

# Contratto di servizio

## (Versione standard)

---

### Sommario

I-	Preambolo.....	2
1 -	Definizioni.....	2
2 -	Ambito di applicazione e obiettivi generali.....	3
1	Ambito di applicazione.....	3
2	Parti interessate.....	3
3	Obiettivi.....	3
II-	Obblighi.....	4
1 -	Licenziatario.....	4
2 -	Rappresentanza locale del Licenziante:.....	4
3 -	Licenziante.....	4
4 -	Riservatezza.....	5
III-	Dettagli del servizio.....	6
1 -	Ambito di applicazione.....	6
1.1	Servizi di manutenzione inclusi ed esclusi.....	6
1.2	Durata.....	6
1.3	Determinazione dell'Incidente.....	7
2 -	Gestione dei servizi.....	7
2.1	Servizi di manutenzione dei prodotti software.....	7
2.2	Aggiornamenti e upgrade.....	7
3 -	Servizi di supporto.....	8
3.1	Materia.....	8
3.2	Mezzi.....	8
3.3	Classificazione.....	8
3.4	Segnalazione.....	9
3.5	Risoluzione.....	10

# I- Preambolo

---

## 1 - Definizioni

*Tutte le parole non definite e in maiuscolo del presente documento vengono definite nel Contratto di licenza con l'utente finale (EULA).*

**"Contratto"**: fa riferimento al presente Contratto di servizio.

**"Versione corrente"**: si riferisce all'ultima Versione comunicata o consegnata ai Licenziatari.

**"Incidente"**: si riferisce a qualsiasi interruzione non prevista, malfunzionamento, riduzione della qualità del normale funzionamento del Prodotto software derivanti esclusivamente dal Prodotto software. Anche una sostanziale non conformità con la Documentazione può essere considerata un "Incidente".

**"Utente qualificato"**: si riferisce a un utente che ha partecipato con successo a un corso di formazione avanzato o in possesso di una qualifica equiparabile e che partecipa regolarmente agli eventi di aggiornamento.

**"Utente principale"**: si riferisce a un Utente qualificato autorizzato dal Licenziatario a inviare rapporti sull'Incidente.

**"Problema"**: si riferisce alla domanda del Licenziatario, alla richiesta di informazioni o all'Incidente registrato dalla Rappresentanza locale del Licenziante o dall'agente di quest'ultimo.

**"Versione"**: si riferisce a ogni versione commerciale completa del Prodotto software che costituisca un miglioramento della versione precedente (Versione) dello stesso Prodotto software.

**"Risposta"**: designa la risposta iniziale da parte della Rappresentanza locale del Licenziante o dell'agente di quest'ultimo a un incidente segnalato dal Licenziatario, che potrebbe confermare la ricezione di una Richiesta di supporto o una risposta all'Incidente che include la natura o la causa dello stesso.

**"Risoluzione"**: si riferisce alla fase finale di un Incidente che potrebbe includere la fornitura di una Soluzione alternativa o l'installazione di una soluzione di Manutenzione del software in grado di risolvere un Problema, oppure, qualora nessuna soluzione precedente sia applicabile, nonostante gli sforzi ragionevoli, il Licenziatario riceverà su richiesta una spiegazione. Un Incidente a cui è stata applicata una Risoluzione finale viene indicato come "Chiuso".

**"Manutenzione del software"**: è la modifica di un Prodotto software in modo da correggere un Incidente, al fine di regolare o di correggere le prestazioni o altri attributi.

**"Parte interessata"**: è una persona che prende parte in determinate fasi e in una determinata misura ai processi descritti nel presente Contratto di servizio.

**"Supporto tecnico"**: deve fornire agli Utenti qualificati informazioni di base sull'utilizzo del Prodotto software ogni qualvolta vengono riscontrati dei problemi o si verificano degli Incidenti. Non comprende la formazione, la personalizzazione o altri servizi di supporto e non si applica ai problemi riguardanti esclusivamente i sistemi operativi, l'hardware o qualsiasi altro programma in esecuzione sull'hardware del Licenziatario.

