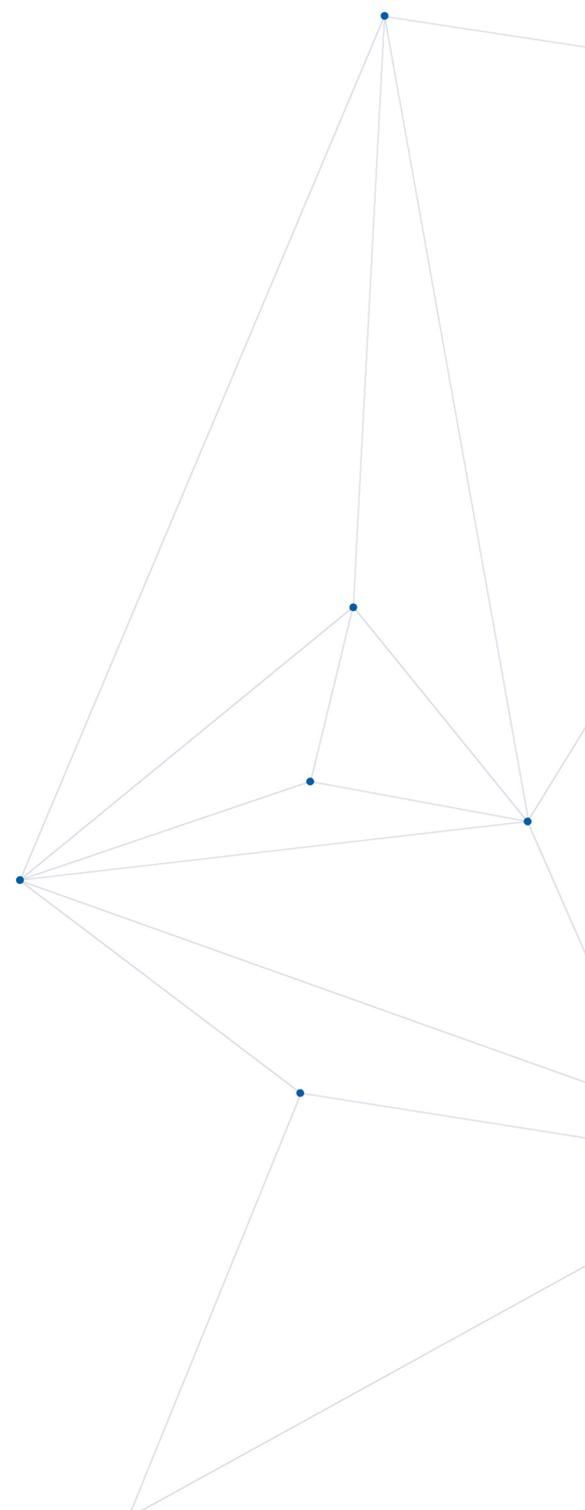


ACS.Services

Condizioni Particolari di Contratto

& SLA per ACS CSP

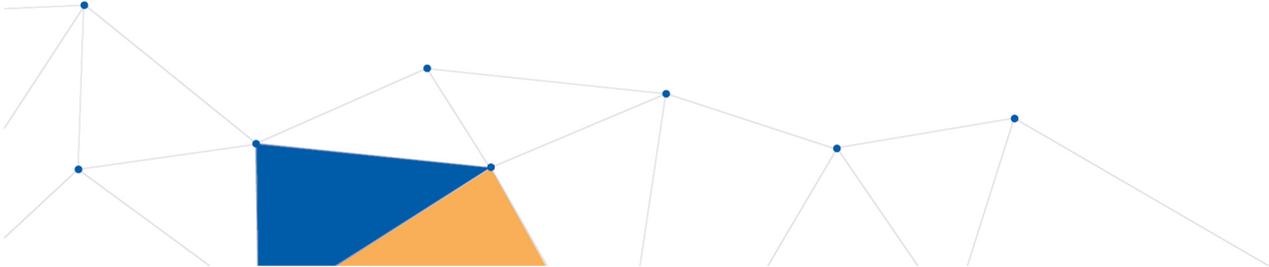
2019 | 12



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 - Condizioni Particolari di Contratto & SLA per ACS CSP | 12.2019

