

Servizi Google Cloud: linee guida per i servizi di assistenza tecnica (TSS)

Le presenti linee guida per i servizi di assistenza tecnica (“Linee guida”) sono incorporate nel Contratto ai sensi del quale Google fornisce i Servizi Google Cloud Platform e i Servizi SecOps (come descritto alla pagina <https://cloud.google.com/terms/services>) al Cliente (il “Contratto”). I termini in maiuscolo utilizzati ma non definiti nelle Linee guida hanno il significato loro attribuito nel Contratto. Google non fornisce Servizi di assistenza tecnica (“TSS”) per alcuni Servizi Google Cloud Platform e Servizi SecOps, e alcuni Servizi Google Cloud Platform, Servizi SecOps e prodotti correlati sono soggetti a condizioni di TSS aggiuntive o diverse, come indicato nella sezione Condizioni generali dei servizi di assistenza: “Eccezioni”.

Condizioni generali dei servizi di assistenza

1. Disposizioni generali. Come parte dell'acquisto da parte del Cliente dei Servizi Google Cloud Platform, Google fornirà al Cliente l'Assistenza di base (precedentemente Bronze). Il Cliente potrà acquistare ulteriori TSS a un costo aggiuntivo.
2. Assistenza di base. Il Cliente riceverà upgrade automatici dei Servizi e aggiornamenti della manutenzione, assistenza per le domande sulla fatturazione e accesso alla documentazione, white paper, guide alle best practice online e forum della community.
3. Invio di Richieste di assistenza.
 - 3.1. *Assistenza di primo livello.* Il Cliente fornirà Assistenza di primo livello ai propri Utenti Finali. Google fornirà Assistenza di secondo livello esclusivamente ai Contatti Designati del Cliente.
 - 3.2. *Correzione di errori da parte del Cliente.* Prima di inoltrare una richiesta a Google, il Cliente è tenuto a compiere ragionevoli tentativi di correggere qualsiasi errore, bug, malfunzionamento o difetto di connettività della rete senza riassegnare a Google. Dopodiché, il Cliente può inviare una Richiesta di TSS.
 - 3.3. *Classificazione delle Richieste.* Il Cliente assegnerà la priorità P1-P4 al momento dell'invio delle Richieste. Google esaminerà la priorità assegnata e potrà modificare l'indicazione se (a) ritiene sia errate o se (b) il Cliente non mantiene la disponibilità continua, come descritto nella Sezione 3.4 (Procedure di conferma di ricezione e risoluzione delle Richieste) attraverso la risoluzione di una Richiesta. Questa classificazione effettuata da Google si intende finale e vincolante per il Cliente. La modifica della priorità apportata da Google ai sensi della sottosezione (b) verrà annullata se il Cliente

riprende a fornire una disponibilità continua nei confronti di Google ai sensi della Sezione 3.4 (Procedure di conferma di ricezione e risoluzione delle Richieste).

3.4. Procedure di conferma di ricezione e risoluzione delle Richieste. Durante l'invio di una Richiesta, il Cliente deve fornire tutte le informazioni necessarie sulla diagnostica e collaborare con il personale dell'Assistenza Google qualora necessario al fine di risolvere una Richiesta. Il Cliente deve fornire dati di contatto aggiornati (telefono o email) per supportare la raccolta dei dati, i test e l'implementazione delle soluzioni. In caso di Richieste P1, il Cliente deve fornire disponibilità continua fino alla risoluzione. Una volta risolta una Richiesta, il Cliente può ricevere un questionario facoltativo per dare un feedback a Google sulla sua esperienza di Richiesta di assistenza.

3.5. Conferma di ricezione della Richiesta. Google potrà rispondere a una Richiesta dando conferma di averla ricevuta. Il Cliente riconosce e prende atto che Google potrebbe non essere in grado di risolvere o di fornire risposte a tutte le Richieste.

3.6. Richieste di funzionalità. Se Google ritiene che una Richiesta di assistenza sia in effetti una Richiesta di funzionalità, la registrerà per la valutazione ai fini dell'inserimento in un aggiornamento o in una versione futura dei Servizi e considererà quindi chiusa la pratica. Google non sarà tenuta a rispondere o a risolvere alcuna Richiesta di funzionalità, né a includere queste Richieste negli eventuali aggiornamenti o versioni future.

3.7. Creazione di applicazioni. Google non ha alcun obbligo, ai sensi delle presenti Linee guida, di: (a) scrivere, creare o migliorare Applicazioni software, o scrivere codice per facilitare le Applicazioni; (b) configurare i Servizi per il Cliente; o (c) progettare, creare o esaminare l'infrastruttura del Cliente.

3.8. Offerte di disponibilità pre-generale.

a. Offerte pre-GA. Google non ha alcun obbligo di fornire TSS per le offerte pre-GA (come definite nei Termini di Servizio specifici) né per alcuna offerta identificata come "Preview", "Alpha", "Beta", "Experimental" o altre denominazioni simili. Tuttavia, esaminerà caso per caso le Richieste relative alle offerte pre-GA o offerte analoghe.

b. Termini delle offerte di assistenza pre-GA. Google può mettere a disposizione del Cliente servizi o funzionalità TSS prima della disponibilità generale, in ogni caso identificati come "Preview", "Alpha", "Beta", "Experimental" o con denominazioni simili nella documentazione o nei materiali correlati o non ancora elencati nelle presenti Linee guida (collettivamente, "Offerte di assistenza pre-GA"). Sebbene le Offerte di assistenza pre-GA non siano TSS, l'utilizzo da parte del Cliente delle Offerte di assistenza pre-GA è soggetto ai termini delle presenti Linee guida, come modificate dalla presente Sezione (Termini delle Offerte di assistenza pre-GA) e a qualsiasi termine aggiuntivo fornito al Cliente nello Strumento di Assistenza Google o nel Modulo d'Ordine o altrimenti presentato da Google (i "Termini aggiuntivi delle Offerte di assistenza pre-GA"). In caso di conflitto tra i termini delle presenti Linee guida e i Termini aggiuntivi delle Offerte di assistenza pre-GA, prevalgono i Termini aggiuntivi delle Offerte di assistenza pre-GA.

