vita complessivo del Supporto tecnico, consultate la policy: <https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>.

Per vedere quali versioni dei prodotti sono idonee per il Supporto esteso, consultate le date delle release dei prodotti nella tabella del ciclo di vita del Supporto tecnico: <https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>.

Consultate il Contratto di supporto aziendale che regola il vostro Piano di supporto: <https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>

Scoprite di più su <https://www.rocketsoftware.com/company/trust/agreements>