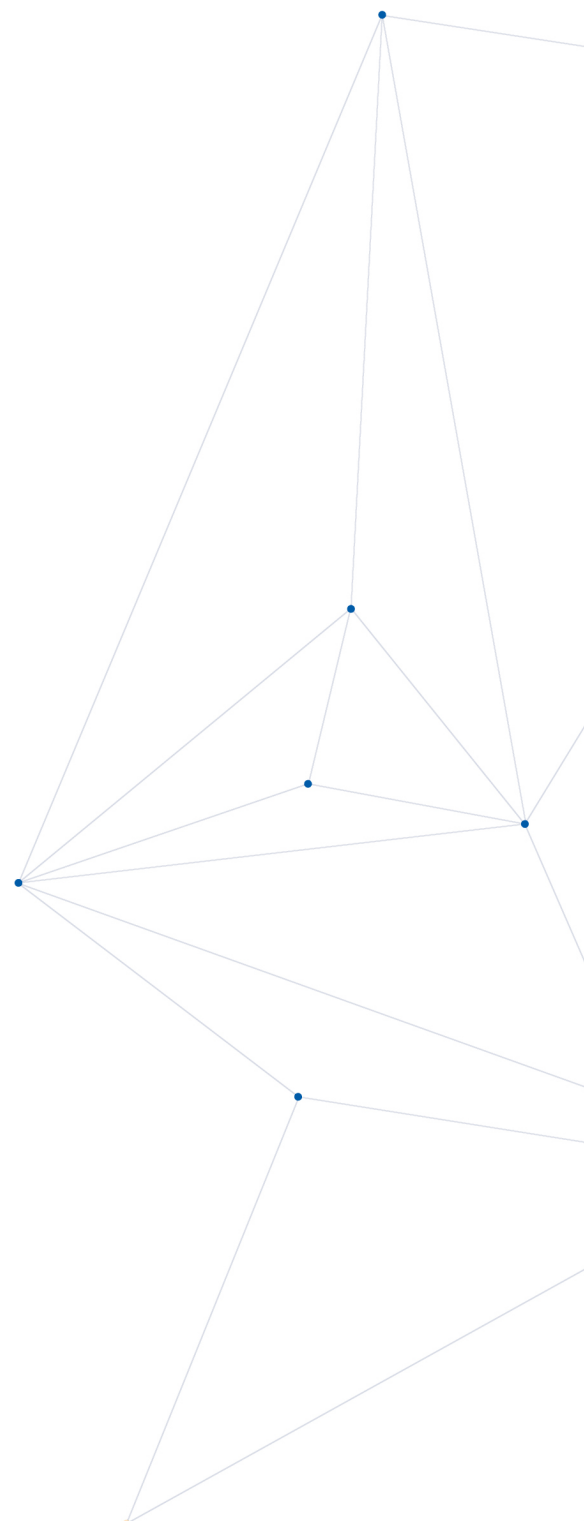


ACS.Services

INFINITYS

Service Level Agreement | ITA

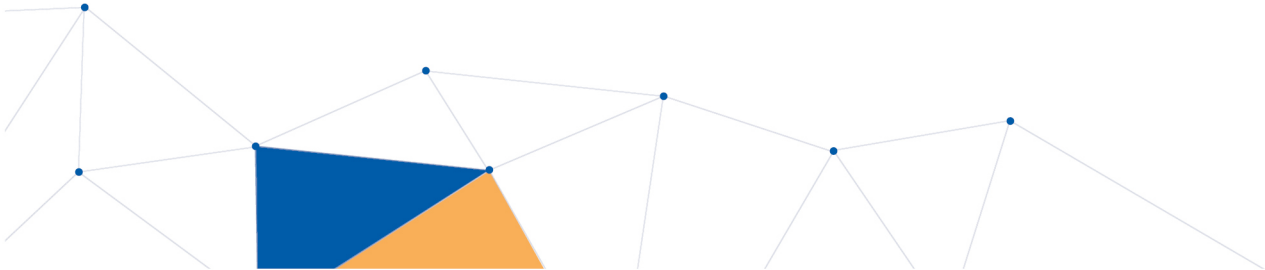
2020 | 04



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 - INFINITYS Service Level Agreement | 04.2020

1. Oggetto ed ambito di applicazione dello SLA

- 1.1 Il presente "INFINITYS Service Level Agreement (SLA)" va ad integrare le "ACS.Services - Condizioni Generali di Contratto" in relazione ai Servizi INFINITYS.
- 1.2 Oggetto del presente SLA è la definizione degli Indicatori di Prestazione che ACS è tenuta a rispettare nella fornitura del servizio INFINITYS, nonché il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.
- 1.3 Il presente SLA si applica esclusivamente al servizio INFINITYS e a ciascun Utente Finale e Display singolarmente e separatamente.

