

Contratto di supporto aziendale Rocket Software ex Micro Focus

Il presente Contratto di supporto aziendale ("Contratto di supporto") descrive i servizi di supporto e manutenzione ("Supporto") e i termini e le condizioni ai quali Rocket Software, Inc. e/o le sue affiliate forniscono supporto all'azienda acquistando supporto da Rocket Software o da un rivenditore autorizzato ("tu" o "Cliente"). Per "Software Rocket" o "nostro" si intende l'entità legale Rocket Software autorizzata a distribuire il software per il quale viene acquistato il supporto ai sensi del presente Contratto di supporto ("Software") nel paese in cui viene fornita la licenza di supporto.

Riepilogo delle caratteristiche

Le funzionalità di Supporto descritte nel presente Contratto sono le seguenti:

- Supporto self-service online
- Supporto tecnico
- Aggiornamenti Software

Supporto self-service online

L'assistenza self-service online ("Supporto self-service") è disponibile 24 ore su 24 sul portale del supporto all'indirizzo <https://www.rocketsoftware.com/en-us/support> e consente di:

- Scaricare elettronicamente gli ultimi Aggiornamenti Software
- Consultare la nostra vasta Knowledge Base tecnica online per scoprire problemi noti e documenti tecnici
- Accedere alla documentazione e alle guide per l'installazione e l'utilizzo del prodotto Software
- Interagire con altri utenti nella "comunità" ed esplorare le app aggiuntive nel Marketplace
- Esaminare l'elenco dei prodotti Software attualmente coperti dal Contratto di supporto
- Registrarsi per ricevere notifiche e-mail quando sono disponibili nuovi Aggiornamenti Software

Supporto tecnico

Registrazione di un numero illimitato di incidenti

L'utente può registrare un numero illimitato di richieste di Supporto tecnico per segnalare errori o richiedere miglioramenti dei prodotti Software sul portale del supporto.

Supporto per difetti Rocket Software si impegna a compiere qualunque sforzo commercialmente ragionevole per correggere eventuali errori o difetti di progettazione del Software che è in grado di riprodurre sui propri sistemi di supporto. Inoltre, Rocket Software si impegna a intraprendere qualsiasi sforzo commercialmente ragionevole per eliminare vulnerabilità critiche che esponcano i sistemi ad attacchi o all'accesso da parte di utenti malintenzionati, attraverso la fornitura di una correzione del Software. Tuttavia, Rocket Software potrebbe fornire tale correzione come parte di un Aggiornamento Software più ampio anziché separatamente, in base alla criticità o al livello di priorità del difetto. Nell'ambito del processo di risoluzione dei problemi, potrebbe essere richiesto ai Clienti di installare le versioni più recenti di Software, file di ripristino, patch o Service Pack. Rocket Software potrebbe non essere in grado di fornire una correzione per tutti i difetti.

Chiavi di licenza sostitutive Per il Software che richiede una chiave di licenza per l'installazione, Rocket Software metterà a disposizione una chiave sostitutiva per l'installazione o la reinstallazione delle licenze autorizzate, purché la versione applicabile del Software sia normalmente disponibile per la distribuzione da parte di Rocket Software e se il Cliente dispone di un Contratto di supporto aziendale attivo. L'utente deve eliminare la licenza dal computer utilizzato in precedenza entro 30 giorni dalla ricezione della chiave sostitutiva, salvo diversa indicazione espressa nei termini di licenza applicabili per tale licenza.

Lingue di fornitura del Supporto

I centri di supporto internazionali forniscono il Supporto in lingua inglese. A seconda della conoscenza della lingua e della disponibilità delle risorse, il Supporto potrebbe essere disponibile anche in cinese, francese, tedesco, italiano, giapponese, portoghese o spagnolo. Il Supporto al di fuori dell'orario lavorativo locale standard può essere fornito solo in inglese.

Gestione delle escalation

Qualora l'utente dubiti ragionevolmente dell'impegno profuso da Rocket Software nella risoluzione di un problema, dopo la sua risposta a una richiesta di supporto, può chiedere al proprio addetto al supporto tecnico o alla chat di inoltrare il caso a un responsabile degli incidenti.

Livelli di gravità e obiettivi per i tempi di risposta

L'utente ha la possibilità di selezionare il Livello di gravità (come indicato nella tabella seguente) che rispecchia con maggior precisione l'attuale condizione. Rocket Software si riserva il diritto di riassegnare il Livello di gravità una volta avviata la diagnosi del problema, se stabilisce che quest'ultimo è stato classificato erroneamente.

Livello di gravità ¹	1: critico Sistema di produzione inattivo	2: alto Problema con una caratteristica o funzione importante	3: medio Problema con una caratteristica o funzione secondaria	4: basso Problema minore
Descrizione dei livelli di gravità	Sistema di produzione inattivo. Il prodotto è inutilizzabile e ciò determina la totale interruzione delle attività lavorative. Non sono disponibili soluzioni alternative.	Problema con una delle funzionalità principali. Le operazioni sono gravemente limitate, anche se è possibile continuare parzialmente il lavoro. È disponibile una soluzione alternativa.	Problema con una funzionalità secondaria. Il prodotto non funziona come previsto e provoca una piccola perdita di utilizzo. Potrebbe essere disponibile una soluzione alternativa.	Non si verifica alcuna perdita di servizio. Potrebbe trattarsi, ad esempio, di una richiesta di documentazione, di informazioni generali, di miglioramento del prodotto, ecc.
Obiettivi per i tempi di risposta				
Supporto aziendale Rocket Software Dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno in caso di gravità 1 ¹ Orario lavorativo per i livelli di gravità 2-4	1 ora	3 ore	6 ore	1 giorno lavorativo
Gli obiettivi per i tempi di risposta sono i tempi di risposta iniziali tipici per le richieste di supporto. Rocket Software potrebbe non fornire effettivamente una risposta in linea con tali obiettivi.				