**"Assistenza tecnica"**: deve fornire agli Utenti qualificati consulenza e supporto tecnico aggiuntivi e più avanzati nel momento in cui si verificano determinati problemi durante il normale utilizzo del Prodotto software, come ad esempio la personalizzazione dei processi aziendali, l'impostazione dei parametri delle mesh o dei modelli o la modifica dei modelli creati.

**"Soluzione alternativa"**: si tratta di una tecnica o di informazioni in grado di ridurre gli effetti avversi degli Incidenti sul funzionamento del Prodotto software. Potrebbe non ripristinare completamente il Prodotto software al livello di conformità sostanziale alla relativa Documentazione.

## 2 - Ambito di applicazione e obiettivi generali

### 1 Ambito di applicazione

Il presente Contratto rappresenta un Contratto di servizio tra il Licenziatario e il Licenziante (la Rappresentanza locale di ESI che opera a nome suo) per fornire servizi di supporto e di manutenzione per il Prodotto software.

Il Licenziante designerà, nel caso in cui la Licenza riguardante il Prodotto software venga concessa per diversi paesi, la Rappresentanza locale di ESI più vicina e competente e comunicherà al Licenziatario (qualora non l'abbia già fatto in una precedente offerta commerciale) i rispettivi nomi, indirizzi e contatti.

Il supporto e il mantenimento del Prodotto software non include la formazione, la personalizzazione o l'Assistenza tecnica per risolvere determinati problemi che potrebbero essere riscontrati dal Licenziatario. I servizi aggiuntivi, come ad esempio la personalizzazione dei processi aziendali o l'assistenza fornita nella costruzione o nella modifica dei modelli, deve essere considerata Assistenza tecnica supplementare e richiederà un accordo commerciale separato con il Licenziatario.

Il supporto e il mantenimento del Prodotto software non comprende rispondere a domande esclusivamente correlate ai sistemi operativi, all'hardware o a qualsiasi altro programma in esecuzione sull'hardware del Licenziatario.

### 2 Parti interessate

Il Licenziante o la Rappresentanza locale del Licenziante sono le **Parti interessate principali** associate al presente Contratto. Nel caso di una licenza WAN (Wide Area Network) possono essere coinvolti diversi rappresentanti locali del Licenziante, a seconda dell'ambito di applicazione del contratto.

Potrebbero esserci **parti interessate secondarie** associate al Contratto di servizio, in quanto:

- Il Licenziante è una società holding con consociate in tutto il mondo specializzate in diversi settori.
- Gli sviluppatori del Prodotto software potrebbero lavorare per consociate del Licenziante o per terzi i cui prodotti vengono pubblicati dal Licenziante.

È possibile ottenere dal Licenziante un elenco esaustivo delle persone coinvolte in un Incidente correlato previa richiesta per iscritto.

### 3 Obiettivi

Gli obiettivi del Contratto sono:

- Fornire un chiaro riferimento alla ripartizione e rendicontazione dei servizi, ai ruoli e alle responsabilità.
- Presentare una descrizione chiara, concisa e quantificabile dei servizi forniti al Licenziatario.

## II- Obblighi

---

### 1 - Licenziatario

Gli obblighi del Licenziatario includono:

- Pagare a intervalli concordati tutte le tariffe correlate ai servizi contemplati nel presente Contratto di servizio, a meno che tali tariffe non siano già state incluse nelle tariffe di licenza.
  - o Nel caso in cui al Licenziatario siano state concesse diverse copie dello stesso Prodotto software, le tariffe per i servizi dovranno essere pagate per tutte le copie.
- Trasmettere al Licenziante un elenco di tutti gli Utenti principali designati prima o al massimo al momento della fornitura delle Chiavi di licenza e dei successivi aggiornamenti, ove applicabile, non appena viene apportata qualsivoglia modifica.
- Assicurarsi una ragionevole disponibilità dei summenzionati Utenti principali al momento della risoluzione di un Problema.
- Assicurarsi che tutti gli Utenti principali che richiedono Supporto tecnico siano Utenti qualificati. La Rappresentanza locale del Licenziante o il Licenziante potranno rifiutare il Supporto tecnico per gli utenti non qualificati, a meno che il tempo impiegato non venga addebitato come Assistenza tecnica supplementare.
- Riferire tutti gli Incidenti riscontrati nel Software al Licenziante tramite la Rappresentanza locale dello stesso.

