

SUPPORT AND MAINTENANCE ADDENDUM

1. DEFINIZIONI

“Giorno lavorativo” indica un giorno lavorativo diverso da sabato, domenica o festività pubbliche presso la sede di MAPP.

“Forza maggiore” indica eventi naturali o provvedimenti delle autorità statali, tumulti, azioni da parte di autorità militari, guerra, sommosse, terrorismo, scioperi, incendi o altre cause che esulano dal ragionevole controllo delle parti.

“Software in hosting” indica un’istanza a sé stante del software di tipo single-tenant, ospitata e gestita da MAPP e disponibile per l’accesso da parte del Cliente da remoto.

“Software in sede” indica software installato e gestito nei locali del Cliente/nel data center del Cliente e non ospitato e gestito da MAPP.

“SaaS” significa “Software as a Service” (software come servizio) e fa riferimento a un’istanza centralizzata del software utilizzata da più Clienti, ospitata e gestita da MAPP e disponibile per l’accesso da parte del Cliente da remoto.

“Software” indica qualsiasi prodotto software standard di MAPP Marketing Applications concesso in licenza al Cliente ai sensi di un accordo che fa riferimento al presente Addendum, ma non copre modifiche e personalizzazioni.

2. SUPPORTO E MANUTENZIONE

- 2.1 Per supporto e manutenzione si intendono servizi di assistenza e consultazione finalizzati ad aiutare il Cliente a risolvere problemi relativi all’uso del software, tra cui la verifica, diagnosi e correzione di errori materiali e difetti nel software e la fornitura di correzioni per bug, correzioni, modifiche, miglioramenti, aggiornamenti e nuove versioni per il software al fine di garantirne la funzionalità.
- 2.2 MAPP fornirà al Cliente validi servizi di supporto e manutenzione in conformità alla guida all’assistenza clienti di MAPP (Customer Services Support Guide) e alle politiche di supporto tecnico, che MAPP ha facoltà di rivedere saltuariamente a propria discrezione dandone preavviso ai coordinatori del supporto del Cliente e/o ai contatti del supporto per il Cliente gestiti da MAPP. L’attuale versione della guida all’assistenza clienti e le politiche di supporto tecnico sono disponibili accedendo al portale dell’assistenza clienti MAPP.
- 2.3 Supporto e manutenzione non coprono eventuali problemi o danni subiti dal software causati da: (i) negligenza, abuso, uso improprio, trattamento non corretto, uso scorretto, archiviazione scorretta o modifiche da parte di soggetti diversi da MAPP o suoi collaboratori; (ii) mancato uso del software in conformità alla relativa documentazione e/o alle specifiche o limitazioni di MAPP; (iii) modifiche apportate al software che non sono state approvate o fornite da MAPP; (iv) azioni di terze parti; (v) prodotti di terze parti non coperti da un contratto di manutenzione con MAPP; (vi) cause di forza maggiore.
- 2.4 MAPP non avrà obblighi di supporto e manutenzione rispetto a prodotti hardware o software diversi dal software (“prodotti non qualificati”). Se MAPP fornisce supporto e manutenzione per un problema causato da un prodotto non qualificato oppure se il lavoro di assistenza di MAPP aumenta in conseguenza di un prodotto non qualificato, MAPP può addebitare il tempo e i materiali relativi a tali servizi extra alle tariffe al momento in vigore. Se MAPP ha fondate ragioni per ritenere che la prestazione del supporto e della manutenzione è o sarà più difficile o alterata a causa di prodotti non qualificati, MAPP lo notificherà al Cliente e il Cliente provvederà immediatamente a rimuovere il prodotto non qualificato a proprio rischio sobbarcandosene le spese. Il Cliente resta l’unico e solo responsabile della compatibilità e del funzionamento dei prodotti non qualificati con il software.
- 2.5 Quando il Cliente richiede supporto e manutenzione, deve assegnare una priorità a ciascun incidente/richiesta in base ai criteri esposti più avanti. In mancanza di un ordine di priorità del Cliente, sarà MAPP ad assegnarlo. MAPP può aggregare molteplici richieste relative allo stesso incidente in un unico evento di supporto e manutenzione.
- 2.6 MAPP fornirà l’orario di servizio e i tempi di risposta per supporto e manutenzione come definito nella tabella seguente. Gli orari indicati nella tabella corrispondono a EST per i clienti del continente americano, a AEST per i clienti dell’area Asia Pacifico Giappone e a CET per i clienti in Europa, Medio Oriente e Africa.

I tempi di risposta sono calcolati in base all’intervallo tra il contatto iniziale del Cliente (tramite ricevuta elettronica dell’incidente o chiamata telefonica) con MAPP e il primo contatto (tramite ricevuta elettronica dell’incidente o chiamata telefonica) con un rappresentante di MAPP. I tempi di risposta vengono misurati solo durante l’orario di servizio.

