

Contratto di supporto aziendale Micro Focus

Il presente Contratto di supporto si applica a tutti i prodotti Software per cui il Supporto decorre a partire dal 15 gennaio 2018.

Il presente Contratto di supporto aziendale ("Contratto di supporto") descrive i servizi di supporto e manutenzione ("Supporto") e i termini e le condizioni in base ai quali Micro Focus fornirà il Supporto all'entità che acquista il suddetto ("Voi" o "Cliente") da Micro Focus o da un rivenditore autorizzato. Con "Micro Focus" o "le nostre" si intende l'entità legale Micro Focus® autorizzata a fornire in licenza il software per il quale è stato acquistato il Supporto ai sensi del presente Contratto di supporto ("Software") nel paese in cui è fornito il Supporto.

Riepilogo delle caratteristiche

Le funzionalità di Supporto descritte nel presente Contratto sono le seguenti:

- Supporto self-service online
- Supporto tecnico
- Aggiornamenti Software

Supporto self-service online

Il Supporto self-service online è disponibile 24 ore su 24 e consente di:

- Scaricare elettronicamente gli ultimi Aggiornamenti Software
- Consultare la vasta Knowledge Base tecnica online per scoprire problemi noti, documenti tecnici, manuali e documentazione
- Registrare, monitorare e aggiornare elettronicamente gli incidenti, nonché generare rapporti online degli incidenti
- Esaminare l'elenco dei prodotti Software attualmente coperti dal Contratto di supporto
- Registrarsi per ricevere e-mail di notifica quando sono disponibili nuovi Aggiornamenti Software

- In seguito alla registrazione online degli incidenti, Micro Focus provvederà a contattare l'utente via e-mail o telefonicamente.

Accesso al Supporto self-service online:

Per ricevere Supporto self-service online, è possibile accedere al portale MySupport all'indirizzo www.microfocus.com/it-it/support-and-services/.

Supporto tecnico

Registrazione di un numero illimitato di incidenti

L'utente può registrare un numero illimitato di richieste di Supporto tecnico per segnalare errori o richiedere miglioramenti dei prodotti Software.

Supporto per i difetti

Micro Focus si impegna a compiere qualunque sforzo commercialmente ragionevole per correggere eventuali errori o difetti di progettazione del Software che è in grado di riprodurre sui propri sistemi di supporto. Inoltre, Micro Focus si impegna a intraprendere qualsiasi sforzo commercialmente ragionevole per eliminare vulnerabilità critiche che esponano i sistemi ad attacchi o all'accesso da parte di utenti malintenzionati, attraverso la fornitura di una correzione del Software. Tuttavia, Micro Focus potrebbe fornire tale correzione come parte di un Aggiornamento Software più ampio anziché separatamente, in base alla criticità o al livello di priorità del difetto. Nell'ambito del processo di risoluzione dei problemi, potrebbe essere richiesto ai Clienti di installare le versioni più recenti di Software, file di ripristino, patch o Service Pack. Micro Focus potrebbe non essere in grado di fornire una correzione per tutti i difetti.

Chiavi di licenza sostitutive

Per il Software che richiede una chiave di licenza per l'installazione, Micro Focus metterà a disposizione una chiave sostitutiva per l'installazione o la reinstallazione delle licenze autorizzate, purché la versione applicabile del Software sia normalmente disponibile per la distribuzione da parte di Micro Focus.

Lingue di fornitura del supporto

I centri di supporto internazionali forniscono Supporto in lingua inglese. A seconda della conoscenza della lingua e della disponibilità delle risorse, il Supporto potrebbe essere disponibile anche in cinese, francese, tedesco, italiano, giapponese, portoghese o spagnolo. Il Supporto al di fuori dell'orario lavorativo locale standard e il Supporto per i prodotti Voltage possono essere forniti solo in inglese.

Gestione delle escalation

Micro Focus ha stabilito procedure di escalation formali per facilitare la risoluzione dei problemi complessi relativi ai prodotti Software. Qualora l'utente dubiti ragionevolmente dell'impegno profuso da Micro Focus

nella risoluzione di un problema, dopo la sua risposta a una richiesta di supporto, può eseguire l'escalation del problema prima alla gestione del supporto Micro Focus locale, quindi a quella regionale e infine a quella globale.

Livelli di gravità e obiettivi per i tempi di risposta

L'utente ha la possibilità di selezionare il Livello di gravità (come indicato nella tabella seguente) che rispecchia con maggior precisione l'attuale condizione. Micro Focus si riserva il diritto di riassegnare il Livello di gravità una volta avviata la diagnosi del problema, se stabilisce che quest'ultimo è stato classificato erroneamente.

Livello di gravità ¹	1: critico. Il sistema di produzione è inattivo	2: alto. Problema con una caratteristica o funzione importante	3: medio. Problema con una caratteristica o funzione secondaria	4: basso. Problema secondario
Descrizione dei livelli di gravità	Sistema di produzione inattivo. Il prodotto è inutilizzabile e ciò determina la totale interruzione delle attività lavorative. Non sono disponibili soluzioni alternative.	Problema con una delle funzionalità principali. Le operazioni sono gravemente limitate, anche se è possibile continuare parzialmente il lavoro. È disponibile una soluzione alternativa.	Problema con una funzionalità secondaria. Il prodotto non funziona come previsto e provoca una piccola perdita di utilizzo. Potrebbe essere disponibile una soluzione alternativa.	Non si verifica alcuna perdita di servizio. Potrebbe trattarsi ad esempio di una richiesta di documentazione, di informazioni generali, di miglioramento del prodotto, ecc.
Obiettivi per i tempi di risposta				
Supporto aziendale Micro Focus Dal lunedì alla domenica, 24 ore su 24, 7 giorni su 7 365 giorni all'anno ²	1 ora	3 ore	6 ore	1 giorno lavorativo
Fatta eccezione per il Giappone, l'assistenza standard non sarà disponibile per l'acquisto a partire dal 1° dicembre 2018. Per i clienti che hanno sottoscritto l'assistenza standard il 15 gennaio 2018 o in data successiva, il servizio sarà disciplinato esclusivamente dal presente Contratto di supporto aziendale. ³				
Assistenza standard, orario d'ufficio locale, giorni lavorativi ³	N/D	N/D	N/D	N/D
Gli obiettivi per i tempi di risposta sono i tempi di risposta iniziali tipici per le richieste di supporto. Micro Focus potrebbe non fornire effettivamente una risposta in linea con tali obiettivi.				

- Ad eccezione del Software fornito in precedenza dall'ex azienda di software di Hewlett Packard Enterprise e ora fornito da Micro Focus ("SoftwareGrp"), il Supporto ininterrotto (24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno) sarà fornito solo per problemi con livello di gravità 1 segnalati telefonicamente. Una volta ridotta la gravità del problema, il Supporto continuerà il giorno lavorativo successivo.
- Alcuni prodotti Micro Focus sono esclusi dal supporto 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Consultare la sezione relativa ai prodotti esclusi dal Supporto ininterrotto nell'Addendum al Contratto di supporto aziendale.
- Per i prodotti software che ricevono assistenza 24 ore su 24, 7 giorni su 7 tramite l'assistenza standard, consultare l'Addendum all'assistenza standard di Micro Focus.