### 2 - Rappresentanza locale del Licenziante:

Gli obblighi della Rappresentanza locale del Licenziante includono:

- Definire il punto di contatto iniziale e chiaramente informare il Licenziatario per iscritto prima o almeno al momento della fornitura delle Chiavi di licenza; il punto di contatto iniziale dovrà essere identificato tramite il relativo messaggio di posta elettronica.
- Rispettare i Tempi di risposta associati al Livello di gravità degli Incidenti e, se necessario, informare non appena possibile il Licenziatario dei segnali di possibili ritardi nella risposta o nella risoluzione dell'incidente.
- Fornire una Soluzione alternativa, se esiste, in grado di ridurre gli effetti avversi di un Incidente correlato.
- Informare debitamente il Licenziatario di ogni Versione e di ogni Manutenzione pianificata del Prodotto software sul portale dei clienti di ESI. Tutte le informazioni correlate al portale dei clienti di ESI verranno fornite al massimo al momento della fornitura delle Chiavi di licenza.

I suddetti impegni sono obblighi di mezzi ogni qualvolta sono legati come tali alle condizioni di servizio (esempi: ferie o qualsivoglia assenza non pianificata di uno specialista).

### 3 - Licenziante

Gli obblighi del Licenziante (incluse le Parti interessate secondarie) includono:

- Rispettare i Tempi di risoluzione associati al Livello di gravità degli Incidenti e, se necessario, informare non appena possibile la Rappresentanza locale del Licenziatario dei segnali di possibili ritardi.
- Fornire una Soluzione alternativa, se esiste, in grado di ridurre gli effetti avversi di un Incidente.

I suddetti impegni sono obblighi di mezzi, non obblighi di risultati e sono legati come tali alle condizioni di servizio (esempi: ferie o qualsivoglia assenza non pianificata di uno specialista).

## 4 - Riservatezza

Qualora il Licenziatario comunicasse informazioni proprietarie per ottenere servizi di supporto, la Rappresentanza locale del Licenziante o il Licenziante con la presente Licenza accettano che qualsiasi dato comunicato da parte del Licenziatario ed espressamente menzionato per iscritto come riservato, verrà considerato strettamente riservato e trattato con lo stesso grado di cura con cui la Rappresentanza locale del Licenziante o il Licenziante tratterebbero le proprie informazioni riservate.

La Rappresentanza locale del Licenziante o il Licenziante dovranno comunicare tali dati solo ai dipendenti all'interno del proprio gruppo che hanno una reale e stretta necessità di sapere e che hanno sottoscritto accordi di riservatezza, ovvero la società holding "ESI Group", le sue consociate o gli sviluppatori terzi che lavorano per conto del gruppo e gli sviluppatori e/o i tecnici che devono risolvere i problemi di natura informatica.

L'obbligo di riservatezza viene sottoscritto per cinque (5) anni a partire dalla comunicazione dei suddetti dati, con le seguenti eccezioni.

- I dati e/o le informazioni che rientrano nel pubblico dominio o che sono liberamente accessibili senza alcuna violazione da parte del Licenziante.
- I dati e/o le informazioni di cui il Licenziante è in grado di dimostrare in modo documentato di esserne già stato a conoscenza e/o di averne già ricevuta comunicazione prima di essere tenuto a rispettare l'obbligo di riservatezza.

