

MagNews Service Level Agreement (SLA)

Il presente documento definisce i livelli tecnici di servizio che Diennea si impegna a rispettare nei confronti del Cliente per il servizio “MagNews SaaS” (“Servizio”). I termini in maiuscolo presenti in questo documento e non qui definiti hanno lo stesso significato a loro attribuito nel Contratto in essere.

Il presente SLA integra le previsioni del Contratto tra le Parti.

Definizioni dei Key Performance Indicator (KPI)

KPI 1 - Continuità di servizio*

Per “continuità di servizio” si intende la percentuale mensile di tempo durante la quale il Servizio risulta correttamente funzionante**

La continuità di servizio è pari a: **99,3%**

KPI 2 - Presa in carico delle richieste di assistenza*

Tempi di presa in carico delle richieste di assistenza: 15min per le richieste telefoniche / 1h per quelle trasmesse via e-mail. La presa in carico è gestita come segue: dalle 9.00 alle 19.00 (orario italiano – GMT+1) dal lunedì al venerdì escluse le festività italiane.

Il Cliente può contattare l’assistenza Clienti di Diennea chiamando il numero (+39) 0546 066266 o inviando un’e-mail all’indirizzo helpdesk@magnews.it.

La risposta di un operatore alla richiesta di assistenza marca la presa in carico. I tempi di risoluzione dell’assistenza verranno indicati dall’Help Desk di caso in caso in base al tipo di supporto necessario.

Le richieste di assistenza prese in carico nei tempi indicati sono pari al: **98,0%**

KPI 3 - Interventi di manutenzione ordinaria*

L’attività di Manutenzione ordinaria programmata è comunicata con preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi rispetto all’effettuazione del relativo intervento.

Tempo di disservizio dovuto a interventi:

20 ore nell’anno solare e massimo 10 ore per singolo intervento

Previsioni generali

In nessun caso Diennea potrà essere ritenuta direttamente o indirettamente responsabile per gli eventuali danni provocati dall'inosservanza dei livelli di servizio indicati in questo documento.

L'eventuale inosservanza dei medesimi potrà essere oggetto di sconti sulla tariffazione del canone annuo di utilizzo del Servizio dell'anno successivo, in base alla seguente tabella***:

KPI 1 – Continuità di servizio (mensile)

≥ 99,3%

≥ 97,0% e < 99,3%

< 97,0%

KPI 2 – Presa in carico delle richieste di assistenza (annuale)

≥ 98,0%

≥ 95,0% e < 98,0%

< 95,0%

KPI 3 – Interventi di manutenzione ordinaria (annuale)

≤ 20h/anno
e

≤ 10h/intervento

> 20h/anno e ≤ 30h/anno

o

> 10h/intervento e ≤ 15h/intervento

> 30h/anno

o

> 15h/intervento

Per farsi riconoscere i crediti il Cliente deve rivolgere una formale richiesta all'indirizzo di posta elettronica certificata *diennesrl@pec.it* oppure tramite lettera raccomandata a/r da indirizzarsi alla sede legale di Diennea. In quest'ultimo caso il Cliente potrà anticipare la richiesta via e-mail all'indirizzo *helpdesk@magnews.it*.

Ad ogni credito cumulato secondo la tabella sopra riportata corrisponde uno sconto dell'1% applicato al canone annuo.

Limitazioni di responsabilità non imputabili al Fornitore per mancato rispetto degli SLA

I crediti in tabella saranno applicabili a meno che si verifichino eventi fortuiti, da intendersi quale qualsiasi atto, evento, accadimento, omissione che va oltre il ragionevole controllo di Diennea e/o dei suoi fornitori coinvolti nell'erogazione del Servizio. In particolare, il Cliente riconosce altresì che il Fornitore non potrà in alcun caso essere ritenuto responsabile dei ritardi o malfunzionamenti nella prestazione del Servizio e del mancato rispetto degli SLA di cui sopra dipendenti da eventi fuori dal controllo del Fornitore medesimo quali, a titolo meramente esemplificativo:

1. eventi di forza maggiore;
2. eventi dipendenti da fatto di terzi quali, a titolo esemplificativo, l'interruzione o il malfunzionamento delle reti telematiche e/o delle linee elettriche;
3. malfunzionamento dei terminali o degli altri sistemi di comunicazione utilizzati dal Cliente o uso improprio degli stessi e/o delle modalità di accesso al Servizio da parte del Cliente o di terzi;
4. atti od omissioni compiuti dal Cliente e in contrasto con le obbligazioni da questi assunte ai sensi delle CGS o di un OdS e, più in generale, malfunzionamenti causati dall'utilizzo improprio del Servizio da parte del Cliente o di terzi;
5. attacchi di hacker o "Denial of Service";
6. guasti/problemi non dimostrabili, comunicati dal Cliente ma non riscontrati o riproducibili da parte di Diennea;
7. interventi di Manutenzione straordinaria.

Il computo e tracciamento dei KPI verrà gestito da Diennea stessa, attraverso strumenti e software dedicati.

Si sottolinea che, ai fini della misurazione dei KPI 1 e 2, non saranno conteggiati i tempi relativi agli interventi di Manutenzione ordinaria.

Per tutto quanto non previsto dal presente documento.

**I dati indicati sono soggetti alle “Previsioni generali” riportate di seguito.*

***Il corretto funzionamento del Servizio è definito come la possibilità per il Cliente di accedere al backend web della Piattaforma MagNews e di inviare e-mail e SMS, nonché la possibilità del Cliente di usufruire delle risorse di front-end della Piattaforma (a titolo esemplificativo: pagine web, form, link statistici, download immagini e file). Per maggiori dettagli si vedano le “Previsioni generali” riportate di seguito.*

****Ogni contestazione relativa ai livelli di Servizio potrà essere valutata solo se pervenuta entro il 15 del mese successivo a quello in cui si è verificata la presunta inosservanza dei livelli di Servizio medesimi. In caso di mancato rinnovo del Servizio, il Cliente non potrà vantare alcun diritto di credito per l'inosservanza dei livelli di Servizio di cui al presente documento.*