1. Il supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno sarà fornito solo per i problemi di gravità 1 richiesti tramite telefono o webchat. È necessario fornire a Rocket Software un contatto presso il cliente con cui poter continuare a lavorare per risolvere il problema. Una volta ridotta la gravità del problema, il Supporto continuerà il giorno lavorativo successivo.

Aggiornamenti Software

Durante il periodo di copertura del Supporto acquistato, Rocket Software metterà a disposizione gli Aggiornamenti Software generali per il Software. L'utente deve disporre di un Contratto di supporto valido con Rocket Software al momento della richiesta di qualsiasi Aggiornamento Software per poter ricevere tale aggiornamento. In relazione alle release dei prodotti Software e ai relativi manuali di riferimento e documentazione per l'utente, gli Aggiornamenti Software sono costituiti unicamente da quanto segue:

- Con "Versione principale" si intende una release del prodotto Software in cui sono state introdotte importanti funzionalità nuove o migliorate, nell'ambito di un prodotto Software con lo stesso nome o con un modello di fornitura diverso. Per i prodotti Software, il cambiamento della Versione principale è indicato dalla modifica del numero a sinistra del separatore decimale (ad esempio, dalla versione 5.4 alla 6) o del numero dell'anno (ad esempio, dal 2015 al 2016) e viene messo a disposizione per la distribuzione generale al pubblico. Le licenze per le Versioni principali dei prodotti Software Rocket Software Acu o Extend

non sono incluse come benefit del Supporto e devono essere acquistate separatamente.

- Con "Versione secondaria" si intende una release del prodotto Software in cui sono stati introdotti miglioramenti secondari o correzioni alle funzionalità del prodotto disponibili nella Versione principale, ma che non modificano le funzionalità di base o le caratteristiche materiali del prodotto Software. Il cambiamento della Versione secondaria è indicato dalla modifica del numero a destra del separatore decimale (ad es., da 5.3 a 5.4) oppure da un numero di release (R) o di mese (ad es., GroupWise 2015 R2) e l'aggiornamento viene messo a disposizione per la distribuzione generale al pubblico.
- Con "Service Pack" si intende una release del prodotto Software generalmente disponibile al pubblico, che include più correzioni ed è identificata dalla modifica della cifra a destra del secondo separatore decimale (ad es., da 5.3.1 a 5.3.2) o dalla dicitura SPn a destra del secondo separatore decimale (ad es., 5.3 SP1).

- Una “Patch” è una versione del prodotto Software che include correzioni incrementali e viene messa a disposizione per la distribuzione generale al pubblico. La release della Patch
- è indicata con IPn o Pn a destra della versione attuale, ad esempio X.X.X IPn o Pn, X.X IPn o Pn oppure X IPn o Pn.
- Con “correzione Hotfix” si intende una release del prodotto Software creata per risolvere problemi specifici dei clienti e che viene fornita dal Supporto tecnico. Le correzioni Hotfix possono essere identificate dalla dicitura X.X.X.n.
- Ai fini della presente disposizione, con Suite si intende un singolo numero parte che fornisce al cliente diritti relativi a più prodotti Software separati, che insieme formano una soluzione completa. Una Suite di prodotti viene rilasciata quando uno qualsiasi dei singoli prodotti Software inclusi nel pacchetto della Suite contiene importanti funzionalità nuove o migliorate. Il cambiamento della versione di una Suite è indicato dalla modifica del numero a sinistra del separatore decimale (ad es., dalla versione 5.4 alla 6) o del numero dell'anno (ad es., dal 2015 al 2016) o dell'anno e del mese (ad es., 2016.11) e la Suite viene messa a disposizione per la distribuzione generale al pubblico. La versione di una Suite attiva un nuovo periodo Corrente nel ciclo di vita del Supporto tecnico per ciascun prodotto incluso nella Suite stessa, fatte salve diverse indicazioni nelle informazioni pubblicate sul ciclo di vita del Supporto tecnico Rocket Software.

Servizi di Supporto avanzati opzionali

Il Cliente può scegliere di acquistare separatamente le seguenti opzioni aggiuntive, disciplinate dalle condizioni del presente Contratto, dall'Addendum al Contratto di supporto aziendale Rocket Software relativo all'assistenza Premium Support e dai termini dei crediti Flexible Credits.

- Premium Support di Rocket Software offre tecnici e responsabili designati di livello senior per il supporto dell'account, che conoscono bene l'ambiente del cliente e forniscono tempi di risposta e servizi migliorati.
- I crediti Flexible Credits di Rocket Software sono una valuta di servizi, acquistabili in qualsiasi momento durante il periodo coperto dal Contratto di supporto aziendale, che forniscono un metodo flessibile per ottenere i servizi a breve termine aggiuntivi Support, Education o Consulting.

Termini aggiuntivi per il Contratto di supporto

Oltre al Riepilogo delle caratteristiche, al Supporto fornito si applicano i seguenti termini aggiuntivi al Contratto di supporto (“Termini aggiuntivi”). In caso di conflitto tra i presenti Termini aggiuntivi e il Riepilogo delle caratteristiche, i Termini aggiuntivi avranno la priorità.

1. Aggiornamenti Software

A. FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI SOFTWARE

Gli Aggiornamenti Software rilasciati da Rocket Software saranno resi disponibili elettronicamente. È possibile scegliere tra diversi tipi di supporti.

