



ALLEGATO B

SERVICE LEVEL AGREEMENT

REVISIONE 5 DEL 24 MAGGIO 2018

1. PREMESSA

Il presente accordo impegna la Società per quanto riguarda, le modalità di segnalazione dei vari problemi legati all'utilizzo di Software Beenomio da parte del CLIENTE, i tempi di presa in carico ed infine le relative modalità di risoluzione. Questo accordo è valido solo ed esclusivamente nel caso in cui il CLIENTE abbia sottoscritto regolare contratto di Assistenza e che tale contratto di Assistenza sia in corso di validità. Ove non diversamente specificato, la durata del contratto di Assistenza è di 12 (dodici) mesi a partire dalla data della sua sottoscrizione. Il contratto di Assistenza giunto a scadenza s'intende tacitamente rinnovato per ulteriori 12 (dodici) mesi alle condizioni ed ai prezzi di listino vigenti al momento del rinnovo, salvo che Beenomio o il CLIENTE non comunichino la propria volontà di non rinnovare il contratto a mezzo raccomandata AR almeno sessanta (60) giorni prima della scadenza.

Il servizio di Assistenza Beenomio comprende:

1.1 Intervento remoto, telefonico, "VOIP", videoconferenza, desktop remoto, terminal server, VPN o altra modalità remota, per risolvere problemi operativi sulle funzionalità Software attive presso il CLIENTE e coperte da contratto.

1.2 Applicazione di tariffe a costo ridotto in caso di intervento del nostro personale tecnico presso la sede del CLIENTE.

Il prospetto delle funzionalità Software coperte dal contratto di Assistenza, il prezzo del Servizio di Assistenza, la tipologia di Servizio ed il costo degli interventi 'on-site' sono quelli presentati tramite offerta separata o quelli indicati nella fattura commerciale emessa contestualmente alla firma dell'offerta. La prestazione oggetto del contratto di Assistenza Software viene fornita esclusivamente al CLIENTE intestatario della relativa licenza d'uso. La licenza d'uso è prioritaria al contratto di Assistenza.

Il prezzo previsto nel contratto di Assistenza è relativo all'utilizzo di un numero concordato di "Ticket" di Assistenza consistente in un intervento di 1h (un'ora) o frazione di ora. Interventi di durata superiore comporteranno l'addebito di ulteriori Ticket a copertura della durata stessa oppure saranno oggetto di fatturazione separata con applicazione della tariffa Ticket concordata.

Per quanto riguarda l'infrastruttura e solo in caso di installazione del software su Cloud pubblico (ovvero in caso di installazione di almeno una delle componenti della piattaforma BeeLEAN su infrastruttura messa a disposizione da Beenomio) , Beenomio si avvale di server resi disponibili da Cloudfitalia. Cloudfitalia garantisce un proprio livello di servizio, pubblicato e disponibile sul sito web Cloudfitalia. Alla data di stesura del presente accordo, il gestore del Data Center garantisce:

- disponibilità target 99,95%.
- tempo di ripristino: target 4 ore
- servizio di Assistenza e Manutenzione 24 ore su 24, 7 giorni su 7, accessibile mediante Help Desk in lingua italiana ed inglese.

E' possibile tuttavia sottoscrivere separatamente livelli di servizio personalizzati in funzione della continuità richiesta dal CLIENTE.

2. SEGNALAZIONE E PRESA IN CARICO

Il problema/segnalazione esposto deve essere chiaramente descritto e riproducibile nella modalità definita dal sistema di gestione dei Ticket. Il CLIENTE dovrà compilare correttamente il Ticket di Assistenza, allegare fotografie

leggibili e tutta la documentazione necessaria e sufficiente a riprodurre il problema. In ogni caso, ciascun Ticket verrà preso in esame da un coordinatore interno al CLIENTE, che potrà risolvere autonomamente la segnalazione oppure decidere di inoltrarla a Beenomio. Nel caso in cui l'anomalia non sia riproducibile Beenomio è tenuto a darne esplicita comunicazione al CLIENTE. Il CLIENTE si farà carico di fornire tutte le informazioni necessarie a riprodurre l'anomalia, anche mettendo a disposizione una connessione remota ai propri server e/o device utente. Si definisce "presa in carico" l'analisi della problematica esposta, la definizione da parte di Beenomio della gravità oggettiva e la definizione delle azioni successive (soluzione della problematica e chiusura del Ticket).

- Beenomio garantisce un servizio di presa in carico attivo nei giorni feriali che vanno dal lunedì al venerdì. Sono invece esclusi e quindi non lavorativi per Beenomio tutti i sabati e le domeniche e le altre festività di calendario.

- Gli orari lavorativi garantiti sono dal lunedì al giovedì dalle ore 8,30 alle 13,00 e dalle 14,30 alle 17,00.

- Beenomio comunicherà i periodi di chiusura del servizio di Assistenza, quali ad esempio i giorni di ferie in agosto, dicembre, gennaio, i giorni di ferie durante tutto l'anno (ponti festivi), il giorno di patrono, etc.

- Tutte le segnalazioni dovranno pervenire a Beenomio via internet da parte di un responsabile interno incaricato dal CLIENTE, tramite Ticket o tramite e-mail all'indirizzo concordato con Beenomio o indicato nel sito web di Beenomio.

- La "presa in carico" decorre dall'inizio dell'orario di lavoro come sopra descritto, ovvero dalla prima ora utile lavorativa, se la segnalazione è stata inserita notte tempo o in un giorno festivo, o in un giorno di chiusura feriale dichiarato.

- Verrà privilegiata la segnalazione scritta via internet con evidenza e note della casistica esposta da parte del CLIENTE, rispetto alla telefonata generica.