1. Le Offerte di assistenza pre-GA possono essere modificate, sospese o rese indisponibili in qualsiasi momento senza preavviso al Cliente.

2. A sua discrezione, il Cliente può fornire a Google feedback e suggerimenti sulle Offerte di assistenza pre-GA ("Feedback sull'assistenza pre-GA"). Se il Cliente fornisce il Feedback sull'assistenza pre-GA, Google e le sue Società consociate possono utilizzare questo Feedback sull'assistenza pre-GA, senza limitazioni e senza obbligazioni nei confronti del Cliente, a esclusione di qualsiasi Feedback sull'assistenza pre-GA, contrassegnato come Informazioni riservate del cliente.

3. I tempi di risposta iniziali previsti e l'assistenza in diverse lingue descritti in queste Linee Guida potrebbero essere diversi o non disponibili per le Offerte di assistenza pre-GA.

4. Accesso all'assistenza.

4.1. *Nominare contatti designati.* Gli amministratori dell'assistenza designati dal Cliente possono aggiungere Contatti designati al proprio Account. Limitatamente ai TSS Silver, Gold e Platinum, se il Cliente desidera modificare i propri Contatti designati, può comunicare la modifica a Google tramite lo Strumento di Assistenza Google almeno cinque giorni lavorativi prima della modifica, ove applicabile.

4.2. *Orari di assistenza e tempi di risposta iniziali previsti.* Google elaborerà le Richieste durante l'Orario di esercizio e in conformità con i tempi di risposta iniziali applicabili per ciascun livello di assistenza, salvo diversamente indicato nelle presenti Linee Guida. Le richieste ricevute al di fuori dell'Orario di esercizio saranno registrate ed elaborate il primo giorno lavorativo successivo.

4.3. *Conformità alla legge vigente.* Google non fornirà TSS se vietato dalla legge applicabile.

5. Manutenzione. Per garantire prestazioni ottimali dei Servizi, Google esegue operazioni di Manutenzione periodiche. Nella maggior parte dei casi, l'impatto negativo degli interventi di Manutenzione sulla disponibilità e la funzionalità dei Servizi è limitato o nullo. Se Google prevede che gli interventi di Manutenzione programmata possano incidere negativamente sulla disponibilità o la funzionalità dei Servizi, si adopererà in maniera commercialmente ragionevole per fornire almeno sette giorni di preavviso per questi interventi. Inoltre, Google può eseguire interventi di Manutenzione straordinaria di emergenza in qualsiasi momento. Se Google prevede che gli interventi di Manutenzione straordinaria di emergenza possano incidere negativamente sulla disponibilità o la funzionalità dei Servizi, compirà sforzi commercialmente ragionevoli per inviare un preavviso per questi interventi. I preavvisi per gli interventi di Manutenzione verranno forniti mediante lo Strumento di Assistenza Google o mediante email all'Indirizzo email di notifica.

6. Supporto di diverse lingue. Ai sensi delle presenti Linee guida, Google fornirà assistenza sempre in lingua inglese, salvo quanto previsto all'indirizzo <https://cloud.google.com/support/docs/language-working-hours>.

7. Technical Account Management (TAM). Nell'ambito delle Offerte di assistenza Platinum, Supporto per le aziende e Premium, il Cliente avrà accesso ai servizi di Technical Account Management per: (a) ricevere assistenza nello sviluppo di una strategia circa i Servizi, (b) ottenere una guida sulle best practice per l'implementazione e l'utilizzo dei Servizi e (c) gestire le riassegnazioni di assistenza tecnica e coordinarsi con gli esperti Google per risolvere le richieste tecniche relative ai Servizi.

8. Servizi professionali. Oltre ai servizi di assistenza e manutenzione sopra descritti, Google può fornire al Cliente servizi di consulenza limitati ai sensi delle presenti Linee guida, in conformità con un Modulo

d'Ordine sottoscritto da Google e dal Cliente e con le schede tecniche associate ai servizi. Costi aggiuntivi potrebbero essere applicati. I servizi di consulenza sono da considerarsi come meri suggerimenti. Il Cliente è responsabile per i risultati ottenuti nel determinare se implementare i suggerimenti di Google. Google può fornire al Cliente suggerimenti sotto forma di documenti di lavoro o report, che il Cliente può utilizzare, modificare e riprodurre per i propri scopi commerciali interni. Google non concederà in licenza in nessun altro modo proprietà intellettuale al Cliente nell'ambito dei servizi di consulenza forniti ai sensi delle presenti Linee guida. Qualsiasi altro servizio di consulenza, professionale o di implementazione sarà soggetto ai termini di un contratto separato tra Google e il Cliente.

9. Assistenza collaborativa. In considerazione del fatto che il Cliente può utilizzare ed eseguire il deployment dei Servizi offerti in relazione con o basati su una serie di componenti hardware e software e piattaforme informatiche di terze parti, la risoluzione delle Richieste può talvolta richiedere l'intervento di partner tecnologici di terze parti che hanno collaborato con Google per offrire tecnologie che possono essere utilizzate in combinazione con i Servizi (i suddetti fornitori, "Partner di assistenza collaborativa"). Google, a sua ragionevole discrezione, comunicherà al Cliente eventuali Richieste che richiedono il coinvolgimento dei Partner di assistenza collaborativa. Google può includere i Partner di assistenza collaborativa nelle comunicazioni relative all'assistenza con il Cliente o comunicare con il Partner di assistenza collaborativa per conto del Cliente, nel rispetto dei seguenti termini:

9.1. Il Cliente può ricevere assistenza da un Partner di assistenza collaborativa solo se possiede un contratto di assistenza valido con questo Partner di assistenza collaborativa. Né le presenti Linee guida né il Contratto conferiscono al Cliente il diritto a ricevere servizi di assistenza dai Partner di assistenza collaborativa.

9.2. Google includerà i Partner di assistenza collaborativa nelle comunicazioni relative all'assistenza dirette con il Cliente, oppure comunicherà con il Partner di assistenza collaborativa per conto del Cliente, esclusivamente su indicazione del Cliente e solo dopo aver ricevuto il suo consenso.

