

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio INEVS (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Tech Monitor srl ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Tech Monitor srl ed il Cliente stesso. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

2. Validità e durata dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Tech Monitor srl si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento, impegnandosi a comunicarlo preventivamente tramite email all'indirizzo email indicato al momento dell'ordine e al primo accesso al software successivo alla modifica dello stesso.

Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione in area riservata.

In tale ipotesi è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto in essere se determinato dal contratto stesso.

3. SLA di funzionalità operativa

Tech Monitor srl farà ogni ragionevole sforzo per garantire i livelli di funzionalità sotto riportati:

A) Accessibilità al software

Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet al software.

La completa inaccessibilità tramite rete internet per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

B) Servizio di invio email

Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità all'invio di email attraverso il sistema.

Il mancato funzionamento della funzionalità di invio, proprio come mancanza del tasto che effettua l'invio stesso per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

4. Manutenzione programmata

4.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Tech Monitor srl per mantenere la funzionalità delle risorse del servizio stesso; essa è ordinaria e straordinaria.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Tech Monitor srl al Cliente con un preavviso minimo di 24 ore a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Tech Monitor srl si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale del Cliente.

5 Rilevamento guasti e/o anomalie

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie al servizio del cliente saranno segnalate dal Cliente stesso tramite call center e segnalando il n. di contratto o tramite posta certificata; ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal

sistema di monitoraggio di Tech Monitor srl.

5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Tech Monitor srl 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;

5.3. Il monitoraggio di Tech Monitor srl viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365;

6. Crediti

6.1. Ai sensi del presente SLA Tech Monitor srl riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata - nei trenta giorni precedenti al disservizio.

6.2. Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Cliente deve rivolgere richiesta tramite posta certificata, documentando al meglio il disservizio stesso entro 10 giorni dall'accaduto. I crediti riconosciuti da Tech Monitor srl saranno liquidati esclusivamente scalando il relativo importo dalla fattura successiva.

7. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Tech Monitor srl di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Tech Monitor srl (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza atti ad evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del servizio. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso minimo di 1 ora;
- indisponibilità o blocchi al servizio imputabili a:
 - a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
 - b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
 - c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
 - d) cause che determinano l'inaccessibilità, imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Tech Monitor srl e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).