

Addendum al Contratto di supporto aziendale Micro Focus

Premium Support

Il presente Addendum descrive il servizio di supporto e i termini e le condizioni aggiuntive in base ai quali Micro Focus fornirà Premium Support all'entità che acquista il suddetto ("Lei" o "Cliente") da Micro Focus o da un partner autorizzato. Il presente Addendum modifica e integra il Contratto di supporto aziendale Micro Focus. In caso di contraddizioni tra le disposizioni del presente Addendum e quelle del Contratto di supporto aziendale, le disposizioni del presente Addendum prevarranno. Con "Micro Focus" o "le nostre" si intende l'entità legale Micro Focus autorizzata a fornire in licenza il software per il quale viene acquistato Premium Support nel paese in cui tale servizio è fornito.

Introduzione

L'assistenza Premium Support offre servizi opzionali aggiuntivi al supporto aziendale, come tecnici o account manager dedicati, per garantire un'esperienza di assistenza più personalizzata ed efficace. Il servizio Premium Support comprende le seguenti offerte:

- **Named Support Engineer (NSE).** Si tratta di un tecnico di supporto di livello senior appositamente nominato, che rappresenta un punto di contatto unico per l'assistenza tecnica in relazione ai prodotti che rientrano in uno specifico centro di prodotto. L'NSE offre una risoluzione dei problemi personalizzata, lavorando per risolvere gli incidenti in modo più efficiente. Collaborando direttamente con il Cliente, l'NSE acquisisce familiarità con l'ambiente software, diventando quindi più rapido e accurato nella risoluzione dei problemi. In sintesi, l'offerta NSE comprende:
 - Risoluzione dei problemi da remoto (tramite telefono, e-mail o Web).
 - Tempo di risposta di un'ora (1) per gli incidenti di gravità 1 e 2.

- Tecnico dedicato a 6 clienti. Possibilità di aprire 35 incidenti con l'NSE annualmente; ulteriori incidenti possono essere aggiunti in gruppi da 10.
- Disponibilità durante l'orario lavorativo: orario del centro di supporto locale, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Quando l'NSE non è disponibile, ad esempio nei periodi di ferie o in caso di malattia, viene garantito un NSE alternativo.
- Un Support Account Manager (SAM) responsabile della gestione delle escalation, delle riunioni trimestrali per l'analisi degli incidenti e della formazione sulle risorse di supporto. I SAM lavorano con circa 20 clienti. Per una supervisione più proattiva del supporto e una guida all'impostazione strategica, eseguire l'upgrade alla soluzione Enterprise Support Manager (*vedere la descrizione di seguito*).
- Opzione di aggiornamento tramite l'acquisto di slot aggiuntivi con l'NSE oppure passando all'offerta Solution Support Engineer o Dedicated Support Engineer (*vedere le descrizioni di seguito*).
- **Technical Account Manager (TAM).** Si tratta di un responsabile tecnico di livello senior che rappresenta il punto di contatto unico per una guida tecnica proattiva in relazione ai prodotti che rientrano in uno specifico centro di prodotto. Il TAM non si occupa della risoluzione degli incidenti ma piuttosto, sfruttando le competenze approfondite sui prodotti e imparando a conoscere l'ambiente del cliente, si concentra sulla prevenzione dei problemi e sul miglioramento del valore aziendale derivato dai prodotti. In sintesi, l'offerta TAM comprende:
 - Visite in loco fino a quattro giorni all'anno.
 - Tecnico dedicato a 6 clienti.
 - Disponibilità durante l'orario lavorativo: orario del centro di supporto locale, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Quando il TAM non è disponibile, ad esempio nei periodi di ferie o in caso di malattia, viene garantito un responsabile TAM alternativo.
 - Impegno rivolto alla comprensione e alla conoscenza dell'ambiente software e degli obiettivi IT; consigli per migliorare la stabilità e l'efficienza dell'ambiente del cliente.