9.3. Se il Cliente acconsente a coinvolgere un Partner di assistenza collaborativa in una richiesta di assistenza in corso:

a. Il Cliente acconsente che Google fornisca al Partner di assistenza collaborativa le informazioni che Google ritiene ragionevolmente pertinenti alla Richiesta, tra cui il nome del Cliente, i dati di contatto e una descrizione della Richiesta;

b. il Partner di assistenza collaborativa agisce come un contrattista indipendente del Cliente e non di Google; e

c. il Partner di assistenza collaborativa, e non Google, è l'unico responsabile dell'elaborazione e dell'utilizzo di qualsiasi informazione fornita al Partner di assistenza collaborativa nel periodo durante il quale vengono forniti i servizi di assistenza.

10. Cliente del rivenditore. Un cliente di un rivenditore (un "Cliente del rivenditore") Google Cloud Platform non affiliato e autorizzato da Google (un "Rivenditore") può acquistare servizi di assistenza tecnica forniti da Google che sono approvati e abilitati alla rivendita attraverso il Rivenditore ("TSS del Rivenditore"), a condizione che:

10.1. I prezzi e le tariffe per i TSS del Rivenditore e i termini applicabili all'uso dei TSS del Rivenditore da parte del Cliente del Rivenditore siano concordati tra il Cliente del Rivenditore e il Rivenditore;

10.2. qualsiasi pagamento per i TSS del Rivenditore sia effettuato direttamente al Rivenditore ai sensi del contratto applicabile tra il Cliente del Rivenditore e il Rivenditore; e

10.3. Google non fornirà al Cliente del Rivenditore assistenza in merito alle richieste di assistenza per la fatturazione dei Servizi.

11. Assistenza per Chrome. Se il cliente acquista l'Assistenza Avanzata o Premium, il personale dell'Assistenza Google risponderà anche alle Richieste relative all'installazione di Chrome, alle funzionalità di base di Chrome, alle policy di sicurezza e amministrative di Chrome e all'interoperabilità di Chrome con i Servizi sulle Piattaforme supportate, come indicato nelle presenti Linee Guida. Google può scegliere di non rispondere alle Richieste relative ad altri problemi tecnici correlati a Chrome inclusi, a titolo esemplificativo, problemi di rendering di pagine web specifiche, problemi tecnici relativi al sistema operativo sottostante, problemi legati a driver di periferiche o stampanti. Se Google modifica il codice di Chrome per risolvere un problema tecnico, questa modifica verrà rilasciata in una versione futura e non verrà applicata alle versioni precedenti di Chrome.

12. Eccezioni. Indipendentemente da qualsiasi altra dichiarazione contenuta nel Contratto o nelle presenti Linee guida, Google non offre TSS per Looker Studio (ad eccezione di Looker Studio Pro), Mandiant Managed Services, Mandiant Consulting Services, Expertise on Demand, SecOps Training Services e Security Customer Success Services.

Google fornirà Comprehensive Support for Looker (Google Cloud core) come descritto all'indirizzo <https://cloud.google.com/terms/tssg/comprehensive>.

Per i seguenti Servizi Google Cloud Platform e SecOps, Google offre assistenza tecnica secondo delle condizioni separate, come indicato all'URL corrispondente:

Servizio	Termini per l'assistenza tecnica
Cloud Identity	https://cloud.google.com/terms/identity/tssg
Apigee Edge	https://cloud.google.com/terms/apigee-support (“TSSG Apigee Edge”)

Soluzioni Mandiant
(Acquistate prima del 14
febbraio 2024)

<https://www.mandiant.com/support/programs>

Google Threat Intelligence e
VirusTotal (GTI)

<https://www.virustotal.com/gui/contact-us/technical-support>

Per i seguenti Servizi Google Cloud Platform e i prodotti correlati, Google offre TSS ai sensi delle presenti Linee guida, ad eccezione di quanto previsto negli URL corrispondenti:

Servizio/prodotto	Termini per l'assistenza tecnica
Looker (originale)	https://cloud.google.com/terms/tssg/looker
Firebase	https://cloud.google.com/terms/tssg/firebase
Apigee, Apigee Edge**	https://cloud.google.com/terms/apigee-support-services-guide ("Guida ai servizi di assistenza Apigee")
Backup e DR di Google Cloud	https://cloud.google.com/terms/gcbdr-services-guide

**I TSS per i clienti Apigee Edge legacy che non hanno ancora rinnovato Apigee Edge per ottenere l'assistenza fornita dai presenti TSS (come modificati dalla Guida ai servizi di assistenza Apigee) saranno forniti nell'ambito della TSSG Apigee Edge. Per tutti gli altri clienti di Apigee Edge, i TSS saranno forniti ai sensi dei presenti TSS (come modificati dalla Guida ai servizi di assistenza Apigee).

13. Definizioni aggiuntive.

13.1. "Applicazione" ha il significato indicato nel Contratto o, se questo significato non viene indicato, ha il significato indicato per "Applicazione del Cliente" nel Contratto.

13.2. "Giorno lavorativo" indica un giorno compreso nell'Orario di esercizio.

13.3. "*Chrome*" indica il browser web Chrome rilasciato da Google per le Piattaforme supportate e disponibile per il download all'URL <https://www.google.com/chrome/> o tramite il programma di installazione disponibile all'URL <https://chromeenterprise.google/browser/> o ad altro URL eventualmente fornito da Google.

13.4. "*Funzionalità di base di Chrome*" indica le caratteristiche e la funzionalità della versione più recente del browser Chrome, fatta eccezione per le estensioni di Google Chrome e per Google Play.

13.5. "*Utente Finale del Cliente*" ha il significato indicato nel Contratto o, se questo significato non viene indicato, ha il significato indicato per "Utente Finale" nel Contratto.

13.6. "*Contatti designati*" indica gli amministratori o i dipendenti tecnici designati dal Cliente o dal Rivenditore (se il Cliente accede ai TSS in quanto cliente di un Rivenditore) che sono autorizzati a contattare Google per l'assistenza tecnica.

