

### 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 dei SERVIZI garantiti dai contratti 888DOWNLOAD, 888SERVICE, 888HOSTING, 888SAAS e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra 888SP ed il CLIENTE. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra 888SP e CLIENTE con le modalità previste nelle "Condizioni generali di fornitura". Il presente SLA si applica separatamente a ciascun CLIENTE e per ciascun contratto.

### 2 - Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni 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.

888SP si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del periodo di validità dello stesso ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA, che generano sempre un 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 alla pagina <http://www.888sp.com/infolegali/>. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al CLIENTE di recedere dal Contratto, con le modalità previste nelle "Condizioni generali di fornitura", entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA. In caso di recesso da parte del CLIENTE si applica la disciplina prevista dalle "Condizioni generali di fornitura".

### 3 - SLA di funzionalità operativa (solo per contratto 888HOSTING)

888SP ed i propri FORNITORI faranno ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata per il CLIENTE e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

- a) Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio:
  - Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
  - Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata per il CLIENTE.
- b) Infrastruttura virtuale creata ed allocata per il Cliente:
  - Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale.

### 4 - Manutenzione programmata (solo per contratto 888HOSTING)

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria, riguarda le attività svolte regolarmente da 888SP e dai suoi FORNITORI per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il SERVIZIO e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da 888SP al CLIENTE con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. 888SP ed i propri FORNITORI si impegnano 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 (solo per contratto 888HOSTING)

Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il SERVIZIO ovvero ai nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata per il CLIENTE, saranno segnalate dal CLIENTE aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina <http://ticket.888sp.it/>.

Guasti o anomalie possono essere segnalati dal CLIENTE, al servizio assistenza 888SP, 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

### 6 - Livello minimo di SERVIZIO

I SERVIZI di assistenza tecnica previsti dai contratti 888SERVICE e 888HOSTING sono forniti da tecnici qualificati 888SP nei limiti della loro disponibilità al momento della segnalazione ed erogati nei giorni ed orari riportati nelle "Condizioni generali di fornitura" (indicativamente dal lunedì al venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle 15:00 alle 18:00 - fatte salve festività nazionali, patronali e chiusure per ferie aziendali).

Lo SLA prevede un diverso grado di reazione, in termini di velocità di risposta da parte del supporto tecnico di 888SP, secondo una scala di classificazione basata sulla gravità di quanto segnalato, come riportato nell'allegata Tabella 1 - Criticità e tempi di risposta.

Le attività di gestione della segnalazione vengono così definite:

- **Presenza in carico:** si concretizza con la comunicazione, al CLIENTE, di presa in carico della segnalazione da parte del sistema automatico di registrazione dei ticket di richiesta assistenza; successivamente alla presa in carico, laddove il segnalatore non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, verrà comunque inviata al CLIENTE una comunicazione, tramite e-mail o PEC, relativa al tentativo di contatto;
- **Risposta:** è espressa in ore lavorative dal momento del primo contatto successivo alla presa in carico e consiste nella comunicazione al CLIENTE di una risposta esaustiva o, in caso di criticità non classificata come generica, di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:
  - pianificazione attività di aggiornamento per la risoluzione dell'errore (se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva);
  - suggerimento di un'azione alternativa per aggirare l'errore (azione da considerarsi temporanea in attesa della soluzione definitiva che verrà rilasciata nei tempi concordati con il CLIENTE);
  - pianificazione attività di test e verifica;
  - apertura di una richiesta di funzionalità non previste nella release attualmente in uso;
  - formalizzazione relazione tecnica e/o valutazione economica per richieste di personalizzazioni o di ogni altro tipo d'intervento.

La classificazione delle singole segnalazioni nell'ambito delle tipologie sopra individuate verrà di volta in volta definita dal servizio di supporto tecnico di 888SP.

Al fine di una maggiore efficienza del servizio di assistenza e manutenzione, 888SP ha attivato un sistema informatizzato di raccolta delle segnalazioni che, tramite apposito ticket, permette al richiedente l'apertura della segnalazione, la contestualizzazione di tutte le informazioni necessarie ad individuare il problema e le circostanze in cui si verifica oltre al monitoraggio dei tempi presa in carico e di risposta. Le richieste di assistenza non comunicate attraverso il sistema informatizzato non rientrano nel livello

minimo di servizio (SLA) e pertanto non saranno soggette all'art. 7 del presente SLA.

