

Recurring Services – Base Service Level Agreement (SLA) | v202312

1. Oggetto e ambito di applicazione dello SLA

- 1.1 Il presente "Base Service Level Agreement (SLA)" (di seguito anche solo "SLA Base") va ad integrare le "Recurring Services - Condizioni Generali di Contratto" in relazione ai Servizi indicati nel relativo SLA Addendum.
- 1.2 Oggetto del presente SLA Base è la previsione di regole comuni applicabili da Fornitore per il rispetto degli Indicatori di Prestazione previsti nei singoli SLA Addendum per ciascun Servizio in essi indicato, nonché per il loro monitoraggio, modalità di calcolo e riconoscimento in favore del Cliente. Il presente SLA Base, pertanto, è valido esclusivamente per i Servizi definiti nei relativi SLA Addendum.
- 1.3 Il presente SLA Base si applica a ciascun Servizio e a ciascun Interessato, singolarmente e separatamente, indicati nel relativo SLA Addendum.

2. Definizioni

- 2.1 "Service Desk": il punto di contatto dedicato per il servizio di assistenza fornito da Fornitore al Cliente, con riferimento ai Servizi.
- 2.2 "Base dei Corrispettivi Applicabili": Prezzi Periodici che il Cliente ha pagato a Fornitore per il corrispondente mese di calendario, rapportati al Servizio fruito dal singolo Interessato soggetto all'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 Interessati diversi in un unico pacchetto, la Base dei Corrispettivi Applicabili è da calcolarsi proporzionalmente.
- 2.3 "Corrispettivi Applicabili": i prezzi calcolati proporzionalmente che il Cliente ha pagato a Fornitore per ogni minuto di messa a disposizione del Servizio erogato all'Interessato soggetto all'END. 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 Periodo di Rilevazione definito nel relativo SLA Addendum.
- 2.4 "Credito di Servizio": importo accreditato da Fornitore al Cliente previo accoglimento della richiesta da parte di Fornitore.
- 2.5 "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 colpito e per l'Interessato coinvolto dall'END stesso.
- 2.6 "Evento di Non Disponibilità" (END): impossibilità da parte dell'Interessato di fruire dei Servizi attivamente richiesti per un intervallo di tempo continuo e ininterrotto superiore all'Intervallo Minimo definito nel relativo SLA Addendum, a causa di un problema tecnico.
- 2.7 "Tempo di Presa in Carico": arco temporale, definito dal Contratto, entro il quale ha inizio l'elaborazione del processo a seguito della ricezione di comunicazione relativa ad un Problema di Disponibilità.
- 2.8 "Tempo di Risoluzione": arco temporale, definito dal Contratto, entro il quale viene chiuso l'intervento relativo ad un Problema di Disponibilità.
- 2.9 "Fornitore", "Cliente", "Contratto", "Servizi", "Prezzi", "Prezzi Periodici", "Problemi di Disponibilità", "Sistema", "Utente Finale": come definiti nelle "Condizioni Generali di Contratto" e nelle "Recurring Services – Condizioni generali di Contratto".
- 2.10 "Interessato", "Moltiplicatore", "Orario di Lavoro Ordinario": come definiti nel relativo SLA Addendum.

3. Indicatori di prestazione e Crediti di Servizio

- 3.1 Ai sensi del presente SLA e nei termini previsti dal Contratto, Fornitore s'impegna in ragionevole misura a garantire l'Indicatore di Prestazione definito nello SLA Addendum per il Servizio in esso indicato.
- 3.2 Nel caso in cui si verificasse un END, Fornitore si impegna a concedere al Cliente un Credito diservizio calcolato in base alla seguente formula:
 - **Credito di Servizio = Moltiplicatore * Durata dell'END * Corrispettivi Applicabili**