Aggiornamenti Software

Durante il periodo di copertura del Supporto acquistato, Micro Focus metterà a disposizione gli Aggiornamenti Software generali per il Software. In relazione alle release dei prodotti Software e ai relativi manuali di riferimento e documentazione per l'utente, gli Aggiornamenti Software sono costituiti unicamente da quanto segue:

- Con "Versione principale" si intende una release del prodotto Software in cui sono state introdotte importanti funzionalità nuove o migliorate, nell'ambito di un prodotto Software con lo stesso nome o con un modello di fornitura diverso. Per i prodotti Software, il cambiamento di Versione principale è indicato dalla modifica

del numero a sinistra del separatore decimale (ad esempio, dalla versione 5.4 alla 6) o del numero dell'anno (ad esempio dal 2015 al 2016) e viene messo a disposizione per la distribuzione generale al pubblico. Le licenze per le Versioni principali dei prodotti Software Micro Focus Acu o Extend non sono incluse come benefit del Supporto e devono essere acquistate separatamente.

- Con "Versione secondaria" si intende una release del prodotto Software in cui sono stati introdotti miglioramenti secondari o correzioni alle funzionalità del prodotto disponibili nella Versione principale, ma che non modificano le funzionalità di base o le caratteristiche materiali del prodotto Software.

Il cambiamento della Versione secondaria è indicato dalla modifica del numero a destra del separatore decimale (ad es. da 5.3 a 5.4) oppure da un numero di release (R) o di mese (ad es. GroupWise 2015 R2) e l'aggiornamento viene messo a disposizione per la distribuzione generale al pubblico.

- Con "Service Pack" si intende una release del prodotto Software generalmente disponibile al pubblico, che include più correzioni ed è identificata dalla modifica della cifra a destra del secondo separatore decimale (ad es., da 5.3.1 a 5.3.2) o dalla dicitura SPn a destra del secondo separatore decimale (ad es., 5.3 SP1).
- Una "Patch" è una versione del prodotto Software che include correzioni incrementali e viene messa a disposizione per la distribuzione generale al pubblico. La versione della patch è indicata con IPn o Pn a destra della versione attuale, ad esempio X.X.X IPn o Pn, X.X IPn o Pn oppure X IPn o Pn.
- Con "Hotfix" si intende una release del prodotto Software creata per risolvere problemi specifici dei clienti e che viene fornita dal Supporto tecnico. Gli hotfix possono essere identificati dalla dicitura X.X.X.n.
- Ai fini della presente disposizione, con Suite si intende un singolo numero di parte che fornisce al cliente diritti relativi a più prodotti Software separati, che insieme formano una soluzione completa. Una Suite di prodotti viene rilasciata quando uno qualsiasi dei singoli prodotti Software inclusi nel pacchetto della Suite contiene importanti funzionalità nuove o migliorate. Il cambiamento di versione di una Suite è indicato dalla modifica del numero a sinistra del separatore decimale (ad es. dalla versione 5.4 alla 6) o del numero dell'anno (ad es., dal 2015 al 2016) o dell'anno e del mese (ad es., 2016.11) e la Suite viene messa a disposizione per la distribuzione generale al pubblico. La versione di una Suite attiva un nuovo periodo di validità nel ciclo di vita del Supporto tecnico per ciascun prodotto incluso nella Suite stessa, fatte salve diverse indicazioni nelle informazioni pubblicate sul ciclo di vita del Supporto tecnico Micro Focus.

Servizi di Supporto avanzati opzionali

Il Cliente può scegliere di acquistare separatamente le seguenti opzioni aggiuntive, disciplinate dalle condizioni del presente Contratto, dall'Addendum al Contratto di supporto aziendale Micro Focus relativo all'assistenza Premium Support e dai termini dei crediti Flexible Credits.

- Premium Support di Micro Focus offre tecnici e responsabili designati di livello senior per il supporto dell'account, che conoscono bene l'ambiente del cliente e forniscono tempi di risposta e servizi migliorati.
- I crediti Flexible Credits di Micro Focus sono una valuta di servizi, acquistabili in qualsiasi momento durante il periodo coperto dal Contratto di supporto aziendale, che forniscono un metodo flessibile per ottenere i servizi a breve termine aggiuntivi Support, Education o Consulting.

Per ulteriori informazioni sulle opzioni Premium Support o Flexible Credits di Micro Focus, visitare le sezioni seguenti:

[Premium Support](#)

[Flexible Credits](#)

Termini aggiuntivi per il Contratto di supporto

Oltre al riepilogo delle caratteristiche, al Supporto fornito si applicano i seguenti termini aggiuntivi al Contratto di supporto ("Termini aggiuntivi"). In caso di conflitto tra i presenti Termini aggiuntivi e il Riepilogo delle caratteristiche, i Termini aggiuntivi avranno la priorità.

1. Aggiornamenti Software

A. FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI SOFTWARE

Gli Aggiornamenti Software rilasciati da Micro Focus saranno resi disponibili elettronicamente. È possibile scegliere tra diversi tipi di supporti.

B. INSTALLAZIONE E UTILIZZO DEGLI AGGIORNAMENTI SOFTWARE

Il Cliente è responsabile di tutte le installazioni degli Aggiornamenti Software. Il Cliente ha diritto di installare e utilizzare un Aggiornamento Software fino al numero di licenze per cui ha acquistato il Supporto per il Software:

1. In base ai termini del contratto di licenza con l'utente finale (incluse eventuali autorizzazioni di licenza aggiuntive) fornito con l'Aggiornamento Software o comunque applicabile allo stesso; oppure
2. Se non è disponibile alcun contratto di licenza con l'utente finale (o autorizzazioni di licenza aggiuntive) fornito con l'Aggiornamento Software o comunque applicabile allo stesso, l'aggiornamento sarà soggetto alle condizioni del contratto di licenza con l'utente finale e alle autorizzazioni di licenza aggiuntive applicabili alla versione del Software da aggiornare.

In deroga a qualsiasi termine contrario previsto nel presente Contratto di supporto, qualsiasi software open source integrato nell'Aggiornamento Software, o fornito con esso, viene concesso in licenza ai sensi della licenza open source applicabile.

C. PIATTAFORMA

Se il Software viene concesso in licenza per una piattaforma specifica (combinazione di hardware e sistema operativo), gli Aggiornamenti Software sono sempre specifici della piattaforma cui si riferisce la licenza e possono essere utilizzati esclusivamente con quest'ultima. I benefit del Supporto non includono alcuna licenza per l'uso del Software su una piattaforma diversa o il diritto di acquistare tale licenza a un prezzo scontato.

2. Nuovi prodotti

Per "Nuovo prodotto" si intende una release del prodotto Software in cui sono state apportate modifiche importanti all'architettura, alle caratteristiche o alle funzionalità di base e che determinano il rilascio di un nuovo prodotto. Quest'ultimo può sostituire completamente un prodotto Software esistente e/o dare vita a una nuova offerta materiale nell'ambito di una linea o famiglia di prodotti Software esistenti. I nuovi prodotti non sono inclusi tra i benefit del Supporto.

3. Provider di servizi

Micro Focus si riserva il diritto di utilizzare provider di servizi indipendenti per ottenere assistenza nella fornitura del Supporto, subordinatamente ai termini e alle condizioni del presente Contratto di supporto.

