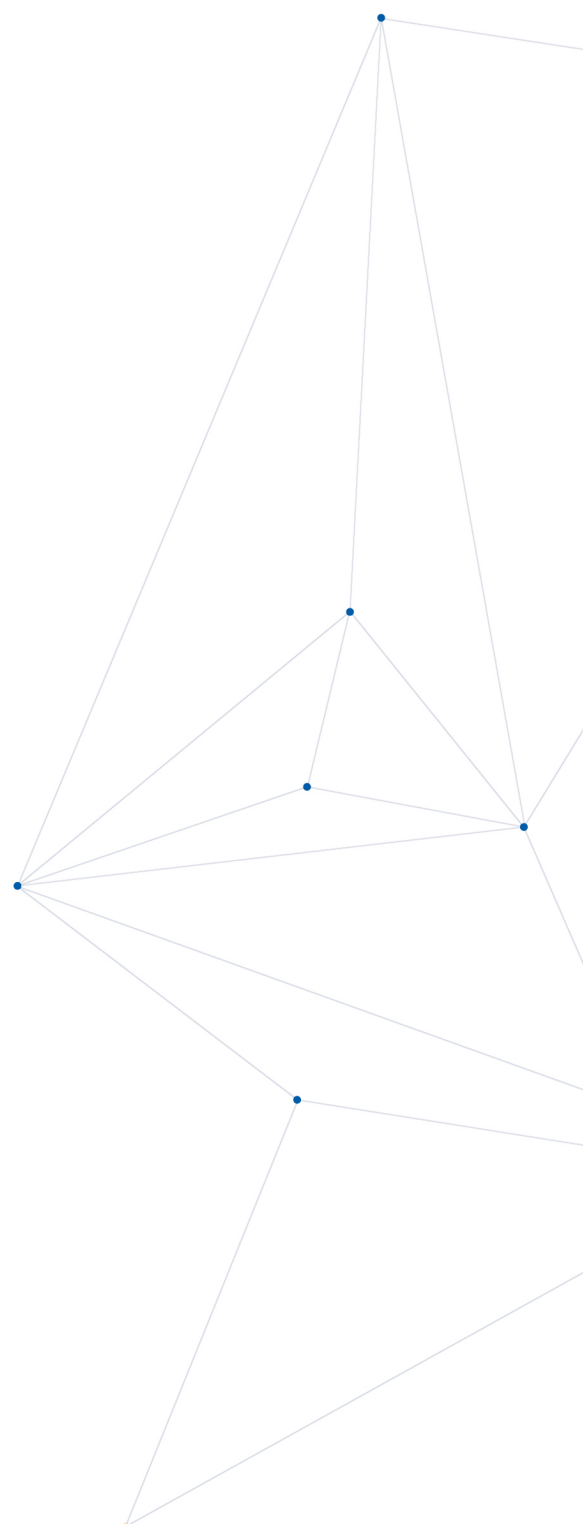


ACS.Services

ACS.Cloud

Service Level Agreement | ITA

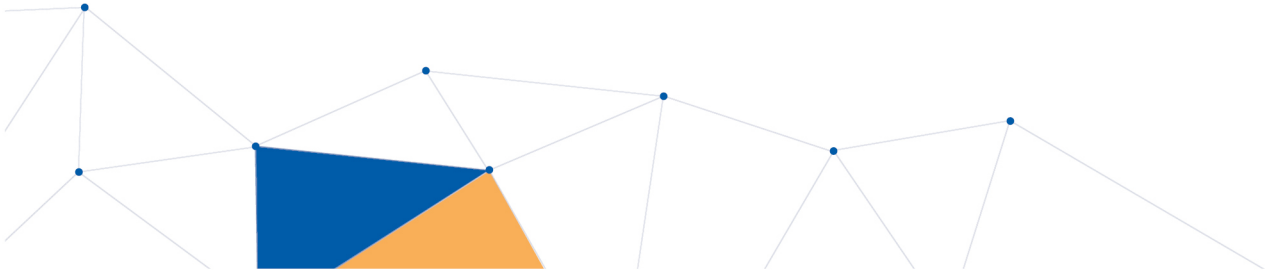
2019 | 12



Future
at your side

TERMS & CONDITIONS

Future
at your side



ACS Data Systems AG/SpA

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

T. +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

ACS.Services - ACS.Cloud Service Level Agreement | 19.2019

1. Oggetto e ambito di applicazione dello SLA

- 1.1 Il presente "ACS.Cloud Service Level Agreement (SLA)" va ad integrare le "ACS.Services - Condizioni Generali di Contratto" in relazione ai Servizi ACS.Cloud.
- 1.2 Oggetto del presente SLA è la definizione degli Indicatori di prestazione che ACS è tenuta a rispettare nella fornitura delle Servizi ACS.Cloud (escluse terze prestazioni come Servizi CSP), nonché il loro monitoraggio e calcolo. Pertanto, il presente SLA è valido solamente per i Servizi ACS.Cloud.
- 1.3 Il presente SLA si applica a ciascun Servizio e a ciascun Utente Finale singolarmente e separatamente.

2. Definizioni

- 2.1 "ACS Service Desk": il punto di contatto dedicato per il servizio di assistenza fornito da ACS al Cliente, con riferimento ai Servizi ACS.Cloud.
- 2.2 "Evento di Non Disponibilità" (END): impossibilità da parte dell'Utente Finale di fruire dei Servizi attivamente richiesti per un intervallo di tempo continuo e ininterrotto superiore ai dieci (10) minuti, a causa di un problema tecnico.
- 2.3 "Durata dell'END": arco temporale, calcolato in minuti, compreso tra il verificarsi di un END e la rimessa a disposizione in modalità operativa del Servizio interessato e per l'Utente Finale interessato.