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

- 4.1 Service Desk è da considerarsi l'unico punto di riferimento per comunicazioni riguardanti Problemi di Disponibilità e servizi di supporto. Le modalità di contatto sono definite nel relativo SLA Addendum, così come lo sono i Tempi di Presa in Carico ed i Tempi di Risoluzione, che variano a seconda della tipologia del Problema di Disponibilità e del tipo di servizio definito contrattualmente. Il grado di priorità dell'intervento è stabilito dall'Service Desk previa intesa con il Cliente.
- 4.2 Laddove una comunicazione riguardante un Problema di Disponibilità pervenga almeno mezz'ora prima della scadenza dell'Orario di Lavoro Ordinario, il Tempo d'Intervento definito nello SLA Addendum scatta immediatamente e, nel caso di grado 1 di priorità, 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.
- 4.3 Dopo aver processato la richiesta, la segnalazione di malfunzionamento o l'ordine di modifica, Fornitore informerà il Cliente. In caso di segnalazione di malfunzionamento di regola Fornitore terrà informato il Cliente in merito all'andamento del guasto.
- 4.4 La verifica conclusiva che, in caso di esito positivo, consente di dichiarare la rimessa a disposizione in modalità operativa del Servizio e la chiusura del corrispondente END, compete esclusivamente a Fornitore.

5. Reclami

- 5.1 Affinché Fornitore possa accogliere ed esaminare un reclamo, il Cliente è tenuto a farlo pervenire per iscritto all'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 Interessati coinvolti.
- 5.2 La richiesta deve essere inoltrata a Fornitore entro sette (7) giorni di calendario successivi al verificarsi dell'imprevisto, in caso contrario il Cliente perde il diritto ad eventuali Crediti di Servizio.
- 5.3 Fornitore valuta tutte le informazioni a sua disposizione e stabilisce, in perfetta buona fede e in base ad un criterio di ragionevolezza, se riconoscere o meno al Cliente un Credito di Servizio. Qualora Fornitore accertasse che al Cliente spetta un Credito di Servizio, Fornitore 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 Fornitore costituiscono l'unica ed esclusiva base per il computo degli eventuali Crediti di Servizio.

6. Limitazioni

- 6.1 Oltre al rispetto degli obblighi indicati nel Contratto, prerequisiti alla possibilità di garantire gli SLA per Fornitore sono i seguenti:
 - 6.1.1 Disponibilità dei referenti del Cliente (e/o personale tecnico del Cliente) nei casi in cui il loro intervento sia necessario;
 - 6.1.2 facoltà di accedere ai locali in cui è fisicamente installato il Sistema o parti del Sistema.

Il mancato rispetto dei requisiti di cui sopra e degli obblighi del Contratto da parte del Cliente comporta una sospensione del calcolo dello SLA.

6.2 Oltre ai casi di esclusione espressamente previsti nel Contratto, in particolare nelle "Condizioni Generali di Contratto" e nelle "Recurring Services – Condizioni Generali di Contratto", non sono da considerarsi END i seguenti Problemi di Disponibilità:

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);

6.2.2 problemi dovuti a Servizi di Manutenzione di cui all'Art. 7;

6.2.3 problemi dovuti al tempo effettivamente impiegato da Fornitore per terminare la Manutenzione, comprensivo anche del tempo impiegato per effettuare interventi particolari o comunque necessari per il corretto funzionamento dei Servizi;

6.2.4 problemi dovuti al tempo necessario per il recupero dei dati;

6.2.5 problemi dovuti a errata comunicazione da parte di sistemi di monitoraggio e controlli interni o esterni;

6.2.6 problemi imputabili ad altri motivi che non sono di pertinenza di Fornitore o che si protraggono a causa di essi, come malfunzionamento del Sistema la cui risoluzione richiede un intervento del produttore e/o l'invio del componente al produttore.

Fornitore non sarà responsabile per gli eventi sopra elencati, ed i Prezzi relativi ai corrispondenti Servizi sono pertanto esclusi anche dal calcolo dei Corrispettivi Applicabili e dei Crediti di Servizio.

6.2.7 ogni altra limitazione specificata nello SLA Addendum relativi al Servizio in questione.

6.3 L'importo massimo dei Crediti di Servizio complessivamente erogabile al 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 del Sistema, vengono pianificate regolari finestre di manutenzione che, di norma, hanno luogo al di fuori dell'Orario di Lavoro Ordinario. Fornitore 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 Fornitore, a seconda dei casi e senza conseguenza alcuna, laddove la particolarità dell'intervento lo richieda.

7.2 Qualora vi fosse urgente necessità, Fornitore 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 Fornitore, non sussiste alcun diritto in merito ad esse. Fornitore 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.