

## DESCRIZIONE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA PER HOPEX ON-PREMISES

I SERVIZI QUI DESCRITTI SONO APPLICABILI SOLO ALLA VERSIONE STANDARD DI HOPEX. SE IL CLIENTE DESIDERA CHE SIANO APPLICABILI A SVILUPPI E PERSONALIZZAZIONI SPECIFICHE, DEVE SOTTOSCRIVERE LE OPZIONI AGGIUNTIVE DI MANUTENZIONE E DI SERVIZI.

IL CLIENTE È INFORMATO CHE IL RIFIUTO DI MIGRARE A UNA VERSIONE SUPPORTATA, OLTRE A NON BENEFICIARE DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE, COMPRESA LA FORNITURA DI PATCH, ESPONE A PROBLEMI DI SICUREZZA. MEGA NON SARÀ RESPONSABILE DI EVENTUALI CONSEGUENZE CHE SI SAREBBERO POTUTE EVITARE SE IL CLIENTE AVESSE MIGRATO A UNA VERSIONE SUPPORTATA O AVESSE ACCETTATO L'INSTALLAZIONE DI UN PACCHETTO CORRETTIVO O DI UN HOTFIX.

### 1. DEFINIZIONI

TERMINE	DEFINIZIONE
Sviluppo specifico / Customizzazione	Qualsiasi sviluppo specifico o parametrizzazione del prodotto HOPEX che modifichi le funzionalità in base ai requisiti funzionali specifici del cliente. Le modifiche possono riguardare la struttura dei dati, le schermate, i flussi di lavoro, le regole di accesso ai dati, le interfacce che richiedono lo sviluppo, le esportazioni specifiche come un sito web intranet o una reportistica complessa che richiede la programmazione. La gestione degli utenti e le configurazioni effettuate dagli utenti finali (come le preferenze di visualizzazione, le query, le funzioni di reporting standard) non sono considerate personalizzazioni, ma solo configurazioni di base del prodotto standard.
Errore	Comportamento del Servizio non conforme alla Documentazione. Ogni errore deve essere riproducibile, avere sintomi chiaramente identificabili e generare conseguenze funzionali sul Prodotto standard.
Soluzione	Modalità operativa alternativa per superare un errore.
Incidente	Comportamenti che non fanno parte del funzionamento standard dei servizi e che interrompono il Servizio in produzione o ne diminuiscono la qualità.
Caso	Istanza utilizzata dal supporto tecnico di MEGA per seguire un problema sollevato dal Cliente.
Periodo di applicabilità del Livello di Servizio (SLA)	Definito nel Modulo d'Ordine
Periodo di indisponibilità o interruzione del servizio	L'intervallo di tempo all'interno del Periodo di applicabilità del SLA durante il quale il servizio non è disponibile per gli utenti.
Release o nuova versione	Nuova versione del software, che introduce nuove funzionalità e/o nuove soluzioni.
Fix	Modifica del Prodotto, sviluppata da MEGA per risolvere un errore. Le correzioni sono solitamente incluse in una patch correttiva o talvolta fornite attraverso un hotfix.
Service Pack (SP)	Aggiornamenti del Prodotto per renderlo più affidabile. SP fornisce un insieme coerente di Fix (correzioni), nonché miglioramenti della sicurezza e delle prestazioni applicabili a una release.
Aggiornamento cumulativo	Set di Correzioni impostata e fornita da MEGA al di fuori del contesto di una Release o di un SP. Gli Aggiornamenti cumulativi rispondono solitamente a errori critici e possono essere installati solo sull'ultima SP di una release.

## 2. GRAVITÀ DELL'INCIDENTE E TEMPO DI RISPOSTA

La Gravità qualifica l'entità del deterioramento del Prodotto.