4. Supporto hardware

Se il cliente ha stipulato un contratto con Micro Focus per la manutenzione hardware in loco, per l'hardware acquistato con il Software, Micro Focus provvederà a registrare una richiesta di assistenza per suo conto presso il reparto di supporto hardware.

5. Supporto simultaneo

AGGIORNAMENTI E MIGRAZIONI DEL SOFTWARE

Micro Focus offre ai Clienti la possibilità di installare e utilizzare gratuitamente sia un Aggiornamento Software o un Software migrato, sia la versione corrente del prodotto Software, per un periodo di tempo limitato dopo la ricezione dell'Aggiornamento Software o del Software migrato senza alcun costo aggiuntivo ("Periodo di utilizzo simultaneo del Software").

Per "Software migrato" si intende il Software risultante da una migrazione, autorizzata da Micro Focus, da un prodotto Software Micro Focus a un altro prodotto Software Micro Focus.

Il Periodo di utilizzo simultaneo del Software non può estendersi oltre la fine del Supporto per la versione corrente del Software. Durante il Periodo di utilizzo simultaneo del Software, non è possibile utilizzare l'Aggiornamento Software o il Software migrato al di fuori dell'ambiente stesso come attuale versione del Software. Al termine del Periodo di utilizzo simultaneo del Software applicabile, la licenza per la versione precedente del Software perde validità e non può più essere installata.

Il Periodo di utilizzo simultaneo del Software predefinito è il periodo "Standard" stabilito a seguire. Micro Focus può applicare un Periodo di utilizzo simultaneo del Software più lungo stabilito qui sotto per determinati Software migrati, ma solo se espressamente specificato da Micro Focus per iscritto:

- **Standard:** il Periodo di utilizzo simultaneo del Software è di 3 mesi.
- **Avanzato:** il Periodo di utilizzo simultaneo del Software è di 6 mesi.
- **Complesso:** il Periodo di utilizzo simultaneo del Software è di 12 mesi.
- **Eccezionale:** il Periodo di utilizzo simultaneo del Software è di 18 mesi.

In deroga a quanto sopra, non è previsto alcun Periodo di utilizzo simultaneo del Software per i software elencati qui (www.microfocus.com/it-it/support-and-services/mla-product-exclusions) e il Cliente non è autorizzato a mantenere installati contemporaneamente il prodotto Software e l'Aggiornamento Software o il Software migrato.

6. Acquisto e rinnovo

Finché Micro Focus continua a offrire Supporto per un prodotto Software, il Cliente può, subordinatamente all'accettazione da parte di Micro Focus, rinnovare il Supporto presentando un ordine di acquisto o pagando il preventivo per i corrispettivi di Supporto, non oltre la Data di rinnovo (definita nel presente documento). SoftwareGrp può sospendere le offerte di Supporto specifiche non più disponibili al pubblico previo avviso di sessanta (60) giorni.

A meno che non esista un accordo firmato tra il Cliente e Micro Focus o una certificazione contraria del Cliente firmata da Micro Focus, il Cliente è tenuto a rinnovare il supporto per tutte le licenze del Software che ha copiato, utilizzato, installato o comunque sfruttato. Micro Focus accetta di limitare l'eventuale aumento delle spese di Supporto a una percentuale non superiore al 10% rispetto alle tariffe dell'anno precedente o a un importo superiore, necessario per allineare le spese di Supporto al prezzo di listino del Supporto in vigore in quel momento. Se il Cliente riduce il numero di licenze Software coperte dal Supporto, il suddetto limite all'aumento delle spese non è applicabile.

Se il Cliente lascia scadere il Supporto o il pagamento del corrispettivo di Supporto per un Periodo di rinnovo (definito nel presente documento) non viene ricevuto entro la data di scadenza, Micro Focus può sospendere la fornitura del Supporto immediatamente e senza preavviso e il Cliente perde il diritto alla sopracitata limitazione all'incremento di prezzo per l'anno in corso e quelli successivi, secondo quanto definito in precedenza. Il Cliente ha quindi facoltà di riprendere il Supporto, conformemente alla clausola di Ripresa del Supporto riportata di seguito.

7. Ripresa del Supporto

Qualora il Software fosse stato coperto da un Contratto di supporto che il Cliente sceglie di non rinnovare o di lasciare scadere per un periodo di tempo, se il Cliente decide di riprendere il Supporto verranno applicati i seguenti corrispettivi di Supporto arretrato e ripresa del servizio, in aggiunta ai 12 mesi di Supporto successivo, sulla base dell'importo più alto fra l'ultimo corrispettivo di Supporto annuale pagato dal Cliente e il prezzo di listino del Supporto in vigore in quel momento per il Software:

- **Supporto scaduto da meno di un anno:** pagamento completo del corrispettivo di Supporto arretrato dalla data di scadenza, più un corrispettivo di ripristino pari al 20% del corrispettivo di Supporto annuale per il periodo successivo.
- **Supporto scaduto da oltre un anno:** pagamento completo del corrispettivo di Supporto arretrato dalla data di scadenza, più un corrispettivo di ripristino pari al 20% di tale corrispettivo di Supporto arretrato.

8. Ciclo di vita del Supporto tecnico

SUPPORTO CONTRATTUALE

In base alla disponibilità generale per i clienti, i prodotti Software vengono automaticamente inseriti nel Supporto contrattuale, che consente di accedere al Supporto self-service online, agli Aggiornamenti Software, al Supporto tecnico, al Supporto per i difetti e alla possibilità di presentare richieste di miglioramento. Il Supporto contrattuale verrà fornito per un tempo minimo prestabilito.

SUPPORTO ESTESO

Quando un prodotto Software termina il periodo di Supporto contrattuale, passa al periodo di Supporto esteso. Durante questo periodo, il Cliente può accedere al Supporto tecnico, al Supporto self-service online e agli Aggiornamenti Software, ad eccezione di nuove richieste di Supporto per difetti o richieste di miglioramento.

Per i prodotti ITOM (IT Operations Management) SoftwareGrp, in seguito al Supporto contrattuale e a quello esteso, il prodotto entra in un periodo di Autosupporto. Durante il periodo di Autosupporto, il Cliente può accedere alle risorse self-service online e agli Aggiornamenti Software, ad eccezione di nuove richieste di Supporto per difetti o richieste di miglioramento. Il Supporto tecnico non è disponibile.

Extended Support Plus: per determinati prodotti Software, è possibile acquistare "Extended Support Plus" a un costo aggiuntivo per il Supporto al termine del Supporto contrattuale per il prodotto. Il Supporto Extended Support Plus fornisce inoltre accesso continuo al Supporto per i difetti con livello di gravità 1 e agli Aggiornamenti Software di importanza critica per la sicurezza. Per ulteriori informazioni, visitare la pagina [Extended Support Plus](#).

I dettagli delle policy e gli aggiornamenti sono disponibili per la consultazione qui:

Per i prodotti ITOM SoftwareGrp, consultare la [policy sul ciclo di vita del Supporto tecnico ITOM](#).

Per tutti gli altri Software, consultare la [policy sul ciclo di vita del Supporto tecnico](#).

