

**TCOGROUP SRL**  
**Contratto**  
**Condizioni Generali di Fornitura**  
**Manutenzione e Supporto Software Standard**  
**LEGGERE ATTENTAMENTE**  
**Italia**

• **DEFINIZIONI**

“Condizioni Generali di Fornitura Manutenzione e Supporto Software Standard” questo documento.

“Prodotto” sta ad indicare l'insieme dei componenti software che costituiscono l'offerta dei prodotti contraddistinti dai nomi commerciali registrati TCOProject® e LBL® nelle Distribuzioni disponibili.

“Cliente” si riferisce al soggetto giuridico al quale sono state intestate le licenze dei Prodotti che ha richiesto a TCOGROUP SRL o ad un suo Rivenditore o Distributore Autorizzato.

“Distribuzioni” stanno ad indicare le diverse pacchettizzazioni del Prodotto oggetto della fornitura e comprovata dalla Prova di acquisto.

“Servizi” indica l'insieme delle attività quali la consulenza, la formazione, l'installazione. Sono escluse le attività relative al supporto e agli aggiornamenti messi a disposizione nell'ambito del Contratto Condizioni Generali di Fornitura Manutenzione e Supporto Software Standard.

“Orario di assistenza” si riferisce ai giorni lavorativi e alle fasce orarie di assistenza che sono dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 esclusi i giorni festivi.

“Prova di acquisto” sta ad indicare l'insieme di documenti accettati tra le parti:

- Offerta economica con Condizioni Generali di Fornitura Manutenzione e Supporto Software Standard emessa da TCOGROUP SRL;
- Ordine d'acquisto emesso dal Cliente conforme all'Offerta economica e accettazione contestuale delle Condizioni Generali di Fornitura Manutenzione e Supporto Software Standard emessa da TCOGROUP SRL;
- Accettazione dell'Ordine d'acquisto da parte di TCOGROUP SRL;
- Fattura emessa da TCOGROUP SRL;
- Ricevuta comprovante l'avvenuto pagamento della Fattura.

“Acquisto” ricevimento del prodotto a seguito del perfezionamento dei documenti indicati nella Prova di acquisto.

• **OGGETTO**

Con il presente contratto si fornisce al Cliente l'assistenza on-line e telefonica per problemi relativi al Prodotto, cinque giorni la settimana per otto ore al giorno ("5x8"), oltre ad altri diritti, secondo le modalità descritte di seguito nella sezione MODALITA' DI EROGAZIONE.

• **MODALITA' DI EROGAZIONE**

• **Orari di copertura e tempi di risposta**

- **Assistenza.** Viene fornita assistenza on-line e telefonica durante l'orario di lavoro esteso, esclusi i giorni festivi ("Orario di assistenza"), per tutti i problemi relativi al software oggetto del contratto ("Prodotto"). Il Cliente potrà richiedere l'assistenza attraverso una e-mail a [customer@tcoproject.com](mailto:customer@tcoproject.com) e/o telefonando ai numeri dell'assistenza locale.
- **Priorità del Cliente e Tempi di risposta.** Il Cliente potrà incaricare fino a due (2) dei suoi Amministratori di Sistema qualificati (definiti di seguito nella sezione 4) come "Interlocutori" per ogni turno di otto ore. Il Cliente potrà nominare anche altri interlocutori, ma, in tal caso, incorrerà in costi aggiuntivi. Soltanto gli Interlocutori indicati dal Cliente potranno richiedere assistenza ed assegnare una priorità a detta richiesta. Gli Interlocutori assegneranno la priorità ai problemi secondo le seguenti linee guida:

- **Priorità 1- Urgente** (software inutilizzabile) – Il tempo di risposta sarà in media di quattro (4)

ore dalla richiesta nell'Orario di Assistenza.

- **Priorità 2-** Grave (software con anomalie significative) – Il tempo di risposta sarà in media di otto (8) ore dalla richiesta nell'Orario di Assistenza.

- **Priorità 3-** Non critico – Il tempo di risposta sarà in media di ventiquattro (24) ore dalla richiesta nell'Orario di Assistenza.