1. Definizioni

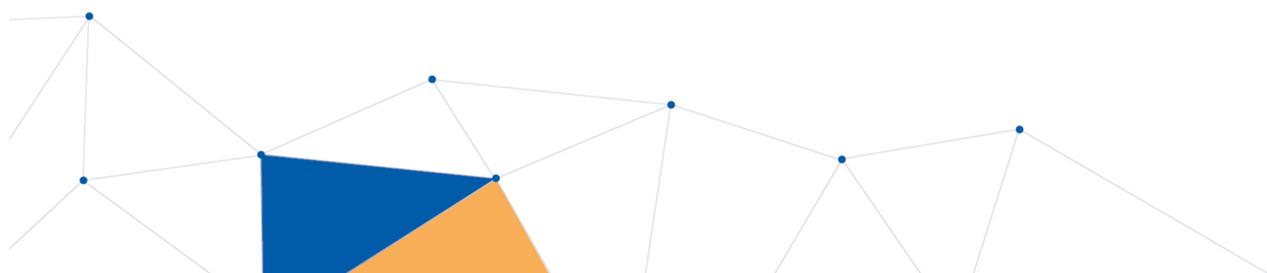
- 1.1 "Abbonamento" (o "Subscription"): la formula contrattuale in base alla quale il Cliente usufruisce di determinati Pacchetti Servizi CSP, messi a disposizione da ACS per il Periodo di Validità del Contratto.
- 1.2 "Microsoft Customer Agreement" (o "MCA"): denominazione (o sigla) con cui è designato il contratto tra Microsoft e il Cliente, consultabile in data odierna alla pagina web <https://www.microsoft.com/licensing/docs/customeragreement>. L'eventuale variazione della pagina web ove reperire il MCA in vigore tra le Parti verrà comunicata da ACS al Cliente.
- 1.3 "Servizi CSP": l'insieme di tutti gli Abbonamenti di Pacchetti Servizi CSP (ossia servizi di "Cloud Solution Provider") messi a disposizione da ACS al Cliente, nel quadro del programma Microsoft Cloud Service Provider, per un numero definito di licenze.
- 1.4 "Pacchetto Servizi CSP": ciascuna suite di prodotti che fa parte di uno specifico Abbonamento (p.e. Office 365 Business Premium, Office 365 Enterprise E1, Office 365 Enterprise E3). Un Pacchetto Servizi CSP può essere composto da uno o più Prodotti CSP.
- 1.5 "Prodotto (o "Prodotti") CSP": ciascun prodotto inserito in un Pacchetto Servizi CSP (p.e. Office 365 Excel, Office 365 Word, Office 365 Exchange, OneDrive for Business, ecc.).
- 1.6 "Microsoft SLA": il Service Level Agreement, ovvero il contratto dei livelli di servizio di Microsoft, che fissa i livelli minimi di servizio per i Servizi CSP e che in MCA viene indicato con la sigla "SLA".
- 1.7 "Prezzi Periodici Applicabili": Prezzi Periodici che il Cliente ha pagato ad ACS per il corrispondente periodo di fatturazione, rapportati al Prodotto CSP fruito dall'Utente Finale interessato dal Problema di Disponibilità. Prezzi relativi a Servizi una tantum o non continuativi non sono contemplati tra i Prezzi Periodici Applicabili. In caso di aggregazione di Servizi e/o Utenti Finali diversi in un unico Pacchetto Servizi CSP, i Prezzi Periodici Applicabili sono da calcolarsi secondo quanto previsto negli SLA Microsoft.
- 1.8 "Credito di Servizio": Parte percentuale dei Prezzi Periodici applicabili per il relativo Servizio CSP, che verrà accreditata al Cliente da ACS previo accoglimento della richiesta da parte di Microsoft ed ACS.
- 1.9 "ACS", "ACS.Service", "ACS Service Desk", "Cliente", "Contratto", "Dati", "Periodo di Validità", "Periodo di Validità Minimo", "Prezzi", "Prezzi Periodici", "Problemi di Disponibilità", "Scheda Tecnica", "Servizi": come definiti nelle "Condizioni Generali di Contratto" e nelle relative "Condizioni ACS.Services".