I dettagli specifici sui prodotti e le date di fine di tutti i software sono disponibili nella nostra [tabella del ciclo di vita del Supporto tecnico](#).

9. Aggiornamenti delle quantità e dei tipi di licenze

Gli aggiornamenti delle quantità e dei tipi di licenze non sono inclusi nel Supporto. Ai fini del presente Contratto di Supporto:

- a. Per "aggiornamento del tipo di licenza" si intende l'aggiornamento da un tipo di licenza a un altro, come ad esempio il passaggio da una licenza per sito a una licenza per area.
- b. Per "aggiornamento della quantità di licenze" si intende l'aumento del numero di licenze, ad esempio il passaggio da 1000 nodi a 2500 nodi.

10. Idoneità

Il Cliente può acquistare il Supporto disponibile solo se, su richiesta di Micro Focus, è in grado di dimostrare l'acquisto legittimo di un'adeguata licenza Micro Focus per il Software. Micro Focus non è in alcun modo tenuta a fornire Supporto in seguito a qualsiasi alterazione o modifica del Software non autorizzata da Micro Focus o per prodotti Software di cui il Cliente non è in grado di fornire prove sufficienti a dimostrare di aver ottenuto la licenza legalmente.

11. Disponibilità locale

Le risorse di Supporto potrebbero non risiedere nella zona del Cliente. Se Micro Focus accetta di fornire Supporto in loco, sono previsti costi di trasferta, tempi di risposta più lunghi, orari di copertura ridotti e una dichiarazione sul lavoro separata, soggetta alle condizioni dei servizi professionali di Micro Focus in vigore in quel momento.

12. Trasferimento

Il trasferimento di qualunque prodotto Software è soggetto alle condizioni di licenza applicabili per il Software e la responsabilità è a carico del Cliente. Il trasferimento del Supporto da parte di Micro Focus è soggetto alla disponibilità locale e potrebbe comportare variazioni dei corrispettivi di Supporto. È necessario inviare un ragionevole preavviso scritto a Micro Focus non meno di trenta (30) giorni prima dell'inizio del Supporto dopo il trasferimento. In seguito al trasferimento, Micro Focus potrebbe richiedere al Cliente di sottoscrivere documenti nuovi o modificati.

13. Controllo

Il Cliente si impegna a mantenere e, su richiesta di Micro Focus, a fornire registrazioni sufficienti a dimostrare la propria conformità al presente Contratto di supporto, sulla base delle metriche di licenza, nonché dei termini e delle condizioni di licenza applicabili per il Software, che possono includere, a titolo di esempio, numeri di serie, chiavi di licenza, registri, ubicazione, modello (inclusa la quantità e il tipo di processore), i numeri di serie di tutti i sistemi in cui è installato o accessibile il Software, o da cui è possibile accedere al Software, i nomi (incluse le entità aziendali) e il numero degli utenti che accedono o sono autorizzati ad accedere al Software, le metriche, i report, le copie del Software (per prodotto e versione), nonché i diagrammi dell'architettura di rete potenzialmente correlati alla gestione delle licenze o all'implementazione del Software da parte del Cliente e al Supporto associato. Entro 7 giorni dalla richiesta scritta di Micro Focus, il Cliente è tenuto a fornire a Micro Focus, o a un revisore indipendente scelto da Micro Focus a sua esclusiva discrezione ("Revisore"), un questionario compilato inviato da Micro Focus e una dichiarazione scritta nel formato richiesto da Micro Focus, firmati da un amministratore del Cliente che certifica l'accuratezza delle informazioni fornite. Il Cliente è tenuto a fornire ai rappresentanti di Micro Focus o al Revisore tutta l'assistenza necessaria oltre all'accesso alle registrazioni e ai computer necessari per consentire l'ispezione e la verifica dei computer e delle registrazioni del Cliente, durante il normale orario d'ufficio dello stesso, ai fini della conformità con il presente Contratto di supporto.

Se il Cliente possiede un'installazione, utilizza o accede ad Aggiornamenti Software non coperti da licenza, o ciò si è verificato in precedenza, oppure ha violato in altro modo la licenza concessa per un Aggiornamento Software ("problema di non conformità"), senza tuttavia pregiudicare altri diritti o rimedi a disposizione di Micro Focus, incluso ad esempio un provvedimento dell'autorità giudiziaria, entro trenta (30) giorni dalla notifica del suddetto problema di non conformità al Cliente, quest'ultimo è tenuto ad acquistare un numero di licenze o abbonamenti, con il Supporto associato, sufficiente a risolvere il problema di non conformità, pagando i prezzi delle licenze riportati nel listino di Micro Focus in vigore alla data di tale acquisto aggiuntivo, oltre ai corrispettivi di Supporto annuali per tali licenze aggiuntive, più i corrispettivi di Supporto e il prezzo della Licenza a termine riportati nel listino di Micro Focus in vigore alla data di tale acquisto aggiuntivo (oltre all'interesse composto mensile dell'1,5% o alla percentuale massima consentita dalla legge applicabile) per il periodo di tempo compreso tra l'inizio del problema di non conformità e il pagamento della somma comprensiva di interessi, anche se al momento in cui si è verificato il problema di non conformità non era stata emessa alcuna fattura. Se viene rilevato un ammanco materiale di licenze maggiore o uguale al 5%, oltre agli altri importi dovuti, il Cliente dovrà rimborsare a Micro Focus anche il costo dell'audit, esposto in misura ragionevole. Questa sezione, nonché i diritti e gli obblighi ivi contenuti resteranno espressamente validi anche dopo la risoluzione del presente Contratto di supporto.

14. Durata e risoluzione

Il Contratto di supporto decorre dalla data in cui Micro Focus riceve l'ordine di Supporto dal Cliente o successivamente, alla consegna (tramite spedizione fisica o mettendo il Software a disposizione per il download) del Software al Cliente. Il presente Contratto di supporto ha una durata iniziale di un (1) anno, a meno che le parti non concordino per iscritto una durata iniziale diversa (ad esempio in un contratto Master sottoscritto separatamente). Fermo restando il successivo paragrafo 18, il presente Contratto di supporto sarà rinnovato al termine di ogni periodo di validità ("Data di rinnovo") per un periodo di anni uno (1), o per un periodo di tempo diversamente specificato in forma scritta dalle parti ("Periodo di rinnovo"), a meno che una delle parti non comunichi per iscritto, almeno sessanta (60) giorni prima del termine dell'attuale periodo di validità, che non intende procedere al rinnovo. Inoltre, senza rinunciare a qualsiasi altro rimedio disponibile, ciascuna delle parti può risolvere il presente Contratto di supporto, tramite notifica scritta all'altra parte, qualora si verifichi una violazione materiale che non venga corretta entro sessanta (60) giorni dalla notifica, che verrà considerata ricevuta dopo tre (3) giorni lavorativi dalla data di deposito della stessa presso un corriere riconosciuto. Se il Cliente è in ritardo di oltre dieci (10) giorni lavorativi sulla data del pagamento, Micro Focus può sospendere il Supporto fino all'esecuzione del pagamento. Alla scadenza della licenza per l'utente finale relativa a un prodotto Software coperto dal Supporto, anche il presente Contratto di supporto viene automaticamente risolto in relazione a tale prodotto Software.