Gravità	Situazione	Tempi di risposta e aspettative
<b>Critico</b>	Degrado significativo del Prodotto. Forte impatto sull'attività.	Il cliente viene contattato entro 4 ore lavorative. Impegno continuo ogni giorno, durante l'orario di lavoro. Escalation rapida attraverso l'assistenza tecnica e i gruppi di prodotto. Assegnazione tempestiva di risorse adeguate. Viene fornito un piano d'azione. A seconda della complessità dell'errore, è possibile fornire una soluzione tempestiva o un workaround per ridurre al minimo l'interruzione dell'attività.
<b>Moderato</b>	Degrado moderato di una o più funzionalità, il lavoro può ragionevolmente continuare in modo compromesso. Impatto moderato sull'attività.	Il cliente viene contattato entro 1 giorno lavorativo. Assegnazione di risorse per sostenere lo sforzo durante le ore di lavoro. Può essere fornito un piano d'azione.
<b>Minore</b>	Degrado minore di una o più funzionalità. Nessun impatto sull'attività.	Il cliente viene contattato entro 2 giorni lavorativi. Il massimo impegno durante l'orario di lavoro.

Il tempo di risposta è calcolato a partire dal giorno successivo a quello in cui il Cliente segnala l'errore a MEGA attraverso la sezione Case Portal della Community MEGA (<https://community.mega.com>).

## 3. AMBITO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA

### 3.1. Servizi di assistenza.

I Servizi di assistenza includono la gestione di eventuali errori/incidenti segnalati dal Cliente a MEGA. I servizi di assistenza sono forniti da MEGA al Cliente tramite Web.

Per ogni errore/incidente, il Cliente deve fornire una descrizione dei sintomi e qualsiasi dato rilevante che consenta l'indagine da parte di MEGA.

Al fine di ottimizzare l'efficienza diagnostica, MEGA può richiedere l'accesso remoto ai sistemi informatici del Cliente.

I servizi di assistenza standard non prevedono l'assistenza in loco. In casi specifici e previo consenso reciproco scritto delle Parti, in particolare in base alle condizioni tecniche e finanziarie, MEGA può fornire assistenza in loco a propria discrezione. Per maggiore chiarezza, il Cliente concederà a MEGA qualsiasi accesso necessario ai sistemi informatici del Cliente senza alcun costo e nominerà il personale competente per fornire a MEGA tutte le informazioni e i dettagli necessari in merito. In particolare, il Cliente si assicurerà che MEGA acceda e lavori sulle macchine senza alcun problema per quanto riguarda i diritti di terzi.

### 3.2. Servizi di manutenzione.

Al Cliente verranno fornite tutte le release, i pacchetti correttivi, le correzioni e le hotfix, insieme alla relativa documentazione, secondo i termini e le condizioni stabiliti nel presente Contratto, in particolare nella Politica sul ciclo di vita descritta di seguito.

L'installazione dei servizi forniti nell'ambito dei Servizi di manutenzione è sotto la responsabilità del Cliente. L'assistenza di MEGA per l'installazione e la migrazione è soggetta a un contratto di servizi separato.

La formazione, la manutenzione delle configurazioni del Cliente, gli sviluppi specifici o le personalizzazioni non sono inclusi nei Servizi di Manutenzione e Assistenza.

#### 4. Obblighi delle Parti

MEGA si impegna a:

- Garantire la disponibilità di personale competente;
- Fornire un sistema online 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per la presentazione dei casi, ad eccezione dei periodi di manutenzione del sistema MEGA ;
- Fornire un servizio telefonico durante l'orario di lavoro;
- Fornire i Servizi di manutenzione e assistenza con tutta la cura ragionevolmente possibile, in conformità con i termini del presente Contratto.

