

ACCORDO SUL LIVELLO DI SERVIZIO

L'Accordo sul Livello di Servizio descrive gli indicatori del livello di servizio nonché i livelli di servizio applicabili ai Servizi Cloud ed è parte integrante dei Contratti Software e dell'ORDINE e/o PREVENTIVO. In caso di conflitto tra i termini e le condizioni del dell'ORDINE e/o PREVENTIVO e le disposizioni del presente "Accordo sul Livello di Servizio", prevarranno le presenti disposizioni dell'Accordo sul Livello di Servizio.

DISPONIBILITÀ CLOUD SAAS

- Le "Disponibilità" descritte sono calcolate sulla base degli orari di effettiva attivazione del servizio Cloud SaaS così come definiti nel documento al link [2_DS Cloud Limiti-di-utilizzo.pdf](#) nel quale si distingue tra la versione "SERVIZIO SAAS - BASE" (attivazione dalle ore 07.00 alle ore 22.00 per ciascun giorno della settimana) e versione "SERVIZIO SAAS AVANZATO" (attivazione dalle ore 00.00 alle ore 24.00 di ciascun giorno della settimana).
- La "Disponibilità" (ovvero quando i Servizi Cloud sono accessibili) è calcolata come i minuti totali in un mese meno il numero di minuti di Manutenzione Programmata più Minuti di Inattività in quel mese diviso per i minuti totali in un mese meno il numero di Minuti di Manutenzione Programmata in quel mese. Il risultato della divisione dev'essere moltiplicato per 100, in modo che la Disponibilità sia espressa in percentuale.
- "Minuti di Inattività" indica il numero di minuti in un mese in cui il tenant di produzione dei Servizi Cloud non è stato disponibile. I Minuti di Manutenzione Programmata o i Minuti Esclusi (come definiti di seguito) non sono considerati Minuti di Inattività.
- "Minuti di Manutenzione Programmata" indica i minuti totali in un mese associati alle finestre di manutenzione.

Il Cliente ha diritto ai Crediti sul Livello di Servizio di seguito previsti se la Disponibilità in un mese non è pari o superiore al 90%. Per gli ambienti a singolo tenant* (una singola istanza dei Servizi Cloud disponibile per un solo Cliente), i Crediti sul Livello di Servizio sono previsti solo per una Disponibilità inferiore al 85% con le medesime proporzioni di riduzioni previste nei 4 livelli indicati di seguito per il multi-tenant.

- Disponibilità Credito sul Livello di Servizio (% del Corrispettivo di Abbonamento mensile pro quota)

90,00% - 89,00%	5%
89,00% - 88,00%	10%
88,00% - 85,00%	15%
Inferiore al 85,00%	20%

I Crediti sul Livello di Servizio per il Corrispettivo di Abbonamento corrisposto su base annuale si baseranno su una tariffa equivalente a quella pro quota mensile. Per esempio, un Credito sul Livello di Servizio del 5% su un Corrispettivo di Abbonamento annuale costituirà il 5% di 1/12 del Corrispettivo di Abbonamento annuale. I Crediti sul Livello di Servizio saranno applicati alla successiva fattura relativa al Corrispettivo di Abbonamento del Cliente oppure, se il Cliente ha già saldato l'ultima fattura prevista da questo Contratto, saranno versati al Cliente entro trenta (30) giorni di calendario dalla data in cui il credito è maturato. I Crediti sul Livello di Servizio sono disponibili solo per gli ambienti di produzione.

Nel caso in cui la Disponibilità per l'ambiente di produzione sia inferiore al 85% per tre (3) mesi consecutivi o quattro (4) mesi in un periodo di dodici (12) mesi (un "Evento Scatenante"), il Cliente potrà, entro sessanta (60) giorni da tale Evento Scatenante, risolvere il Modulo d'Ordine in questione, nel qual caso, al posto dei Crediti sul Livello di Servizio (non già applicati), il Cliente riceverà un rimborso rateale di eventuali Corrispettivo di Abbonamento già pagate, applicabili alla parte inutilizzata del Periodo di Abbonamento in corso, a partire dalla data in cui decorre la risoluzione del Modulo d'Ordine.

I rimedi di cui sopra sono gli unici a disposizione e sostituiscono tutti gli altri rimedi, in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di Disponibilità applicabili.