15. Esclusioni

Micro Focus non è obbligata a fornire Supporto nelle circostanze causate da:

- a. Preparazione inadeguata della sede oppure sede o ambiente in condizioni non conformi alle specifiche di Micro Focus;
- b. Mancata conformità del Cliente alle specifiche, alla dichiarazione sul lavoro o al presente Contratto di supporto di Micro Focus;
- c. Manutenzione inappropriata o inadeguata dell'ambiente Software da parte del Cliente;
- d. Utilizzo del Software in combinazione con supporti, software, interfacce, materiali di consumo o altri prodotti del Cliente o di terze parti;
- e. Modifiche non eseguite o autorizzate da Micro Focus;
- f. Qualsiasi virus, worm o codice dannoso simile non introdotto da Micro Focus; oppure
- g. Abuso, negligenza, incidente, perdita o danno durante il trasporto, danni da incendio o acqua, disturbi elettrici, trasporto da parte del Cliente o altre cause che esulano dal ragionevole controllo di Micro Focus.

16. Uso degli strumenti di assistenza

Micro Focus per il Supporto

Micro Focus può richiedere al Cliente di utilizzare determinati programmi Micro Focus per la manutenzione e la diagnostica dei sistemi hardware e/o software e della rete ("Strumenti di assistenza proprietari"), oltre a determinati strumenti diagnostici che potrebbero essere integrati nel sistema del Cliente per la fornitura del Supporto. Gli strumenti di assistenza proprietari sono e rimangono proprietà esclusiva di Micro Focus o dei suoi licenzianti, vengono forniti "così come sono" e possono includere software per la gestione remota degli errori o strumenti di Supporto per la rete. Gli strumenti di assistenza proprietari possono risiedere nei sistemi o nei siti del Cliente. Tutti i componenti software open source integrati negli Strumenti di assistenza proprietari, o forniti con gli stessi, vengono concessi in licenza ai sensi della licenza open source applicabile.

Il Cliente può utilizzare gli strumenti di assistenza proprietari esclusivamente durante il periodo di copertura del Supporto applicabile e solo con le modalità consentite da Micro Focus. Il Cliente non è autorizzato a vendere, trasferire, cedere, impegnare, né sovraccaricare o trasmettere in alcun modo gli strumenti di assistenza proprietari. Alla risoluzione del presente Contratto di supporto, il Cliente è tenuto a restituire gli strumenti di assistenza proprietari a Micro Focus o a consentire a Micro Focus di rimuoverli.

Il Software può contenere funzionalità ("Hub di utilizzo") che consentono a Micro Focus di monitorare in remoto i dati relativi all'utilizzo del Software. L'hub di utilizzo viene abilitato esclusivamente se si configura il prodotto Software per l'invio dei dati a Micro Focus tramite l'interfaccia utente. Se l'hub di utilizzo è abilitato, Micro Focus utilizzerà i dati trasmessi per i seguenti scopi: (i) aiutare il team di Supporto Micro Focus a gestire gli incidenti di Supporto in modo più efficace; (ii) fornire al Cliente indicazioni per ottimizzare l'utilizzo del prodotto Software; e (iii) fornire rapporti con informazioni sull'idoneità e il consumo. I dati raccolti tramite l'hub di utilizzo non contengono dati personali (come definito nel presente documento).

Per consentire a Micro Focus di fornire il Supporto, il Cliente accetta di eseguire quanto segue quando necessario:

- a. Consentire a Micro Focus di mantenere gli strumenti di assistenza proprietari residenti nei sistemi o nei siti del Cliente durante il processo di risoluzione dei problemi e prestare assistenza a Micro Focus durante la relativa esecuzione;
- b. Installare aggiornamenti e patch relativi agli strumenti di assistenza proprietari;
- c. Utilizzare la funzionalità di trasferimento elettronico dei dati per comunicare a Micro Focus gli eventi identificati dal Software;
- d. Utilizzare l'hardware di connessione remota specificato da Micro Focus per i sistemi coperti dal servizio di diagnosi remota;
- e. Fornire connettività remota tramite una linea di comunicazione approvata;
- f. **Backup dei dati:** per consentire la ricostruzione di file, dati o programmi, in caso di perdita o alterazione, il Cliente deve mantenere una procedura o un sistema di backup separato e indipendente dal Software;
- g. **Soluzioni alternative temporanee:** il Cliente si impegna a implementare le procedure o soluzioni alternative temporanee fornite da Micro Focus, mentre quest'ultima lavora alle soluzioni definitive;
- h. Informare Micro Focus se il Cliente utilizza il Software in un ambiente potenzialmente pericoloso per la salute e la sicurezza dei dipendenti o dei collaboratori di Micro Focus. Micro Focus può richiedere al Cliente di eseguire la manutenzione del Software sotto la supervisione di Micro Focus e posticipare il servizio finché il Cliente non pone rimedio a tali rischi;
- i. Creare e aggiornare un elenco di tutti i prodotti Software coperti dal Supporto, incluse posizioni e livelli di copertura. Il Cliente deve mantenere aggiornato tale elenco durante il periodo di Supporto applicabile; e
- j. Includere gli opportuni avvisi su marchi e copyright di Micro Focus in qualsiasi documentazione di Micro Focus copiata.

17. Pagamento

I corrispettivi di Supporto non sono rimborsabili e con il presente contratto il Cliente accetta di pagare tutti i corrispettivi entro (i) 30 giorni dalla data della fattura o (ii) entro la data di rinnovo, per i corrispettivi relativi al periodo di rinnovo. Tutti i corrispettivi devono essere pagati nella valuta indicata sulla fattura. Ai pagamenti corrisposti in ritardo verrà applicato un interesse composto dell'1,5% mensile o al tasso massimo consentito dalla legge, se inferiore. Micro Focus può recuperare dal Cliente gli eventuali costi di riscossione (incluse le spese legali) che ha sostenuto a causa di un pagamento avvenuto in ritardo. I corrispettivi si intendono al netto di tutte le imposte applicabili. Il Cliente si impegna a pagare e ad assumersi la responsabilità delle imposte associate al presente Contratto di supporto, incluse le imposte sulle vendite, l'utilizzo, il consumo e il valore aggiunto, ma escluse le imposte sull'utile netto, il capitale o i proventi lordi di Micro Focus e qualsiasi altra ritenuta fiscale imposta dalla legge. Nel caso in cui debba applicare una ritenuta d'acconto, il Cliente dovrà fornire a Micro Focus tutte le ricevute e i documenti comprovanti tale pagamento. Se Micro Focus è tenuta per legge a versare imposte o dazi per conto del Cliente, il Cliente accetta di rimborsare Micro Focus entro 30 giorni dalla notifica scritta di tale versamento. Il Cliente si impegna a fornire a Micro Focus certificati di esenzione fiscali validi, prima di qualsiasi versamento altrimenti dovuto da Micro Focus per conto del Cliente, ove tali certificati risultino applicabili.

18. Variazioni

Fornendo una notifica scritta prima di qualsiasi periodo di rinnovo, Micro Focus può interrompere il Supporto per un prodotto, modificare i prezzi ai sensi della precedente clausola 7 o modificare le condizioni di Supporto prima dell'inizio del nuovo periodo di rinnovo. Tali interruzioni o variazioni verranno considerate come modifiche al presente Contratto di supporto e saranno valide dall'inizio del periodo di rinnovo successivo.