Il Cliente si impegna a:

- Nominare un massimo di tre (3) esperti formati all'uso del Prodotto. Questi contatti saranno gli unici autorizzati a contattare MEGA per i Servizi di Assistenza e Manutenzione. I Contatti designati devono essere in grado di svolgere almeno le seguenti funzioni:
  - Avviare e spegnere il prodotto;
  - Supervisionare le operazioni sul prodotto;
  - Implementare procedure per il backup e il ripristino dei dati contenuti nel Prodotto;
  - Pianificare le procedure per la copia dei dati contenuti nel Prodotto;
  - Pianificare le procedure di sostituzione in caso di incidente;
  - Eseguire le procedure di controllo dei dati e di recupero dei dati;
  - Gestire gli utenti finali e le loro assegnazioni ai diversi profili;
  - In caso di incidente:
    - Dichiarare un "Caso" sul portale dedicato, fornendo tutte le informazioni necessarie sulle circostanze in cui si è verificato l'Incidente;
    - Segnalare immediatamente qualsiasi problema di sicurezza con i mezzi più appropriati.
- Per una maggiore efficienza operativa, partecipare alle riunioni di gestione e arbitrato organizzate da MEGA;
- Assicurarsi che il Prodotto sia utilizzato solo dal personale del Cliente addestrato per il suo uso, configurazione e funzionamento;
- Mettere a disposizione di MEGA tutte le informazioni necessarie per la fornitura dei Servizi di manutenzione e assistenza;
- Fornire tutte le informazioni aggiornate per tutti i prodotti correlati, se applicabile, e per l'hardware e i sistemi operativi;
- Installare gli elementi forniti dai Servizi di manutenzione e assistenza in conformità con le relative procedure di implementazione rilasciate da MEGA;
- Aggiornare il proprio Prodotto e il sistema operativo, quando necessario, per consentire l'installazione di release, pacchetti correttivi e hotfix;
- Fornire, se del caso, le risorse per l'assistenza a distanza a proprie spese;
- In tutti i casi, il Cliente informerà MEGA per iscritto di tutti i dettagli rilevanti relativi alle condizioni in cui si verificano i problemi, nonché delle ultime azioni eseguite e di qualsiasi cosa insolita notata prima dell'insorgere del problema.

## 5. ESCLUSIONI E LIMITAZIONI

La responsabilità di MEGA è limitata o esclusa nei seguenti casi:

- Mancato rispetto da parte del cliente delle istruzioni per l'uso del prodotto contenute nella documentazione e nel manuale d'uso;
- Degrado delle prestazioni dovuto alla configurazione della rete del cliente e ai dispositivi di sicurezza;
- Indisponibilità del contatto con il cliente durante una situazione di interruzione;
- Il rifiuto del cliente di fornire tempestivamente informazioni (o l'autorizzazione ad accedervi) che potrebbero consentire la risoluzione di un incidente da parte del supporto tecnico MEGA;
- Il cliente rifiuta di implementare un pacchetto di correzione o un hotfix fornito da MEGA, in particolare per motivi di sicurezza;
- Il Cliente rifiuta di migrare a una versione del Prodotto supportata dalla politica del ciclo di vita di MEGA.

## 6. CICLO DI VITA DEL PRODOTTO

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
Release	Nuova versione di HOPEX mantenuta per i seguenti periodi: Full Support per un periodo di 27 mesi, poi Limited Support per un periodo di 9 mesi, e regolarmente potenziata da SP. La durata specifica per ogni versione è disponibile in dettaglio nella Support Policy della Community MEGA.
Full Support	Si riferisce al periodo in cui il Cliente usufruisce dei Servizi di manutenzione e assistenza, compreso il miglioramento delle funzionalità esistenti, l'aggiunta di nuove funzionalità e prodotti e la fornitura di Fix.
Limited Support	Si riferisce al periodo successivo al periodo di Assistenza completa, durante il quale il Cliente beneficia solo delle correzioni agli incidenti critici, sotto forma di Hotfix.