B. INSTALLAZIONE E UTILIZZO DEGLI AGGIORNAMENTI SOFTWARE

Il Cliente è responsabile di tutte le installazioni degli Aggiornamenti Software. Il Cliente ha diritto di installare e utilizzare un Aggiornamento Software fino al numero di licenze per cui ha acquistato il Supporto per il Software:

1. In base ai termini del Contratto di licenza con l'utente finale (incluse eventuali autorizzazioni di licenza aggiuntive) fornito con l'Aggiornamento Software o comunque applicabile allo stesso; oppure
2. Se non è disponibile alcun Contratto di licenza con l'utente finale (o autorizzazioni di licenza aggiuntive) fornito con l'Aggiornamento Software o comunque applicabile allo stesso, l'aggiornamento sarà soggetto alle condizioni del Contratto di licenza con l'utente finale e alle autorizzazioni di licenza aggiuntive applicabili alla versione del Software da aggiornare.

In deroga a qualsiasi termine contrario previsto nel presente Contratto di supporto, qualsiasi software open source integrato nell'Aggiornamento Software, o fornito con esso, viene concesso in licenza ai sensi della licenza open source applicabile.

C. PIATTAFORMA

Se il Software viene concesso in licenza per una piattaforma specifica (combinazione di hardware e sistema operativo), gli Aggiornamenti di tale Software sono sempre specifici della piattaforma cui si riferisce la licenza e possono essere utilizzati esclusivamente con quest'ultima. I benefit del Supporto non includono alcuna licenza per l'uso del Software su una piattaforma diversa o il diritto di acquistare tale licenza a un prezzo scontato.

2. Nuovi prodotti

Per “Nuovo prodotto” si intende una release del prodotto Software in cui sono state apportate modifiche importanti all'architettura, alle caratteristiche o alle funzionalità di base e che determinano il rilascio di un nuovo prodotto. Quest'ultimo può sostituire completamente un prodotto Software esistente e/o dare vita a una nuova offerta materiale nell'ambito di una linea o famiglia di prodotti Software esistenti. I nuovi prodotti non sono inclusi tra i benefit del Supporto.

3. Provider di servizi

Rocket Software si riserva il diritto di utilizzare provider di servizi indipendenti per ottenere assistenza nella fornitura del Supporto, subordinatamente ai termini e alle condizioni del presente Contratto di supporto.

4. Supporto hardware

Se il cliente ha stipulato un contratto con Rocket Software per la manutenzione hardware in loco, per l'hardware acquistato con il Software, Rocket Software provvederà a registrare una richiesta di servizio per suo conto presso il reparto di supporto hardware.

5. Supporto simultaneo

AGGIORNAMENTI E MIGRAZIONI DEL SOFTWARE

Rocket Software offre ai Clienti la possibilità di installare e utilizzare gratuitamente sia un Aggiornamento Software o un Software migrato, sia la versione corrente del prodotto Software, per un periodo di tempo limitato dopo la ricezione dell'Aggiornamento Software o del Software migrato senza alcun costo aggiuntivo ("Periodo di utilizzo simultaneo del Software").

Per "Software migrato" si intende il Software risultante da una migrazione, autorizzata da Rocket Software, da un prodotto Software Rocket Software a un altro prodotto Software Rocket Software.

Il Periodo di utilizzo simultaneo del Software non può estendersi oltre la fine del Supporto per la versione corrente del Software. Durante il Periodo di utilizzo simultaneo del Software, non è possibile utilizzare l'Aggiornamento Software o il Software migrato al di fuori dell'ambiente stesso come attuale versione del Software. Al termine del Periodo di utilizzo simultaneo del Software applicabile, la licenza per la versione precedente del Software perde validità e non può più essere installata.

Il Periodo di utilizzo simultaneo del Software predefinito è il periodo "Standard" stabilito a seguire. Rocket Software può applicare un Periodo di utilizzo simultaneo del Software più lungo per determinati Software migrati, ma solo se espressamente specificato da Rocket Software per iscritto:

- Standard: il Periodo di utilizzo simultaneo del Software è di 3 mesi.

6. Acquisto e rinnovo

A meno che una delle parti non interrompa il Supporto in conformità alla Sezione 14 (durata e interruzione) del presente Contratto di supporto, finché Rocket Software continuerà a offrire Supporto per un prodotto Software, il Supporto verrà rinnovato automaticamente. Il Cliente dovrà consegnare un ordine di acquisto, eseguire il preventivo applicabile o pagare le spese di supporto applicabili entro e non oltre ciascuna Data di rinnovo (come definita nel presente documento).

A meno che non esista un accordo firmato tra il Cliente e Rocket Software che indichi diversamente ("Eccezione del rinnovo"), qualsiasi acquisto o rinnovo del Supporto per un prodotto Software deve includere tutte le licenze del Cliente di tale prodotto Software. Qualsiasi licenza software non supportata nell'ambito di un'Eccezione del rinnovo deve essere disinstallata dall'ambiente informatico del Cliente entro trenta (30) giorni dalla data dell'Eccezione del rinnovo o come altrimenti specificato nell'Eccezione del rinnovo.

Se il Cliente consente al Supporto di decadere o se il pagamento della quota del Supporto per un Periodo di rinnovo (definito nel presente documento) non viene ricevuto entro la data di scadenza, Rocket Software può sospendere immediatamente e senza preavviso la fornitura del Supporto. Il mancato pagamento o la mancata consegna di un ordine di acquisto prima della data di inizio del periodo di validità del Supporto è considerato come in ritardo; pertanto, verrà applicata una commissione per ogni pagamento ricevuto in ritardo di un mese. Il Cliente ha quindi facoltà di riprendere il Supporto, conformemente alla clausola di Ripresa del Supporto riportata di seguito.

7. Ripresa del Supporto

Qualora il Software fosse stato coperto da un Contratto di supporto che il Cliente sceglie di non rinnovare o di lasciare scadere per un periodo di tempo, se il Cliente decide di riprendere il Supporto verranno applicati i corrispettivi di Supporto arretrato e ripristino del servizio, in aggiunta ai 12 mesi di Supporto successivo, in misura uguale all'importo totale calcolato dalla data di scadenza del pagamento più una sovrattassa di ripristino del servizio per ciascun mese di ritardo (incluso il mese in cui viene richiesto il ripristino del servizio). Rocket Software confermerà le tariffe per il ripristino del servizio al momento della richiesta.