19. Limitazione di responsabilità

- a. NULLA DI QUANTO CONTENUTO NEL PRESENTE DOCUMENTO PUÒ LIMITARE LA RESPONSABILITÀ DELLE SINGOLE PARTI IN CASO DI FRODE, DECESSO O LESIONI PERSONALI DOVUTI ALLA PROPRIA NEGLIGENZA O NELLA MISURA IN CUI CIÒ NON SIA CONSENTITO DALLA LEGGE.
- b. AI SENSI DELLA PRECEDENTE CLAUSOLA 19(A), NÉ MICRO FOCUS NÉ I SUOI FORNITORI POTRANNO ESSERE RITENUTI RESPONSABILI PER:
 - DANNI INDIRECTI, SPECIALI, INCIDENTALI O CONSEGUENZIALI, ANCHE SE ERANO AL CORRENTE DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI; O
 - QUALSIASI SANZIONE AMMINISTRATIVA O PERDITA DI PROFITTI, BUSINESS O DATI, DERIVANTE DIRETTAMENTE O INDIRECTAMENTE DAL O IN RELAZIONE AL PRESENTE CONTRATTO, ANCHE SE ERANO AL CORRENTE DELLA POSSIBILITÀ DI TALI DANNI.

- c. AI SENSI DELLA CLAUSOLA 19(A), LA RESPONSABILITÀ COMPLESSIVA DI MICRO FOCUS O DEI SUOI FORNITORI È LIMITATA ALL'IMPORTO COMPLESSIVO PAGATO DAL CLIENTE PER IL PERIODO DI SUPPORTO IN CORSO PER IL SOFTWARE (NON SUPERIORE A 12 MESI), INCLUSI GLI EVENTUALI SERVIZI DI SUPPORTO OPZIONALI FORNITI DURANTE TALE PERIODO. LA PRESENTE LIMITAZIONE SI APPLICA A TUTTE LE CAUSE, INCLUSI CONTRATTI, VIOLAZIONI DELLA GARANZIA O TORTO.

20. Garanzie

- a. **Garanzia per il Software:** i termini della garanzia applicabili al Software supportato nell'ambito del presente Contratto di supporto sono specificate nell'apposito contratto di licenza con l'utente finale.
- b. **ESCLUSIONI DI GARANZIA:** AD ECCEZIONE DI QUANTO ESPLICITAMENTE DICHIARATO NEL CONTRATTO DI LICENZA CON L'UTENTE FINALE APPLICABILE, MICRO FOCUS DECLINA ED ESCLUDE QUALSIASI GARANZIA ESPlicita, IMPLICITa E DI LEGGE, DICHIARAZIONE E CONDIZIONE RELATIVAMENTE AI PRODOTTI SOFTWARE, AL SUPPORTO, AI SERVIZI E AI DELIVERABLE FORNITI NELL'AMBITO DEL PRESENTE CONTRATTO DI SUPPORTO, INCLUSE LE GARANZIE IMPLICITe DI COMMERCIALIZZABILITÀ, BUON DIRITTO, NON VIOLAZIONE E IDONEITÀ A UNO SCOPO SPECIFICO. MICRO FOCUS NON GARANTISCE L'ASSENZA DI DIFETTI O ERRORI NEL SUPPORTO, NEI SERVIZI O IN QUALSIASI DELIVERABLE.

21. Riservatezza

La parte che riceve informazioni riservate può utilizzarle esclusivamente ai fini del presente Contratto di supporto, adottando tutte le misure ragionevolmente necessarie per proteggere tali informazioni dalla divulgazione o dall'utilizzo non autorizzato. La parte ricevente può divulgare le informazioni riservate esclusivamente ai suoi dipendenti o agenti, che sono tenuti a rispettare i presenti obblighi di riservatezza. Per "informazioni riservate" si intendono tutte le informazioni che (i) sono indicate come riservate per iscritto, (ii) se comunicate in forma orale o visiva, vengono indicate come "riservate" al momento della divulgazione, oppure (iii) devono essere ragionevolmente ritenute riservate a causa del relativo scopo o natura. Le informazioni riservate non includono le informazioni che (a) sono già in possesso della parte ricevente senza obbligo di riservatezza; (b) vengono sviluppate in maniera indipendentemente dalla parte ricevente; (c) diventano di pubblico dominio senza violare la presente clausola; (d) vengono ottenute dalla parte ricevente in modo legittimo da una terza parte, senza obbligo di riservatezza; ed (e) vengono diffuse a scopo di divulgazione con l'autorizzazione scritta della parte che le diffonde. Le informazioni riservate possono essere divulgate da una parte se richiesto da leggi, normative o ordini del tribunale a condizione che, nella misura consentita dalla legge e se ragionevolmente possibile in

relazione alle circostanze, la parte ricevente comunichi anticipatamente per iscritto alla parte divulgante l'intenzione di diffondere le informazioni, offrendole la possibilità di rispondere o opporsi a tale divulgazione, e collabori con la parte divulgante, su richiesta ragionevole e a spese della parte divulgante, in qualunque azione legale volta a contestare o limitare l'ambito di tale divulgazione obbligatoria. Tali obblighi di riservatezza permangono per 5 cinque anni dalla risoluzione del Contratto di supporto e a tempo indeterminato per quanto riguarda le Informazioni riservate che costituiscono un segreto commerciale ai sensi delle leggi applicabili o che contengono dati personali (secondo quanto definito di seguito). Micro Focus si riserva il diritto di utilizzare le conoscenze e le competenze (compresi processi, idee e tecniche) maturate o sviluppate nel corso della fornitura del Supporto al Cliente.

22. Disposizioni varie

- a. **Legge applicabile.** Se il Supporto viene fornito in Nord America, tutte le questioni derivanti o correlate al presente Contratto di supporto sono disciplinate dalle leggi dello Stato del Delaware. Se il Supporto viene fornito in Francia, Germania, Italia, Giappone o Spagna, tutte le questioni derivanti o correlate al presente Contratto di supporto sono disciplinate dalle leggi del paese in cui vengono forniti i servizi di Supporto. Nel resto del mondo, tutte le questioni derivanti o correlate al presente Contratto di supporto sono disciplinate dalle leggi inglesi. La legge applicabile di cui sopra si applica indipendentemente da eventuali conflitti nelle disposizioni di legge e indipendentemente dalla Convenzione delle Nazioni Unite sui contratti di compravendita internazionale di merci. Qualunque causa, azione o procedimento derivante o correlato al presente Contratto di supporto è soggetto alla giurisdizione esclusiva dei tribunali dei Paesi che determinano la legge applicabile, fatta eccezione per i tribunali dello Stato della California, che hanno giurisdizione esclusiva in tutto il Nord America. Entrambe le parti accettano di essere soggette alla giurisdizione di cui sopra e rinunciano a qualunque diritto di obiezione a tale sede, incluse le obiezioni basate sulla giurisdizione personale o sull'inadeguatezza del foro.
- b. **Conformità.** Entrambe le parti si impegnano a rispettare tutte le leggi e normative applicabili ai propri obblighi nell'ambito del presente Contratto di supporto, inclusi gli obblighi delle parti previsti dalle leggi sulla protezione dei dati.
- c. **Indivisibilità del contratto.** Salvo diverso accordo scritto tra le parti, il presente Contratto di supporto costituisce l'intero contratto tra Micro Focus e il Cliente in relazione al Supporto e sostituisce qualsiasi dichiarazione o comunicazione precedente, orale o scritta. Il presente Contratto di supporto può essere modificato esclusivamente tramite un documento scritto e firmato da entrambe le parti. Il presente Contratto di supporto non può essere modificato dalle condizioni di qualsiasi ordine di acquisto o altro documento analogo.