Il Fornitore fornirà al Cliente un report denominato WM Availability Metrics (WMAM) messo a disposizione di Azure, relativo al mese se, entro trenta (30) giorni dalla fine di tale mese, il Cliente invierà una richiesta scritta per tale report al reparto tecnico del Fornitore alla mail assistenza@datasmartitalia.it. Una volta fornito al Cliente il report WMAM della Disponibilità, il Cliente ha trenta (30) giorni a disposizione per richiedere un Credito sul Livello di Servizio (richiesta che deve essere fatta per iscritto); alla ricezione di tale richiesta, il Fornitore discuterà con il Cliente sia il report che la richiesta dei Crediti sul Livello di Servizio.

Ai Fini della Disponibilità, eventuali minuti di indisponibilità provocati da uno dei fattori di seguito indicati ("Minuti Esclusi") non saranno conteggiati come Minuti di Inattività.

- Interruzioni dovute a Eventi di Forza Maggiore;
- Interruzioni attribuibili ad azioni od omissioni del Cliente o dei suoi appaltatori, fornitori diversi o Utenti autorizzati;
- Periodi di inattività su richiesta del Cliente;
- Interruzioni dovute all'apparecchiatura, al software o ad altra tecnologia del Cliente e/o ad apparecchiatura di terzi che non sia sotto il controllo del Fornitore;
- Interruzioni originate da insufficienza di risorse Cloud SaaS contrattualizzate rispetto alle esigenze di risorse richieste per le effettive elaborazioni del Servizio SaaS. In particolare, devono considerarsi minuti esclusi tutti i tempi intercorrenti tra il momento di riscontro della mancanza di risorse necessarie alle elaborazioni ed il loro aggiornamento, riconfigurazione e riattivazione in produzione da realizzarsi nelle modalità descritte nel documento [2_DS Cloud Limiti-di-utilizzo.pdf](#);
- Interruzioni dovute alla mancanza di connessione del Cliente e/o al mancato funzionamento dei "connettori" esterni e/o interni sia standard che personalizzati per ogni causa o motivazione;
- Estensioni o interfacce distribuite tramite l'interfaccia utente o gli strumenti standard inclusi nei Servizi Cloud generalmente disponibili;

- Personalizzazioni del software e/o di sue componenti;
- Interruzioni dovute a problematiche intervenute su Azure di responsabilità di Microsoft che non siano sotto il controllo del Fornitore;
- Riduzione delle prestazioni dovute all'uso dei Servizi Cloud da parte del Cliente in eccesso rispetto all'ambito delle restrizioni d'uso.

LIMITAZIONE DEI SERVIZI CLOUD

In caso di eccessiva domanda, il Fornitore può accodare o dare priorità alle richieste per garantire le prestazioni del sistema a tutti i Clienti senza limitare la Disponibilità, fermo restando che quanto sopra non solleva il Fornitore dall'obbligo di fornire un'adeguata infrastruttura informatica per i Servizi Cloud. Il Fornitore ciroscriverà le limitazioni in termini di tempo e di portata nella misura ragionevolmente possibile in base alle circostanze.

MANUTENZIONE

Il Software On Premise e/o in Cloud SaaS sono soggetti a servizi di manutenzione programmate. In condizioni operative standard, si stima che ogni istanza di una finestra di manutenzione programmata si estenda a un massimo di sei (6) ore. Anche se la maggior parte della manutenzione può essere completata entro le finestre di manutenzione programmate, in alcune situazioni urgenti, deve essere eseguita al di fuori delle finestre di manutenzione programmate (intervento critico di manutenzione) per mantenere l'integrità e la sicurezza dei Servizi Software On Premise e Cloud SaaS. In questi casi, il Fornitore comunicherà al contatto indicato dal Cliente, l'intervento critico di manutenzione con il maggior anticipo tecnicamente possibile. Il Fornitore esegue anche interventi di manutenzione che non comportino tempi di inattività di volta in volta, anche al di fuori delle finestre di manutenzione programmata.

La manutenzione ordinaria è compresa nei canoni annuali di manutenzione e aggiornamento (Software in Licenza d'uso "On Premise") e nei canoni annuali di Servizio (Software a canone "On Premise" e/o Software a canone in ambiente "Cloud SaaS") ed, infine, nei canoni annuali di servizio e/o di manutenzione e aggiornamento delle singole componenti aggiuntive al software, qualora distintamente individuate,

La manutenzione straordinaria è esclusa da ogni contratto e canone Software e riguarda attività su richiesta del cliente e/o che esulano dalla normale messa in funzionalità del software e degli ambienti di servizio Cloud.