## III- Dettagli del servizio

---

### 1 - Ambito di applicazione

In questa sezione vengono descritti i parametri di tutti i servizi contemplati come interpretati e approvati dalle Parti interessate principali. Non si escludono futuri miglioramenti dei suddetti servizi.

#### 1.1 Servizi di manutenzione inclusi ed esclusi

I seguenti servizi, descritti più nel dettaglio nel presente documento, vengono INCLUSI nel presente Contratto:

- Servizi hotline
- Servizi di manutenzione dei prodotti software;
- Servizi di supporto per l'installazione generale.

I servizi riportati di seguito vengono espressamente ESCLUSI dall'ambito di applicazione del presente Contratto:

- Assistenza al Licenziatario per qualsiasi personalizzazione dei processi aziendali;
- L'assistenza al Licenziatario consiste nella consulenza per i progetti di ingegneria, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, la creazione o la modifica dei modelli e l'interpretazione dei risultati dell'analisi;
- Assistenza al Licenziatario riguardo alle subroutine dei propri utenti dopo aver determinato l'origine dell'incidente;
- Assistenza al Licenziatario nell'utilizzo indipendente da parte sua dei prodotti di terzi, inclusi i sistemi operativi;
- Assistenza al Licenziatario in relazione ai servizi di Gestione delle licenze
- Assistenza al Licenziatario in relazione all'installazione su un Computer a prestazioni elevate e alle configurazioni di rete.

#### 1.2 Durata

Il presente Contratto rimarrà in vigore fino alla sua scadenza, terminazione oppure, qualora fosse questo il caso", verrà sostituito da un contratto rivisto e mutualmente autorizzato per iscritto dalle Parti interessate principali.

Il Contratto scadrà dopo il seguente periodo di validità, in base al tipo di Licenza e in considerazione dei contratti specifici supplementari stipulati tra le parti, fatto salvo quanto segue:

- Il periodo iniziale di una Licenza a tempo indeterminato, tenendo conto che la manutenzione potrà essere successivamente rinnovata annualmente previo pagamento regolare delle tariffe di manutenzione;
- La durata del Contratto di licenza con l'utente finale (EULA) in caso di licenza rinnovabile annualmente.

Il Contratto dovrà essere automaticamente risolto o scadrà automaticamente se il relativo EULA verrà per qualsivoglia ragione risolto o se scadrà.

Nonostante qualsivoglia altra disposizione, sia il supporto che la manutenzione verranno terminati dal Licenziante in caso di interruzione della produzione del Prodotto software. In caso di terminazione del presente Contratto per tale motivo, dovrà essere dato un preavviso di almeno un (1) anno. In tal caso, il Licenziatario potrà iniziare una discussione commerciale con il Licenziante per determinare le condizioni in

---

base alle quali il Licenziante potrà fornire servizi di supporto e manutenzione per il Prodotto software e in base alle quali il Licenziatario potrà utilizzare tali servizi qualora venisse raggiunto un mutuo accordo.

### **1.3 Determinazione dell'Incidente**

Il Licenziante si riserva il diritto di decidere a) che cosa costituisce un Incidente e b) se un determinato Incidente rientra o meno nell'ambito di applicazione del presente Contratto, e se, in base ai criteri descritti sopra, richiede una correzione.

Il Licenziante analizzerà quindi ciascun Problema comunicato e, se considerato un Incidente, apporterà tutte le modifiche ritenute necessarie al fine di garantire il corretto funzionamento del Prodotto software. Il Licenziante e il Licenziatario decideranno insieme se un determinato Incidente verrà corretto rapidamente mediante una modifica specifica entro un periodo di tempo limitato oppure verrà corretto in una futura versione prevista del Prodotto software.

Il Licenziante si riserva espressamente TUTTI i diritti di correggere gli errori nel Prodotto software e, di conseguenza, il Licenziatario riconosce che è vietato apportare qualsivoglia correzione o modifica al Prodotto software.

