



The Information Company

OpenText Prime Protect

Software Maintenance Program Handbook

1. Introduzione

Benvenuti nel programma di manutenzione software OpenText Prime Protect di Open Text Corporation. Il presente manuale fornisce informazioni sulle politiche e i processi specificatamente studiati per le vostre esigenze di assistenza. Vi consigliamo di usarlo quale guida per trarre il meglio dal vostro investimento in soluzioni OpenText.

Il Manuale del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect (il "Manuale") descrive i servizi di assistenza offerti per il software OpenText, concesso in licenza da OpenText e per il quale avete acquistato i servizi di assistenza descritti nel presente manuale. Inoltre, offriamo anche programmi di assistenza aggiuntivi, a pagamento, che consentono alle organizzazioni di ampliare la copertura di assistenza in base alle loro esigenze e che sono disponibili per tutti gli attuali sottoscrittori del programma di manutenzione software OpenText e che sono descritti nella sezione 5 del presente Manuale.

Per maggiori informazioni è possibile consultare <https://www.opentext.com/support> oppure è possibile contattare l'ufficio locale dell'assistenza clienti OpenText per la documentazione su tali programmi aggiuntivi.

1.1 Definizioni

“**Programma aggiuntivo**” si riferisce a programmi aggiuntivi a pagamento, che sono illustrati nella Sezione 5 del presente Manuale.

“**Classificazione**”, “**Classificata**” o “**Classificare**” indica la priorità della Richiesta di Assistenza (RA) stabilita da OpenText.

“**Software coperto**” significa il software concesso in licenza per cui saranno forniti i servizi di manutenzione di cui al presente Manuale, inclusa tutta la documentazione fornita o resa disponibile.

“**Portale dell'assistenza clienti**” indica il punto di accesso online a OpenText per link e le informazioni riguardanti l'assistenza clienti OpenText, disponibile per i clienti OpenText Prime Protect.

“**Manutenzione corrente**” (Current Maintenance) – fa intendere un periodo di tempo definito dalla data di rilascio del Software coperto che include:

- Numero illimitato di Richieste di Assistenza
- Patch di prodotto e/o Release
- La possibilità di richiedere miglioramenti o nuove funzioni e di segnalare Errori
- Accesso al Portale dell'assistenza clienti (documentazione, articoli tecnici, forum di discussioni, webinar ed eventi)
- Prevede che il cliente disponga della manutenzione software attiva e del rinnovo annuale

“**Giorni**” fa riferimento ai giorni lavorativi, che sono 5 giornate da 8 ore, dal lunedì a venerdì, eccetto le festività regionali.

“**Documentazione**” si riferisce a guide per gli utenti, manuali operativi e note di rilascio in vigore alla data di fornitura del rispettivo Software coperto, reso generalmente disponibile da OpenText per gli utenti finali OpenText.

“**Errore**” indica qualsiasi mancata conformità verificabile e riproducibile del Software coperto nel funzionare sostanzialmente come illustrato nella Documentazione allegata relativa a tale Software coperto.

“**Scadenza**” fa riferimento alla fine di un Periodo, vuoi per termine o cancellazione “Periodo iniziale” fa riferimento ai dodici mesi a decorrere dalla Data iniziale.

“**OpenText**” si riferisce a Open Text Corporation e/o alle sue consociate/affiliate che offrono i servizi di manutenzione e assistenza descritti nel presente Manuale del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect, a seconda dei casi.

Per “**Patch di prodotto**” si intende un programma software aggiuntivo per correggere un Errore del Software coperto.

I “**Punti di contatto**” o “**PdC**” sono uno o più dei vostri dipendenti designati che sono autorizzati a contattare il team di assistenza OpenText.

“**Modalità di produzione**” si riferisce all'utilizzo del Software coperto previsto nella Documentazione di accompagnamento, da parte dei vostri utenti quale parte dell'operatività commerciale o di servizio. La Modalità di produzione non include gli ambienti di sviluppo, assicurazione qualità, dimostrazione, prova, allestimento o formazione.