Cliente e Fornitore rimangono liberi di sottoscrivere specifiche policy di manutenzione che derogano in modo esplicito e per iscritto alle seguenti condizioni al fine di poter supportare specifiche esigenze tecniche del Cliente o del Fornitore.

- La Manutenzione Ordinaria comprende:
 - Interventi di risoluzione di errori, bug e malfunzionamenti dipendenti dalle tecnologie del Fornitore;
 - Aggiornamenti di sicurezza del software e degli ambienti/servizi di Servizio Cloud;
 - Aggiornamento delle componenti tecnologiche software alla versione più recente;
 - Aggiornamenti annuali delle dipendenze, delle librerie utilizzate;
 - Attivazione degli sviluppi periodici di miglioramenti e/o ottimizzazioni ordinari dei Servizi Cloud, del software e delle sue componenti.
- La Manutenzione Straordinaria comprende:
 - Interventi di risoluzione di errori, bug e malfunzionamenti dipendenti da cause estranee al Fornitore;
 - Attività di back up e ripristino di dati, report e componenti tecnologiche, anche in cloud, dipendenti da cause estranee al Fornitore e/o dipendenti da modifiche o cambiamenti dell'ambiente sistemistico di installazione;
 - Reinstallazione del software e delle sue componenti tecnologiche, anche in cloud, dipendenti da cause estranee al Fornitore;
 - Interventi su esecuzioni anomale o errate di importazione dipendenti da cause estranee al Fornitore;
 - Con specifico riferimento ai Connettori dati e alle componenti API di collegamento del software alle fonti dati del cliente, rientrano nella manutenzione straordinaria:
 - Le modifiche o lo spostamento del connettore e la sua riconfigurazione per cause estranee al Fornitore;
 - Le richieste di recupero o avvio manuale specifico dei dati;
 - I cambiamenti del connettore del Fornitore dovuti ad una modifica del codice dell'API del Cliente;
 - L'aggiunta, la modifica o la rimozione delle strutture e/o dei campi delle tabelle connesse;
 - L'aggiunta e/o la modifica del metodo di recupero e di importazione dei dati (ad esempio completo o incrementale);
 - La modifica delle chiavi primarie d'importazione nelle tabelle;
 - Le attività di miglioramenti nella velocità di esecuzione che non rientrino nelle attività di manutenzione ordinaria;
 - La creazione di un'interfaccia grafica per la configurazione dell'utente relativo al file di configurazione;
 - Le attività di attivazione e configurazione del connettore "on-demand" e/o "di gruppo".

La Manutenzione di emergenza comprende tutti gli interventi, ordinari e straordinari, che incidono in modo significativo sulla produttività, funzionamento, esecuzione del software e dei servizi Cloud atti ad arrecare un danno economico-prestazionale o di sicurezza al Cliente o al Fornitore

- I livelli di manutenzione garantiti sono:
 - Manutenzione ordinaria minima garantita: 2 volte l'anno – senza necessaria richiesta di intervento al Cliente;
 - Manutenzione straordinaria: tempi di intervento dalla richiesta del caso all'intervento del Fornitore – 5 giorni lavorativi, non festivi, negli orari dalle 8 alle 18 (GMT+00:01);
 - Manutenzione di emergenza: tempi di intervento dalla richiesta del caso all'intervento del Fornitore – 4 ore lavorative, nei giorni non festivi, negli orari dalle 8 alle 18 (GMT+00:01).

Gli interventi fuori dai livelli di servizio indicati, potranno subire delle maggiorazioni di tariffa da definire specificatamente e per iscritto in accordo tra le Parti.

BACKUP, CONTINUITÀ AZIENDALE/PIANO DI RIPRISTINO IN CASO DI EMERGENZA

Il Fornitore esegue regolarmente dei back-up dei Server (completo giornaliero) e dei database dei Clienti (differenziali ogni 12 ore, sette giorni di punti di ripristino, periodo dati recuperabili sino ad un massimo di 1 anno) gestiti dal Fornitore e garantiti dai Servizi Microsoft Azure Cloud, realizzati al fine di poter ripristinare dati e software in caso di emergenza. I back-up vengono replicati in centri dati distribuiti a livello geografico nella stessa regione in cui è fornito i Servizi Cloud. I back-up dei database in Cloud avviati dal Fornitore sono finalizzati esclusivamente al recupero dati in caso di perdita degli stessi (ossia non sono intesi per soddisfare i requisiti interni o legali di conservazione dei dati del Cliente) e il Cliente può fare richiesta di ripristino dei dati tramite casi di supporto.