- Revisione dei progetti in programma, quali upgrade e migrazioni, nonché delle nuove versioni e delle patch dei prodotti in arrivo.
 - Gestione di riunioni periodiche per analizzare gli incidenti aperti, agevolazione del progresso, esecuzione di escalation in base alle necessità e identificazione delle cause principali da affrontare.
 - Supporto aziendale avanzato per tutti i prodotti dello stesso centro di prodotto (*vedere la descrizione di seguito*).
 - Opzione di aggiornamento tramite l'acquisto di slot aggiuntivi con il TAM oppure passando all'offerta Solution Support Engineer o Dedicated Support Engineer (*vedere le descrizioni di seguito*).
- **Solution Support Engineer (SSE).** Un Solution Support Engineer combina la funzione di risoluzione dei problemi dell'esperto NSE con la guida tecnica proattiva del TAM in un'unica risorsa, che dispone di più tempo da dedicare al supporto di un determinato cliente. Questo tecnico di supporto di livello senior rappresenta un punto di contatto unico in relazione ai prodotti che rientrano in uno specifico centro di prodotto. In sintesi, l'offerta SSE comprende:
- Tempi di risposta di 30 minuti per gli incidenti di gravità 1 e 1 ora per gli incidenti di gravità 2.
 - Esclusività per 4 clienti; risoluzione illimitata degli incidenti e attività di guida tecnica fino al 25% del tempo dell'SSE; quantità ragionevole di tempo da utilizzare per le attività amministrative e la formazione.
 - Disponibilità negli orari di lavoro, nonché gestione prioritaria per incidenti di gravità 1 fuori orario e nei fine settimana. Quando l'SSE non è disponibile, ad esempio nei periodi di ferie o in caso di malattia, viene garantito un tecnico di supporto alternativo.
 - Visite in loco fino a quattro giorni all'anno.
 - Impegno rivolto alla comprensione e alla conoscenza dell'ambiente software e degli obiettivi IT; consigli per migliorare la stabilità e l'efficienza dell'ambiente del cliente.
 - Revisione dei progetti in programma, quali upgrade e migrazioni, nonché delle nuove versioni e delle patch dei prodotti in arrivo.
 - Conoscenza approfondita dei prodotti per offrire una risoluzione personalizzata dei problemi in base all'ambiente software e alle pratiche IT.
 - Un Support Account Manager (SAM) responsabile della gestione delle escalation, delle riunioni trimestrali per l'analisi degli incidenti e della formazione sulle risorse di supporto disponibili. I SAM lavorano con circa 20 clienti. Per una supervisione più proattiva del supporto e una guida all'impostazione strategica, eseguire l'upgrade alla soluzione Enterprise Support Manager (*vedere la descrizione di seguito*).
 - Opzione di aggiornamento tramite l'acquisto di slot aggiuntivi con l'SSE oppure passando all'offerta Dedicated Support Engineer (*vedere la descrizione di seguito*).
- **Dedicated Support Engineer (DSE).** Un Dedicated Support Engineer è responsabile a tempo pieno del supporto di un cliente e lavora direttamente presso la sua sede aziendale, sebbene siano disponibili anche DSE remoti. Il DSE rappresenta l'offerta top di gamma nell'ambito del servizio Premium Support e fornisce sia la risoluzione dei problemi che una guida tecnica proattiva. In sintesi, l'offerta DSE comprende:
- Tempi di risposta di 15 minuti per gli incidenti di gravità 1 e 1 ora per gli incidenti di gravità 2.
 - Tecnico dedicato a un solo cliente. Risoluzione illimitata degli incidenti e attività di guida tecnica a tempo pieno, escluso il tempo ragionevole da utilizzare per attività amministrative e di formazione.
 - Disponibilità negli orari di lavoro, nonché gestione prioritaria per incidenti di gravità 1 fuori orario e nei fine settimana.
 - 4 giorni a settimana presso l'azienda e 1 giorno da remoto. Quando il DSE non è disponibile, ad esempio nei periodi di ferie o in caso di malattia, viene fornito un contatto di backup alternativo.
 - Doppio vantaggio offerto dal lavoro quotidiano a contatto diretto con il personale e nell'ambiente aziendale, insieme al percorso di escalation diretta alle organizzazioni tecniche.
 - Impegno rivolto alla comprensione e alla conoscenza dell'ambiente software e degli obiettivi IT; consigli per migliorare la stabilità e l'efficienza dell'ambiente del cliente.
 - Revisione dei progetti in programma, quali upgrade e migrazioni, nonché delle nuove versioni e delle patch dei prodotti in arrivo.
 - Risoluzione personalizzata dei problemi in base all'ambiente software e alle pratiche IT.
 - Un Support Account Manager (SAM) responsabile della gestione delle escalation, delle riunioni trimestrali per l'analisi degli incidenti e della formazione sulle risorse di supporto disponibili. I SAM lavorano con circa 20 clienti. Per una supervisione più proattiva del supporto e una guida all'impostazione strategica, eseguire l'upgrade alla soluzione Enterprise Support Manager (*vedere la descrizione di seguito*).
- **Enterprise Support Manager (ESM).** L'Enterprise Support Manager è il responsabile del supporto non tecnico per uno specifico gruppo di prodotti, che ha piena comprensione dei risultati aziendali desiderati e coordina l'erogazione del supporto per allinearli agli indicatori KPI operativi. In sintesi, l'offerta ESM comprende:
- Visite in loco fino a quattro giorni all'anno.
 - Disponibilità durante l'orario lavorativo: orario locale, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi. Quando l'ESM non è disponibile, ad esempio nei periodi di ferie o in caso di malattia, viene garantito un responsabile ESM alternativo.
 - Supporto aziendale avanzato per tutti i prodotti dello stesso gruppo (*vedere la descrizione di seguito*).