Priorità	Orario di servizio	Tempo di risposta
----------	--------------------	-------------------

PRIORITÀ 1 (EVENTO CRITICO)	24 ore, 7 giorni alla settimana	2 ore
Un incidente di priorità 1 è un problema che impedisce l'uso del software o lo rende inutilizzabile, ha una valenza catastrofica perché incide gravemente sui sistemi di produzione del Cliente, che risultano inaccessibili, oppure si verifica un peggioramento generalizzato delle prestazioni che rende inutilizzabili i sistemi di produzione del Cliente.	DMC: Lunedì-venerdì: 9.00 - 18.00 (giorni lavorativi)	
PRIORITÀ 2 (EVENTO SIGNIFICATIVO)	Lunedì-venerdì: 9.00 - 18.00 (giorni lavorativi)	Giorno lavorativo successivo
Un incidente di priorità 2 è un problema che si ripercuote in modo significativo sull'attività; il lavoro può comunque proseguire anche se con difficoltà. Si tratta di un problema del software a livello di produzione, che determina il funzionamento a capacità gravemente ridotta dei sistemi del Cliente a causa di difetti o prestazioni. Il problema influisce in modo significativo su alcune delle normali attività del Cliente e sulla produttività. Non sono disponibili soluzioni oppure la soluzione disponibile non è valida.		
PRIORITÀ 3 (EVENTO MINORE)	Lunedì-venerdì: 9.00 - 18.00 (giorni lavorativi)	Giorno lavorativo successivo
Un incidente di priorità 3 è un problema che influisce in modo trascurabile sulla capacità del cliente di svolgere la propria attività: è un problema del software in base al quale il cliente subisce restrizioni funzionali o di uso che non sono di importanza cruciale per il lavoro o che possono essere ragionevolmente risolte, il cliente ha un problema con la documentazione o un quesito associato all'uso del prodotto o qualsiasi altra richiesta di informazioni.		

- 2.7 Nel caso in cui le parti concordino restrizioni geografiche per l'accesso e l'elaborazione dei dati, tale accordo si riflette sull'orario di servizio. MAPP non potrà affidarsi al proprio pool globale di esperti per i sistemi di clienti con restrizioni geografiche, pertanto sarà in grado di fornire supporto e manutenzione dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00 (giorni lavorativi) anziché 24 ore su 24 tutti i giorni della settimana.
- 2.8 MAPP farà sempre del suo meglio per risolvere i problemi il più rapidamente possibile. Non è tuttavia possibile garantire i tempi di risoluzione dal momento che la natura e le cause dei problemi possono essere estremamente differenziate. MAPP si impegnerà al massimo per risolvere i problemi il più velocemente possibile e fornirà al Cliente frequenti aggiornamenti della situazione.
- 2.9 Il Cliente deve consentire a MAPP di accedere al software da remoto e fornire a MAPP accesso illimitato al software per rendere possibili il supporto e la manutenzione e altri servizi remoti.
- 2.10 Il Cliente deve nominare uno o più coordinatori interni per il supporto ai quali tutti gli utenti interni dovranno rivolgere domande e problemi relativamente all'uso, al funzionamento e alla manutenzione del software. Il Cliente conviene sulla necessità che i coordinatori del supporto abbiano piena dimestichezza con l'uso del software e abbiano ricevuto apposita formazione. Il Cliente conviene inoltre che solo i propri coordinatori del supporto potranno contattare MAPP per problemi di supporto e manutenzione.
- 2.11 MAPP fornirà supporto e manutenzione per le versioni principali e secondarie del software per non meno di trentasei (36) mesi dalla data di disponibilità generale per i clienti. Le versioni del software verranno fornite in modo proattivo per non meno di ventiquattro (24) mesi dalla DGC. Per "disponibilità generale per i clienti" ("DGC") si intende la prima data in cui una versione principale o secondaria è a disposizione di tutti gli utenti, indipendentemente da lingua o supporto.
- MAPP è solita identificare le versioni del Software con il formato "X.Y.Z.n" dove: (i) "X" equivale a una "versione principale", definita come la pubblicazione di un nuovo prodotto software o di una nuova versione di un prodotto software esistente da distribuire ai clienti, che contiene funzioni sostanzialmente nuove, miglioramenti fondamentali, possibili cambiamenti di funzionamento e correzioni applicabili provenienti da una versione di manutenzione precedente; (ii) "Y" equivale a una "versione secondaria", definita come variazione rispetto alla Versione principale al momento distribuita e che contiene miglioramenti funzionali minori ed eventualmente correzioni applicabili di una versione precedente; (iii) "Z" equivale a "versione di manutenzione", definita come variazione rispetto alle versioni principale e secondaria al momento distribuite e che contiene correzioni applicabili di problemi software segnalati; (iv) "n" equivale a una versione di livello patch importante che contiene correzioni rapide per problemi software segnalati.
- Il termine "versione software" utilizzato nelle definizioni di cui sopra non include: (i) alcun prodotto, componente o contenuto nuovo o integrativo rilasciato e concesso in licenza separatamente da MAPP (tranne quando tale software nuovo o integrativo è una sostituzione del software) o (ii) alcun software, componente o contenuto previsto per l'uso in sistemi operativi diversi dal sistema operativo al quale è destinato il software.
- 2.12 Il software fornito come SaaS sarà messo a disposizione del Cliente da MAPP solo nella versione corrente/più recente.
- 2.13 Per il software in hosting MAPP ha la facoltà, ma non l'obbligo, di incorporare nuove versioni al software se e quando disponibili. L'incorporazione di una versione software, la migrazione dei dati del Cliente e la configurazione di nuove versioni software possono essere soggette a spese per i servizi professionali che si rendano necessari. In tal caso

l'incorporazione di nuove versioni software sarà concordata dalle parti in anticipo e sarà soggetta a una descrizione scritta del lavoro e al rimborso in base al tempo e al materiale impiegati.

- 2.14 Per il software in sede MAPP incorporerà nuove versioni al software se e quando disponibili in base a una tabella di marcia approvata dalle parti. Tuttavia, l'incorporazione di una versione software, la migrazione dei dati del Cliente e la configurazione di nuove versioni software possono essere soggette a spese per i servizi professionali necessari e saranno soggette a rimborso in base al tempo e al materiale impiegati in conformità a una descrizione scritta del lavoro firmata dalle parti.