## 7 - Inadempienze, penalità

888SP garantisce i livelli minimi di servizio stabiliti all'art. 6 del presente SLA.

Sono altresì considerati inadempimenti:

- la mancata comunicazione della presa in carico e della relativa risposta;
- il superamento dei tempi della presa in carico e della relativa risposta concordati, salvo cause di forza maggiore o impedimenti imputabili al CLIENTE.

In caso di ritardo nell'esecuzione degli interventi ovvero di inadempimento anche parziale degli obblighi previsti dal presente SLA, il CLIENTE, previa comunicazione scritta a 888SP delle infrazioni accertate, si riserva la facoltà di procedere all'applicazione delle seguenti penali:

- inosservanza dei tempi di presa in carico dell'intervento richiesto: per ciascuna ora di ritardo il CLIENTE potrà decidere di applicare la penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo annuale del contratto, che non potrà superare il 10% dell'importo annuale complessivo.
- inosservanza dei tempi di risposta dell'intervento richiesto: per ciascuna ora di ritardo il CLIENTE potrà decidere di applicare la penale pari al 2‰ (due per mille) del corrispettivo annuale del contratto, che non potrà superare il 20% dell'importo annuale complessivo.

La somma individuata come penale verrà detratta dai crediti di 888SP.

In generale, le modalità di contestazione ed accertamento propedeutiche alle garanzie espresse nel presente articolo, saranno gestite secondo la seguente modalità: le richieste di penali e le altre azioni descritte nei punti precedenti potranno essere applicate previa contestazione scritta dell'addebito, inviata tramite raccomandata A/R oppure PEC, ed andranno valutate le contro-deduzioni addotte da 888SP e da questa comunicate al CLIENTE nel termine massimo di 15 giorni naturali consecutivi dal ricevimento della stessa contestazione. In assenza di deduzioni nel termine sopra indicato le penali e le contestazioni espresse dal CLIENTE si intenderanno accettate. Le penali saranno applicate a valere sui crediti della Società 888SP derivanti dal presente contratto.

## 8 - Limiti di applicabilità dello SLA (solo per contratto 888HOSTING)

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 888SP e dei suoi FORNITORI di intervenire per eseguire le attività poste a carico della stessa 888SP (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 ad insindacabile giudizio di 888SP e dei suoi FORNITORI per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata al CLIENTE e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al CLIENTE a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;

- indisponibilità o blocchi dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata per il CLIENTE imputabili a:

- errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal CLIENTE;
- anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- inadempimento o violazione del Contratto imputabile al CLIENTE;

- anomalia o malfunzionamento del SERVIZIO, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del CLIENTE ovvero ad un cattivo uso del SERVIZIO da parte sua;
- mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del CLIENTE;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'infrastruttura virtuale creata e allocata per il Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di 888SP e dei suoi FORNITORI e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

## 9 - Forza maggiore

888SP dovrà comunicare per iscritto al CLIENTE, entro il termine di 48 ore dal momento in cui ne viene a conoscenza, il verificarsi di qualunque fatto o avvenimento giudicato evento di forza maggiore, o comunque al di fuori di ogni ragionevole controllo da parte di 888SP e che non implichi colpa o negligenza da parte sua, che renda impossibile il rispetto di quanto previsto dal presente SLA.

Se il ritardo nello svolgimento dei lavori è dovuto all'evento di forza maggiore, i tempi di intervento e di risoluzione del problema saranno prorogati per un periodo uguale al perdurare dell'impedimento oggettivo.

Criticità	Descrizione	Tempi di presa in carico	Tempi di risposta (*)
Bloccante	L'intera applicazione è indisponibile agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
Grave	Funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 8 ore lavorative	Entro 12 ore lavorative
Media	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili agli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
Lieve	Funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti	Entro 12 ore lavorative dalla richiesta	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta
Generica	Richiesta di assistenza generica/chiarimenti	Entro 24 ore lavorative dalla richiesta	Non applicabile

Tabella 1 – Criticità e tempi di risposta

*(\*) tempi garantiti fatti salvi cause di forza maggiore (es. indisponibilità del collegamento internet; indisponibilità delle linee telefoniche; problematiche sistemiche sull'ambiente HW e SW di base e d'ambiente etc.).*