## 7. OPZIONI

### 7.1. Manutenzione Premium

Oggetto	Descrizione
Supporto Premium	
Monitoraggio mensile	Monitoraggio mensile dei casi e dei loro progressi con un unico punto di contatto.
Monitoraggio degli indicatori di prestazione	Monitoraggio mensile degli indicatori di performance, in particolare del numero di casi trattati e ancora aperti e dei livelli di servizio.
Manutenzione specifica	
Correzione e documentazione delle personalizzazioni	Mantenere le personalizzazioni MEGA in condizioni operative, compresi gli aggiornamenti delle applicazioni (CP / nuove versioni).
Gestione degli aggiornamenti	
Convalida degli aggiornamenti funzionali	Convalida funzionale della configurazione dopo la migrazione all'ultima versione di HOPEX.
Gestione dell'impatto delle minor release sugli utenti	Valutare l'impatto del cambiamento sugli utenti. Ciò include, ad esempio, la comunicazione con gli utenti e l'identificazione delle loro esigenze di formazione continua.

### 7.2. Pacchetto adozione

Oggetto	Descrizione
Valutazione e monitoraggio della maturità	
Workshop di valutazione della maturità	Workshop funzionali annuali volti a migliorare l'adozione, l'utilizzo e la dimostrazione del valore di Hopex, basati sulla metodologia di valutazione della maturità MEGA, con la partecipazione di consulenti preventida, esperti di business o tecnici e un Customer Success Manager.
Seguito alle raccomandazioni	Monitorare l'adozione dell'HOPEX utilizzando indicatori chiave e implementando le raccomandazioni degli esperti.
e-Learning	
Sessioni di e-learning	Sessioni di e-learning per facilitare e aumentare l'adozione di HOPEX all'interno del team.