8. Ciclo di vita del Supporto tecnico

MANUTENZIONE CORRENTE

In base alla disponibilità generale per i clienti, le release dei prodotti Software vengono inserite nella manutenzione corrente ("Manutenzione corrente"), che consente di accedere al Supporto self-service online, agli Aggiornamenti Software, al Supporto tecnico, al Supporto per i difetti e alla possibilità di presentare richieste di miglioramento. La Manutenzione corrente verrà fornita per un tempo minimo prestabilito.

MANUTENZIONE PROLUNGATA

Quando la release di un prodotto Software termina il suo periodo di Manutenzione corrente, viene inserita nel periodo di manutenzione prolungata ("Manutenzione prolungata"). Durante questo periodo, il Cliente può accedere al Supporto self-service online e agli Aggiornamenti Software, ma non al Supporto per i difetti, al Supporto tecnico e alle richieste di miglioramento.

Extended Support: per determinate release di prodotti Software, è possibile acquistare il piano Extended Support ("Extended Support") a un costo aggiuntivo per il Supporto per un massimo di due anni al termine della Manutenzione corrente del prodotto. Il piano Extended Support fornisce, inoltre, accesso continuo al Supporto per i difetti con livello di gravità 1 e al Supporto tecnico. Per ulteriori informazioni, è possibile visitare la pagina <https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/agreements>.

Al termine del piano Extended Support, è disponibile un piano Extended Support limitato ("Extended Support limitato") per fornire solo un Supporto tecnico ragionevole dal punto di vista commerciale.

I dettagli e gli aggiornamenti della politica di supporto sono disponibili a: <https://www.rocketsoftware.com/en-us/support>

9. Aggiornamenti delle quantità e dei tipi di licenze

Gli aggiornamenti delle quantità e dei tipi di licenze non sono inclusi nel Supporto. Ai fini del presente Contratto di Supporto:

- a. Per "Upgrade del tipo di licenza" si intende l'upgrade da un tipo di licenza a un altro, come ad esempio il passaggio da una licenza per sito a una licenza per area.
- b. Per "Upgrade della quantità di licenze" si intende l'aumento del numero di licenze, ad esempio il passaggio da 1000 nodi a 2500 nodi.

10. Idoneità

Il Cliente può acquistare il Supporto disponibile solo se, su richiesta di Rocket Software, è in grado di dimostrare l'acquisto legittimo di un'adeguata licenza Rocket Software per il Software. Rocket Software non è in alcun modo

tenuta a fornire Supporto in seguito a qualsiasi alterazione o modifica del Software non autorizzata da Rocket Software o per prodotti Software di cui il Cliente non è in grado di fornire prove sufficienti a dimostrare di aver ottenuto la licenza legalmente.

11. Disponibilità locale

Le risorse del Supporto potrebbero non risiedere nell'area del Cliente. Se Rocket Software accetta di fornire Supporto on-site, sono previsti costi di trasferta, tempi di risposta più lunghi, orari di copertura ridotti e una dichiarazione sul lavoro separata, soggetta alle condizioni dei servizi professionali di Rocket Software in vigore in quel momento.

12. Trasferimento

Il trasferimento di qualunque prodotto Software è soggetto alle condizioni di licenza applicabili per il Software e la responsabilità è a carico del Cliente. Il trasferimento del Supporto da parte di Rocket Software è soggetto alla disponibilità locale e potrebbe comportare variazioni dei corrispettivi di Supporto. È necessario inviare un ragionevole preavviso scritto a Rocket Software non meno di trenta (30) giorni prima dell'inizio del Supporto dopo il trasferimento. In seguito al trasferimento, Rocket Software potrebbe richiedere al Cliente di sottoscrivere documenti nuovi o modificati.

13. Controllo

Il Cliente si impegna a mantenere e, su richiesta di Rocket Software, a fornire registrazioni sufficienti a dimostrare la propria conformità al presente Contratto di supporto, sulla base delle metriche di licenza, nonché dei termini e delle condizioni di licenza applicabili per il Software, che possono includere, a titolo di esempio, numeri di serie, chiavi di licenza, registri, ubicazione, modello (inclusi la quantità e il tipo di processore), i numeri di serie di tutti i sistemi in cui è installato o accessibile il Software, o da cui è possibile accedere al Software, i nomi (incluse le entità aziendali) e il numero degli utenti che accedono o sono autorizzati ad accedere al Software, le metriche, i rapporti, le copie del Software (per prodotto e versione), nonché i diagrammi dell'architettura di rete potenzialmente correlati alla gestione delle licenze e all'installazione del Software da parte del Cliente e al Supporto associato. Entro 7 giorni dalla richiesta scritta di Rocket Software, il Cliente è tenuto a fornire a Rocket Software, o a un revisore indipendente scelto da Rocket Software a sua esclusiva discrezione ("Revisore"), un questionario compilato inviato da Rocket Software e una dichiarazione scritta nel formato richiesto da Rocket Software, firmati da un amministratore del Cliente che certifica l'accuratezza delle informazioni fornite. Il Cliente è tenuto a fornire ai rappresentanti di Rocket Software o al Revisore tutta l'assistenza necessaria oltre all'accesso alle registrazioni e ai computer necessari per consentire l'ispezione e la verifica dei computer e delle registrazioni del Cliente, durante il normale orario d'ufficio dello stesso, ai fini della conformità al presente Contratto di supporto.

