

La presente Policy del Supporto Tecnico ("**Policy**") è in vigore dal 6 agosto 2018 e si applica su base globale. La Policy descrive il Supporto da noi offerto ai Clienti per il Software coperto nell'ambito dei Contratti di Supporto attivi. Ci riserviamo il diritto di modificare la presente Policy a cadenza periodica. Gli aggiornamenti verranno pubblicati all'indirizzo [https://www.veritas.com/support/it\\_IT/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html).

**Ambito:** Veritas offre Supporto per il Software nel pieno rispetto dei termini della presente Policy. Forniremo Supporto per Software usato in una Configurazione supportata. Nota: i termini del Contratto di Supporto avranno prevalenza su qualsiasi termine incoerente nella presente Policy. Il Cliente è autorizzato a ricevere il Supporto durante i termini del Contratto di Supporto e nel paese o nei paesi per i quali ha acquistato il Supporto, ammesso che il Software applicabile sia installato nelle ubicazioni in cui è autorizzato a utilizzare tale licenza. I termini che iniziano con una lettera maiuscola utilizzati nella presente Policy vengono definiti nella presente, nel Contratto di Supporto, nel Contratto di licenza o nel Manuale di supporto ("**Manuale**").

**Supporto della Lingua:** offriamo il Supporto soprattutto in lingua inglese. I nostri centri di assistenza globali svolgeranno tutte le attività commercialmente ragionevoli per offrire supporto linguistico durante l'Orario Lavorativo Locale, in base alle risorse disponibili. Consultare la tabella del supporto linguistico all'indirizzo seguente [https://www.veritas.com/support/it\\_IT/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html) per ulteriori informazioni.

**Contatti Designati:** forniremo il Supporto attraverso i Contatti Designati. I Contatti Designati saranno responsabili della (i) supervisione della richiesta di assistenza e (ii) dello sviluppo e dell'implementazione dei processi di risoluzione dei problemi all'interno dell'organizzazione del Cliente. I Contatti Designati devono disporre di una conoscenza tecnica avanzata sul Software e sull'ambiente in cui il Software verrà utilizzato al fine di risolvere i problemi di sistema e aiutare Veritas nell'analisi e nella risoluzione delle richieste di assistenza. In caso contrario, la nostra capacità di offrire il Supporto potrebbe risultare inferiore alle previsioni e Veritas potrebbe richiedere la sostituzione del Contatto Designato.

**Condivisione delle Conoscenze:** la nostra Knowledge Base di supporto tecnico online, disponibile all'indirizzo [https://www.veritas.com/support/it\\_IT](https://www.veritas.com/support/it_IT), contiene informazioni sul supporto per la risoluzione indipendente dei problemi. Offriamo anche informazioni attraverso i forum della nostra community all'indirizzo <https://vox.veritas.com/>.

**Attività di Gestione del Caso:** lo strumento di supporto online Veritas all'indirizzo [https://www.veritas.com/support/it\\_IT](https://www.veritas.com/support/it_IT) consente di creare, monitorare, aggiornare e chiudere un Caso online. Il nostro Manuale attuale contiene informazioni che aiutano a comprendere come forniamo il Supporto ai clienti. Il nostro Manuale, insieme alle altre guide di riferimento e dei processi di escalation, sono disponibili agli indirizzi [https://www.veritas.com/support/it\\_IT/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html) e [https://www.veritas.com/support/it\\_IT](https://www.veritas.com/support/it_IT). Metteremo in atto qualsiasi attività commercialmente ragionevole per la gestione del tuo Caso e la risoluzione del Problema in base ai nostri obiettivi di gestione dei casi indicati nel Manuale. I nostri obiettivi di gestione dei Casi sono da considerarsi come obiettivi e non impegni: le tempistiche effettive potrebbero variare in base all'offerta di supporto acquistata, alla gravità del problema segnalato e al Paese o alla località in cui il Software è implementato. Sarà compito del Cliente impostare il Livello di Gravità iniziale del Problema in base alle definizioni del Livello di Gravità indicate nel Manuale. In caso di modifica del Livello di Gravità del Problema, prenderemo in esame il cambiamento del Livello di Gravità insieme al Cliente. Occorre fornire a Veritas una risposta tempestiva e le informazioni necessarie per la risoluzione del Problema. Seguiremo procedure ragionevolmente sufficienti per la risoluzione del Problema. Consultare il Manuale per visionare alcuni esempi di questi tipi di operazioni. In alcuni casi, è consigliabile eseguire attività di risoluzione dei problemi e diagnostica in remoto. Per queste attività di accesso remoto occorre il consenso esplicito del Cliente.