- La Società prevede per la presa in carico di una segnalazione, oltre al livello base d'ingresso (Ticket via internet), il livello accessibile via e-mail o centralino telefonico della Società con cui accedere al "responsabile Assistenza", per dare evidenza immediata di una eventuale urgenza, in caso di una segnalazione appena inserita o anche in caso di riapertura.

- In caso di mancanza di chiarezza del problema esposto e di segnalazione che necessiti di informazioni da parte del CLIENTE per verificare e capire il problema, la segnalazione si intenderà completata e chiusa con la richiesta di informazioni integrative o con la richiesta di chiarimenti sul problema. La segnalazione quindi sarà riaperta da Beenomio con una nuova segnalazione nel momento in cui Beenomio a suo insindacabile giudizio sarà in possesso delle informazioni necessarie e potrà iniziare il lavoro di analisi del problema.

- L'intervento avverrà con i tempi indicati nel prospetto seguente. Il Tempo di presa in carico è espresso in ore lavorative (24 ore lavorative corrispondono a tre giorni lavorativi di 8 ore ciascuno).

Livello Gravità	Tipo Problema	Tempo presa in carico
4 – Critica BLACK CODE	Il sistema non permette erogazione del servizio alla totalità delle utenze.	4 ore
3 – Alta RED CODE	Il sistema risulta funzionante parzialmente ma garantisce i servizi essenziali e/o con livelli di performance degradati.	8 ore
2 – Normale YELLOW CODE	Il sistema è funzionante ma risultano attivi degli alert che necessitano l'attivazione del supporto. Il problema ha impatto limitato sul sistema e le ordinarie attività operative possono procedere senza pregiudicare i risultati e/o conseguenze legali/fiscali. Le conseguenti attività di correzione devono essere pianificate al più presto.	24 ore
1 – Bassa GREEN CODE	Il sistema è funzionante. Il problema non ha impatto sul sistema o si tratta di una proposta di miglioramento. Le conseguenti attività possono essere pianificate senza urgenza.	40 ore

3. GARANZIE

Beenomio dovrà garantire il rispetto della presa in carico all'interno delle relative Gravità per il 90% dei casi. Le segnalazioni del CLIENTE altresì dovranno essere "coerenti" alla gravità nel 90% dei casi. In caso di malfunzionamento del Software, Beenomio potrà decidere a proprio insindacabile giudizio di non addebitare al CLIENTE il costo del Ticket di assistenza; questa circostanza potrà verificarsi qualora sia rilevabile che il problema non è correlato alla specifica configurazione Software richiesta dal CLIENTE bensì a malfunzionamento di una delle componenti software standard della piattaforma BeeLEAN.

4. REGOLE, CONTEGGI E VERIFICHE SULLA PRESA IN CARICO DEI SERVIZI CENTRALI

Come base dati per eventuali analisi si intende il Database segnalazioni di Beenomio.

- E La verifica delle performance del SLA verrà fatta annualmente.
- EE La verifica delle performance verrà fatta sul 90% dei casi escludendo dallo studio e dal conteggio gli estremi o casi

5. ESCLUSIONE E LIMITAZIONE DEI SERVIZI

Beenomio non sarà obbligato in alcun caso a completare o chiudere la segnalazione in tempi prestabiliti né sarà obbligato al risultato indicato o atteso dal CLIENTE. La segnalazione si intenderà completata o chiusa nelle modalità indicate da Beenomio e a insindacabile giudizio di Beenomio. Beenomio non sarà obbligato a rendere i Servizi previsti qualora l'intervento sia richiesto dal CLIENTE in seguito ad incidente, negligenza, uso improprio, erronea programmazione, interruzione o fluttuazione nell'erogazione dell'energia elettrica, od altre cause conseguenti ad uso anomalo della Infrastruttura o del Software.

Eventuali applicazioni "mission critical" sulle quali il CLIENTE intenda richiedere garanzie espresse di ripristino della erogazione del servizio entro tempi prestabiliti (presa in carico, completamento e chiusura della segnalazione) verranno valutati singolarmente e saranno oggetto di sottoscrizione di accordo separato tra Beenomio ed il CLIENTE.

Beenomio non sarà obbligato a rendere i Servizi previsti qualora il Software sia stato modificato, mantenuto o riparato, o se tali attività vengano tentate da personale non di Beenomio senza il preventivo consenso scritto dello stesso. Beenomio non sarà obbligato a rendere i Servizi previsti nell'Ordine di Acquisto qualora la richiesta di erogazione degli stessi pervenga oltre 12 mesi dalla data dell'Ordine di Acquisto. Beenomio non assicura la prestazione di assistenza software e tecnica nei casi di forza maggiore o altre cause non imputabili a Beenomio. Beenomio non riconosce intese o promesse verbali fatte dai suoi rappresentanti o collaboratori e non trascritte e sottoscritte sul presente contratto.

Salvo i casi di dolo o colpa grave, Beenomio non presta alcuna garanzia in ordine ai Servizi resi anche relativamente ai risultati di tali Servizi e la loro rispondenza ad uno specifico scopo. Beenomio non assume alcuna responsabilità per danni diretti o indiretti subiti dal CLIENTE o da terzi in relazione ai Servizi resi, compresi, tra gli altri, danni derivanti da eventuali perdite di dati o informazioni di qualsiasi natura e/o malfunzionamenti e/o scarsa efficienza del Software. Qualora Beenomio, se previsto nell'Ordine di Acquisto, presti i Servizi a terzi clienti del CLIENTE, quest'ultimo si impegna a tenere il Fornitore manlevato ed indenne da ogni e qualsiasi responsabilità, perdita, costo o danno