

Sixtema S.p.A.

Service Level Agreement (SLA)

1 NOVITÀ INTRODOTTE RISPETTO ALLA PRECEDENTE EMISSIONE

Versione/Release n°	1.0	Data Versione/Release	23/06/2021
Descrizione Modifiche	Nessuna		
Motivazioni	Prima Emissione		

2 DEFINIZIONI

Si riportano di seguito alcune definizioni generali utilizzate nel prosieguo del documento.

Termine	Definizione
CC	Customer Care Sixtema
Canali di contatto	Modalità di accesso al supporto erogato dal team CC Sixtema i cui riferimenti vengono comunicati alla attivazione del servizio ovvero alla conclusione del progetto di delivery di una soluzione
Segnalazione anomalia	Si intendono le segnalazioni inviate dal Cliente a Sixtema
Orario di servizio	Finestra oraria in cui viene calcolata la percentuale di disponibilità del Servizio
Orari di assistenza	<u>Orari lavorativi di ufficio</u> durante i quali Sixtema eroga il servizio di assistenza
Orari lavorativi di ufficio	Dal lunedì al giovedì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00. Il venerdì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 16:45
Giorni lavorativi	Dal lunedì a venerdì, festivi esclusi, secondo il calendario ABI
Tempo di presa in carico	Tempo che intercorre dal momento della ricezione della segnalazione da parte del Cliente al momento in cui Sixtema inizia a valutare il problema
Tempo di risoluzione	Tempo che intercorre dal momento di apertura della segnalazione al momento di chiusura del ticket sulla piattaforma di assistenza

TABELLA 1 | DEFINIZIONI



3 ATTIVITÀ DI ASSISTENZA

4.1 ASSISTENZA STANDARD

Il servizio di Customer Care comprende le seguenti attività:

- presidio dei canali di contatto;
- presa in carico e risoluzione delle anomalie segnalate;
- monitoraggio dei livelli di servizio;
- gestione application maintenance sui servizi attivati:
 - o correttiva, in relazione a malfunzionamenti;
 - o adeguativa, rispetto alla normativa;
- presidio e manutenzione dell'infrastruttura tecnologica.

4.2 ASSISTENZA OPZIONALE (NON INCLUSA NEL SERVIZIO)

Se richiesto, Sixtema valuterà e condividerà con il Cliente le modalità e i costi per la realizzazione o l'erogazione dei seguenti servizi opzionali:

- Realizzazione e fornitura di reportistica sulla gestione delle richieste di assistenza;
- Realizzazione di report ed estrazioni da Business Intelligence;
- Ripristino di dati e funzionalità con interventi massivi, dovuti ad errata gestione lato utente (a titolo esemplificativo e non esaustivo: errata generazione di deleghe per scadenza, modifica massiva delle deleghe in scadenza ecc.);
- Formazione utenti del Cliente;
- Attività professionali di tutoraggio e/o affiancamento sui servizi acquistati, in fasi successive al go-live;
- Attività di porting dati;
- Gestione application maintenance evolutiva, rispetto alle eventuali richieste di modifica da parte del Cliente (attività gestite tramite quotazione adhoc) sui servizi attivati.

4 SISTEMA DI TICKETING

Il Cliente per l'apertura e l'aggiornamento delle segnalazioni utilizzerà il sistema di ticketing messo a disposizione da Sixtema, tramite account e indirizzi di posta elettronica appartenenti al Cliente stesso. Attivazioni e disattivazioni di utenze sul sistema di ticketing sono gestite tramite i contatti forniti in sede di attivazione del Servizio.



5 SLA DI SERVIZIO

Nel presente documento sono riportati i Livelli di Servizio che Sixtema offre nei confronti del Cliente, relativamente alla disponibilità dei servizi oggetto della fornitura ed alla relativa attività di assistenza.

6.1 SLA DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Gli elementi rappresentativi degli SLA di disponibilità del servizio sono:

1. La finestra di disponibilità del servizio oggetto della fornitura in termini orari;
2. Disponibilità del servizio in termini percentuali nelle finestre di disponibilità.

I servizi Sixtema sono normalmente attivi e disponibili 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, fatto salvo per i periodi necessari alla manutenzione e alla gestione delle infrastrutture tecnologiche. Ogni fermo dei servizi verrà comunicato, salvo eccezioni o imprevisti, con congruo preavviso al fine di minimizzare gli impatti.

Sixtema si impegna a prestare i Servizi in conformità ai livelli di disponibilità per tipologia di Servizio come di seguito indicati. Tali indicatori saranno calcolati a partire da misurazioni effettuate in ambiente di esercizio tramite tool di monitoraggio. Sixtema inoltre ha predisposto processi e procedure organizzative volte a minimizzare downtime dei servizi stessi.