## **2 - Gestione dei servizi**

Nelle seguenti sezioni vengono forniti importanti dettagli relativi alla disponibilità dei servizi, al monitoraggio dei servizi che rientrano nel campo di applicazione del presente Contratto e dei componenti correlati.

### **2.1 Servizi di manutenzione dei prodotti software**

Il Licenziante mediante la propria Rappresentanza locale dovrà fornire al Licenziatario solo servizi di Manutenzione per la Versione corrente del Prodotto software e non per le relative Versioni precedenti.

### **2.2 Aggiornamenti e upgrade**

Il Licenziatario, previo pagamento di tutte le tariffe di manutenzione per il Prodotto software in questione, avrà il diritto di ricevere aggiornamenti (e la relativa Documentazione) rilasciata dal Licenziante, nel seguente modo:

Al licenziatario verranno forniti gratuitamente tutti gli aggiornamenti (e la Documentazione associata) non appena la versione sarà disponibile sul mercato.

Gli aggiornamenti verranno forniti solo per la configurazione hardware concordata.

La manutenzione non dà al Licenziatario il diritto ad upgrade del Prodotto software. Un upgrade viene definito come una Versione completamente nuova del Prodotto software contenente nuove funzioni e con una denominazione distinta nel catalogo dei prodotti e nel listino prezzi del Licenziante.

Il Licenziante mediante la propria Rappresentanza locale dovrà tempestivamente fornire Manutenzione software o Soluzioni alternative per qualsivoglia Incidente rilevato nel Prodotto software, tenendo conto della natura, dell'ambito e della gravità dell'Incidente.

## 3 - Servizi di supporto

### 3.1 Materia

La Rappresentanza locale del Licenziante dovrà fornire tutti i servizi di supporto oggetto del presente Contratto. La Rappresentanza locale del Licenziante dovrà fornire per iscritto al Licenziatario l'indirizzo e-mail da contattare (definito in seguito "punto di contatto iniziale") prima o almeno al momento della fornitura delle Chiavi di licenza necessarie per attivare il Prodotto software. Il punto di contatto iniziale dovrà essere composto da dipendenti esperti in grado di fornire al Licenziatario servizi di supporto per il Prodotto software concesso in licenza e la relativa Documentazione.

Il Licenziante può in qualsiasi momento accedere o richiedere di accedere al portale Web dei clienti.

### 3.2 Mezzi

I parametri di copertura specifici dei servizi oggetto del presente Contratto sono i seguenti:

- Supporto tramite posta elettronica: monitoraggio durante i giorni lavorativi dalle 9:00 alle 17:00. Dal lunedì al venerdì (ora locale della Rappresentanza locale del Licenziante del rispettivo Licenziatario).
- Le E-mail ricevute al di fuori dell'orario di ufficio verranno raccolte, tuttavia, fino al giorno lavorativo successivo non verrà garantita alcuna azione.
- La Rappresentanza locale del Licenziante non fornisce alcuna dichiarazione e non accetta alcuna responsabilità riguardo alla continuità del servizio o al funzionamento ininterrotto delle reti Internet o circa i fornitori della rete elettrica e/o di posta elettronica.

Il punto di contatto iniziale del servizio di supporto coordinerà la Risoluzione dei problemi e informerà il Licenziatario dei progressi e delle azioni intraprese per risolvere qualsivoglia Problema fino alla Risoluzione finale.

### 3.3 Classificazione

Il Licenziante, tramite la propria Rappresentanza locale informerà l'Utente principale in base ai Livelli di gravità definiti nella seguente tabella:

Livello di gravità	Classificazione
<b>Livello di gravità 41*:</b>  <b>Irreversibile</b>	Un Incidente che (a) influisce gravemente sull'utilizzo del Prodotto software in un ambiente di produzione, (b) che dimostra un fallimento totale del Prodotto software (impossibilità di installare o di accedere al Prodotto software o impossibilità di accedere a una o a più funzionalità principali) e (c) si verifica una situazione che determina l'interruzione delle operazioni commerciali correlate al Prodotto software del Licenziatario e per cui non esiste alcuna Soluzione alternativa.

