

Allegato 1 – SLA

Contratto di fornitura del servizio Welcome2®

SLA delle funzionalità base

Il SaaS offerto da Welcome 2 Srl è tutelato da una Garanzia di Qualità denominata SLA (Service Level Agreement) che determina la percentuale di disponibilità/accessibilità pubblica del servizio sottoscritto con Welcome 2 Srl dal Cliente e, quindi, i termini di Garanzia presuppongono il corretto funzionamento del collegamento Internet che il Cliente ha contrattualizzato con terze Parti.

La percentuale di disponibilità/accessibilità pubblica di Welcome2® denominata "uptime", viene garantita, come minimo, al 98% ed è calcolata su base mensile (30 giorni).

Viene denominato "downtime" il lasso temporale di indisponibilità del servizio sottoscritto e viene calcolato a partire dalla presenza di un malfunzionamento delle infrastrutture di pertinenza di Welcome 2 Srl sino al momento in cui lo stesso risulta nuovamente disponibile.

Per queste eventuali interruzioni di fornitura del servizio verrà riconosciuto al Cliente, dopo le dovute verifiche, un rimborso economico riferito al canone del servizio sottoscritto secondo la seguente regola mensile: se l'uptime mensile è inferiore al 98% per ciascun downtime di servizio superiore a due (2) ore è esclusivamente dovuto all'Azienda Cliente un rimborso economico pari alla corrispondente quota di canone del servizio.

Non rientrano nella copertura SLA le interruzioni del servizio causate dalle seguenti motivazioni:

- malfunzionamento e/o errate configurazioni dei servizi di connessione ad Internet di qualsiasi natura, come già accennato, sottoscritti dal Cliente presso terze parti (fornitori servizi ADSL e/o linee dedicate-server remoti e/o servizi di hosting) o di qualsiasi altro sistema sorgente del flusso primario dello streaming
- malfunzionamento e/o interruzioni del servizio sulle dorsali di collegamento (backbone) gestite da carriers/internet providers terzi, non direttamente monitorabili da Welcome 2 Srl; in ogni caso Welcome 2 Srl si avvale di primari fornitori di servizi di "cloud computing" che, di fatto, minimizzano tali rischi
- malfunzionamento e/o interruzioni del servizio generate da cause di forza maggiore: calamità naturali, sabotaggio alle strutture, atti vandalici e/o di terrorismo e quant'altro non direttamente monitorabile da Welcome 2 Srl
- l'interruzione volontaria della fornitura del servizio da parte di Welcome 2 Srl atta a prevenire una violazione o il mancato rispetto dei termini relativi alle Policy di utilizzo Welcome2®, riportati anche nel presente accordo e delle limitazioni del servizio come, ad esempio, un numero e una dimensione degli allegati alla trasmissione non previsti
- manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata per il mantenimento della operatività ottimale dei servizi (upgrade alle strutture del network, modifiche e/o upgrade hardware e software); tali attività, non strettamente legate ad una cadenza periodica, solitamente vengono effettuate in fasi di scarso traffico (off-time), qualora tali azioni determinino l'interruzione del servizio, l'Azienda Cliente verrà avvertita con un congruo tempo di preavviso.

Funzionalità aggiuntive

Si definiscono "aggiuntive" le attività gestionali offerte a corredo delle funzionalità base della piattaforma Welcome2® (Help desk, gestione remota Smartdevice, ecc.) che hanno una formalizzazione specifica ed aggiuntiva rispetto al contratto standard di abbonamento.

Caratteristiche dell'attività di Help Desk

Help Desk di primo livello: è il front end telefonico e/o e-mail che prende in carico le domande formulate dagli utenti del sistema; nel caso di e-mail entro quindici (15) minuti; tali interlocuzioni vengono registrate singolarmente da tale funzione su Welcome2®.

Help Desk di secondo livello: è il front end che in back office prende in carico, su Welcome2®, entro una (1) ora, la domanda formulata dagli utenti del sistema a cui l'help desk di primo livello non ha potuto rispondere, impegnandosi a fornire la risposta entro ventiquattro (24) ore.

Copertura del servizio:

- da lunedì a venerdì: dalle ore 9.00 alle ore 18.00
- sabato: dalle ore 9.00 alle ore 13.00 (solo Email)

Welcome2 S.r.l.

Via Montagnano 34 - 00040 ARDEA (Rm)

Partita Iva N° 11848161003 - Tel +39 06 9199191 - Fax +39 069115272

http://www.welcome2.it - E-mail: info@welcome2.it

Sistema di monitoraggio delle attività di Help Desk: è previsto il monitoraggio delle attività su Welcome2® che consente di rendicontare mensilmente gli interventi per Azienda Cliente effettuati dal servizio di Help Desk tramite report sia di dettaglio, contenenti le informazioni relative alla chiamata, ai tempi di intervento e alla modalità con cui la chiamata è stata chiusa, sia di sintesi, contenenti i tempi medi di risposta del servizio, il numero di interventi e le percentuali di risposta alle chiamate.

SLA: il servizio di Help Desk viene valorizzato secondo "package" di richieste Cliente (100) su base annua; il massimo tempo di risposta ad una richiesta Cliente è ipotizzato in ventiquattro (24) ore; qualora il 5%, su base annua, delle risposte previste dal package abbia tempi di risposta superiori a ventiquattro (24) ore è esclusivamente dovuto all'Azienda Cliente un rimborso economico pari alla corrispondente quota del canone del package.

Welcome2 S.r.l.

Via Montagnano 34 - 00040 ARDEA (Rm)

Partita Iva N° 11848161003 - Tel +39 06 9199191 - Fax +39 069115272

<http://www.welcome2.it> - E-mail: info@welcome2.it