Categoria servizi	Orario di servizio ¹	Percentuale di disponibilità ²
Servizi data center	Dal lunedì al venerdì dalle 08:00 alle 18:00	98,0 %

TABELLA 2 | SLA DI DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

¹ L'*Orario di servizio* rappresenta la fascia oraria in cui viene verificata e calcolata la disponibilità del Servizio

² Le percentuali di disponibilità sono calcolate su base annua e sono misurate nelle finestre di disponibilità indicate in *Tabella 2*



6.2 SLA DI ATTIVITA' DI ASSISTENZA

L'assistenza di primo livello erogata da Sixtema nei confronti della struttura del Cliente, impegna Sixtema per quanto riguarda i tempi di presa in carico e di risoluzione dei vari problemi legati all'utilizzo del servizio oggetto della fornitura.

Le segnalazioni di anomalia dovranno pervenire attraverso il canale di assistenza indicato in sede di attivazione del servizio che consente al Cliente di aprire una richiesta di assistenza e che garantisce una corretta presa in carico della segnalazione.

I parametri utilizzati da Sixtema per garantire i livelli di Assistenza previsti sono:

- Tempo di presa in carico
- Tempo di risoluzione

La definizione della tipologia di gravità, rilevata da Sixtema, la presa in carico ed i tempi di risoluzione avvengono secondo i criteri e i tempi indicati nel seguente prospetto:

Livello gravità	Definizione	Tempo di Presa in carico ⁴	Tempo di Risoluzione ⁵
Bloccante	Il sistema non permette l'erogazione di un servizio alla totalità delle utenze	2 ore	16 ore
Alta	Il sistema risulta funzionante parzialmente, ma garantisce i servizi essenziali e/o con livelli di performance degradati	2 ore	24 ore
Media	Il sistema è funzionante ma risultano attive segnalazioni che necessitano della presa in carico. Tale problema ha impatto limitato sul sistema e le ordinarie attività operative possono procedere senza pregiudizio o conseguenze di tipo legale/fiscale	16 ore	36 ore
Bassa	Nessun impatto sulla operatività dei sistemi, ma le attività oggetto di segnalazione sono passibili di miglioramento	48 ore	Data concordata

TABELLA 3 | SLA DI ASSISTENZA

⁴ I tempi sono da intendersi in Orari di assistenza così come indicato in Tabella 1

⁵ I tempi sono da intendersi in Orari di assistenza così come indicato in Tabella 1



I tempi di presa in carico indicati in Tabella 3 vengono garantiti da Sixtema con tempistiche all'interno dei limiti previsti in una percentuale pari al 95% delle segnalazioni su base annua. I tempi di ripristino indicati in tabella vengono garantiti da Sixtema con tempistiche all'interno dei limiti previsti in una percentuale pari al 90% delle segnalazioni su base annua.



6 INDENNITÀ E PENALI

In caso di mancato rispetto degli SLA indicati nel presente documento, Sixtema si impegna a riconoscere, una penale pari al valore orario del canone annuale (canone annuo diviso 8760 ore) dei servizi contrattualizzati per ogni ora o frazione di disservizio eccedente gli SLA indicati con un minimo di 8 euro l'ora.

Sixtema non potrà essere ritenuta responsabile per inadempimento qualora si verificano eventi causati da forza maggiore, od altri eventi che esulano dal suo controllo diretto, dipendenti da fattori esterni di entità tale da vanificare le cautele adottate.

Sixtema sarà sollevata dal rispetto dei Livelli di Servizio sopraindicati a fronte delle seguenti potenziali condizioni:

- problemi causati da azioni o mancate azioni del Cliente, secondo quanto definito nel contratto;
- circostanze che costituiscano una situazione di disastro o evento di forza maggiore;
- interruzioni programmate da Sixtema e preventivamente accettate dal Cliente. Nello specifico Sixtema, ai fini di garantire la qualità del Servizio erogato, può pianificare fermidello stesso che devono comunque essere concordati ed accettati da parte del Cliente;
- indisponibilità o malfunzionamenti di Sistemi/Applicazioni in gestione al Cliente o di apparati (es. Network) che sono al di fuori del controllo di Sixtema e che impattano direttamente sui servizi erogati da Sixtema stessa;
- disservizi causati da terze parti, a titolo esemplificativo e non esaustivo: CRIF, CERVED, FASTWEB, WIND-TRE, TIM, VIANOVA;
- aumenti del 30% rispetto ai volumi operativi del Cliente non preventivamente concordati che comportino fermi e/o degni di performance del Servizio.



APPENDICE A – ELENCO DEI SERVIZI

Si elenca di seguito la lista dei servizi, raggruppati per categoria, che rientrano nel monitoring degli SLA oggetto del presente documento.

Categoria Servizi	Elenco Servizi
Servizi data center	Sistemi server fisici e virtuali ⁶

TABELLA 4 | ELENCO DEI SERVIZI

Le percentuali indicate in Tabella 2 si intendono per singolo servizio all'interno della categoria corrispondente e per Cliente nel caso di servizi dedicati ⁷.

⁶ Monitoraggio basato su verifica up-time, utilizzo RAM, CPU e storage

⁷ Servizi erogati mediante infrastruttura tecnologica, o parti di essa, predisposta ad hoc ed accessibile mediante URL applicativo specifico per singolo Cliente