“**Release**” indica il software finalizzato e rilasciato.

Per “**Risoluzione**” si intende il fatto di intraprendere l'azione necessaria a correggere un Errore affinché il Software coperto funzioni secondo la Documentazione. Ciò potrebbe includere, senza tuttavia limitarsi, la creazione di un nuovo Workaround o l'applicazione di uno già esistente (fermo restando che OpenText avrà come obiettivo una correzione permanente, se commercialmente ragionevole) o un Aggiornamento.

Il “**Tempo di risposta**” è il tempo misurato dal momento in cui una Richiesta di Assistenza è ricevuta da OpenText a quello in cui un membro di OpenText tecnicamente qualificato vi risponde al fine di cominciare il lavoro necessario a ottenere la Risoluzione della Richiesta di Assistenza. Il tempo di risposta per una RA è determinato dalla sua Classificazione, dal programma (o i programmi) di assistenza OpenText sottoscritti dal cliente e dall'ora in cui la RA è stata presentata a OpenText durante una giornata lavorativa.

La “**Data iniziale**” è la data d'inizio da cui inizia a decorrere il programma di manutenzione software OpenText Prime Protect del cliente e corrisponde alla data in cui il Software coperto è inizialmente spedito o altrimenti reso disponibile per voi da OpenText.

“**Periodo successivo**” indica il periodo di 12 mesi che inizia a decorrere dal primo anniversario della Data iniziale e ogni successivo periodo di 12 mesi che inizia a decorrere all'anniversario della Data iniziale.

Per “**Richiesta di Assistenza**” o “**RA**” si intende l'avvio di una registrazione o “ticket” che documenta i dettagli della richiesta del servizio o dell'incidente.

I **“Servizi di assistenza”** comprendono le seguenti attività: avvio di una Richiesta di Assistenza, risposta da parte di OpenText e Risoluzione della Richiesta di Assistenza.

“Manutenzione di continuità” (Sustaining Maintenance) si riferisce alla fase del ciclo di vita del prodotto successiva alla scadenza della Manutenzione corrente (Current Maintenance). Durante tale fase del ciclo di vita dell'assistenza per il prodotto sono disponibili i seguenti Servizi di assistenza:

- Accesso al Portale dell'assistenza clienti (documentazione, articoli tecnici, forum di discussioni, webinar ed eventi)

* I termini e la durata delle fasi del ciclo di vita di supporto del prodotto può variare a seconda del prodotto e della Release. Si prega di fare riferimento alla pagina del prodotto sul Portale dell'Assistenza clienti per i termini del ciclo di vita specifici.

“Periodo” indica sia un Periodo iniziale o un Periodo successivo.

“Aggiornamento” significa qualsiasi Patch di prodotto o Release del Software coperto fornita da OpenText al cliente in conformità al presente Manuale.

“Noi” o **“nostro”** indica OpenText.

“Workaround” è un modo per fronteggiare un Errore aggirando il problema nel sistema (bypass tecnico del software). Un Workaround è, di norma, un modo per risolvere temporaneamente il problema e OpenText può successivamente correggere l'Errore del Software coperto e / o dei programmi mediante una Patch di prodotto o un Aggiornamento.

Con **“voi”**, **“vostro”** o **“cliente”** si intende l'entità registrata come titolare della licenza del Software coperto e che sta acquistando i servizi del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect.

2 Servizi di assistenza

2.1 Generalità

2.1.1 Informazioni su orari e sedi dei Servizi di assistenza OpenText

I Servizi di assistenza sono disponibili 7x24 per richieste di assistenza critiche e serie (così come definite nella sezione 2.3.2 del presente SMPH). Per le moderate Richieste di assistenza, i Servizi di assistenza sono disponibili 5x8 dal *lunedì al venerdì, eccetto le festività regionali. Gli orari lavorativi dei Servizi di

assistenza dipendono dal paese in cui si trova il Cliente e in cui viene acquistato il Software coperto. Gli orari dei Servizi di assistenza sono determinati in base al Paese nel quale il Software coperto è installato. Orari, sedi dell'assistenza e ulteriori informazioni sui contatti per il programma di manutenzione software OpenText Prime Protect sono disponibili al pubblico e mantenuti aggiornati nel nostro sito web aziendale all'indirizzo: <http://www.opentext.com/support/contact/opentext>.

