

Disposizioni per il supporto e la manutenzione del software

1. Utilizzo di servizi di supporto e manutenzione

1.1 estos sviluppa e vende prodotti software (di seguito denominati "programmi") e subentra nei confronti del PARTNER (di seguito denominato "FORNITORE DEL SERVIZIO") per il supporto e la manutenzione dei suddetti programmi, con un ambito di azione definito.

1.2 Per alcuni programmi, estos fornisce versioni demo, test o dimostrative gratuite e pronte all'uso. Tali versioni sono escluse del presente contratto e, per quanto consentito dalla legge, da garanzia.

2. Obblighi di collaborazione

2.1 Il FORNITORE sosterrà estos nell'indagine e nell'eliminazione degli errori. Ciò include, in particolare, presentare le segnalazioni di carenze in forma di scritta a estos e, su sua richiesta, ad altri. Fornire dati e log adatti all'analisi dell'errore.

2.2 Se necessario, il FORNITORE DEL SERVIZIO deve consentire a estos l'accesso ai sistemi di elaborazione dati su cui sono installati i programmi. Il FORNITORE DEL SERVIZIO fornisce le strutture tecniche (alimentazione elettrica, connessione telefonica e linee di trasmissione dati) necessarie per eseguire tutti i lavori gratuitamente, in misura ragionevole. Qualora non sia possibile la manutenzione a distanza, per motivi imputabili al FORNITORE DEL SERVIZIO, i lavori saranno fatturati da estos e saranno eseguiti applicando le tariffe orarie (tempo di lavoro e di viaggio) generalmente utilizzate a cui saranno aggiunte le spese di viaggio e di alloggio maturate. In tali casi, estos si riserva il diritto di esternalizzare il lavoro di supporto a subappaltatori competenti.

2.3 Il FORNITORE DEL SERVIZIO nomina una persona di contatto esperta che può fornire a estos le informazioni necessarie per l'esecuzione del contratto e prendere o avviare personalmente le decisioni.

2.4 È responsabilità del FORNITORE eseguire costanti backup dei dati e mantenere e adeguato il proprio ambiente software e hardware.

3. Compensazione ed estensione

Nel caso di servizi a pagamento, la remunerazione è generalmente basata sul listino prezzi estos valido al momento della conclusione, proroga o ampliamento del contratto; a determinate condizioni, può essere applicata una tariffa diversa sulla base di un'offerta individuale. In caso di estensioni dei programmi, ad es. aggiunta successiva di licenze di utenti o funzionalità di prestazione, anche i servizi del presente contratto devono essere estesi di conseguenza.

Se l'adeguamento viene trascurato, estos non è più vincolata dagli obblighi derivanti dal presente contratto fino a quando la mancanza non venga sanata.

4. Diritti di utilizzo

4.1 Se non diversamente stabilito altrove, il FORNITORE riceve gli stessi diritti di utilizzo stabiliti contrattualmente con estos e mantiene gli obblighi di manutenzione ai sensi del presente contratto nel rispetto agli articoli contrattuali originali.

4.2 Se il FORNITORE DEL SERVIZIO utilizza gli articoli contrattuali destinati a sostituire quelli precedenti, decade il diritto di utilizzare l'articolo contrattuale sostituito.

5. Garanzia

5.1 estos garantisce che i servizi di assistenza e manutenzione avranno le caratteristiche e la durata indicate nella descrizione del servizio.

Descrizione del servizio "Supporto di base"

1. Ambito dei servizi

1.1 Il supporto di base estos dà diritto all'UTENTE DEL SERVIZIO di segnalare errori e problemi del programma in conformità con le regole del presente allegato (di seguito "Messaggio di errore"). estos si impegnerà a esaminare e risolvere i messaggi di errore con lo scopo di ripristinare i programmi in uno stato il più possibile privo di errori (di seguito denominata "risoluzione dei problemi").

2. Messaggio di errore

2.1 I messaggi di errore possono essere ricevuti durante le nostre ore di servizio. Per iniziare a indagare su un messaggio di errore, abbiamo almeno bisogno di

- (a) una descrizione significativa del problema bloccante,
- (b) l'ora e la durata del problema,
- (c) Informazioni sul tipo (ad es. utente, gestione, dispositivo) e ambito (ad es. numero, posizione, posizioni, server) degli oggetti interessati,
- (d) informazioni sulla riproducibilità del problema e
- (e) una descrizione dei passaggi già eseguiti per correggerlo.

Durante l'elaborazione del messaggio di errore potrebbero essere necessarie ulteriori informazioni.

2.2 I messaggi di errore vanno segnalati a estos non oltre dieci (10) giorni di calendario da quando si sono manifestati, dopodiché possono essere rifiutati da estos.

3. Valutazione

3.1 La valutazione e la prioritizzazione dei messaggi di errore si basa principalmente sulla ponderazione del modello di errore. La disponibilità di una soluzione tecnica può ridurre la priorità di un messaggio di errore.

Priorità	Menomazione	Esempio
1	Fallimento totale	Guasto dell'intero sistema Errore del servizio del server centrale Errore di connessione generale
2	Errore critico	Compromissione del sistema complessivo Guasto di una funzione parziale importante (es. Controllo della telefonia) Uso generale con limitazioni. possibili

3	Errore meno critico o sporadico	Fallimento di una sotto-funzione minore importanza Fallimento temporaneo di una funzione parziale Poca compromissione nell'uso del Software
---	---------------------------------	---

4. Restrizioni

4.1 I messaggi di errore sono esclusi dall'ambito dei servizi,

(a) per le versioni obsolete dei programmi (solo la versione attuale e quella precedente),

(b) per i programmi che hanno già raggiunto la data di fine manutenzione,

(c) la cui causa può essere ricondotta all'uso di hardware, software o servizi da parte di terzi non forniti da estos (inclusi larghezza di banda insufficiente, errori software in applicazioni di terzi),

(d) la cui causa può essere fatta risalire all'uso di un software estos, che non fa parte del presente contratto,

(e) che si verificano quando si utilizzano versioni demo, test e dimostrative,

(f) causati da negligenza nella configurazione, mancata presa in considerazione della documentazione tecnica pubblicata (ad esempio requisiti di sistema, istruzioni operative) o utilizzo non concordato.

4.2 Sono altresì esclusi tutti i servizi aggiuntivi non garantiti nel presente contratto, quali l'installazione del software, le personalizzazioni richieste dal cliente, le modifiche all'hardware, all'infrastruttura o ai sistemi operativi del cliente.