2. Condizioni generali

- 2.1 Le presenti "Condizioni Particolari di Contratto & SLA per ACS CSP" vanno a integrare le "ACS.Services - Condizioni Generali di Contratto" in relazione ai Servizi CSP.
- 2.2 Ogni Abbonamento attivato dal Cliente dà accesso ad uno specifico Pacchetto Servizi CSP. Pertanto, ciascun Abbonamento di Pacchetto Servizi CSP è da considerarsi come un prodotto autonomo e distinto da ogni altro Abbonamento di Pacchetto Servizi CSP, per quanto concerne le disposizioni contrattuali applicabili quali, a titolo esemplificativo, Periodo di Validità, Recesso, SLA, Crediti di Servizio.
- 2.3 Qualora il Cliente dovesse avvalersi, nel quadro del programma CSP, di servizi erogati da diversi fornitori, viene specificato che ACS è responsabile per, unicamente, quei Servizi CSP messi a disposizione del Cliente da ACS stessa.
- 2.4 Il documento MCA è da intendersi come parte integrante ed essenziale del presente Contratto; il Cliente dichiara di aver letto con attenzione e compreso, nonché espressamente accettato, le disposizioni in esso contenute. In caso di variazioni apportate al MCA durante il Periodo di Validità, il Cliente accetta sin da ora automaticamente la nuova versione del MCA e l'aggiornamento del relativo Pacchetto Servizi CSP.
- 2.5 Qualora Microsoft dovesse negare al Cliente, per intero o parzialmente, un Servizio CSP, viene meno ogni pretesa da parte del Cliente in relazione ai Pacchetti Servizi CSP interessati. Il Cliente si farà carico dei Prezzi per il periodo in cui ACS è tenuta, da parte sua, a versare a Microsoft il corrispettivo relativo agli Abbonamenti dei Pacchetti Servizi CSP interessati.
- 2.6 Il Cliente è consapevole e accetta che ACS non offre alcuna garanzia minima o assicurazione oltre le disposizioni normative vigenti per quanto concerne i Pacchetti Servizi CSP. ACS rimanda pertanto il Cliente alle garanzie accordate da Microsoft al Cliente nel documento MCA.
- 2.7 Il Cliente è consapevole e accetta che, in merito ai Servizi CSP, ACS è tenuta a inoltrare a Microsoft certi dati relativi al Cliente e ai suoi utenti.

3. Supporto

- 3.1 ACS si impegna a offrire al cliente i servizi di assistenza mediante ACS Service Desk, servizio che gli verrà addebitato in conformità con il listino prezzi di ACS.
- 3.2 ACS Service Desk è da considerarsi come l'unico punto di riferimento per comunicazioni riguardanti Problemi di Disponibilità del servizio.
- 3.3 Per modifiche relative ai Servizi CSP, in particolare inerenti il numero di licenze, upgrade e downgrade o migrazioni, il Cliente è tenuto a rivolgersi ad ACS Service Desk. Dopo opportuna consultazione con il Cliente, ACS si impegna a eseguire tali modifiche e ad addebitarle secondo quanto indicato nel listino prezzi di ACS.
- 3.4 Prima della scadenza del Contratto il Cliente è tenuto a provvedere alla migrazione dei Dati su una nuova piattaforma; ACS non ha alcun accesso ai Dati trasferiti in hosting a Microsoft e non può dunque garantire in merito alla loro continuità. Per la migrazione dei Dati il Cliente può avvalersi dell'assistenza di ACS, che verrà addebitata secondo quanto indicato dal listino prezzi di ACS.



4. Periodo di Validità, Disdetta

- 4.1 Il Periodo di Validità di un Abbonamento di Pacchetto Servizi CSP ha inizio lo stesso giorno in cui l'Abbonamento viene attivato da ACS nel portale Microsoft.
- 4.2 Il Periodo di Validità Minimo di ciascun Abbonamento di Pacchetto Servizi CSP è di dodici (12) mesi, salvo diverso Periodo di Validità Minimo stabilito nella Scheda Tecnica. Ove per alcuni Abbonamenti siano previste delle particolari condizioni, formule o modalità di erogazione (e.g. per "Azure RIS"), tali condizioni, formule o modalità di erogazione s'intendono cessate alla cessazione del Periodo di Validità Minimo, con applicazione delle condizioni ordinarie: a titolo esemplificativo, ove previsto per il Periodo di Validità Minimo un Prezzo inferiore (e.g. per espressa applicazione di sconti, promozioni etc.) rispetto ai prezzi di listino Microsoft, in caso di rinnovo di un Abbonamento i Prezzi relativi ai detti Servizi CSP erogati nel Periodo di Validità Minimo verranno automaticamente adeguati ai prezzi di listino Microsoft. Restano salve condizioni particolari eventualmente pattuite.
- 4.3 Salvo patto contrario e conformemente alle condizioni di cui paragrafo precedente, a decorrere dal termine del Periodo di Validità Minimo ciascun Abbonamento viene automaticamente e tacitamente rinnovato di volta in volta per altri 12 (dodici) mesi o per un termine diverso espressamente stabilito, fatta salva la comunicazione di disdetta di una delle Parti inviata, a mezzo PEC, con un preavviso di almeno novanta (90) giorni prima della fine del Periodo di Validità Minimo.