I Servizi di assistenza sono prestati da una sede all'interno della regione ove si trova il cliente e ove il Software coperto è stato acquistato, o da una sede alternativa a discrezione di OpenText. Qualora OpenText utilizzi una sede di assistenza alternativa, le festività regionali relative a tale sede alternative non dovranno avere alcuna conseguenza sugli orari dei Servizi di assistenza dedicati ai clienti.

Le comunicazioni riguardanti una RA saranno effettuare in inglese, a meno che, a discrezione di OpenText, il centro assistenza responsabile dell'evasione della richiesta non sia in grado di offrire comunicazioni in un'altra lingua agevole per il cliente. OpenText può non essere in grado di fornire informazioni in una lingua diversa dall'inglese nel caso una RA sia trasferita a un centro assistenza differente.

*Per i clienti situati in Medio Oriente, i Servizi di assistenza sono disponibili per le moderate Richieste di assistenza 8 ore al giorno, 5 giorni a settimana, dalla domenica al giovedì, eccetto le festività regionali.

2.1.2 Punto(i) di contatto

I Servizi di assistenza sono forniti al vostro Punto di contatto (PdC). I PdC devono conoscere e avere le autorizzazioni di amministratore per il Software coperto in misura sufficiente per fornire informazioni all'assistenza clienti OpenText e per adottare le azioni richieste al fine di ottenere una risoluzione della RA come descritto qui di seguito. I PdC sono generalmente gli amministratori e altri membri del vostro personale tecnico.

Ad ogni ordine di assistenza e di manutenzione del software effettuato presso OpenText verrà assegnato un contratto di rinnovo dell'assistenza univoco per il Software coperto. Possono essere nominati fino a sei PdC per ogni contratto di rinnovo dell'assistenza. I PdC possono contattare l'assistenza clienti OpenText solamente in conformità con quanto riportato alla sezione 2.1.1.

2.1.3 Aggiornamenti del software

Le Release del software coperto verranno messe a disposizione quale parte del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect senza alcun costo aggiuntivo se e quando tali Release saranno generalmente rilasciate a tutti i sottoscrittori del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect. Per ricevere tali Release, al momento del rilascio e della richiesta, bisogna

aver sottoscritto il programma di manutenzione software OpenText Prime Protect. I sottoscrittori sono informati sulle nuove Release mediante bollettini informativi con scadenze regolari e tramite il Portale dell'assistenza clienti.

Raccomandiamo di installare la Release più recente del Software coperto. In gran parte dei casi, OpenText supporterà ogni Release del Software coperto per un periodo di sessanta (60) mesi da quando la Release è generalmente resa disponibile per i clienti OpenText (Manutenzione corrente). I termini e la durata delle fasi del ciclo di vita di supporto del prodotto possono variare a seconda del Software coperto e della Release. Si prega di fare riferimento alla pagina del prodotto sul Portale dell'Assistenza clienti per i termini del ciclo di vita specifici. Dopo la scadenza del periodo di Manutenzione corrente (Current Maintenance), il Software coperto entra nella fase di ciclo di vita del prodotto della Manutenzione di continuità (Sustaining Maintenance). Quando un Software coperto è considerato in Manutenzione di continuità, non vengono rilasciate nuove Patch di prodotto e Release per uso generale.

La migrazione ad una Release della Manutenzione corrente potrebbe essere richiesta per la risoluzione di un problema. Se non si riesce ad eseguire l'aggiornamento a una Release successiva sotto manutenzione corrente, OpenText può offrire opzioni di manutenzione e supporto estesi ad un costo aggiuntivo.