- 2.4 "Credito di Servizio": importo accreditato da ACS al Cliente previo accoglimento della richiesta da parte di ACS.
- 2.5 "Moltiplicatore": quattro (4).
- 2.6 "Base dei Corrispettivi Applicabili": Prezzi Periodici che il Cliente ha pagato ad ACS per il corrispondente mese di calendario, rapportati al Servizio fruito dal singolo Utente Finale ed interessato dall'END. Prezzi relativi a Servizi una tantum o non continuativi non sono contemplati tra la Base dei Corrispettivi Applicabili. In caso di aggregazione di Servizi e/o Utenti Finali diversi in un unico pacchetto, la Base dei Corrispettivi Applicabili sono da calcolarsi proporzionalmente.
- 2.7 "Corrispettivi Applicabili": prezzi calcolati proporzionalmente che il Cliente ha pagato ad ACS per ogni minuto di messa a disposizione del Servizio interessato per l'Utente Finale interessato. Il computo dei Corrispettivi Applicabili avviene con le seguenti modalità:
 - (a) Base dei Corrispettivi Applicabili;
 - (b) divisi per la somma di tutti i minuti del corrispondente mese di calendario.
- 2.8 "Orario di Lavoro Ordinario": fascia oraria definita all'articolo 4.
- 2.9 "Tempo d'Intervento": arco temporale definito da Contratto, entro il quale ha inizio l'elaborazione del processo in seguito a ricezione di comunicazione relativa ad un Problema di Disponibilità.
- 2.10 "Servizi di Manutenzione": servizi di manutenzione del Sistema e dei Servizi ACS.Cloud.
- 2.11 "ACS", "Cliente", "Contratto", "Servizi", "Prezzi", "Prezzi Periodici", "Problemi di Disponibilità", "Sistema", "Utente Finale": come definiti nelle "Condizioni Generali di Contratto" e nelle "ACS Services - Condizioni generali di Contratto".