---

1\*Una volta che il Licenziatario ha registrato o inviato le prove di un Problema di livello 4 ai servizi di supporto, la Rappresentanza locale del Licenziante o il Licenziante esamineranno tutte le prove fornite dal Licenziatario riguardo all'errore, valuteranno ulteriormente la gravità dell'impatto sulle operazioni commerciali del Licenziatario e potranno abbassare il livello di gravità, soprattutto nel caso in cui esista una Soluzione alternativa.

<b>Livello di gravità 3:</b>  <b>Grave</b>	Un Incidente (a) in cui il Prodotto software funziona ma il suo utilizzo in ambiente di produzione è notevolmente ridotto e (b) si verifica una situazione che compromette notevolmente parti delle operazioni commerciali correlate al Prodotto software del Licenziatario e per cui non esiste alcuna Soluzione alternativa.
<b>Livello di gravità 2:</b>  <b>Moderato</b>	Un Incidente (a) in cui almeno una funzionalità del Prodotto software non funziona o non è affidabile, ma in cui esiste una Soluzione alternativa e in cui la maggior parte delle funzioni del Prodotto software sono ancora utilizzabili, (b) fallimento di una funzione/funzionalità minore che il Licenziatario può facilmente superare o evitare, (c) nel Lavoro del Licenziatario si verifica una perdita minore delle funzionalità operative nelle operazioni commerciali correlate al relativo Prodotto software.
<b>Livello di gravità 1:</b>  <b>Minore</b>	Un Incidente minore che non ha alcun impatto (a) sull'utilizzo del Prodotto software, (b) sulle operazioni commerciali correlate al Prodotto software del Licenziatario o (c) sulle prestazioni o le funzionalità del sistema del Licenziatario.

### 3.4 Segnalazione

La procedura per segnalare, tenere traccia, diagnosticare e rispondere ai Problemi sollevati dal Licenziatario è la seguente:

- Gli Utenti principali del Licenziatario dovranno contattare la Rappresentanza locale del Licenziante tramite il canale di comunicazione fornito da quest'ultima al Licenziatario (punto di contatto iniziale, indirizzo di posta elettronica e ore lavorative come definiti al punto 3.1 sopra). L'Utente principale dovrà spiegare il Problema nella maniera più precisa possibile con i dati appropriati in grado di illustrare il Problema.
  - o Riservatezza: il presente Contratto di servizio contiene le clausole che proteggono i dati divulgati ai servizi di supporto.
- Alla ricezione del Problema, la Rappresentanza locale del Licenziante (denominata Livello di supporto 1) dovrà:
  - o Confermare la ricezione del Problema.
  - o Fornire un numero di ticket in cui viene fatto riferimento in tutta la comunicazione correlata al Problema registrato.
  - o Controllare il ticket e verificare l'esistenza effettiva del Problema.
- Una volta accettato il ticket, la Rappresentanza locale del Licenziante dovrà:
  - o Classificare il Problema come un Incidente.
  - o Raccogliere e prendere in considerazione le opinioni degli Utenti principali, tra cui quelle relative al Livello di gravità stimato.
  - o Determinare il Livello di gravità finale dell'Incidente.
  - o Fornire al Licenziatario una qualsivoglia Risoluzione esistente oppure trasferire il ticket al Licenziante.
- Alla ricezione del ticket, la Rappresentanza locale del Licenziante (denominata Livello di supporto 2) dovrà:
  - o Informare il Licenziatario (direttamente o tramite la rappresentanza locale del Licenziante) riguardo alla Risoluzione esistente.
  - o Confermare o modificare il Livello di gravità dell'Incidente, informando l'Utente principale della suddetta modifica, nel caso in cui l'Utente principale abbia indicato un Livello di gravità.

- Trasferire il ticket alle persone appropriate (possibilmente una Parte interessata secondaria).