Si prega di contattare il vostro specialista Rinnovi o l'ufficio locale dell'assistenza clienti OpenText per ulteriori informazioni.

2.2 Apertura di una Richiesta di Assistenza

I Servizi di assistenza sono forniti, ai sensi del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect, per fronteggiare gli incidenti segnalati da sottoscrittori relativi a problemi prestazionali o di utilizzo. I problemi prestazionali e di utilizzo sono situazioni in cui il Software coperto non funziona sostanzialmente come illustrato nella Documentazione di accompagnamento per l'utente. In generale, i problemi di prestazioni e utilizzo possono essere causati da: 1) Errori o difetti del software (riguardanti la progettazione, codifica o architettura del Software coperto), 2) Errori di utilizzo o di configurazione (riguardanti l'utilizzo del Software coperto oppure l'installazione, la configurazione o il setup del Software coperto) oppure 3) Errori ambientali (relativi alla rete di sottoscrittori, all'hardware e ai sistemi operativi).

Affinché i Servizi di assistenza affrontino i problemi, le RA devono essere avviate da un PdC utilizzando il Portale dell'assistenza clienti all'indirizzo https://knowledge.opentext.com/go/Customer_Care. I tool self-service presenti nel Portale dell'assistenza clienti avviano automaticamente una RA e vi invieranno un numero di ticket associato.

Siete pregati di:

- Fornire all'assistenza clienti OpenText le informazioni di cui ragionevolmente necessita per Classificare e registrare la RA (vedere 2.3.2).
- Se possibile, indicare il numero di RA a ogni comunicazione con l'assistenza clienti OpenText.

2.3 Risposta di OpenText a una Richiesta di Assistenza

2.3.1 Evasione della Richiesta di Assistenza

Le Richieste di Assistenza vengono evase con le seguenti modalità:

- a. Se la RA riguarda Software coperto di OpenText, allora una RA è inviata all'assistenza clienti OpenText ai fini della Classificazione e Risoluzione (descritte qui di seguito).
- b. Se la fonte della RA non è chiara, la pratica sarà inviata all'assistenza clienti OpenText per ulteriori indagini e, una volta che la fonte della RA è stata determinata, sarà evasa come descritto in precedenza nella sezione 2.3.1 (a).
- c. Se la fonte della RA è il vostro hardware, sistema operativo, database, Web Server, browser software o altre applicazioni non di OpenText, OpenText può, ove possibile, tentare di fornire un Workaround (descritto qui di seguito) e/o può, ove possibile, deferire il problema al fornitore appropriato per la Risoluzione. Se la RA è relativa a un prodotto sviluppato da terzi, la RA può essere girata a quel soggetto terzo.
- d. Tutto il software e/o l'hardware forniti e installati da OpenText (previo accordo con il cliente) per fungere da ausili nella fornitura dei Servizi di assistenza e non acquistati dal cliente, devono essere rimossi e restituiti a OpenText al termine del programma o del relativo componente della fornitura.

2.3.2 Classificazione della Richiesta di Assistenza e Tempi di Risposta

Classificazione RA	Definizione RA	Tempo di risposta prefissato
	Ogni RA sarà classificata dall'Assistenza clienti OpenText con le seguenti modalità. OpenText valuterà, in buona fede, le richieste di riclassificare una RA.	I Tempi di risposta sono degli obiettivi e non possono essere garantiti da OpenText in ogni circostanza.
1 - Critica (Critical)	Una RA è classificata come incidente critico se il sistema di produzione non funziona, se il Software coperto è inutilizzabile e in caso di impatto aziendale critico	1 ora di lavoro o meno, 7x24 Gli incidenti critici devono essere segnalati direttamente a OpenText per telefono.
2 - Alte (High)	Una RA viene classificata come incidente alte se comporta una riduzione delle prestazioni produttive, limita l'uso del Software coperto e in caso di forte impatto aziendale	2 ore di lavoro, 7x24
3 - Moderate (Moderate)	Una RA viene classificata come moderata quando un problema ha ripercussioni sull'ambiente non produttivo, si riferisce all'uso o a una richiesta di configurazione del Software coperto, un difetto minore del software o una richiesta funzionale l'accesso al portale del servizio clienti rimane disponibile 7x24	4 ore di lavoro, 5x8
4 - Bassa (Low)	Una RA viene classificata come Bassa nel caso di richieste amministrative o generali o nel caso in cui non si registrano impatti materiali sull'azienda	8 ore di lavoro 5x8