- Recovery Point Objective (Obiettivo in termini di punto di ripristino): Il Recovery Point Objective ("RPO") è la quantità accettabile di dati persi misurata in termini di tempo, ed è il punto temporale a cui i dati saranno recuperati. I livelli di servizio includono un RPO di al massimo di ventiquattro (24) ore.
- Recovery Time Objective (Obiettivo in termini di durata del ripristino): Il Recovery Time Objective ("RTO") è l'intervallo di tempo che intercorre tra la dichiarazione di un caso di emergenza e il ripristino dei Servizi Cloud. Il server di ripristino in caso di emergenza sarà operativo entro un RTO di ventiquattro (24) ore realizzabile negli intervalli di tempo così come definiti precedentemente per la Manutenzione Straordinaria.

SUPPORTO

SERVIZI DI SUPPORTO

Il Fornitore fornisce un accesso online 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno tramite sistema di ticketing, che offre servizi quali la registrazione, il monitoraggio e la gestione dei casi online.

RISOLUZIONE DEI CASI DI SUPPORTO

• 2.1 Avvio di un Caso

Il Cliente può contattare via mail il team di Supporto del Fornitore all'indirizzo assistenza@datasmartitalia.it oppure registrare un caso online tramite il sistema di ticket del Fornitore per avviare una Richiesta di supporto, di seguito definita "caso". La definizione generale di un caso di supporto è quella di un singolo problema o sintomo riproducibile, una richiesta di assistenza o una domanda correlata al Software e/o ai Servizi Cloud.

Per garantire una risposta tempestiva a un caso di Supporto, il Cliente dovrà fornire le seguenti informazioni:

- (a) le specifiche di riconoscimento del Cliente e del proprio modulo di acquisto;
- (b) i dettagli del caso di Supporto, inclusi i messaggi di errore e le fasi di riproduzione dell'errore, se presenti, le schermate e gli esempi di output applicabili
- (c) la descrizione di impatto e frequenza del caso.

• 2.2 Livelli di Priorità

Il Cliente e il Fornitore useranno un ragionevole buon senso professionale e buona fede per individuare la priorità del caso secondo le descrizioni dei livelli di priorità.

• 2.3 Risposta

Il Fornitore dovrà compiere sforzi commercialmente ragionevoli per soddisfare gli Obiettivi di Risposta di seguito elencati.

L'"Obiettivo di risposta" sono realizzati negli intervalli di tempo così come definiti in precedenza per le Manutenzioni.

• 2.4 Risoluzione

Una risoluzione comprende, senza limitazioni, una risposta a un caso; una correzione del codice; il rilascio di una patch per il software; una modifica a un processo operativo; una soluzione alternativa commercialmente ragionevole. La risoluzione di un caso di supporto è spesso un processo iterativo che dipende da molte variabili. A volte, la determinazione della causa principale la risoluzione di un caso richiedono la collaborazione e la risoluzione dei problemi da parte del Supporto del Fornitore e il Cliente. La natura di questo processo rende difficile garantire una soluzione totale del caso ovvero fornire tempi di risoluzione specifici. Man mano che il Fornitore porta avanti il processo di risoluzione dei problemi fornisce anche aggiornamenti regolari e si impegna per consentire al Cliente di continuare la propria attività.

• 2.5 Riassegnazione

La maggior parte dei casi di Supporto si risolvono al meglio tramite le procedure operative standard del Fornitore. Se il caso richiedesse competenze specifiche differenti o urgenze particolari di priorità da quelle gestite dal Supporto del Fornitore, il Cliente accetta ed il Fornitore potrà rivolgersi esternamente tramite propri fornitori qualificati per la risoluzione del caso.

• 2.6 Modifiche

Il Fornitore si riserva il diritto di modificare periodicamente le descrizioni del Supporto di cui sopra siano soggette a modifiche periodiche, eventuali modifiche non comporteranno alcuna diminuzione sostanziale del Supporto fornito al Cliente.