Questo documento integra il supporto per i prodotti software e per l'assistenza offerti da Micro Focus International plc. Il presente Addendum modifica e integra il Contratto di supporto aziendale Micro Focus.

Contattateci all'indirizzo:
www.microfocus.com

La lettura è stata interessante?
Condividetela.



- Tecnico dedicato a 6 clienti.
- Supporto all'integrazione e alla formazione per l'utilizzo delle risorse e degli strumenti di assistenza.
- Riunioni periodiche per l'analisi degli incidenti e supervisione proattiva degli incidenti per assicurarne l'avanzamento.
- Riunioni aziendali trimestrali, documentazione di un piano di supporto clienti e generazione di rapporti di supporto.
- Gestione dell'escalation per presentare i problemi con la leadership e le organizzazioni tecniche, coordinamento delle risorse di supporto e aggiornamenti di stato per il cliente e per la gestione dei problemi critici.

Per ulteriori informazioni su queste offerte, visitare la pagina [Web Premium Support](#).

Possiamo decidere di commercializzare altri tipi di offerte di supporto mirate a mercati specifici oppure, a nostra scelta, personalizzare una delle offerte di cui sopra in base alle caratteristiche di un cliente. Anche tali offerte sono coperte dal presente Addendum.

È possibile acquistare un'opzione che preveda un tecnico o un account manager Premium Support per tutti i centri di prodotto o portafogli necessari, per diverse aree geografiche, Paesi o fusi orari e per diverse organizzazioni della propria azienda.

A un costo aggiuntivo, e se disponibili, è possibile richiedere uno o più dei seguenti requisiti al tecnico o all'account manager Premium Support:

- **Lingua locale.** È possibile richiedere un tecnico o account manager Premium Support che parli una lingua a propria scelta.
- **Autorizzazione di sicurezza.** È possibile richiedere che un tecnico o un account manager Premium Support si sottopongano alla procedura necessaria ad ottenere l'autorizzazione di sicurezza per lavorare per un'autorità o un ente governativo.
- **Risorsa locale.** È possibile richiedere che un tecnico o un account manager Premium Support siano fisicamente presenti nel paese di propria scelta.

Supporto aziendale avanzato

Il supporto aziendale avanzato consente di elevare gli incidenti tecnici inviandoli a una coda di tecnici di supporto di livello senior con un tempo di risposta di 1 ora per gli incidenti di gravità 1 e 2. Questo servizio è disponibile con le offerte TAM ed ESM.

Termini

Per poter acquistare e ricevere i servizi Premium Support, è necessario disporre di un Supporto aziendale Micro Focus attivo.

Premium Support ha una validità di 12 mesi dopo l'acquisto oppure, per contratti pluriennali, la validità termina alla fine del periodo per il quale è stato effettuato il pagamento. I rinnovi pagati in ritardo sono soggetti a una penale di ritardo dell'1,5% al mese sul valore annuale del contratto Premium Support.

Micro Focus si riserva il diritto di addebitare una tariffa giornaliera, oltre il prezzo del pacchetto di servizi, per eventuali lavori aggiuntivi che potrebbero derivare da tempi supplementari dedicati al cliente.

I servizi Premium Support potrebbero non essere disponibili per tutti i prodotti in tutte le regioni. Ogni ordine verrà esaminato per determinare se siamo in grado di fornire il servizio pertinente; in caso contrario, verrà inviata una notifica.

Assunzione di dipendenti. Il Cliente accetta di non richiedere la collaborazione, proporre offerte di lavoro o entrare in rapporti di consulenza con qualsiasi dipendente Micro Focus coinvolto, direttamente o indirettamente, nell'esecuzione dei servizi previsti dal presente Contratto per un (1) anno dopo la data in cui tale dipendente cessa di fornire servizi ai sensi dei termini del presente Addendum. All'utente non potrà essere impedito di assumere alcun dipendente idoneo a un programma di assunzione generale condotto nel corso dell'attività ordinaria e non specificamente indirizzato a tali dipendenti di Micro Focus.

Modifica dell'ambito. È possibile richiedere servizi aggiuntivi o diversi, se disponibili e a un costo aggiuntivo, tramite una dichiarazione sul lavoro.

Il personale di tutte le risorse è soggetto a disponibilità. Micro Focus potrebbe non essere in grado di fornire un DSE (Dedicated Support Engineer) in loco in tutte le situazioni.