Escalation: è possibile richiedere un'escalation in qualsiasi momento tramite il Portale dell'assistenza clienti o per telefono.

Fare riferimento alla Sezione 3.0 per le limitazioni al programma di manutenzione del software OpenText Protect.

2.4 Risoluzione di una Richiesta di Assistenza

L'assistenza clienti OpenText cercherà di evadere ogni RA, a prescindere dalla sua Classificazione, mediante l'offerta di consulenza tecnica, identificando un Workaround esistente, oppure, creandone uno nuovo usando il processo descritto qui di seguito nella presente Sezione 2.4. In caso di interruzione del servizio, e a seconda della causa e durata della stessa, OpenText potrà chiedere al cliente di ripristinare il sistema da backup al fine di riportarlo ad uno stato di produzione.

Una volta che il servizio di produzione è ripristinato, la Classificazione della RA è degradata e l'analisi delle cause può continuare, a seconda delle necessità, durante i moderate orari lavorativi dell'assistenza regionale.

Se vi viene fornita una Patch di prodotto per risolvere una RA, la distribuzione della Patch di prodotto avverrà mediante la successiva Release prevista.

2.4.1 Risoluzione delle RA critiche

Per le RA Classificate da OpenText come critiche causate da difetti del Software coperto, se la consulenza tecnica fornita dall'assistenza clienti OpenText non ha risolto la RA e se non è stato possibile trovare o creare un Workaround per risolvere la RA, l'assistenza clienti OpenText farà tutti gli sforzi commercialmente ragionevoli per sviluppare e fornire una Patch di prodotto per affrontare la RA.

2.4.2 Risoluzione di SR alte

Per le SR classificate da OpenText come alte, OpenText potrebbe creare una correzione per il prodotto o risolvere il problema in futuro.

2.4.3 Risoluzione delle RS moderate

La risoluzione delle SR classificate come moderate potrebbe essere inclusa in una versione futura del software OpenText.

2.4.4 Condizioni per la Risoluzione di una Richiesta di Assistenza

L'assistenza clienti OpenText tenterà di evadere tutte le RA, a prescindere dalla loro Classificazione; tuttavia OpenText non ha alcun obbligo di fornire una Risoluzione per una RA, come descritto in precedenza, nel caso non:

- Si abbia installata una Release del Software coperto correntemente nello stato di "Current Maintenance" e siano stati installati e implementati tutti gli Aggiornamenti rilevanti disponibili più di recente o ciò venga fatto su richiesta dell'assistenza clienti OpenText. L'assistenza clienti OpenText farà tale richiesta se ritiene, ragionevolmente, che l'installazione e l'implementazione siano necessarie per ottenere la Risoluzione della RA;
- Il Software coperto sia usato su hardware e con software di terze parti approvati da OpenText o come specificato nella Documentazione;
- La RA non sia, secondo quanto accertato da OpenText, stata causata da voi o dal vostro utilizzo e/o configurazione di: (a) tool di sviluppo, SDK incluso; (b) una risorsa di terzi; e (c) l'ambiente operativo in cui il Software coperto è implementato, inclusi, tra l'altro, il sistema operativo, i database, altre applicazioni, servizi o programmi, reti di comunicazione o hardware;