• **Servizi on-line**

• **Release di aggiornamento del software supportato da TCOGROUP SRL.**

Se non diversamente specificato, il Cliente avrà diritto a ricevere, a sua richiesta, tutte le release di aggiornamento del Prodotto coperto da licenza, nel momento in cui tali release vengono rese disponibili sul mercato. Le release di aggiornamento e la documentazione del software saranno rese disponibili tramite download elettronico.

• **Accesso a patch e alle release di manutenzione.** Se non diversamente specificato, il Cliente avrà diritto di ricevere le patch e le release di manutenzione per tutti i prodotti software oggetto di questo contratto, nel momento in cui tali patch e release vengono rese disponibili sul mercato. Le patch e le release di manutenzione saranno rese disponibili tramite download elettronico.

• **Accesso Online “Area Riservata”.** Il Cliente potrà accedere, sette giorni su sette e ventiquattro ore su ventiquattro, all’”Area Riservata”, solo per suo uso interno e secondo le condizioni indicate nel contratto di licenza stipulato all'atto dell'acquisto. Il servizio reso disponibile dall’”Area Riservata” a richiesta del cliente e comprende:

- scaricare le nuove release di prodotto;
- articoli informativi, guide di riferimento particolareggiate e documenti tecnici per mantenere e migliorare la funzionalità, la disponibilità e le prestazioni del sistema;
- articoli per l'assistenza, report su anomalie e patch contenenti informazioni sulla risoluzione di problemi già identificati;
- patch software per prodotti coperti dall'assistenza;
- documentazione che informa il Cliente anticipatamente di problemi noti relativi alla disponibilità, alla perdita di dati o alla sicurezza.

• **RESPONSABILITA' DEL CLIENTE**

- Gli Interlocutori che avanzano le richieste di assistenza dovranno avere conseguito le certificazioni (minimo 1° livello) o essere altrimenti qualificati e autorizzati da TCOGROUP SRL a svolgere l'attività di diagnostica e risoluzione dei malfunzionamenti dei Prodotti.
- TCOGROUP SRL non è obbligato a fornire supporto per problemi causati dal Cliente in seguito a: (i) incidente, negligenza, abuso o modifica del software; (ii) mancata osservanza delle raccomandazioni relativamente all'ambiente di installazione; (iii) utilizzo del software su sistemi diversi dalle piattaforme hardware e software supportate relativamente al Prodotto coperto; oppure (iv) mancata inclusione o implementazione di eventuali patch, release di manutenzione o workaround precedentemente fornite per la correzione o l'attenuazione del problema (o dei problemi).
- Il Cliente dovrà condurre le necessarie attività di integrazione e testing delle applicazioni software prima dell'utilizzo del Prodotto. In particolare, la fase di verifica includerà test funzionali, end-to-end, relativi ai volumi alla qualità e all'usura. La configurazione dell'ambiente di verifica dovrà essere identica a quella dell'ambiente hardware e software supportato e indicata nella documentazione del prodotto.
- Il Cliente dovrà fornire informazioni sufficienti per riprodurre i problemi segnalati. Il Prodotto potrebbe non essere supportato su tutte le piattaforme hardware o software, oppure TCOGROUP SRL potrebbe non essere in grado di riprodurre il problema su tutte le piattaforme ed è pertanto responsabilità del Cliente stabilire prima dell'acquisto se il Prodotto è supportato da TCOGROUP SRL sulla piattaforma del Cliente.
- TCOGROUP SRL si adopererà con tutti i mezzi a sua disposizione per risolvere il problema segnalato nella richiesta di intervento del Cliente. Esistono tuttavia casi in cui non è possibile

fornire una soluzione alla richiesta di intervento.