Se il Cliente possiede un'installazione, utilizza o accede ad Aggiornamenti Software non coperti da licenza, o ciò si è verificato in precedenza, oppure ha violato in altro modo la licenza concessa per un Aggiornamento Software ("Mancata conformità"), senza tuttavia pregiudicare altri diritti o rimedi a disposizione di Rocket Software, incluso, ad esempio, un provvedimento dell'autorità giudiziaria, entro trenta (30) giorni dalla notifica della suddetta Mancata conformità al Cliente, quest'ultimo è tenuto ad acquistare un numero di licenze o abbonamenti, con il Supporto associato, sufficiente a risolvere la Mancata conformità, pagando il prezzo delle licenze riportato nel listino di Rocket Software in vigore alla data di tale acquisto aggiuntivo, oltre ai corrispettivi del Supporto annuali per tali licenze aggiuntive, più i corrispettivi del Supporto e il prezzo della Licenza a termine riportati nel listino di Rocket Software in vigore alla data di tale acquisto aggiuntivo (oltre all'interesse composto mensile dell'1,5% o alla percentuale massima consentita dalla legge applicabile) per il periodo di tempo compreso tra l'inizio della Mancata conformità e il pagamento della somma comprensiva di interessi, anche se al momento in cui si è verificata la Mancata conformità non era stata emessa alcuna fattura. Se viene rilevato un ammanco materiale di licenze maggiore o uguale al 5%, oltre agli altri importi dovuti, il Cliente dovrà rimborsare a Rocket Software anche il costo del controllo, esposto in misura ragionevole. Questa sezione, nonché i diritti e gli obblighi ivi contenuti, resteranno espressamente validi anche dopo l'interruzione del presente Contratto di supporto.

14. Durata e interruzione

Il Contratto di supporto decorre dalla data in cui Rocket Software riceve l'ordine di Supporto dal Cliente o successivamente, alla consegna (tramite spedizione fisica o mettendo il Software a disposizione per il download) del Software al Cliente. Il presente Contratto di supporto ha una durata iniziale di un (1) anno, a meno che le parti non concordino per iscritto una durata iniziale diversa (ad esempio in un contratto Master sottoscritto separatamente). Fermo restando il successivo paragrafo 18, il presente Contratto di supporto sarà rinnovato automaticamente al termine di ogni periodo di validità ("Data di rinnovo") per un periodo di un (1) anno, o per un periodo di tempo diversamente specificato in forma scritta dalle parti ("Periodo di rinnovo"), a meno che una delle parti non comunichi per iscritto, almeno novanta (90) giorni prima del termine dell'attuale periodo di validità, che non intende procedere al rinnovo. Inoltre, senza rinunciare a qualsiasi altro rimedio disponibile, ciascuna delle parti può interrompere il presente Contratto di supporto, tramite notifica scritta all'altra parte, qualora si verifichi una violazione materiale che non venga corretta entro trenta (30) giorni dalla notifica di tale violazione. Se il Cliente è in ritardo sulla data del pagamento, Rocket Software può sospendere il Supporto fino all'esecuzione del pagamento. Tale sospensione non esonera il Cliente dall'obbligo di pagare le quote del Supporto e del ripristino del servizio o qualsiasi altro costo applicabile. Alla scadenza della licenza per l'utente finale relativa a un prodotto Software coperto dal Supporto, anche il presente Contratto di supporto viene automaticamente interrotto in relazione a tale prodotto Software.

15. Esclusioni

Rocket Software non è obbligata a fornire il Supporto nelle circostanze causate da:

- a. Preparazione inadeguata della sede oppure sede o ambiente in condizioni non conformi alle specifiche di Rocket Software;
- b. Mancata conformità del Cliente alle specifiche, alla dichiarazione sul lavoro o al presente Contratto di supporto di Rocket Software;
- c. Manutenzione inappropriata o inadeguata dell'ambiente Software da parte del Cliente;
- d. Utilizzo del Software in combinazione con supporti, software, interfacce, materiali di consumo o altri prodotti del Cliente o di terze parti;
- e. Modifiche non eseguite o autorizzate da Rocket Software;
- f. Presenza di qualsiasi virus, worm o codice dannoso simile non introdotto da Rocket Software; oppure
- g. Abuso, negligenza, incidente, perdita o danno durante il trasporto, danni da incendio o acqua, disturbi elettrici, trasporto da parte del Cliente o altre cause che esulano dal ragionevole controllo di Rocket Software.

16. Uso degli strumenti di assistenza Rocket Software per il Supporto Rocket Software può richiedere al Cliente di utilizzare determinati programmi Rocket Software per la manutenzione e la diagnostica dei sistemi hardware e/o software e della rete ("Strumenti di assistenza proprietari"), oltre a determinati strumenti diagnostici che potrebbero essere integrati nel sistema del Cliente per la fornitura del Supporto. Gli Strumenti di assistenza proprietari sono e rimangono proprietà esclusiva di Rocket Software o dei suoi licenzianti, vengono forniti "così come sono" e possono includere software per la gestione remota degli errori o strumenti di supporto per la rete. Gli Strumenti di assistenza proprietari possono risiedere nei sistemi o nelle sedi del Cliente. Tutti i componenti software open source integrati negli Strumenti di assistenza proprietari, o forniti con gli stessi, vengono concessi in licenza ai sensi della licenza open source applicabile.

Il Cliente può utilizzare gli Strumenti di assistenza proprietari esclusivamente durante il periodo di copertura del Supporto applicabile e solo con le modalità consentite da Rocket Software. Il Cliente non è autorizzato a vendere, trasferire, cedere, impegnare, né sovraccaricare o trasmettere in alcun modo gli Strumenti di assistenza proprietari. Al momento dell'interruzione del presente Contratto di supporto, il Cliente è tenuto a restituire gli Strumenti di assistenza proprietari a Rocket Software o a consentire a Rocket Software di rimuoverli.