- Il vostro PdC sia disponibile a collaborare attivamente con OpenText ai fini della diagnosi, i test e la Risoluzione. OpenText si riserva il diritto di sospendere i propri obblighi di cui a questo Manuale in qualunque momento nel caso in cui un PdC competente non sia disponibile per tale collaborazione; Non abbiate fornito a OpenText tutte le informazioni necessarie a permettere a OpenText di riprodurre la RA

3 Limitazioni

Al programma di manutenzione software OpenText Prime Protect si applicano le seguenti limitazioni:

- Il programma di manutenzione software OpenText Prime Protect, come descritto in questo Manuale, si applica solamente al Software coperto, come descritto nella Documentazione di OpenText, mentre non si applica a qualunque modifica, deliverables o servizi forniti dallo staff dei Servizi Professionali OpenText o da risorse di terzi che comportino alterazioni o estensioni del Software coperto. Il Cliente può reclutare i Servizi Professionali di OpenText per assistenza a pagamento mediante un contratto separato.
- OpenText si riserva il diritto di modificare qualunque parte del presente Manuale a sua esclusiva discrezione e senza preavviso; tuttavia, tali modifiche saranno comunicate (se determinano una sostanziale riduzione del servizio) tempestivamente a mezzo e-mail, comunicazione scritta o post nel Portale dell'assistenza clienti.
- Nulla nel presente Manuale comporta l'esclusione, restrizione o modifica di qualunque condizione, garanzia o assicurazione implicata dalle leggi in vigore ("Condizioni implicate") nel caso in cui farlo avrebbe l'effetto di rendere tutto o qualunque parte del presente Manuale nullo o altrimenti inapplicabile. Nella misura massima ammessa dalle leggi in vigore, la responsabilità di OpenText per la violazione di qualsiasi delle Condizioni implicate è limitata alla nuova fornitura dei servizi di manutenzione software OpenText Prime Protect.
- L'obbligo di OpenText di evadere le RA e/o i problemi prestazionali si limita strettamente alle obbligazioni descritte nel presente Manuale.
- Il programma di manutenzione software OpenText Prime Protect non fornisce assistenza dedicata per i problemi riscontrati a seguito dell'implementazione di grosse modifiche all'architettura tecnica del
- Software coperto (per esempio, Aggiornamenti dell'applicazione, del database soggiacente, aggiunta di nuovo hardware, ecc.). OpenText offre: (1) assistenza remota o in loco, da parte di un rappresentante dell'Assistenza clienti OpenText assegnato alla vostra organizzazione per la durata di un'attività di manutenzione o RA allo scopo di osservare, partecipare a chiamate in conferenza

o sessioni web o di fornire assistenza alle vostre attività di manutenzione (“Assistenza dedicata”); e (2) reperibilità di un rappresentante competente dell’assistenza clienti nel caso vi serva assistenza nell’ambito di un’attività di manutenzione programmata (“Assistenza in standby”). L’Assistenza dedicata o in standby sono servizi a pagamento che devono essere predisposti per questi tipi di attività. Per ulteriori informazioni siete pregati di contattare l’ufficio assistenza clienti OpenText locale.

- L’Assistenza Kit di sviluppo software (KSS) OpenText Prime Protect fornisce solamente assistenza per le RA riguardanti: (a) l’installazione; (b) la configurazione di un’applicazione per sviluppatori di OpenText (per esempio, il software Integrated Development Environment (“IDE”)) o un software correlato, richiesto per creare un ambiente di sviluppo o di programmazione idoneo che sia conforme agli ambienti o alle applicazioni supportati; e (c) l’analisi dei messaggi di errore riguardanti l’applicazione per sviluppatori OpenText. L’assistenza KSS per il debugging di codici, l’assistenza per la scrittura di codici, le revisioni di codici o assistenza alla programmazione generale di qualunque genere non è inclusa quale parte del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect, ma può essere fornita mediante contratto separato dietro pagamento di un supplemento di prezzo.
- La fornitura di chiavi di licenza è esclusa dai Tempi di risposta descritti alla sezione 2.3.2 del presente programma di manutenzione software OpenText Prime Protect. Inoltre, le chiavi di licenza di fornitori terzi sono richieste da OpenText ai fornitori terzi e fornite dal fornitore terzo a OpenText o al Cliente, a discrezione di OpenText.
- Il ciclo di vita del software per i prodotti di terzi rivenduti da OpenText viene stabilito esclusivamente dai fornitori terzi. Il software di terzi è escluso dalla sezione 2.1.3.
- OpenText non è responsabile della fornitura dei servizi di assistenza per prodotti di terzi rivenduti da OpenText nella misura in cui la gestione delle RA dipenda da problemi irrisolti concernenti programmi di terzi inclusa, ma senza limitarsi a, l’indisponibilità dell’assistenza di terzi.
- Tutte le licenze devono essere coperte dallo stesso programma di manutenzione software (per es. Prime Protect).