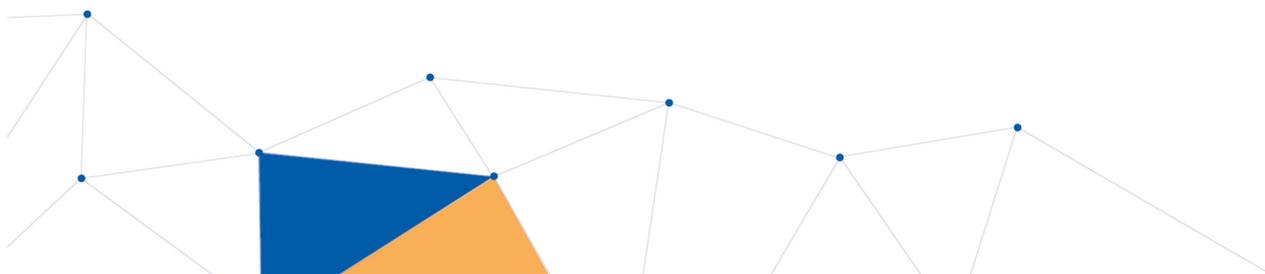
5. Remunerazione e Condizioni di pagamento

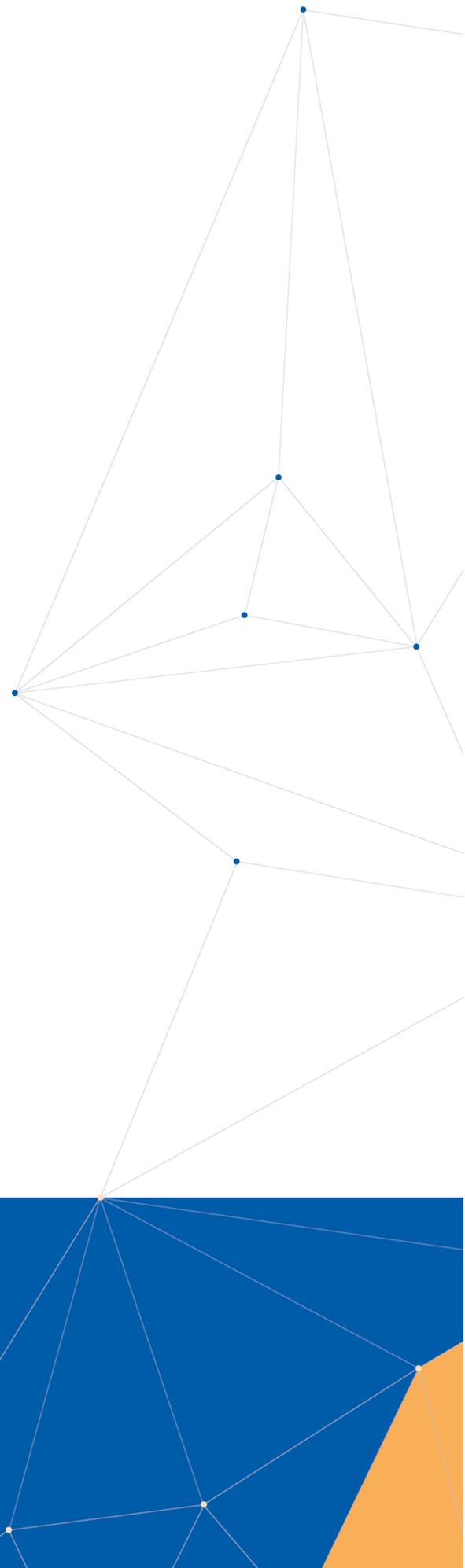
- 5.1 In caso di rinnovo di uno o più Abbonamenti, i Prezzi Periodici relativi a detti Servizi CSP vengono automaticamente adeguati alle variazioni tariffarie disposte da Microsoft per lo specifico Pacchetto Servizi CSP o gli specifici Pacchetti Servizi CSP.
- 5.2 I Servizi CSP sono soggetti a pagamento integrale anticipato. Restano salve le altre condizioni di pagamento presenti nel Contratto.