- Il Cliente accetta che gli Interlocutori forniscano necessariamente a TCOGROUP SRL, prima della fornitura del supporto e con il solo scopo di verificare il diritto a riceverlo, un numero di contratto di assistenza valido ed eventuali altre informazioni ragionevolmente richieste da TCOGROUP SRL.
- Il Cliente provvederà prontamente ad eseguire le azioni suggerite dal supporto per la risoluzione del problema. Eventuali problemi derivanti dalla mancata implementazione di tali azioni correttive possono comportare costi aggiuntivi per il tempo e i materiali impiegati per il ripristino.
- Il Cliente accetterà di eseguire, su richiesta del supporto le attività prescritte di manutenzione al sistema, incluse tra l'altro l'aggiornamento delle patch, l'aggiornamento del firmware (se applicabile), la manutenzione del file system (se applicabile) e la comunicazione di informazioni diagnostiche in modo proattivo.

Nella determinazione degli obblighi di supporto di TCOGROUP SRL, si applicano le seguenti condizioni:

- TCOGROUP SRL supporta soltanto le configurazioni aventi diritto, secondo l'elenco riportato nella documentazione del prodotto o nei siti web "www.tcoproject.com e www.lbloadbalancer.com" specifici sul prodotto e per release version.
- Il Prodotto installato è nella versione originale consegnata da TCOGROUP SRL e non ha subito modifiche, salvo l'applicazione delle patch fornite da TCOGROUP SRL e dei driver specifici di fornitori terzi e supportati da TCOGROUP SRL.
- TCOGROUP SRL si adopera per trovare la soluzione di un problema solo se tale problema può essere riprodotto su piattaforme supportate per le configurazioni aventi diritto al supporto. Qualora non sia possibile riprodurre il problema, TCOGROUP SRL deciderà a propria esclusiva discrezione se fornire ulteriore supporto e richiedere al cliente di inviare la propria piattaforma per ulteriori indagini.

Qualora il Cliente acquisti da TCOGROUP SRL i prodotti di cui sopra, il presente contratto di supporto, si considererà integralmente richiamato nel relativo Contratto stipulato tra le parti per la fornitura di prodotti ("Contratto"). TCOGROUP SRL avrà l'obbligo di prestare il supporto descritto nel presente Elenco, esclusivamente a condizione che il Cliente abbia sottoscritto un Contratto con TCOGROUP SRL e abbia da questi ricevuto una Conferma d'Ordine con la quale si accetta un ordine d'Acquisto. Il presente contratto di supporto non costituisce un'offerta o un invito a stipulare contratti con TCOGROUP SRL. La fornitura del supporto di cui sopra è soggetta a disponibilità degli stessi, e - salvo che sia diversamente previsto - sono disponibili soltanto nel Paese sopra riportato.

- **MANCATA SOTTOSCRIZIONE O MANCATO RINNOVO DEL CONTRATTO DI MANUTENZIONE**  
la mancata sottoscrizione o rinnovo di questo contratto determina la cessazione del supporto e dei diritti sopra elencati al superamento della data di acquisto dei prodotti o scadenza dell'ultima sottoscrizione. Superati i 30 giorni dalla data di acquisto dei prodotti senza sottoscrizione o scadenza dell'ultimo rinnovo di questo contratto le licenze delle nuove release e le nuove versioni dei prodotti dovranno essere nuovamente acquistate per usufruire di un nuovo contratto di manutenzione. In caso di rinnovo o sottoscrizione entro i 30 giorni dalla data di scadenza dell'ultimo rinnovo l'attivazione della manutenzione sarà retroattiva al primo giorno della scadenza del precedente contratto o dall'acquisto dei prodotti senza sottoscrizione.
- **LEGGE REGOLATRICE CLAUSOLE GENERALI**  
Il presente contratto è disciplinato dalla legge italiana. Nel caso in cui una qualsiasi parte del presente Contratto dovesse risultare nulla o inapplicabile, ciò non pregiudicherà la validità delle altre parti dello stesso, che resteranno valide ed applicabili in conformità ai rispettivi termini.
- **FORO COMPETENTE**  
Per ogni e qualsiasi controversia relativa all'interpretazione, all'esecuzione e cessione del presente contratto è competente in via esclusiva il Foro di Padova.

Per informazioni relative al presente contratto si prega di contattare:

TCOGROUP S.r.l.

Via Monteceva, 7

35031 ABANO TERME – PADOVA

P.I.: 04442360287 C.F.: 04442360287

e-mail: [customercare@tcoproject.com](mailto:customercare@tcoproject.com)