3. Indicatori di prestazione & Crediti di Servizio

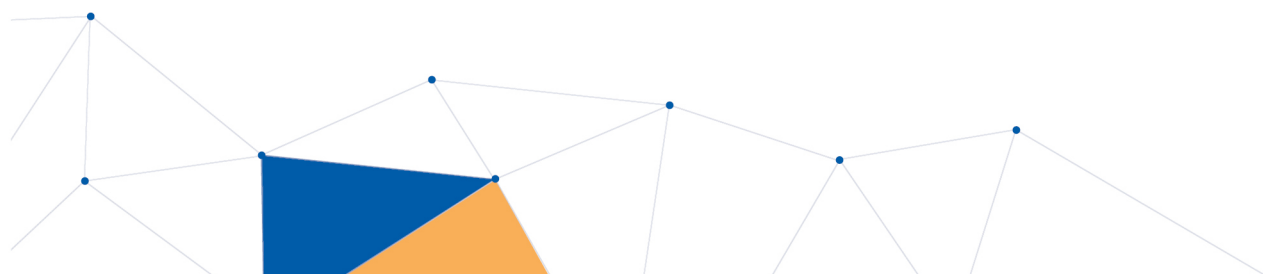
- 3.1 Ai termini del presente SLA e nei termini previsti dal Contratto, ACS s'impegna in ragionevole misura a garantire una "disponibilità del 100%", la cui definizione corrisponde al non verificarsi di Eventi di Non Disponibilità (END), ossia a un numero di END pari a zero (0).
- 3.2 Nel caso in cui si verificasse un END, ACS, di conseguenza, concede al Cliente un Credito di servizio pari a:
Credito di Servizio = Moltiplicatore * Durata dell'END * Corrispettivi Applicabili

4. Comunicazione di Problemi di Disponibilità del servizio e relativa risoluzione

- 4.1 ACS Service Desk è da considerarsi l'unico punto di riferimento per comunicazioni riguardanti Problemi di Disponibilità e servizi di supporto ed è contattabile con le seguenti modalità:
Orario di lavoro ordinario: Lu - Ve (escluse festività nazionali e regionali) 08.00 - 17.00 (CET)
Telefono: +39 0472 27 27 77
E-Mail: support.hw@acs.it
- 4.2 I Tempi d'Intervento variano come segue, a seconda della tipologia del Problema di Disponibilità:
Priorità - Tipologia della disfunzione: Tempo di intervento
1 - L'attività operativa registra un significativo impedimento o un blocco assoluto: 2 ore
2 - I Servizi sono solo parzialmente disponibili per l'utente finale: 4 ore
3 - Problemi di più lieve entità con impatto trascurabile sull'attività operativa: 8 ore
4 - Nessun impatto sull'attività operativa: >8 ore
- 4.3 Il grado di priorità è stabilito dall'ACS Service Desk previa intesa con il Cliente.
- 4.4 Laddove una comunicazione riguardante un Problema di Disponibilità pervenga almeno mezz'ora prima della scadenza dell'Orario di Lavoro Ordinario, il Tempo d'Intervento scatta immediatamente e, nel caso di grado 1 di priorità (conformemente all'articolo 4.2), procede oltre l'Orario di Lavoro Ordinario; in caso contrario, il Tempo d'Intervento decorre con l'inizio del successivo giorno lavorativo secondo l'Orario di Lavoro Ordinario previsto.
- 4.5 Dopo aver processato la richiesta, la segnalazione di malfunzionamento o l'ordine di modifica, ACS informerà il Cliente. In caso di segnalazione di malfunzionamento di regola ACS terrà informato il Cliente in merito all'andamento del guasto.
- 4.6 La verifica conclusiva che dispone la rimessa a disposizione in modalità operativa del Servizio e la chiusura del corrispondente END, compete esclusivamente ad ACS.

5. Reclami

- 5.1 Affinché ACS possa accogliere ed esaminare un reclamo, il Cliente è tenuto a farlo pervenire per iscritto ad ACS Service Desk, corredandolo di tutte le informazioni necessarie, compresi (I) una descrizione dell'imprevisto, (II) l'indicazione del momento in cui si è verificato, della sua durata e dei Servizi coinvolti, (III) il numero degli Utenti Finali interessati.
- 5.2 La richiesta deve essere inoltrata ad ACS entro i sette (7) giorni di calendario successivi al verificarsi dell'imprevisto, altrimenti il Cliente perde il diritto ad eventuali Crediti di Servizio.
- 5.3 ACS valuta tutte le informazioni ragionevolmente a sua disposizione e stabilisce, in perfetta buona fede, se riconoscere o meno al Cliente un Credito di Servizio. Qualora ACS accertasse, che al Cliente spetta un Credito di Servizio, ACS lo compenserà con la successiva data di fatturazione prevista; al Cliente non è permessa la compensazione unilateralmente.
- 5.4 I log-file, i calcoli e le informazioni a disposizione di ACS costituiscono l'unica ed esclusiva base per il computo degli eventuali Crediti di Servizio.