2. Definizioni

- 2.1 "ACS Service Desk": punto di contatto dedicato per il servizio di assistenza fornito da ACS al Cliente, con riferimento al servizio INFINITYS.
- 2.2 "Credito di Servizio": importo accreditato da ACS al Cliente previo accoglimento della richiesta da parte di ACS.
- 2.3 "Evento di Non Disponibilità" (END): impossibilità da parte dell'Utente Finale (ossia il Content Manager) oppure da parte del Display di accedere al Sistema con il fine di fruire del Servizio INFINITYS per un intervallo di tempo continuo ed ininterrotto superiore ai sessanta (60) minuti e a causa di un problema tecnico riconducibile ad INFINITYS stesso.
- 2.4 "Display": dispositivo fisico che consente di fruire del Servizio INFINITYS.
- 2.5 "Cockpit": interfaccia web per il Content Manager volta alla gestione di INFINITYS.
- 2.6 "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 INFINITYS per l'Utente Finale o Display interessato. Nel calcolo di tale durata non viene considerato l'orario solare, ma quello lavorativo, di cui al punto 2.10.
- 2.7 "Moltiplicatore": uno (1).
- 2.8 "Base dei Corrispettivi Applicabili": prezzo periodico che il Cliente ha pagato ad ACS per il corrispondente mese di calendario, rapportato al/ai Display e Utenti Finali interessato/i 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 Display e/o Utenti Finali diversi in un unico pacchetto, la Base dei Corrispettivi Applicabili è da calcolarsi proporzionalmente.
- 2.9 "Corrispettivi Applicabili": prezzi che il Cliente ha pagato ad ACS per ogni minuto di messa a disposizione del servizio INFINITYS per l'Utente Finale o Display interessato. Il computo dei Corrispettivi Applicabili avviene con le seguenti modalità: Base dei Corrispettivi Applicabili divisi per la somma di tutti i minuti del corrispondente mese di calendario.
- 2.10 "Orario di Lavoro Ordinario": fascia oraria definita all'articolo 4.
- 2.11 "Tempo di Presa in Carico": arco temporale definito dal Contratto, entro il quale ha inizio il processo di intervento in seguito a ricezione di comunicazione relativa ad un Problema di Disponibilità.

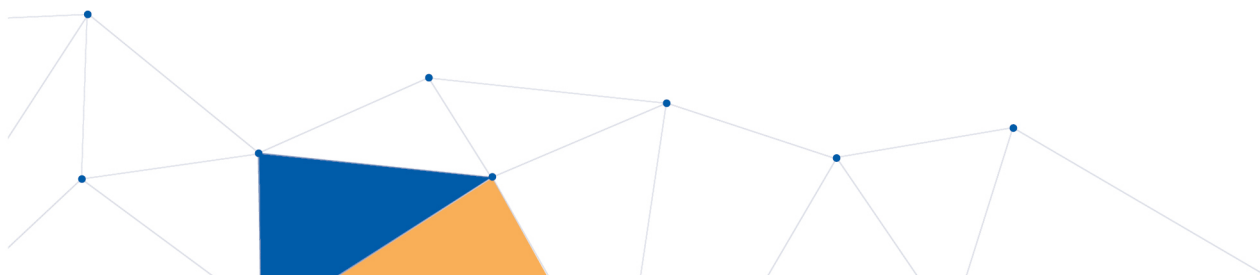
- 2.12 "Tempo di Intervento": arco temporale definito dal Contratto, entro il quale viene chiuso l'intervento relativo ad un Problema di Disponibilità.
- 2.13 "Servizi di Manutenzione": servizi di manutenzione del Sistema e del servizio INFINITYS.
- 2.14 "ACS", "Cliente", "Contratto", "Servizi", "Prezzi", "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 si impegna in ragionevole misura a garantire una "disponibilità del 95%", la cui definizione corrisponde al verificarsi di Eventi di Non Disponibilità (END) in percentuale inferiore al 5%, calcolato su base mensile;
- 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, regionali e provinciali) 08.00 - 17.00 (CET)
Telefono: +39 (0471) / 063 330
E-Mail: support.ds@acs.it
- 4.2 I Tempi di Presa in Carico variano come segue, a seconda del livello del Problema di Disponibilità e del tipo di servizio definito contrattualmente:
Priorità - Tipologia del Problema di Disponibilità: Tempo
1 - Blocco Assoluto Sistema: 8 ore (Base); 4 ore (Silver); 2 ore (Gold);
2 - Richiesta Assistenza: >8 ore (Base); 8 ore (Silver); 2 ore (Gold);
- 4.3 I Tempi d'Intervento variano come segue, a seconda del livello del Problema di Disponibilità e del tipo di servizio definito contrattualmente:
Priorità - Tipologia del Problema di Disponibilità: Tempo
1 - Significativo impedimento o blocco assoluto (Esempio: Il display non si accende o non visualizza alcun contenuto): 24 ore (Base); 16 ore (Silver); 8 ore (Gold);
2 - Servizi solo parzialmente disponibili (Esempio: il display si accende ma visualizza solo una parte dei contenuti): >24 ore (Base); 24 ore (Silver); 16 ore (Gold);
3- Problemi lievi, di impatto trascurabile (Esempio: il display non aggiorna il contenuto): >24 ore (Base); 32 ore (Silver); 24 ore (Gold)
4 - Nessun impatto (Esempio: un contenuto supportato in programmazione futura non risulta riproducibile): >24 ore (Base); >32 ore (Silver); >24 ore (Gold).
- 4.4 Il grado di priorità è stabilito dall'ACS Service Desk in via esclusiva.