**Ciclo di vita del Supporto:** Veritas offre diversi risultati nell'ambito del Contratto di Supporto in base all'attuale posizione del Cliente nel ciclo di vita del Software. Per ulteriori informazioni sui cicli di vita dei nostri prodotti e sui risultati del Supporto correlati nell'ambito dei cicli di vita, consultare la Policy di fine vita pubblicata all'indirizzo [https://www.veritas.com/support/it\\_IT/terms/support-fundamentals.html](https://www.veritas.com/support/it_IT/terms/support-fundamentals.html).

**Linee di Prodotti acquisite:** per una linea di prodotti acquisita potrebbero esserci offerte di supporto, risultati, prezzi o convenzioni di denominazione diversi da quelli indicati nella presente Policy. Queste differenze potrebbero persistere su base continuativa. Consultare il Contratto di Supporto per la descrizione dei risultati e dei diritti che si riceveranno nell'ambito dell'offerta di supporto acquistata per i prodotti oggetto dell'acquisizione aziendale. Nota: il termine "Contratto di Supporto" indica il contratto di supporto con copertura per i prodotti acquisiti anche se l'azienda con denominazione "Veritas" non è parte attiva del contratto.

**Informativa sulla Privacy e Protezione dei Dati:** il Cliente accetta che Veritas richieda di fornire alcune informazioni personali (es. nomi dei contatti di business, titoli, numeri di telefono e indirizzi e-mail aziendali) del Cliente stesso e dei Contatti Designati per fornire il Supporto e per ricevere aggiornamenti Software e relativi al Supporto. In relazione alle informazioni personali dei Contatti Designati, è responsabilità del Cliente verificare che la divulgazione delle informazioni a Veritas avvenga in modo coerente e conforme con il Contratto di Supporto, la policy sulla privacy di Veritas (pubblicata sul sito Veritas.com) e qualsiasi altra normativa nazionale relativa a raccolta, utilizzo e protezione delle informazioni personali applicabile al Paese/regione di attività del Cliente. È compito del Cliente (i) informare i Contatti Designati della fornitura delle proprie informazioni personali a Veritas negli Stati Uniti o in altri Paesi anche se dotati di normative di protezione dei dati meno restrittive rispetto alle regioni geografiche in cui essi sono residenti (compreso lo Spazio Economico Europeo), (ii) informare i Contatti Designati delle modalità di utilizzo di questi dati e (iii) ottenere tutte le approvazioni necessarie per questo tipo di trasferimento e utilizzo. Veritas è un'organizzazione globale e qualsiasi informazione personale raccolta durante l'erogazione del Supporto può essere accessibile a Veritas, alle affiliate, ai partner e ai consulenti di Veritas su scala mondiale, anche in paesi nei quali sono in vigore leggi sulla protezione dei dati più permissive rispetto a quelle della regione di residenza dell'Utente finale. Potremo utilizzare le informazioni personali o le altre informazioni fornite dal Cliente durante l'erogazione del Supporto per suggerire altri prodotti o servizi Veritas. In ogni modo, consentiremo di non ricevere più questo tipo di comunicazioni. Attraverso la comunicazione di queste informazioni personali, il Cliente consente a Veritas di utilizzare, trasferire ed elaborare le informazioni su base globale per gli utilizzi descritti in questa sezione. Nei casi in cui l'elaborazione di dati personali del Cliente forniti a Veritas per l'erogazione del Supporto fosse soggetta al Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 o ad altre normative applicabili che riguardano l'elaborazione di dati personali e la privacy che possono essere presenti nello Spazio economico europeo e/o in Svizzera, Veritas elaborerà tali dati personali secondo quanto previsto dai termini e dalle condizioni relativi all'elaborazione dei dati, riportati alla pagina <https://www.veritas.com/privacy>. Tutte le domande e le richieste in materia di privacy possono essere rivolte a Veritas Technologies LLC - Privacy Program Office presso la sede centrale di Veritas pubblicata su Veritas.com o tramite e-mail all'indirizzo [privacy@veritas.com](mailto:privacy@veritas.com).