6. Limitazioni

- 6.1 Oltre ai casi di esclusione espressamente previsti nel Contratto, in particolare nelle "ACS Services - Condizioni Generali di Contratto", non sono da considerarsi END i seguenti Problemi di Disponibilità, e quindi ACS non sarà responsabile per questi eventi, ed i Prezzi relativi ai corrispondenti Servizi sono pertanto esclusi anche dal calcolo dei Corrispettivi Applicabili e dei Crediti di Servizio:
- 6.1.1 problemi che non interferiscono in misura rilevante con le funzionalità previste dal contratto (Problemi di Disponibilità con grado 3 di priorità o inferiore, conformemente all'art. 4.2);
 - 6.1.2 problemi dovuti a Servizi di Manutenzione di cui all'Art. 7;
 - 6.1.3 problemi dovuti al tempo effettivamente impiegato da ACS per terminare la Manutenzione, comprensivo anche del tempo impiegato per effettuare interventi particolari o comunque necessari per il corretto funzionamento dei Servizi ACS.Cloud;
 - 6.1.4 problemi dovuti al tempo necessario per il recupero dati;
 - 6.1.5 problemi dovuti a errata comunicazione da parte di sistemi di monitoraggio e controlli interni o esterni;
 - 6.1.6 problemi imputabili ad altri motivi che non sono di pertinenza di ACS o che si protraggono a causa di essi.
- 6.2 L'importo complessivo massimo dei diritti a Crediti di Servizio del Cliente è limitato, per ogni mese di calendario, alla relativa Base dei Corrispettivi Applicabili.

7. Servizi di Manutenzione

- 7.1 Per consentire il corretto funzionamento dei Servizi, nonché la manutenzione dei sistemi, vengono pianificate regolari finestre di manutenzione che, di norma, hanno luogo al di fuori dell'Orario di Lavoro Ordinario. ACS comunica al Cliente tali Servizi di Manutenzione con un anticipo di cinque (5) giorni lavorativi, impegnandosi a ridurre al massimo le limitazioni ai Servizi; la durata stimata del Servizio di Manutenzione è da ritenersi puramente indicativa e può essere prolungata da parte di ACS, a seconda dei casi e senza conseguenza alcuna, laddove la particolarità dell'intervento lo richieda.
- 7.2 Qualora vi fosse urgente necessità, ACS si riserva inoltre di intervenire sui Servizi anche al di fuori delle finestre di manutenzione definite.
- 7.3 Qualora il Cliente si trovasse tuttavia a usufruire, durante tali Servizi di Manutenzione, dei Servizi di ACS, non sussiste alcun diritto in merito ad esse. ACS è pertanto sollevata da qualsiasi responsabilità nel caso in cui l'utilizzo dei Servizi, nei periodi interessati dai Servizi di Manutenzione, dovesse generare dei problemi.



ACS Data Systems AG/SpA

Rechts- u. Verwaltungssitz/Sede legale ed amministr.

39100 BOZEN/BOLZANO (BZ)

Luigi-Negrelli-Str. 6 / via Luigi Negrelli, 6

T. +39 0471 063 063

MwSt. Nr. / Part. IVA IT00701430217

Ges.kapital / Cap. sociale 250.000 Euro i.v.

St. Nr. + H. Reg. / Cod. fisc. + Reg. Impr. 00701430217

REG. RAEE IT08020000003064

www.acs.it • info@acs.it • info@pec.acs.it

Bozen | Bolzano • Brixen | Bressanone • Trento • Verona • Venezia