Il ticket e l'Incidente o il Problema correlato verranno considerati "Chiusi" (ovvero Risolti) nei seguenti casi:

- Al Licenziatario è stata comunicata una Risoluzione dal Licenziante o dalla Rappresentanza locale del Licenziante che ha effettivamente risolto l'Incidente o il problema.
- L'Utente principale non risponde entro 30 giorni alle domande del Licenziante o della Rappresentanza locale del Licenziante.
- Il Licenziatario si rifiuta di implementare le azioni suggerite per risolvere o per superare l'Incidente.

### 3.5 Risoluzione

La Rappresentanza locale del Licenziante e il Licenziante si impegnano ad agire diligentemente e a fare tutti gli sforzi possibili per rispondere agli Incidenti accettati segnalati dagli Utenti principali prima dei tempi *massimi* indicati di seguito:

Livello di gravità	Tempo di risposta iniziale	Tempo di Risoluzione del problema iniziale	Tempo di Risoluzione del problema
<b>Livello di gravità 4: Irreversibile</b>	max 2 giorni lavorativi*	max 5 giorni lavorativi*	La Manutenzione del software deve essere fornita entro un periodo massimo di 6 mesi (con un obiettivo di 3 mesi)
<b>Livello di gravità 3: Grave</b>	max 2 giorni lavorativi*	max 10 giorni lavorativi*	Versione successiva entro un periodo massimo di 12 mesi (con un obiettivo di 6 mesi)
<b>Livello di gravità 2: Moderato</b>	max 3 giorni lavorativi*	Il prima possibile	Versione futura
<b>Livello di gravità 1: Minore</b>	max 3 giorni lavorativi*	Il prima possibile	Versione futura

\* Qualora dovesse essere necessario un giorno supplementare a causa della differenza di fuso orario tra la Rappresentanza locale del Licenziante e il Licenziante, il Licenziatario verrà informato.

Tenere presente quanto segue:

- Tutti gli imprevisti segnalati dal Licenziatario vengono considerati Problemi fino a quando non vengono classificati come Incidente e viene ad essi di conseguenza attribuito un Livello di gravità definitivo che dà inizio al conto alla rovescia delle tempistiche sopra indicate.
- Ricordiamo che l'impegno verso una Risoluzione tempestiva degli Incidenti o dei Problemi è un obbligo di mezzi e come tale è legato alle condizioni di servizio (esempi: ferie o qualsivoglia assenza non pianificata di uno specialista).

- ❖ **Tempo di risposta iniziale** è il tempo impiegato dalla Rappresentanza locale del Licenziante per (a) confermare che il Problema è stato accettato come Incidente e (b) per determinare il Livello di gravità definitivo, a condizione che al Licenziatario siano state fornite tutte le informazioni necessarie per analizzare il Problema. La Rappresentanza locale del Licenziante risponderà nel lasso di tempo corrispondente ai risultati della propria classificazione di Livello di gravità. Nel caso in cui fosse necessario del tempo supplementare, il Licenziatario verrà subito informato.
- ❖ **Tempo di Risoluzione del problema iniziale** è il tempo impiegato dalla Rappresentanza locale del Licenziante a partire dal Tempo di risposta iniziale per fornire al Licenziatario una Risoluzione del

problema o, per il Livello 3 o 4, il tempo per confermare l'origine del Problema, fornire, se applicabile, una Soluzione alternativa e registrare l'azione correttiva appropriata per la Manutenzione del software o versione successiva.

- ❖ **Tempo di Risoluzione del problema** è il tempo impiegato dalla Rappresentanza locale del Licenziante, in collaborazione con il Licenziante, per fornire al Licenziatario una soluzione definitiva.

Qualora l'Utente principale del Licenziatario non fosse disposto ad impegnarsi nella risoluzione del problema o dell'Incidente, la Rappresentanza locale del Licenziante o il Licenziante potranno estendere le suddette scadenze.