### 7.3. Amministrazione Hopex

Oggetto	Descrizione
<b>Gestione degli accessi</b>	
Gestione della modalità di autenticazione HOPEX	Gestione della modalità di autenticazione degli utenti HOPEX.
Gestione dei ruoli aziendali	Assegnazione di ruoli aziendali. Un ruolo aziendale definisce la funzione di una persona o di un gruppo di persone all'interno dell'azienda. Un ruolo aziendale è definito a livello di repository.
Gestione di gruppi di persone	Creare, eliminare e configurare gruppi di persone con caratteristiche di connessione comuni.
Gestione degli accessi e dei gruppi di utenti	Creare, eliminare e configurare utenti, gruppi di utenti, profili di utenti, livelli di accesso e di autorizzazione.
Definizione delle regole di accesso ai dati	Creare, eliminare e configurare le strutture di autorizzazione degli utenti.
Reimpostare la password di un utente	Inizializzazione/ripristino di una password utente in modalità di autenticazione MEGA.
<b>Gestione dei contenuti - Lavoro degli utenti</b>	
Gestione dei duplicati	Identificazione dei duplicati (in collaborazione con i proprietari dei dati), fusione o cancellazione.
Gestione degli oggetti isolati	Identificazione di oggetti isolati per poterne assegnare la proprietà, identificazione per la cancellazione, stesura di un elenco di oggetti non inclusi nei diagrammi (quando si suppone che siano descritti da diagrammi), stesura di un elenco di oggetti non inclusi nelle associazioni.
Gestione delle cancellazioni di oggetti	Eliminazione di oggetti quando il modellatore non ha il privilegio di eliminare oggetti creati al di fuori della transazione corrente. Gli oggetti possono anche essere contrassegnati per la cancellazione dagli utenti.
Gestione della fusione di oggetti	Unire i duplicati in un repository.
Gestione dell'accesso ai dati	Configurazione e gestione dei livelli di autorizzazione degli oggetti che consentono/impediscono la loro modifica da parte di un utente/profilo specifico.
Gestione della protezione degli oggetti	Abilitare e disabilitare la protezione per oggetti specifici in un repository.
<b>Gestione dei contenuti - Amministrazione</b>	
Confronto e allineamento di repository/sottoinsiemi di repository	Confronto e promozione di oggetti o gruppi di oggetti provenienti da archivi diversi. Il repository di destinazione deve essere allineato con quello di origine.
Backup logico di un insieme di oggetti	Creazione di una base di riferimento per un insieme di oggetti (ambito: libreria, progetto, ecc.), che consente di replicarli in un altro repository.
Gestione della biblioteca	Creazione e manutenzione di librerie e garanzia di una chiara strutturazione dei dati all'interno del repository. Le librerie possono essere utilizzate per la separazione logica dei contenuti del deposito.
Creazione di query e report	Redazione di richieste salvate che possono essere riutilizzate da tutti gli utenti dell'ambiente. Configurazione dei report utilizzando le funzionalità di Report Studio.
Gestione del flusso di lavoro	Gestione della transizione dei flussi di lavoro, supporto, approvazione, autorizzazione e avanzamento della transizione. Controllo delle azioni e delle riassegnazioni dei flussi di lavoro.
Importazione dei dati	Gestione delle importazioni regolari di dati utilizzando i modelli esistenti.
<b>Gestione degli incidenti</b>	
Gestione del supporto interno	Gestione del primo livello di supporto per i casi relativi all'utilizzo funzionale del cliente, nel contesto di una piattaforma personalizzata.
Gestione della tracciabilità dei casi	Creazione, definizione delle priorità e monitoraggio dei casi con il supporto tecnico di MEGA. Fornitura delle informazioni necessarie per la diagnosi del problema segnalato.
<b>Supporto funzionale</b>	
Le migliori pratiche	Fornitura di buone pratiche e consigli standard sull'uso di HOPEX.
Riutilizzo di modelli esistenti	Gestisce la trascrizione manuale di modelli esistenti (MS Word, PPT, Visio, ecc.) o di dati strutturati (formato XLS) in HOPEX. Non applicabile per il carico di massa.
Gestione della manutenzione dei diagrammi	Aggiornamento dei diagrammi esistenti. Tale aggiornamento può avvenire solo sulla base di una richiesta di modifica formalizzata. Gestire l'impatto sui diagrammi delle modifiche apportate ai dati del repository.
Modellazione	Dal colloquio con l'esperto alla convalida dei dati e dei diagrammi modellati.
Integrazione e formazione degli utenti	Integrazione e formazione di nuovi utenti sulla base della documentazione e dei materiali di formazione esistenti.

## 8. CALCOLO DEL TEMPO

Quando un periodo è espresso in ore, viene calcolato 7 giorni alla settimana e 24 ore al giorno.  
Quando un periodo è espresso in ore lavorative, viene calcolato per ogni giorno lavorativo, dalle 9 alle 18, ora di Milano.  
Non si tiene conto del momento dell'atto, dell'evento o della notifica che fa decorrere il termine.

Quando un periodo è espresso in giorni lavorativi, viene calcolato considerando solo i giorni della settimana, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi.  
Non si tiene conto del giorno dell'atto, dell'evento o della notifica che fa decorrere il termine.

Quando un periodo è espresso in mesi, viene calcolato considerando la data.  
Non si tiene conto del giorno dell'atto, dell'evento o della notifica che fa decorrere il termine.  
In assenza di una data simile, il periodo è esteso al primo giorno lavorativo successivo, fino alla mezzanotte.

Quando un periodo è espresso in ore, scade alla fine dell'ora in questione.  
Quando un periodo è espresso in giorni o mesi, scade alla fine dell'ultimo giorno alle ore 12.00.  
Un periodo espresso in giorni che scadrebbe di sabato, domenica o giorno festivo è esteso al primo giorno lavorativo successivo, fino alla mezzanotte.

Per le notifiche effettuate tramite Lettera con ricevuta di ritorno, farà fede la data di prima presentazione della Lettera con ricevuta di ritorno, il timbro postale.

Commented [AD1]: Togliere francesi