**Feedback Relativo ai Diritti:** Veritas si riserva tutti i diritti in relazione a qualsiasi suggerimento, informazione o altro dato o feedback su Veritas e i relativi prodotti o servizi fornito dal Cliente durante l'erogazione del Supporto. Veritas potrebbe utilizzare queste informazioni o feedback per qualsiasi proposito commerciale o autorizzare terze parti a farlo. Ciononostante, Veritas e i relativi partner, affiliati e subappaltatori utilizzeranno le informazioni sensibili del Cliente secondo quanto definito nella presente e nel pieno rispetto dei contratti in vigore con Veritas. Utilizzeremo le informazioni personali nel pieno rispetto della sezione "Informativa sulla Privacy e Protezione dei Dati" della presente Policy.

**Subappaltatori:** Veritas si riserva il diritto di avvalersi di subappaltatori per l'offerta del Supporto, condizione che considereremo come accettata dal Cliente.

**Conformità:** per fornire il Supporto in maniera più efficace ed efficiente, occorre rispettare i termini del contratto stipulato con Veritas. Se dovessimo determinare la mancata conformità del Cliente con il Contratto di Licenza o il Contratto di Supporto o se il Cliente richiede assistenza per una copia del Software non coperta da un Contratto di Supporto, Veritas si riserva il diritto di (1) utilizzare i processi standard di Veritas per verificare la conformità del Cliente con il Contratto di Supporto o il Contratto di Licenza, (2) emettere fattura per qualsiasi tariffa relativa al Supporto, se appropriato, o (3) a nostra unica e sola descrizione, interrompere l'erogazione del Supporto per la licenza del Software in oggetto fino a quando il Cliente non rispetterà la conformità.

**Limitazioni:** Veritas fornisce Supporto per risolvere i problemi in cui il Software non rispetta la relativa Documentazione, a patto che il Software venga utilizzato nel pieno rispetto della relativa Documentazione. Di conseguenza, Veritas non offrirà Supporto per Software danneggiato da azioni intenzionali, uso errato, incidenti, modifiche, disastri naturali, eventi naturali, azioni fuori dalla portata umana, sovracorrenti o interruzione dell'alimentazione, inadeguatezza dell'ambiente operativo o fisico, errata manutenzione da parte del Cliente o di altre persone o guasti causati da componenti o tecnologie non prodotti da Veritas. Inoltre, non siamo responsabili dei ritardi o della mancata offerta del Supporto a causa dei ritardi causati dal Cliente o da rete, problemi di linea telefonica o di sistema, disservizi o negazione del servizio o eventi esterni al controllo ragionevole di Veritas. Veritas non è responsabile dei possibili costi accessori che il Cliente potrebbe sostenere mentre forniamo il Supporto richiesto; sono inclusi senza limitazioni i costi correlati alle utenze, alla larghezza di banda di rete, all'utilizzo delle risorse cloud e ad altri costi del fornitore di servizio. Veritas non è tenuta a fornire il Supporto per tutti i Software funzionanti in una Configurazione Alternativa. In caso di mancato utilizzo, installazione, manutenzione o implementazione del Software nel pieno rispetto della Documentazione, il nostro Supporto potrebbe essere indisponibile per il Software oppure potremo offrire soltanto un Supporto limitato. Il Supporto è strettamente limitato a quanto espressamente indicato nel Certificato di supporto.

## **Definizioni:**

- a) **"Orario Lavorativo Locale"** indica l'orario lavorativo standard, di solito da lunedì a venerdì, dalle ore 8:00 alle 18:00 in base al Paese in cui è installato il Software. L'Orario Lavorativo Locale esclude giorni di riposo e festività.
- b) **"Livello di gravità"** indica la classificazione del problema in base al suo impatto sul Cliente; il livello di gravità 1 è il più critico. I livelli di gravità sono definiti nei dettagli nel Manuale.
- c) **"Configurazione Supportata"** è una configurazione che consente al Software di funzionare nell'ambiente del Cliente costituito esclusivamente da sistemi operativi, piattaforme hardware, applicazioni software, livelli di firmware, database, dispositivi, driver di dispositivo e script personalizzati sviluppati da Veritas e altri elementi di configurazione dichiarati nella Documentazione del Cliente o convalidati, approvati o verificati da Veritas per il funzionamento congiunto con il Software. A tale scopo, per "ambiente" si indica l'insieme di piattaforme hardware, sistemi operativi, applicazioni software e altre soluzioni di terze parti che un Cliente potrebbe utilizzare insieme al Software.
- d) **"Noi", "nostro" o "Veritas"** indicano Veritas Technologies LLC o le relative consociate.
- e) **"Cliente" o "il Cliente"** si riferisce al Cliente, all'azienda o all'entità legale che ha ottenuto il Software per cui è possibile erogare il Supporto.