13.7. "*Richiesta di funzionalità*" indica una Richiesta, presentata da un Contatto designato, di incorporare una nuova funzionalità o di migliorare una funzionalità esistente dei Servizi, novità o miglioramento al momento non disponibile come parte dei Servizi esistenti.

13.8. "*Personale di Assistenza Google*" indica i rappresentanti di Google responsabili della gestione delle Richieste.

13.9. "*Strumento di Assistenza Google*" indica la Console di amministrazione o uno strumento di assistenza che si trova in un URL (che può essere aggiornato di tanto in tanto) fornito da Google.

13.10. "*Orario di esercizio*" indica dalle 17:00 di domenica alle 17:00 di venerdì Pacific Time Zone, ad eccezione delle festività nell'ora locale di ogni regione come documentato nello Strumento di Assistenza Google.

"*Manutenzione*" indica gli interventi di manutenzione eseguiti sull'hardware o sul software che fornisce i Servizi.

13.12. "*Indirizzo email di notifica*" ha il significato indicato nel Cloud Data Processing Addendum.

13.13. "*PO*" indica l'impatto sugli ambienti operativi su cui è stato effettuato il provisioning per supportare i Servizi Mission Critical.

13.14. "*P1*" indica Impatto critico: servizio inutilizzabile in ambiente di produzione.

13.15. "*P2*" indica Impatto elevato: utilizzo del servizio gravemente compromesso.

13.16. "*P3*" indica Impatto medio: utilizzo del servizio parzialmente compromesso.

13.17. "*P4*" indica Impatto basso: servizio completamente utilizzabile.

13.18. "*Priorità*" indica PO, P1, P2, P3 or P4 a seconda del livello di impatto che una Richiesta ha sulle Operazioni del Cliente e viene usata per determinare i tempi di risposta iniziali previsti.

13.19. *"Richiesta"* indica una richiesta da parte di un Contatto designato al Personale di Assistenza Google per ricevere assistenza tecnica al fine di rispondere a un quesito o risolvere un problema riguardante i Servizi, Chrome o le funzionalità di base di Chroma, ove applicabile.

13.20. *"Rivenditore"* ha il significato indicato nella Sezione 11 (Cliente del Rivenditore) nei Termini generali dei Servizi di assistenza delle presenti Linee guida.

13.21. *"Ruolo di assistenza"* indica il livello di assistenza disponibile per un Contatto designato ai sensi dell'Assistenza basata su ruoli, come definita da uno dei due livelli (Sviluppo o Produzione) e come designato dal Cliente ai sensi della Sezione 11 (Ruoli di assistenza) dei termini dell'Assistenza basata su ruoli.

13.22. *"Piattaforma supportata"* indica un sistema operativo e una versione riportati all'indirizzo <https://support.google.com/a/bin/answer.py?answer=2763059> per il quale Chrome è stato rilasciato da Google. Google può scegliere di non rispondere ai problemi relativi alle versioni in anteprima di Chrome (note anche come beta, dev e canary) o alle funzionalità in anteprima. ChromeOS non è una Piattaforma supportata in base alle presenti Linee guida; l'assistenza tecnica e il servizio hardware Google dedicati per ChromeOS sono disponibili sulla base di un contratto separato. Chrome Frame è un prodotto separato al quale le presenti Linee guida non si applicano.

"Servizi a valore aggiunto" indica i TSS aggiuntivi disponibili per il Cliente dietro pagamento di una tariffa aggiuntiva.

Assistenza Standard

1. Assistenza Standard. L'Assistenza Standard include Contatti designati illimitati.
2. Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Standard.

Priorità

P1

P2

P3

Tempi di risposta iniziali previsti durante l'Orario di esercizio

N/A

4 ore

8 ore

3. Registrarsi e annullare la registrazione all'Assistenza Standard.

3.1 L'Assistenza Standard richiede un minimum commitment fino alla fine di ogni mese di calendario.

3.2 Il Cliente può annullare la registrazione all'Assistenza Standard mediante lo Strumento di Assistenza Google. In tal caso, l'Assistenza di base sarà in vigore fino alla fine del mese di calendario. Se il Cliente passa dall'Assistenza Standard, le Tariffe applicabili per il nuovo livello di assistenza saranno calcolate a partire dalla data dell'upgrade.

Assistenza Avanzata e Assistenza Avanzata dai Partner

In questa Sezione (Assistenza Avanzata e Assistenza Avanzata dai Partner), per Assistenza Avanzata dai Partner, ogni riferimento al 'Cliente' indica il 'Partner' o il 'Rivenditore' (ove applicabile).

1. Assistenza Avanzata

1.1. L'Assistenza Avanzata include Contatti designati illimitati.

1.2. *Servizi a valore aggiunto.* Il Cliente potrà acquistare i seguenti Servizi a valore aggiunto per una tariffa aggiuntiva. Il Cliente deve mantenere al contempo un abbonamento di Assistenza Avanzata durante il periodo di validità vigente per ciascun Servizio a valore aggiunto:

1.2.1. *Servizio di Technical Account Advisor (TAAS).* Il Cliente avrà accesso a un Technical Account Advisor. Il servizio di Technical Account Advisor comprende: (a) onboarding guidato per l'assistenza, (b) indicazioni sulle best practice in materia di gestione delle richieste, (c) gestione delle riassegnazioni all'assistenza tecnica, (d) revisioni delle metriche operative e relative alle richieste e (e) consigli riguardanti la formazione e l'ottimizzazione dei Servizi.

1.2.2. *Assistenza di Assured per Assistenza Avanzata.* Google fornirà i TSS per Assured Workloads ("Assistenza di Assured") conformemente ai controlli della Console di amministrazione selezionati dal Cliente. Tutte le Richieste riguardanti l'Assistenza di Assured presentate dal Cliente dovranno essere inoltrate tramite l'opzione "crea richiesta" disponibile nello Strumento di Assistenza Google e includere il nome del progetto (ID) nel campo del progetto, il quale deve corrispondere a un progetto relativo a Assured Workloads. Google fornirà Assistenza di Assured nelle lingue (a) inglese, (b) ebraico per Assured Workloads nella sola regione di Israele e (c) giapponese per Assured Workloads nella sola regione del Giappone. Queste regioni sono descritte nella documentazione relativa per Assured Workloads.