4 Periodo e Rinnovo

4.1 Periodo iniziale e Rinnovo

Il Periodo iniziale del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect è di dodici mesi dalla Data iniziale. A meno che una delle parti non dia un preavviso scritto di 90 giorni di calendario prima della scadenza del periodo attuale, il programma di manutenzione software OpenText Prime

Protect si rinnoverà automaticamente per un Periodo successivo su base annuale, a decorrere da ogni ricorrenza della Data iniziale. Prima dell'inizio di un Periodo, siete tenuti ad aver pagato l'intera tariffa annua del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect dovuta per il Software coperto preso in licenza da OpenText. In caso di violazione di tale obbligo OpenText può sospendere alcuni o tutti i servizi del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect fino a che il pagamento non è ricevuto. Tale sospensione non esenta dall'obbligo di pagare la tariffa del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect dovuta. OpenText può aumentare la tariffa annuale per i Periodi successivi di manutenzione del software di non oltre il 10% del prezzo del Periodo precedente. Tutte le tariffe pagate per il programma di manutenzione software OpenText Prime Protect non sono rimborsabili.

4.2 Riduzioni

Tutte le richieste di rinnovo del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect per un minor numero di licenze o moduli per il Software coperto rispetto a quelli attualmente coperti da manutenzione e l'assistenza devono essere presentate a OpenText per iscritto almeno 90 giorni di calendario prima della scadenza del Periodo attuale in quel momento. L'Accettazione di eventuali richieste di allineare le tariffe per il software rimanente è a esclusiva discrezione di OpenText. Se OpenText accetta una tale richiesta, OpenText fornirà gli Aggiornamenti e l'assistenza software per il numero e il tipo di licenze incluse nel Software coperto residuo che è stato rinnovato nell'ambito della manutenzione e del supporto. Le spese di manutenzione per il Software coperto residuo dovranno essere ri-calcolate. In tal caso, le tariffe applicate a ogni licenza possono essere diverse rispetto ai Periodi precedenti (per esempio, gli sconti tariffari precedentemente concessi possono non essere più validi). Ogni rinnovo della manutenzione e del supporto per il software coperto deve far sì che tutte le licenze del Cliente per tale prodotto software e moduli correlati siano coperte da un programma di manutenzione e supporto. Se il Cliente annulla i servizi di manutenzione e supporto per una porzione di un qualsiasi prodotto software o moduli correlati, gli verrà richiesto cancellare le licenze per il software non supportato.

4.3 Decadenza e Ripristino

Se un Periodo del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect per il Software in uso decade o è formalmente disdetto a seconda della condizione di volta in volta applicabile, è possibile, previo accordo con OpenText, acquistare successivamente i servizi del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect per detto Software coperto a una tariffa che verrà stabilita da OpenText al momento della richiesta. Tuttavia, in aggiunta alla tariffa per il nuovo Periodo, che sarà di minimo 12 mesi, si dovrà pagare anche quanto sarebbe stato dovuto nel caso il programma di manutenzione software OpenText Prime

Protect fosse stato proseguito senza interruzioni. Le tariffe addebitate per il ripristino del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect sono soggette a un sovrapprezzo per ogni mese trascorso, incluso quello del ripristino.