-
- d. **Forza maggiore.** Nessuna delle parti può essere ritenuta responsabile per eventuali ritardi o per l'impossibilità di adempiere i propri doveri per cause che esulano dal suo ragionevole controllo. La presente disposizione non si applica tuttavia agli obblighi di pagamento del Cliente.
- e. **Proprietà.** Micro Focus (o i suoi fornitori) detiene e intende mantenere la titolarità e tutti i diritti di proprietà del Software, degli Aggiornamenti Software e di qualsiasi altro deliverable. Il presente Contratto di supporto non pregiudica alcun diritto di Micro Focus derivante dalla violazione di un contratto di licenza con l'utente finale con Micro Focus o i diritti di proprietà intellettuale di Micro Focus. La fornitura del Supporto al Cliente non implica che Micro Focus ritenga il Cliente conforme a tali condizioni e/o leggi applicabili.
- f. **Cessione.** Il Cliente non è autorizzato a cedere il presente Contratto di supporto, né alcuno dei diritti o degli obblighi previsti da quest'ultimo. Micro Focus può cedere completamente o in parte il presente Contratto di supporto a un'altra azienda del gruppo Micro Focus oppure all'acquirente di tutte le risorse di Micro Focus o di una parte sostanziale delle stesse.
- g. **Inapplicabilità/esonero.** Qualora una disposizione risulti non valida o inapplicabile, le disposizioni rimanenti mantengono il loro effetto e le parti provvederanno a correggere il Contratto di supporto in modo che rifletta il più possibile l'accordo originale. Nessuna condizione del Contratto di supporto deve essere considerata esclusa e nessuna violazione deve essere considerata giustificata o consentita, a meno che tale esonero o consenso non venga fornito per iscritto in un documento firmato dal rappresentante autorizzato di una delle parti. Nessun consenso o esclusione di una violazione implica il consenso o l'esonero di qualunque violazione diversa o successiva.
- h. **Esportazione.** Il Supporto, gli Aggiornamenti Software e qualsiasi altro deliverable possono essere soggetti al controllo delle esportazioni e alle leggi commerciali degli Stati Uniti e di altri Paesi. Le parti accettano di rispettare tutte le normative applicabili in materia di controllo delle esportazioni.
- i. **Utenti del Governo degli Stati Uniti.** La presente clausola è applicabile esclusivamente agli utenti del Governo degli Stati Uniti. Qualunque prodotto software o documentazione fornito nell'ambito del presente Contratto di supporto costituisce un "articolo commerciale" (secondo quanto definito al paragrafo 48 C.F.R. §2.101) e viene concesso in licenza agli utenti finali del Governo degli Stati Uniti esclusivamente come articolo commerciale, solo con i diritti concessi ai sensi del presente Contratto di supporto e del contratto di licenza con l'utente finale applicabile.
- j. **Appaltatori indipendenti.** Il presente Contratto di supporto non determina la creazione di alcuna relazione di joint venture, partnership, associazione o mandante/agente tra le parti.

Nessuna parte del presente Contratto di supporto e nessun rapporto commerciale tra le parti determinano la creazione di un rapporto di lavoro, agenzia o una partnership tra le parti o i suoi agenti e dipendenti. Ciascuna delle parti si assume la completa responsabilità per tutti i benefit spettanti ai propri dipendenti.

23. Dati personali

Il Cliente riconosce che la comunicazione dei Dati personali a Micro Focus non è generalmente necessaria per consentire a Micro Focus di fornire i servizi di Supporto. Tuttavia, nel caso in cui, durante la fornitura dei servizi di Supporto, il Cliente comunichi a Micro Focus informazioni che potrebbero essere designate come "dati personali" dalla Legge sulla privacy applicabile, Micro Focus adotterà e utilizzerà i seguenti termini per il trattamento di tali dati personali:

In qualsiasi caso, il Cliente garantisce che:

- (i) si impegna a collaborare pienamente con Micro Focus in relazione alla conformità di Micro Focus alla Legge sulla privacy applicabile; e
- (ii) ha rispettato tutti gli obblighi previsti dalla Legge sulla privacy e da qualsiasi altro requisito di protezione dei dati applicabile relativamente ai dati personali forniti a Micro Focus nel corso della fornitura dei servizi di Supporto.

Il Cliente accetta di indennizzare e difendere, a proprie spese, Micro Focus per eventuali costi, richieste di risarcimento, multe, danni o spese sostenute da Micro Focus o per cui Micro Focus può essere ritenuta responsabile a causa della mancata ottemperanza da parte del Cliente o dei suoi dipendenti o agenti di qualsiasi obbligo ai sensi della presente clausola.

Il Cliente autorizza Micro Focus a ricevere, conservare ed elaborare i dati personali come stabilito e richiesto per l'esecuzione del presente Contratto di supporto.

1. Definizioni. Ai termini elencati sotto viene attribuito il significato descritto di seguito:

- a. Per "Legge sulla privacy applicabile" si intendono tutte le leggi o normative sulla privacy o sulla protezione dei dati applicabili al Cliente come Titolare del trattamento dei dati o a Micro Focus come Responsabile del trattamento dei dati, incluse, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il Regolamento generale sulla protezione dei dati europeo (UE) 2016/679 (o "GDPR") e le leggi nazionali equivalenti o associate, in base al contesto.
- b. Per "Dati personali del Cliente" si intendono i dati personali forniti da o per conto del Cliente a Micro Focus in relazione ai servizi di Supporto descritti di seguito.
- c. Il "Titolare del trattamento dei dati" è la persona fisica o giuridica che, da sola o congiuntamente ad altri, determina gli scopi e i mezzi per il trattamento dei dati personali.

- d. Il "Responsabile del trattamento dei dati" è la persona fisica o giuridica che elabora i dati personali per conto del titolare del trattamento.
- e. L'espressione "Oggetto dei dati" si riferisce a una persona fisica identificata o identificabile.
- f. Per "Dati personali" si intendono tutte le informazioni relative a un Oggetto dei dati.
- g. Per "Violazione dei dati personali" si intende una violazione della sicurezza che porta a distruzione, perdita, alterazione, divulgazione non autorizzata o accesso accidentali o illegali ai Dati personali trasmessi, conservati o sottoposti ad altro trattamento.
- h. Per "Trattamento" si intende qualsiasi operazione o serie di operazioni eseguite sui Dati personali, con o senza mezzi automatizzati.