1.2.3. *Planned Event Support (PES).* Se il Cliente desidera acquistare il PES per un evento, deve farlo almeno 30 giorni prima dell'evento per garantire un'adeguata pianificazione. Ogni evento è limitato a un massimo di cinque giorni di calendario. Per ogni evento, a prescindere dalla Sezione 2 (Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Avanzata) di seguito riportata, Google risponderà alle Richieste

P1 relative all'evento con un tempo di risposta iniziale previsto di 15 minuti. Il Cliente può acquistare il PES per un massimo di tre eventi per anno di calendario.

1.2.4. *Assistenza sui Controlli di Sovranità dai Partner per l'Assistenza Avanzata.* Se (i) il Cliente utilizza i Controlli di Sovranità dai Partner e (ii) il Cliente ha acquistato l'Assistenza Avanzata, Google fornirà i TSS nell'ambito dei Controlli di Google Cloud come definito nei Termini di Servizio specifici \ (“Assistenza sui Controlli di Sovranità dai Partner”) in conformità con i controlli di sicurezza selezionati dal Cliente nella Console di amministrazione. Tutte le Richieste di Assistenza sui Controlli di Sovranità dai Partner devono essere inviate tramite l'opzione “crea richiesta” all'interno dello Strumento di Assistenza Google e includere il nome del progetto (ID) nel campo Progetto, che corrisponde a un progetto relativo ai Controlli di Sovranità dai Partner con il Partner dei Controlli di Sovranità in questione. Google fornirà l'Assistenza sui Controlli di Sovranità dai Partner esclusivamente in lingua inglese.

1.2.5. *Assistenza per eventi dal vivo per CDN per l'Assistenza Avanzata.* Se il Cliente ha intenzione di organizzare un evento dal vivo utilizzando un Servizio CDN della piattaforma Google Cloud (“Evento dal vivo”) e desidera acquistare l'Assistenza per eventi dal vivo per l'evento, deve farlo almeno 30 giorni prima dell'Evento dal vivo al fine di garantire un'adeguata pianificazione. Prima di ogni Evento dal vivo, Google e il Cliente concorderanno e documenteranno un piano che includa la raccolta dei requisiti, l'esame dell'architettura, le soglie di dati e l'identificazione dei punti di contatto designati del Cliente e di Google. Durante l'Evento dal vivo, Google fornirà al Cliente accesso a un collegamento in videoconferenza con il personale dell'Assistenza Google. Ogni Evento dal vivo è limitato a 5 ore. Durante ogni Evento dal vivo, Google creerà richieste di assistenza P1 per conto del Cliente, senza bisogno che il Cliente presenti una Richiesta. A prescindere dalla Sezione 2 (Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Avanzata) di seguito riportata, Google risponderà a queste richieste di assistenza con un tempo di risposta iniziale previsto di 15 minuti a seguito della creazione della richiesta. Non sono previsti limiti al numero di Eventi dal vivo che il Cliente può acquistare per anno di calendario. Il personale dell'Assistenza Google fornirà assistenza esclusivamente in lingua inglese.

1.2.6. *Monitoring as a Service (MaaS) per l'Assistenza Avanzata.* Se il Cliente desidera acquistare il MaaS, deve farlo non meno di 30 giorni prima dell'inizio del periodo di monitoraggio richiesto. Prima del periodo di monitoraggio, Google e il Cliente concorderanno e documenteranno i criteri selezionati per gli avvisi proattivi. Google monitorerà proattivamente le soglie di avviso concordate per l'implementazione del Servizio in questione del Cliente. Google creerà automaticamente delle richieste di assistenza P1 in base alle soglie di avviso concordate, senza che il Cliente debba inviare una Richiesta. A prescindere dalla Sezione 2 (Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Avanzata) di seguito riportata, Google risponderà a queste richieste di assistenza con un tempo di risposta iniziale previsto di 15 minuti a seguito della creazione della richiesta. Il personale dell'Assistenza Google fornirà assistenza esclusivamente in lingua inglese.

2. Assistenza Avanzata dei Partner.

2.1. L'Assistenza Avanzata dei Partner include Contatti designati illimitati.

2.2. *Servizi a valore aggiunto.* I Clienti potranno acquistare i seguenti Servizi a valore aggiunto per una tariffa aggiuntiva. I Clienti devono mantenere al contempo un abbonamento per l'Assistenza Avanzata dei Partner durante il periodo di validità applicabile per ciascun Servizio a valore aggiunto:

2.2.1 *Partner Operations Management Service (POMs)*. Partner Operations Management Service (POMs) è disponibile come Servizio a valore aggiunto nell'Assistenza Avanzata dei Partner. Il POMs include: (a) assistenza nello sviluppo di una strategia cloud relativamente ai Servizi, (b) guida alle best practice sull'implementazione ed esecuzione della strategia in collaborazione con l'assistenza di Google Cloud e (c) gestione delle riassegnazioni di assistenza tecnica e coordinamento con gli esperti specializzati di Google per risolvere richieste di carattere tecnico relative ai Servizi. È possibile acquistare un accesso aggiuntivo al Partner Operations Management Service, soggetto a costi e termini aggiuntivi. Al fine di eventuali accessi aggiuntivi o accessi continuati al Partner Operations Management Service, il Cliente deve mantenere al contempo un abbonamento all'Assistenza Avanzata dai Partner, ove applicabile.

3. Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Avanzata.

Priorità	Tempi di risposta iniziali previsti
P1	1 ora
P2	4 ore
P3	8 ore*
P4	8 ore*

*durante l'Orario di esercizio

4. Registrarsi e annullare la registrazione all'Assistenza Avanzata e all'Assistenza Avanzata dei Partner.

4.1. Sia l'Assistenza Avanzata che l'Assistenza Avanzata dei Partner richiedono un impegno minimo come descritto nel Modulo d'Ordine in questione.