Il Software può contenere una funzionalità ("Hub di utilizzo") che consente a Rocket Software di monitorare in remoto i dati relativi all'utilizzo del Software. L'Hub di utilizzo viene abilitato esclusivamente se si configura il prodotto Software per l'invio dei dati a Rocket Software tramite l'interfaccia utente. Se l'Hub di utilizzo è abilitato, Rocket Software utilizzerà i dati trasmessi per i seguenti scopi: (i) aiutare il team di Supporto Rocket Software a gestire gli incidenti di Supporto in modo più efficace; (ii) fornire al Cliente indicazioni per ottimizzare l'utilizzo del prodotto Software; e (iii) fornire rapporti con informazioni sull'idoneità e sul consumo. I dati raccolti tramite l'Hub di utilizzo non contengono Dati personali (come definito nel presente documento).

Per consentire a Rocket Software di fornire il Supporto, il Cliente accetta, quando necessario, di:

- a. Consentire a Rocket Software di mantenere gli Strumenti di assistenza proprietari residenti nei sistemi o nelle sedi del Cliente durante il processo di risoluzione dei problemi e prestare assistenza a Rocket Software durante la relativa esecuzione;
- b. Installare aggiornamenti e patch relativi agli Strumenti di assistenza proprietari;
- c. Utilizzare la funzionalità di trasferimento elettronico dei dati per comunicare a Rocket Software gli eventi identificati dal Software;
- d. Utilizzare l'hardware di connessione remota specificato da Rocket Software per i sistemi coperti dal servizio di diagnostica remota;
- e. Fornire connettività remota tramite una linea di comunicazione approvata;
- f. Backup dei dati: per consentire la ricostruzione di file, dati o programmi, in caso di perdita o alterazione, il Cliente deve mantenere una procedura o un sistema di backup separato e indipendente dal Software;
- g. Soluzioni alternative temporanee: il Cliente si impegna a implementare le procedure o soluzioni alternative temporanee fornite da Rocket Software, mentre quest'ultima lavora alle soluzioni definitive;
- h. Informare Rocket Software se il Cliente utilizza il Software in un ambiente potenzialmente pericoloso per la salute e la sicurezza dei dipendenti o dei collaboratori di Rocket Software. Rocket Software può richiedere al Cliente di eseguire la manutenzione del Software sotto la supervisione di Rocket Software e posticipare il servizio finché il Cliente non pone rimedio a tali rischi;
- i. Creare e aggiornare un elenco di tutti i prodotti Software coperti dal Supporto, inclusi livelli di copertura e ubicazione del Software. Il Cliente deve mantenere aggiornato tale elenco durante il periodo di Supporto applicabile; e
- j. Includere gli opportuni avvisi su marchi di fabbrica e copyright di Rocket Software in qualsiasi documentazione di Rocket Software copiata.

17. Pagamento

I corrispettivi del Supporto non sono rimborsabili e con il presente contratto il Cliente accetta di pagare tutti i corrispettivi entro (i) 30 giorni dalla data della fattura o (ii) entro la data di rinnovo, per i corrispettivi relativi al Periodo di rinnovo. Tutti i corrispettivi devono essere pagati nella valuta indicata sulla fattura. Ai pagamenti di costi fatturati corrisposti in ritardo verrà applicato un interesse composto mensile dell'1,5% o al tasso massimo consentito dalla legge, se inferiore. Rocket Software può richiedere al Cliente il rimborso di eventuali costi di riscossione (incluse le spese legali) che ha sostenuto a causa di un pagamento avvenuto in ritardo. I corrispettivi si intendono al netto di tutte le imposte applicabili. Il Cliente si impegna a pagare e ad assumersi la responsabilità delle imposte associate al presente Contratto di supporto, incluse le imposte sulle vendite, l'utilizzo, il consumo e il valore aggiunto, ma escluse le imposte sull'utile netto, il capitale o i proventi lordi di Rocket Software e qualsiasi altra trattenuta fiscale imposta dalla legge. Nel caso in cui debba applicare una ritenuta d'acconto, il Cliente dovrà fornire a Rocket Software tutte le ricevute e i documenti comprovanti tale pagamento. Se Rocket Software è tenuta per legge a versare imposte o dazi per conto del Cliente, il Cliente accetta di rimborsare Rocket Software entro 30 giorni dalla notifica scritta di tale versamento. Il Cliente si impegna a fornire a Rocket Software certificati di esenzione fiscali validi, prima di qualsiasi versamento altrimenti dovuto da Rocket Software per conto del Cliente, ove tali certificati risultino applicabili.

18. Variazioni

Fornendo una notifica scritta prima di qualsiasi Periodo di rinnovo, Rocket Software può interrompere il Supporto per un prodotto, modificare i prezzi ai sensi della precedente clausola 7 o modificare le condizioni del Supporto prima dell'inizio del nuovo Periodo di rinnovo. Tali interruzioni o variazioni verranno considerate come modifiche al presente Contratto di supporto e saranno valide dall'inizio del Periodo di rinnovo successivo.