2. Termini.

- a. Nell'ambito della fornitura dei servizi di Supporto, Micro Focus può eseguire il trattamento seguente:
 - i. **Oggetto del trattamento:** trattamento dei Dati personali del Cliente da parte di Micro Focus come indicato di seguito.
 - ii. **Natura e scopo del trattamento:** la natura e lo scopo del trattamento dei Dati personali del Cliente da parte di Micro Focus sono strettamente collegati alla fornitura dei servizi di Supporto, poiché i Dati personali del Cliente possono essere inclusi nei file di log o in altre informazioni inviate a Micro Focus a tale scopo.
 - iii. **Durata del trattamento:** la durata del trattamento dei Dati personali del Cliente da parte di Micro Focus coincide con il periodo di validità del Contratto per i servizi di Supporto.
 - iv. **Tipo di dati personali:** il tipo di Dati personali del Cliente elaborati da Micro Focus è quello che può essere incluso nei file di log o in altre informazioni fornite dal Cliente per consentire a Micro Focus di fornire i servizi di Supporto e include indirizzi IP, indirizzi e-mail e altri identificatori online che possono essere considerati Dati personali.
 - v. **Categorie di soggetti interessati:** i soggetti interessati rappresentano l'oggetto dei Dati personali forniti dal Cliente.
- b. Il Cliente e Micro Focus riconoscono che, ai fini della Legge sulla privacy applicabile, il Cliente è il Titolare del trattamento dei dati e Micro Focus è il Responsabile del trattamento dei Dati personali dei Clienti elaborati in conformità al presente Contratto.
- c. Durante il trattamento dei Dati personali dei Clienti, Micro Focus si impegna ad adottare e mantenere adeguate misure tecniche e organizzative in modo tale da (i) garantire un livello di sicurezza appropriato al rischio per i Dati personali del Cliente quando questi vengono trattati da Micro Focus e (ii) assistere il Cliente nell'adempimento dei suoi obblighi di risposta alle richieste dei Soggetti interessati che esercitano i propri diritti ai sensi della Legge sulla privacy applicabile. Il Cliente riconosce l'adeguatezza di tali misure alla luce della natura, dell'ambito, del contesto, degli scopi e dei rischi relativi al trattamento dei Dati personali del Cliente.
- d. Qualora il trattamento dei Dati personali del Cliente ne implichi il trasferimento al di fuori del SEE, prevarranno i termini delle **clausole contrattuali standard europee per il trasferimento dal titolare al responsabile del trattamento dei dati**. Qualora il trattamento dei dati personali includa informazioni sanitarie protette, come definito nella normativa HIPAA (Health Insurance Portability and Accountability Act) del 1996 e nelle normative successive, prevarranno i termini del **Contratto di società in affari**.
- e. Micro Focus non coinvolgerà altri Responsabili del trattamento dei dati per l'elaborazione dei Dati personali del Cliente nell'ambito dei servizi di Supporto che Micro Focus deve eseguire o per conto del Cliente o come indicato dal Cliente (un "Responsabile secondario") senza la previa autorizzazione scritta del Cliente (che non deve essere negata o ritardata senza motivo), salvo il fatto che il Cliente abbia autorizzato Micro Focus a utilizzare eventuali Responsabili secondari già impiegati alla data di inizio validità del Contratto di supporto. Micro Focus si impegna a informare il Cliente di eventuali modifiche intese riguardanti l'aggiunta o la sostituzione dei Responsabili secondari almeno 15 giorni prima della modifica prevista: se il Cliente non comunica a Micro Focus il suo rifiuto in merito all'aggiunta o alla sostituzione, Micro Focus riterrà che il Cliente abbia autorizzato tale Responsabile secondario.
- f. Micro Focus accetta di eseguire quanto segue:
 - i. Trattare i Dati personali del Cliente solo su istruzioni documentate dal Cliente, inclusi i trasferimenti dei Dati personali del Cliente a un Paese terzo o a un'organizzazione internazionale, a meno che (1) ciò non sia richiesto dalla legge dell'Unione europea o di uno Stato membro dell'UE cui Micro Focus è soggetta; in tal caso, Micro Focus informerà il Cliente di tale requisito legale prima dell'elaborazione, a meno che tale legge non proibisca tale comunicazione sulla base di importanti motivi di interesse pubblico o (2) un'istruzione fornita da o per conto del Cliente violi la Legge sulla privacy applicabile, nel qual caso, Micro Focus dovrà informare immediatamente il Cliente di tale violazione;
 - ii. Assicurarsi che le persone autorizzate al trattamento dei Dati personali del Cliente per conto di Micro Focus si siano impegnate a rispettare gli obblighi di riservatezza o siano soggette a un obbligo di riservatezza previsto dalla legge;

Contattateci all'indirizzo:
www.microfocus.com

Avete gradito ciò che avete letto?
Condividetelo.



- iii. Assistere il Cliente nel rispettare i suoi obblighi in merito a:
(1) sicurezza dei Dati personali del Cliente (GDPR Art. 32-34); e (2) valutazioni dell'impatto sulla protezione dei dati e previa consultazione (GDPR Art. 35-36); tenendo conto della natura dell'elaborazione eseguita da Micro Focus e delle informazioni in suo possesso;
- iv. Al termine della fornitura dei servizi di Supporto, eliminare o restituire tutti i Dati personali del Cliente conservati da Micro Focus a meno che la Legge applicabile non richieda a Micro Focus di conservare una copia dei Dati personali del Cliente; se il Cliente non fornisce istruzioni scritte entro 180 giorni dal termine della fornitura dei servizi di Supporto, Micro Focus avrà il diritto di eliminare tutti o parte dei Dati personali del Cliente; e
- v. Fatti salvi eventuali obblighi di riservatezza firmati dal Cliente e/o dai suoi rappresentanti, rendere disponibili al Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare la conformità di Micro Focus ai propri obblighi ai sensi dell'articolo 28 del regolamento GDPR e consentire al Cliente e/o ai suoi rappresentanti di condurre audit (incluse le ispezioni) durante il normale orario di lavoro, Micro Focus dovrà collaborare a tali audit in modo ragionevole e tali audit saranno limitati a uno ogni 12 mesi, ad eccezione di un'ulteriore verifica concessa al Cliente in caso di violazione dei dati personali.
- g. Fatto salvo quanto sopra descritto al paragrafo 2.d, nel caso in cui Micro Focus si rivolga a un Responsabile secondario per eseguire specifiche attività di elaborazione per suo conto, Micro Focus si assicurerà che tali Responsabili secondari siano contrattualmente vincolati agli stessi obblighi di protezione dei dati sopra stabiliti. Nel caso in cui il Responsabile secondario non dovesse adempiere gli obblighi di protezione dei dati, Micro Focus rimane interamente responsabile nei confronti del Cliente in relazione a qualsiasi violazione della presente clausola sui Dati personali causata da un'azione, un errore o un'omissione del Responsabile secondario.
- h. Il Cliente accetta di rispettare i propri obblighi in quanto Titolare del trattamento dei dati in conformità con la Legge sulla privacy applicabile.

Addenda al presente Contratto

A causa della varietà del portafoglio di prodotti software di Micro Focus, per alcuni prodotti software Micro Focus può offrire servizi di Supporto software aggiuntivi o diversi. L'elenco più recente di tutte le ultime addenda è disponibile all'indirizzo seguente:

www.microfocus.com/it-it/support-and-services/maintenance-and-support-agreements/