4.2. Il Cliente può annullare la registrazione all'Assistenza Avanzata o all'Assistenza Avanzata dei Partner dando comunicazione scritta a Google mediante lo Strumento di Assistenza Google, ove applicabile. In tal caso, si applicherà l'Assistenza di base dopo la fine del periodo di impegno vigente. Se il Cliente si registra a un altro livello di assistenza diverso dall'Assistenza di base, le Tariffe applicabili per il nuovo livello di assistenza saranno calcolate a partire dalla data di questa nuova registrazione.

Assistenza Premium, Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner

In questa Sezione (Assistenza Premium, Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner), per l'Assistenza Premium dei Partner, ogni riferimento al 'Cliente' indica il 'Partner' o il 'Rivenditore' (ove applicabile).

1. Assistenza Premium.

1.1. L'Assistenza Premium include Contatti designati illimitati.

1.2. L'Assistenza Premium include l'assistenza da parte del Technical Account Management di Google, come descritto nella Sezione 7 delle Condizioni generali dei servizi di assistenza (Technical Account Management).

1.3. *Servizi a valore aggiunto.* Il Cliente potrà acquistare i seguenti Servizi a valore aggiunto per l'Assistenza Premium per una tariffa aggiuntiva. Il Cliente deve mantenere al contempo un abbonamento di Assistenza Premium durante il periodo di validità vigente per ciascun Servizio a valore aggiunto:

1.3.1. *Assistenza di Assured per l'Assistenza Premium.* Google fornirà i TSS per Assured Workloads ("Assistenza di Assured") conformemente ai controlli della Console di amministrazione selezionati dal Cliente. Tutte le Richieste riguardanti l'Assistenza di Assured presentate dal Cliente dovranno essere inoltrate tramite l'opzione "crea richiesta" disponibile nello Strumento di Assistenza Google e includere il nome del progetto (ID) nel campo del progetto, il quale deve corrispondere a un progetto relativo a Assured Workloads. Google fornirà Assistenza di Assured nelle lingue (a) inglese, (b) ebraico per Assured Workloads nella sola regione di Israele e (c) giapponese per Assured Workloads nella sola regione del Giappone. Queste regioni sono descritte nella documentazione relativa per Assured Workloads.

1.3.2. *Servizi Mission Critical (MCS).* Google fornirà un tempo di risposta iniziale previsto di 5 minuti per i casi PO per gli ambienti operativi che sono stati predisposti per supportare gli MCS, come indicato nella tabella della Sezione 3 (Tempi di risposta iniziale previsti per l'Assistenza Premium e l'Assistenza Premium dei Partner). Google fornirà i TSS per gli MCS esclusivamente in lingua inglese.

1.3.3. *Assistenza sui Controlli di Sovranità dei Partner per l'Assistenza Premium.* Se (i) il Cliente utilizza i Controlli di Sovranità dei Partner e (ii) il Cliente ha acquistato l'Assistenza Premium, Google fornirà i TSS nell'ambito dei Controlli di Google Cloud come definito nei Termini specifici di servizio ("Assistenza sui Controlli di Sovranità dei Partner") in conformità con i controlli di sicurezza selezionati dal Cliente nella Console di amministrazione. Tutte le Richieste di Assistenza sui Controlli di Sovranità dei Partner da parte del Cliente devono essere inviate tramite l'opzione "crea richiesta" all'interno dello Strumento di Assistenza Google e includere il nome del progetto (ID) nel campo Progetto, che corrisponde a un progetto relativo ai Controlli di Sovranità dei Partner con il Partner dei Controlli di Sovranità in questione. Google fornirà l'Assistenza sui Controlli di Sovranità dei Partner esclusivamente in lingua inglese.

1.3.4. *Assistenza per eventi dal vivo per CDN per l'Assistenza Premium.* Se il Cliente ha intenzione di organizzare un evento dal vivo utilizzando un Servizio CDN di Google Cloud Platform (“Evento dal vivo”) e desidera acquistare l'Assistenza per eventi dal vivo per l'evento, deve farlo almeno 30 giorni prima dell'Evento dal vivo al fine di garantire una pianificazione adeguata. Prima di ogni Evento dal vivo, Google e il Cliente concorderanno e documenteranno un piano che includa la raccolta dei requisiti, l'esame dell'architettura, le soglie di dati e l'identificazione dei punti di contatto designati del Cliente e di Google. Durante l'Evento dal vivo, Google fornirà al Cliente accesso a un collegamento in videoconferenza con il personale dell'Assistenza Google. Ogni Evento dal vivo è limitato a 5 ore. Durante ogni Evento dal vivo, Google creerà richieste di assistenza P1 per conto del Cliente, senza bisogno che il Cliente presenti una Richiesta. A prescindere dalla Sezione 3 (Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Premium, Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner) di seguito riportata, Google risponderà a queste richieste di assistenza con un tempo di risposta iniziale previsto di 5 minuti a seguito della creazione della richiesta. Non sono previsti limiti al numero di Eventi dal vivo che il Cliente può acquistare per anno di calendario. Il personale dell'Assistenza Google fornirà assistenza esclusivamente in lingua inglese.

1.3.5. *Monitoring as a Service (MaaS) per l'Assistenza Premium.* Se il Cliente desidera acquistare il MaaS, deve farlo al meno 30 giorni prima dell'inizio del periodo di monitoraggio richiesto. Prima del periodo di monitoraggio, Google e il Cliente concorderanno e documenteranno i criteri selezionati per gli avvisi proattivi. Google monitorerà proattivamente le soglie di avviso concordate per l'implementazione del Servizio in questione del Cliente. Google creerà automaticamente delle richieste di assistenza P1 in base alle soglie di avviso concordate, senza che il Cliente debba inviare una Richiesta. A prescindere dalla Sezione 3 (Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Premium, Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner) di seguito riportata, Google risponderà a queste richieste di assistenza con un tempo di risposta iniziale previsto di 5 minuti a seguito della creazione della richiesta. Il personale dell'Assistenza Google fornirà assistenza esclusivamente in lingua inglese.

2. Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner

2.1. L'Assistenza Premium dei Partner e l'Assistenza Premium dei Tech Partner includono Contatti designati illimitati.

2.2. *Partner Operations Management Service (POMs).* Come parte delle offerte di Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner, il Cliente avrà accesso al Partner Operations Management Service (POMs). Il POMs include: (a) assistenza nello sviluppo di una strategia cloud relativamente ai Servizi, (b) guida alle best practice sull'implementazione ed esecuzione della strategia in collaborazione con l'assistenza di Google Cloud e (c) gestione delle riassegnazioni di assistenza tecnica e coordinamento con gli esperti specializzati di Google per risolvere richieste di carattere tecnico relative ai Servizi. È possibile acquistare un accesso aggiuntivo al Partner Operations Management Service, soggetto a costi e termini aggiuntivi. Al fine di eventuali accessi aggiuntivi o accessi continuati al Partner Operations Management Service, il Cliente deve mantenere al contempo un abbonamento all'Assistenza Premium dei Partner o all'Assistenza Premium dei Tech Partner, ove applicabile.

3. Tempi di risposta iniziali previsti per l'Assistenza Premium, Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner.

Priorità	Tempi di risposta iniziali previsti
P0	5 minuti (solo per Assistenza Premium con MCS)
P1	15 minuti
P2	2 ore
P3	4 ore*
P4	8 ore*

*durante l'Orario di esercizio

4. Assistenza in loco per l'Assistenza Premium.

Google può, a propria discrezione e con l'approvazione del Cliente, inviare Personale di Assistenza Google in loco in risposta a un problema che non possa essere risolto da remoto. Il Personale di Assistenza Google che effettua interventi di assistenza presso le strutture del Cliente dovrà attenersi alle norme e alle procedure ragionevoli applicate in loco dal Cliente e rese note a Google per iscritto in anticipo.

5. Registrarsi e annullare la registrazione per l'Assistenza Premium, Assistenza Premium dei Partner e Assistenza Premium dei Tech Partner.

5.1. Ai fini dell'Assistenza Premium, dell'Assistenza Premium dei Partner e dell'Assistenza Premium dei Tech Partner, il Cliente dovrà impegnarsi al pagamento per almeno 1 anno di una tariffa a partire dalla data di registrazione del Cliente.

5.2. Il Cliente può annullare la registrazione all'Assistenza Premium, all'Assistenza Premium dei Partner e all'Assistenza Premium dei Tech Partner in qualsiasi momento dando comunicazione scritta a Google;

L'annullamento della registrazione entrerà in vigore e le Tariffe applicabili per il nuovo livello di assistenza del Cliente saranno calcolate sull'importo dopo aver eseguito il downgrade, a partire dalla data più recente tra (a) la data di annullamento della registrazione e (b) il Giorno lavorativo successivo al compimento di 1 anno della registrazione del Cliente all'Assistenza Premium, all'Assistenza Premium dei Partner o all'Assistenza Premium dei Tech Partner. L'annullamento della registrazione all'Assistenza Premium comporta automaticamente l'annullamento della registrazione ai Servizi a valore aggiunto.

5.3. Le Sezioni 5.1 e 5.2 sopra riportate non sono applicabili se il Cliente è attualmente un cliente con Assistenza Platinum o Supporto per le aziende. In tal caso, la durata minima del Modulo d'Ordine per l'Assistenza Platinum o Supporto per le aziende in vigore del Cliente regolerà l'uso dell'Assistenza Premium, dell'Assistenza Premium dei Partner o dell'Assistenza Premium dei Tech Partner fino alla scadenza del Modulo d'Ordine.

Assistenza Silver, Gold e Platinum [legacy]

1. Silver. Il livello di assistenza Silver include tutti gli elementi dell'Assistenza di base, oltre alla possibilità di inviare Richieste di assistenza per domande circa funzioni dei Servizi, guida alle best practice su come creare un'architettura con i Servizi e segnalazioni di errori dei Servizi, oltre alla possibilità di designare fino a due Contatti Designati.

2. Gold. Il livello di assistenza Gold comprende tutti gli elementi del livello Silver, più la consulenza sullo sviluppo di applicazioni e una guida specifica su come creare un'architettura con i Servizi per il caso d'uso proposto dal Cliente, oltre alla possibilità di designare fino a cinque Contatti Designati.

3. Platinum. Il livello di assistenza Platinum include tutti gli elementi del livello Gold più Contatti designati illimitati e l'accesso al team Technical Account Management di Google, come descritto nelle Condizioni generali dei servizi di assistenza, Sezione 7 (Technical Account Management).

4. Tempi di risposta iniziale previsti per Assistenza Silver, Gold e Platinum.

Priorità	Tempi di risposta iniziali previsti		
	Silver	Gold	Platinum
P1	4 ore*	1 ora	15 minuti
P2	8 ore*	4 ore*	4 ore*

P3	8 ore*	8 ore*	8 ore*
P4	8 ore*	8 ore*	8 ore*

*durante l'Orario di esercizio

5. Indicazione della priorità. A prescindere dalla Sezione 3.3 (Classificazione delle Richieste) dei Termini generali dei servizi di assistenza delle presenti Linee guida, Google informerà il Cliente circa eventuali modifiche all'indicazione della priorità del Cliente nella sua risposta alla Richiesta di assistenza. Il Cliente potrà presentare ricorso contro le modifiche alla classificazione presso la direzione dell'Assistenza Google mediante qualsiasi canale di assistenza disponibile.

Assistenza basata su ruoli [Legacy]

1. Ruoli di assistenza. Google fornirà al Cliente assistenza tecnica attraverso i suoi Contatti Designati, in base al loro Ruolo di assistenza designato, come segue:

1.1. *Sviluppo*. Il Ruolo di assistenza per lo sviluppo include tutti gli elementi dell'Assistenza di base, oltre alla possibilità di inviare Richieste circa funzioni dei Servizi, guida alle best practice su come creare un'architettura con i Servizi e segnalazioni di errori dei Servizi.

1.2. *Produzione*. Il Ruolo di assistenza per la produzione include tutti gli elementi del Ruolo di assistenza per lo sviluppo, più una guida limitata su come creare un'architettura con i Servizi per il caso d'uso proposto dal Cliente.