6. Condizioni per la fornitura del servizio & SLA

- 6.1 Il Cliente è consapevole e accetta che i Prodotti CSP, essendo l'oggetto principale ed essenziale dei Servizi CSP, fanno capo direttamente ai servizi di Microsoft e sono gestiti in hosting e messi a disposizione in ultima istanza da Microsoft, e che pertanto ACS non ha alcuna influenza sul funzionamento delle componenti principali dei Pacchetti Servizi CSP, né tanto meno su eventuali Problemi di Disponibilità degli stessi. Date queste premesse, il presente Contratto tra ACS e il Cliente è sottoposto parimenti ai livelli di servizio previsti da Microsoft SLA per ciascun Prodotto CSP. Inoltre Microsoft si riserva vari diritti, tra i quali la facoltà di sospendere o disattivare al Cliente i Servizi CSP, introdurre modifiche negli SLA ed ai Crediti di Servizio, nonché apportare unilateralmente variazioni alle diverse condizioni che sono alla base del funzionamento dei Pacchetti Servizi CSP, senza facoltà per il Cliente di esercitare il recesso. ACS si riserva pertanto la facoltà di modificare le condizioni stabilite dal presente Contratto per la fornitura al Cliente dei Servizi CSP, uniformandole alle risoluzioni o alle variazioni predisposte unilateralmente da Microsoft. I documenti e parametri vigenti in ogni momento sono disponibili sul sito Microsoft. Il Cliente accetta sin d'ora tale clausola, sollevando ACS da ogni responsabilità.

- 6.2 In riferimento ai paragrafi "Crediti di Servizio" e "Limitazioni", i Microsoft SLA hanno analoga validità anche per il presente Contratto tra ACS e il Cliente. Per i Pacchetti Servizi CSP sussistono tra l'altro precise limitazioni di responsabilità per quei casi in cui il Cliente può essere indotto a far valere le proprie pretese in merito a Problemi di Disponibilità di servizio, nonché l'assoluta limitazione, per il Cliente, del ricorso ai Crediti di Servizio come riparazione al presunto inadempimento, così come particolari principi e metodologie di calcolo degli eventuali Crediti di Servizio.
- 6.3 L'indicatore di prestazione per questi SLA è dato dal tempo di attività mensile secondo Microsoft. Ogni Prodotto CSP è disciplinato da un proprio SLA: il tempo di attività mensile degli Abbonamenti di Pacchetti Servizi CSP e gli eventuali Crediti di Servizio sono calcolati sulla base di un conteggio individuale e tenendo conto di ogni Prodotto CSP preso singolarmente e secondo i principi del Microsoft SLA. Per il calcolo del tempo di attività mensile e per le eventuali richieste di Crediti di Servizio che dovessero derivarne, si applica il paragrafo relativo allo specifico Prodotto CSP presente nei Microsoft SLA; presupposto per il calcolo degli SLA e dei Crediti di Servizio è il calcolo effettuato da Microsoft nel "Billing reconciliation report" messo mensilmente a disposizione di ACS.
- 6.4 In caso di richieste di Crediti di Servizio, il Cliente è tenuto a fornire tempestivamente ad ACS tutte le informazioni, i documenti e le risorse necessarie ad ACS (e/o a Microsoft tramite ACS) per stabilire l'effettiva idoneità a ricevere tale Credito. Affinché venga verificata la possibilità di concedere Crediti di Servizio, la richiesta dev'essere presentata per iscritto dal Cliente ad ACS entro sette (7) giorni di calendario dall'evento e corredata da documentazione completa; scaduto questo termine, il Cliente perde ogni diritto a eventuali Crediti di Servizio. Una volta ricevuta da Microsoft una risposta definitiva così come l'accredito dei Crediti di Servizio, ACS accrediterà i Crediti di Servizio al Cliente alla successiva data di fatturazione prevista.





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

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

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