19. Limitazione di responsabilità

- a. NULLA DI QUANTO CONTENUTO NEL PRESENTE DOCUMENTO PUÒ LIMITARE LA RESPONSABILITÀ DELLE SINGOLE PARTI IN CASO DI FRODE, DECESSO O LESIONI PERSONALI DOVUTI ALLA PROPRIA NEGLIGENZA O NELLA MISURA IN CUI CIÒ NON SIA CONSENTITO DALLA LEGGE.
- b. AI SENSI DELLA PRECEDENTE CLAUSOLA 19(A), NÉ ROCKET SOFTWARE NÉ I SUOI FORNITORI POTRANNO ESSERE RITENUTI RESPONSABILI PER:
 - DANNI INDIRETTI, SPECIALI, INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI, ANCHE SE MESSI AL CORRENTE DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI; O
 - QUALSIASI SANZIONE AMMINISTRATIVA O PERDITA DI PROFITTI, BUSINESS O DATI, DERIVANTE DIRETTAMENTE O INDIRETTAMENTE DAL O IN RELAZIONE AL PRESENTE CONTRATTO, ANCHE SE MESSI AL CORRENTE DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

- c. AI SENSI DELLA CLAUSOLA 19(A), LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DI ROCKET SOFTWARE O DEI SUOI FORNITORI È LIMITATA ALL'IMPORTO COMPLESSIVO PAGATO DAL CLIENTE PER IL PERIODO DI SUPPORTO CORRENTE PER IL SOFTWARE (NON SUPERIORE A 12 MESI), INCLUSI GLI EVENTUALI SERVIZI DI SUPPORTO OPZIONALI FORNITI DURANTE TALE PERIODO. LA PRESENTE LIMITAZIONE SI APPLICA A TUTTE LE CAUSE, INCLUSI CONTRATTI, VIOLAZIONI DELLA GARANZIA O ILLECITI.

20. Garanzie

- a. Garanzia per il Software: i termini della garanzia applicabili al Software supportato nell'ambito del presente Contratto di supporto sono specificati nell'apposito Contratto di licenza con l'utente finale.
- b. ESCLUSIONI DI GARANZIA: AD ECCEZIONE DI QUANTO ESPLICITAMENTE DICHIARATO NEL CONTRATTO DI LICENZA CON L'UTENTE FINALE APPLICABILE, ROCKET SOFTWARE DECLINA ED ESCLUDE QUALSIASI GARANZIA ESPlicita, IMPLICITa E DI LEGGE, DICHIARAZIONE E CONDIZIONE RELATIVAMENTE AI PRODOTTI SOFTWARE, AL SUPPORTO, AI SERVIZI E AI DELIVERABLE FORNITI NELL'AMBITO DEL PRESENTE CONTRATTO DI SUPPORTO, INCLUSE LE GARANZIE IMPLICITE DI COMMERCIALIZZABILITÀ, BUON DIRITTO, NON VIOLAZIONE E IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO. ROCKET SOFTWARE NON GARANTISCE L'ASSENZA DI DIFETTI O ERRORI NEL SUPPORTO, NEI SERVIZI O IN QUALSIASI DELIVERABLE.

21. Riservatezza

La parte che riceve Informazioni riservate può utilizzarle esclusivamente ai fini del presente Contratto di supporto, adottando tutte le misure ragionevolmente necessarie per proteggere tali informazioni dalla divulgazione o dall'utilizzo non autorizzato. La parte ricevente può divulgare le Informazioni riservate esclusivamente ai suoi dipendenti o agenti, che sono tenuti a rispettare i presenti obblighi di riservatezza. Per "Informazioni riservate" si intendono tutte le informazioni che (i) sono indicate come riservate per iscritto, (ii) se comunicate in forma orale o visiva, vengono indicate come "riservate" al momento della divulgazione, oppure (iii) devono essere ragionevolmente ritenute riservate a causa del relativo scopo o natura. Le Informazioni riservate non includono le informazioni che (a) sono già in possesso della parte ricevente senza obbligo di riservatezza; (b) vengono sviluppate in maniera indipendentemente dalla parte ricevente; (c) diventano di pubblico dominio senza violare la presente clausola; (d) vengono ottenute dalla parte ricevente in modo legittimo da una terza parte, senza obbligo di riservatezza; e (e) vengono diffuse a scopo di divulgazione con l'autorizzazione scritta della parte che le diffonde. Le Informazioni riservate possono essere divulgate da una parte se richiesto da leggi, normative o ordini del tribunale, a condizione che, nella misura consentita dalla legge e se ragionevolmente possibile in relazione alle circostanze, la parte ricevente comunichi anticipatamente per iscritto alla parte divulgante l'intenzione di diffondere le informazioni, offrendole la possibilità di rispondere o opporsi a tale divulgazione, e

collabori con la parte divulgante, su richiesta ragionevole e a spese della parte divulgante, in qualunque azione legale volta a contestare o limitare l'ambito di tale divulgazione obbligatoria. Tali obblighi di riservatezza permangono per 5 anni dall'interruzione del Contratto di supporto e a tempo indeterminato relativamente alle Informazioni riservate che costituiscono un segreto commerciale ai sensi delle leggi applicabili o che contengono Dati personali (secondo quanto definito di seguito). Rocket Software si riserva il diritto di utilizzare le proprie conoscenze e competenze (compresi processi, idee e tecniche) maturate o sviluppate nel corso della fornitura del Supporto al Cliente.