- 4.5 Laddove una comunicazione riguardante un Problema di Disponibilità pervenga almeno mezz'ora prima della scadenza dell'Orario di Lavoro Ordinario, il Tempo di Presa in Carico ed il Tempo di Intervento decorrono con l'inizio del successivo giorno lavorativo secondo l'Orario di Lavoro Ordinario previsto.
- 4.6 Dopo aver processato la richiesta, la segnalazione di malfunzionamento o l'ordine di modifica, ACS informerà il Cliente. Di regola ACS terrà informato il Cliente in merito all'andamento del guasto.
- 4.7 La verifica conclusiva che dispone la rimessa a disposizione in modalità operativa del Servizio e la chiusura del corrispondente END, compete esclusivamente ad ACS.
- 4.8 Il livello di servizio di categoria "Base" è da considerarsi come un riferimento del livello di servizio, generalmente, erogato. Si tratta, quindi, di un impegno dell'ACS Service Desk, non vincolante.

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 periodo di indisponibilità del Cockpit od il numero dei Display (con identificativo univoco) interessati.
- 5.2 La richiesta deve essere inoltrata ad ACS entro i sette (7) giorni di calendario successivi al verificarsi dell'imprevisto, diversamente 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 fatturazione prevista. Al Cliente non è comunque mai permessa la compensazione unilaterale.
- 5.4 I log-file, i dati di telemetria e le informazioni a disposizione di ACS costituiscono l'unica ed esclusiva base per il computo degli eventuali Crediti di Servizio, che rimane competenza esclusiva di ACS.

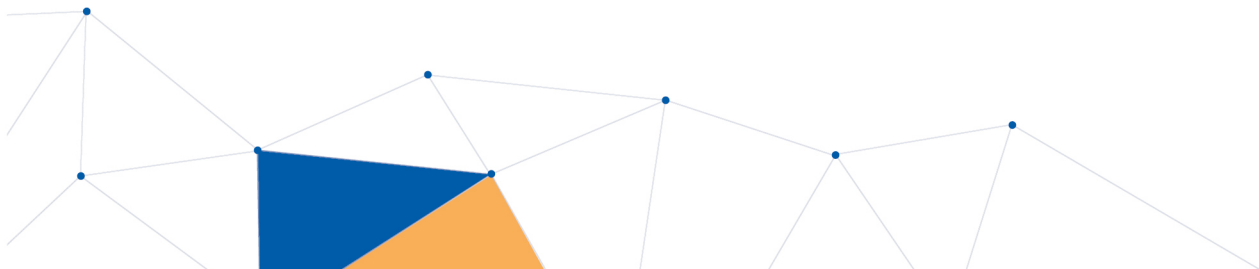
6. Limitazioni

- 6.1 Prerequisiti alla possibilità di garantire gli SLA per ACS, oltre al rispetto degli obblighi indicati nel Contratto, sono in particolare i seguenti:
 - Disponibilità dei tecnici (es. networking admin) del Cliente nei casi in cui il loro intervento sia necessario;
 - Facoltà di accedere ai locali in cui sono fisicamente installati i Display;Nel caso in cui i prerequisiti di cui sopra e gli obblighi del Contratto non siano rispettati, questo comporta una sospensione del calcolo dello SLA.
- 6.2 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:
 - 6.2.1 problemi legati a Servizi di Manutenzione di cui all'Art. 7;
 - 6.2.2 problemi che derivano da fatti o condotte imputabili al Cliente o che si protraggono a causa di essi, fra cui in particolare: a) utilizzo di contenuti/formati non ufficialmente supportati da INFINITYS; b) utilizzo dei Display per scopi non concordati (es. riproduzione di filmati da altre sorgenti video).

- 6.3 Nei casi di cui al punto precedente è inoltre esclusa ogni responsabilità in capo ad ACS.
- 6.4 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 comunque ad 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