Il futuro ripristino del software rimosso quale parte di una riduzione come descritto nella Sezione 4.2 è soggetto al pagamento delle tariffe di manutenzione retroattive e dei supplementi per i mesi di decadenza.

OpenText confermerà le tariffe del ripristino nel momento in cui viene presentata la richiesta di ripristino.

4.4 Scadenza

Alla scadenza del periodo di validità di un programma di manutenzione software OpenText, Lei riconosce e accetta la cessazione automatica di tutti i contratti in essere tra Lei e Open Text collegati al programma di manutenzione software OpenText, indipendentemente dal fatto se tali contratti siano o meno documentati nel presente Manuale, in un EULA o in qualsiasi altro documento. Alla scadenza del programma di manutenzione software OpenText, non sarete più in grado di ricevere assistenza dal team di assistenza OpenText o di accedere al Portale dell'assistenza clienti. Qualora, in qualsiasi momento dopo la scadenza, decidesse di sottoscrivere un nuovo programma di manutenzione software OpenText, ciò avverrà nel rispetto dei termini di fornitura di servizi commerciali e assistenza previsti dal programma di manutenzione software OpenText vigenti al momento della stipula e OpenText non sarà tenuta al rispetto di eventuali contratti sottoscritti prima della data di scadenza in relazione al programma di manutenzione software OpenText.

5 Programmi aggiuntivi

I programmi aggiuntivi sono programmi di assistenza aggiuntivi, a pagamento, che consentono alle organizzazioni di ampliare la copertura di assistenza in base alle loro esigenze e che sono disponibili per tutti gli attuali sottoscrittori del programma di manutenzione software OpenText Prime Protect

5.1 Punto(i) di contatto (PdC) aggiuntivo(i)

I PdC aggiuntivi sono un'opzione a sottoscrizione per aumentare il numero di dipendenti designati autorizzati a contattare l'assistenza clienti OpenText e aprire le RA. Se si sceglie di acquistare questa opzione:

- Le tariffe per i PdC aggiuntivi sono annuali
- Se non diversamente concordato per iscritto da OpenText e dal cliente, il periodo dei PdC aggiuntivi sarà di 12 mesi.
- I termini di questo Manuale si applicheranno ai deliverables del programma in esso definiti per i PdC aggiuntivi.

5.2 Assistenza in loco

L'assistenza in loco è un servizio a pagamento per prodotti e soluzioni OpenText. Questo servizio può comprendere, senza tuttavia limitarsi a, Workaround o assistenza per modifiche della configurazione come parte della Risoluzione di una RA aperta.

6 Privacy

Ai sensi di quanto riportato in questa sezione, i Dati personali avranno lo stesso significato previsto dalla legge sulla protezione dei dati in vigore. Nella misura in cui ci fornite Dati personali nell'ambito della fornitura di Servizi di assistenza, adempiremo ai requisiti della normativa sulla protezione dei dati applicabili al trattamento dei dati personali. Sono state implementate misure tecniche e organizzative per proteggere i vostri dati personali e garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio. I Dati personali dei clienti non saranno utilizzati da noi, dalle nostre affiliate o dai partner commerciali, venditori e agenti che lavorano per nostro conto per qualsiasi altro scopo che si discosti da quanto previsto dal presente Manuale, dal contratto sottostante e consentito o richiesto dalla legge.

I Servizi di assistenza non sono designati per il trattamento dei Dati personali. Alla ricezione dei nostri Servizi di assistenza, i Clienti devono assicurarsi di non includere Dati personali diversi dalle informazioni sui contatti e sull'account. Le informazioni sui contatti e sull'account vengono trattate in conformità con l'informativa sulla privacy di OpenText, disponibile all'indirizzo <https://www.opentext.com/about/copyright-information/site-privacy>.

www.opentext.com/contact

Copyright © 2026 Open Text. All rights reserved. Trademarks owned by Open Text.