22. Disposizioni varie

- a. Legge applicabile. Se il Supporto viene fornito in Nord America, tutte le questioni derivanti o correlate al presente Contratto di supporto sono disciplinate dalle leggi dello Commonwealth del Massachusetts. Se il Supporto viene fornito in Francia, Germania, Italia, Giappone o Spagna, tutte le questioni derivanti o correlate al presente Contratto di supporto sono disciplinate dalle leggi del paese in cui vengono forniti i servizi di Supporto. Nel resto del mondo, tutte le questioni derivanti o correlate al presente Contratto di supporto sono disciplinate dalle leggi inglesi. La legge applicabile di cui sopra si applica indipendentemente da eventuali conflitti nelle disposizioni di legge e indipendentemente dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci. Qualunque causa, azione o procedimento derivante o correlato al presente Contratto di supporto è soggetto alla giurisdizione esclusiva dei tribunali dei Paesi che determinano la legge applicabile, fatta eccezione per i tribunali dello Stato della California, che hanno giurisdizione esclusiva in tutto il Nord America. Entrambe le parti accettano di essere soggette alla giurisdizione di cui sopra e rinunciano a qualunque diritto di obiezione a tale sede, incluse le obiezioni basate sulla giurisdizione personale o sull'inadeguatezza del foro.
- b. Conformità. Entrambe le parti si impegnano a rispettare tutte le leggi e normative applicabili ai propri obblighi nell'ambito del presente Contratto di supporto, inclusi gli obblighi delle parti previsti dalle leggi sulla protezione dei dati.
- c. Indivisibilità del contratto. Salvo diverso accordo scritto tra le parti, il presente Contratto di supporto costituisce l'intero contratto tra Rocket Software e il Cliente in relazione al Supporto e sostituisce qualsiasi dichiarazione o comunicazione precedente, orale o scritta. Il presente Contratto di supporto può essere modificato esclusivamente tramite un documento scritto e firmato da entrambe le parti. Il presente Contratto di supporto non può essere modificato dalle condizioni di un ordine di acquisto o altro documento analogo.
- d. Forza maggiore. Nessuna delle parti può essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi o per l'impossibilità di adempiere ai propri doveri per cause che esulano dal suo ragionevole controllo. La presente disposizione non si applica, tuttavia, agli obblighi di pagamento del Cliente.

- e. **Proprietà.** Rocket Software (o i suoi fornitori) detiene e intende mantenere la titolarità e tutti i diritti di proprietà del Software, degli Aggiornamenti Software e di qualsiasi altro deliverable. Il presente Contratto di supporto non pregiudica alcun diritto di Rocket Software derivante dalla violazione di un Contratto di licenza con l'utente finale con Rocket Software o i diritti di proprietà intellettuale di Rocket Software. La fornitura del Supporto al Cliente non implica che Rocket Software ritenga il Cliente conforme a tali condizioni e/o leggi applicabili.
- f. **Cessione.** Il Cliente non è autorizzato a cedere il presente Contratto di supporto né alcuno dei diritti o degli obblighi previsti da quest'ultimo. Rocket Software può cedere completamente o in parte il presente Contratto di supporto a un'altra azienda del gruppo Rocket Software oppure all'acquirente di tutte le risorse di Rocket Software o di una parte sostanziale delle stesse.
- g. **Separabilità/rinuncia.** Qualora una disposizione risulti non valida o inapplicabile, le disposizioni rimanenti mantengono il loro effetto e le parti provvederanno a correggere il Contratto di supporto in modo che rifletta il più possibile l'accordo originale. Nessuna condizione del Contratto di supporto deve essere considerata esclusa e nessuna violazione deve essere considerata giustificata o consentita, a meno che tale esonero o consenso non venga fornito per iscritto in un documento firmato dal rappresentante autorizzato di una delle parti. Nessun consenso o rinuncia di una violazione implica il consenso o la rinuncia di qualunque violazione diversa o successiva.
- h. **Esportazione.** Il Supporto, gli Aggiornamenti Software e qualsiasi altro deliverable possono essere soggetti al controllo delle esportazioni e alle leggi commerciali degli Stati Uniti e di altri Paesi. Le parti accettano di rispettare tutte le normative applicabili in materia di controllo delle esportazioni.
- i. **Utenti del Governo degli Stati Uniti.** La presente clausola è applicabile esclusivamente agli utenti del Governo degli Stati Uniti. Qualunque prodotto software o documento fornito nell'ambito del presente Contratto di supporto costituisce un "articolo commerciale" (secondo quanto definito al paragrafo 48 C.F.R. §2.101) e viene concesso in licenza agli utenti finali del Governo degli Stati Uniti esclusivamente come articolo commerciale, solo con i diritti concessi ai sensi del presente Contratto di supporto e del Contratto di licenza con l'utente finale applicabile.
- j. **Appaltatori indipendenti.** Il presente Contratto di supporto non determina la creazione di alcuna relazione di joint venture,

partnership, associazione o mandante/agente tra le parti. Nessuna parte del presente Contratto di supporto e nessun rapporto commerciale tra le parti determinano la creazione di un rapporto di lavoro, una relazione di agenzia o una partnership tra le parti o i suoi agenti e dipendenti. Ciascuna delle parti si assume la completa responsabilità per tutti i benefit spettanti ai propri dipendenti.

23. Protezione dei dati

- a. Ai fini della presente sezione, i Dati personali hanno lo stesso significato di quelli previsti dalla legge sulla protezione dei dati applicabile. Nella misura in cui l'utente fornisca Dati personali a Rocket Software nell'ambito della fornitura del Supporto, Rocket Software si conformerà ai requisiti della legge sulla protezione dei dati applicabile per il trattamento dei dati personali.
- b. Rocket Software ha implementato misure tecniche e organizzative per proteggere i Dati personali dell'utente e garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio. I Dati personali dei Clienti non saranno utilizzati da Rocket Software, dalle sue affiliate o dai suoi partner commerciali, fornitori e agenti che lavorano per suo conto per scopi diversi da quelli previsti dal presente Contratto di supporto o dal contratto sottostante e secondo le modalità consentite o richieste dalla legge.
- c. Si noti che il Supporto non è destinato al trattamento dei Dati personali. I Clienti devono assicurarsi di non includere i Dati personali quando ricevono il Supporto, ad eccezione delle informazioni di contatto e sull'account. Rocket Software elabora le informazioni di contatto e sull'account in conformità all'Informativa sulla privacy disponibile all'indirizzo <https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/trust> oppure può essere fornito da Rocket Software su richiesta del Cliente.

Addendum al presente Contratto

A causa della varietà del portafoglio di prodotti software di Rocket Software, per alcuni prodotti software Rocket Software può offrire servizi di Supporto software aggiuntivi o diversi. L'elenco più recente di tutte le ultime aggiunte è:

<https://www.rocketsoftware.com/en-us/legal/agreements>

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo

www.rocketsoftware.com/