2. Tempi di risposta iniziale previsti per l'assistenza basata su ruoli.

Priorità	Tempi di risposta iniziali previsti	
	Sviluppo	Produzione
P1	N/A	1 ora
P2	4 ore*	4 ore*

P3	8 ore*	8 ore*
P4	8 ore*	8 ore*

*durante l'Orario di esercizio

3. Upgrade/downgrade dei Ruoli di assistenza nell'Assistenza basata su Ruoli. Tutti i Ruoli di assistenza richiedono un minimum commitment di 30 giorni.

3.1. *Upgrade*. Il Cliente può designare o fare l'upgrade di un Ruolo di assistenza per un Contatto Designato in qualsiasi momento. Quando il Cliente designa o fa l'upgrade di un Ruolo di assistenza per un Contatto Designato, le Tariffe applicabili verranno calcolate in proporzione per quel mese e si rinnoveranno automaticamente all'inizio del mese successivo. Il Cliente può fare l'upgrade di un Ruolo di assistenza per un Contatto Designato in qualsiasi momento. Le Tariffe applicabili per il Ruolo di assistenza verranno calcolate alla tariffa a seguito dell'upgrade a partire dal giorno di elaborazione dell'upgrade.

3.2. *Downgrade*. Il Cliente può eseguire il downgrade di un Ruolo di assistenza per un Contatto designato in qualsiasi momento. Il downgrade o la rimozione entrerà in vigore, e le Tariffe applicabili per questo Ruolo di assistenza saranno calcolate sull'importo dopo il downgrade o la rimozione, a partire dalla data più recente tra (a) la data di downgrade o rimozione, e (b) 30 giorni dall'ultima modifica del Ruolo di assistenza per il Contatto Designato, dopodiché le Tariffe applicabili si rinnoveranno automaticamente all'inizio del mese successivo al suddetto downgrade o alla suddetta rimozione.

Supporto per le aziende [Legacy]

1. Supporto per le aziende.

1.1. L'offerta di Supporto per le aziende include un numero illimitato di Contatti Designati, ciascuno con il Ruolo di assistenza scelto dal Cliente. Il livello di assistenza "Business Critical" è disponibile solo per i Clienti che si sono registrati per il Supporto per le aziende.

1.2. Se il Cliente è registrato al programma di Supporto per le aziende, può assegnare il ruolo "Business Critical" a ciascuno dei suoi Contatti Designati illimitati.

2. Tempi di risposta iniziali previsti per il Supporto per le aziende.

Priorità

**Tempi di risposta iniziali previsti
durante l'Orario di esercizio**

P1	15 minuti, 24 ore su 24, 7 giorni su 7
P2	4 ore, 24 ore su 24, 7 giorni su 7
P3	8 ore
P4	8 ore

3. L'offerta per il Supporto per le aziende include l'assistenza da parte del Technical Account Management di Google, come descritto nella Sezione 7 delle Condizioni generali dei servizi di assistenza (Technical Account Management).

4. Assistenza in loco. Google può, a propria discrezione e con l'approvazione del Cliente, inviare Personale di Assistenza Google in loco in risposta a un problema che non possa essere risolto da remoto. Il Personale di Assistenza Google che effettua interventi di assistenza presso le strutture del Cliente dovrà attenersi alle norme e alle procedure ragionevoli applicate in loco dal Cliente e rese note a Google per iscritto in anticipo.

5. Registrazione e annullamento della registrazione

5.1. Ai fini del programma per il Supporto per le aziende, il Cliente dovrà impegnarsi al pagamento per almeno 1 anno di una tariffa a partire dalla data di registrazione del Cliente.

5.2. Il Cliente può annullare la registrazione al programma di Supporto per le aziende in qualsiasi momento dando comunicazione scritta a Google; l'annullamento della registrazione entrerà in vigore e le Tariffe applicabili per i Ruoli di Assistenza del Cliente verranno calcolate sull'importo dopo il downgrade, a partire dalla data più recente tra (a) la data dell'annullamento della registrazione e (b) il Giorno lavorativo successivo al compimento di 1 anno dalla registrazione del Cliente al Supporto per le aziende.

5.3. Le Sezioni 5.1 e 5.2 sopra riportate non sono applicabili se il Cliente è attualmente un cliente con Assistenza Platinum. In tal caso, il Modulo d'ordine per l'Assistenza Platinum in vigore del Cliente regolerà l'uso del Supporto per le aziende fino alla scadenza del Modulo d'ordine.

Versioni precedenti (*ultima modifica: 1 luglio 2025*)

[30 ottobre 2024](#) [8 luglio 2024](#) [28 marzo 2024](#) [25 gennaio 2024](#) [14 dicembre 2023](#) [26 dicembre 2023](#) [13 settembre 2023](#) [8 maggio 2023](#) [30 marzo 2023](#) [27 marzo 2023](#) [16 febbraio, 2023](#) [31 gennaio 2023](#) [14 novembre 2022](#) [11 ottobre 2022](#) [3 ottobre 2022](#) [20 settembre 2022](#) [15 settembre 2022](#) [1 agosto 2022](#) [28](#)

giugno 2022 28 aprile 2022 25 aprile 2022 28 marzo 2022 16 febbraio 2022 14 febbraio 2022 29 luglio 2021 17 maggio 2021 8 marzo 2021 22 febbraio 2021 2 febbraio 2021 28 gennaio 2021 13 febbraio 2020 11 dicembre 2019 1 ottobre 2019 17 giugno 2019 18 aprile 2019 23 maggio 2018 20 marzo 2018 7 agosto 2017

Le versioni precedenti delle Linee guida per i servizi di assistenza tecnica SecOps sono riportate di seguito a scopo di archivio.

Versioni di archivio delle Linee guida per i servizi di assistenza tecnica Google SecOps - SIEM: 26 ottobre 2022 e 1 ottobre 2020

Versioni di archivio delle Linee guida per i servizi di assistenza tecnica Google SecOps - SOAR: 2 agosto 2022