

## **ACCESSO AL SERVIZIO E SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)**

### **1. ACCESSO AL SERVIZIO**

1.1 L'accesso al Servizio avviene con l'utilizzo di un browser Web, utilizzando l'indirizzo URL e le credenziali rilasciate da FederBio Servizi successivamente all'acquisto.

1.2 Dopo l'acquisto del Servizio, FederBio Servizi procederà all'attivazione dello stesso entro le 24 ore lavorative successive e comunque non oltre una settimana dall'acquisto, salvo ritardi nell'attivazione e/o nel trasferimento non dipendenti da FederBio Servizi. Non appena attivato, verrà data comunicazione al Cliente che il Servizio è accessibile ed i codici per l'accesso.

1.3 Al termine della procedura di registrazione al Servizio, il Cliente ottiene l'assegnazione di un account ("user ID") e di una password riservati (Dati di Accesso) dei quali il Cliente stesso è unico ed esclusivo responsabile, anche in ordine alle attività poste in essere tramite il loro utilizzo. Il Cliente si obbliga a custodire ed a mantenere segrete la Chiave di Accesso con la massima cura e diligenza. È fatto divieto al Cliente di cedere, a qualunque titolo, a terzi la Chiave di Accesso o comunque di consentire, in qualunque modo, a terzi, l'accesso al Servizio.

1.4 Il Cliente è personalmente responsabile dei danni che dovessero essere arrecati a FederBio Servizi e/o a terzi a seguito di un utilizzo improprio e/o della perdita, sottrazione o furto della Chiave di Accesso ed in ogni caso, dall'utilizzo della stessa ad opera di terzi. Il Cliente, pertanto, si impegna a:

- a) comunicare immediatamente a FederBio Servizi qualsiasi utilizzo non autorizzato della propria password o del proprio account nonché qualsiasi altra violazione delle regole di sicurezza di cui venga a conoscenza;
- b) uscire dal proprio account al termine di ogni sessione. FederBio Servizi non potrà in alcun modo essere ritenuta responsabile per eventuali danni derivanti dal mancato rispetto del presente articolo.

1.5 Tutte le operazioni effettuate per il tramite dell'account, del Nome Utente e della password utilizzati dall'Utente comportano l'automatica attribuzione allo stesso delle operazioni condotte e delle richieste effettuate, senza eccezioni di sorta. Il Cliente riconosce e prende atto che FederBio Servizi potrà sempre produrre, quale prova delle operazioni effettuate dall'Utente e – più in generale – dei rapporti con l'Utente stesso, anche mezzi di prova ricavabili dai sistemi e dalle procedure informatiche utilizzate da FederBio Servizi per regolare l'accesso al Servizio.

1.6 Il Cliente potrà comunicare i Dati di Accesso esclusivamente ai propri dipendenti o collaboratori che debbano utilizzare tali Dati in esecuzione delle loro mansioni o a terzi muniti di specifica delega all'accesso da stipulare in forma scritta. Non appena il Cliente dovesse avere conoscenza di un uso di tali Dati non conforme a quanto contrattualmente previsto dovrà immediatamente segnalare l'evento a FederBio Servizi. Al ricevimento di tale segnalazione, FederBio Servizi potrà disabilitare l'accesso al Servizio.

1.7 In caso di furto e/o smarrimento della Chiave di Accesso, il Cliente dovrà darne immediata comunicazione scritta a FederBio Servizi onde consentirne la disattivazione e la sostituzione.

## **2. MODULI E FUNZIONALITÀ ATTIVABILI AL SERVIZIO**

2.1 È possibile integrare il Servizio acquistato con moduli e/o funzionalità al Servizio stesso che possono non essere compresi nell'offerta sottoscritta. Per verificare quali moduli e/o funzionalità posso essere aggiunti al Servizio potete contattare gli uffici di FederBio Servizi.

## **3. GARANZIA DI OPERATIVITÀ**

3.1 FederBio Servizi erogherà il Servizio 24 ore su 24 per 7 giorni la settimana impegnandosi a garantirlo come attivo e disponibile al Cliente con una percentuale calcolata in ore su base annuale pari al 97% per il network, per il Data Center, per il sistema operativo e per l'applicazione. FederBio Servizi manterrà adeguata documentazione in ordine alla misurazione prestazionale del Servizio.

3.2 Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da FederBio Servizi al Cliente con un preavviso minimo di 36 ore comunicato nell'area dedicata del portale. FederBio Servizi si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per il Servizio.

## **4. CREDITI DI SERVIZIO**

4.1 Di seguito vengono riportati l'entità e il metodo di calcolo dei crediti di Servizio.

- a) I crediti di Servizio costituiscono l'unico ed esclusivo metodo a disposizione del Cliente per far fronte a eventuali violazioni della garanzia di operatività di cui all'articolo 3.1
- b) In nessun caso i crediti di Servizio assegnati nel corso del periodo di fatturazione potranno superare le tariffe pagate per singola annualità.
- c) Il credito di Servizio matura in base alla "percentuale di tempo di attività della connettività nel periodo" per uno specifico registro che si ottiene come di seguito: totale dei minuti massimi di connettività meno il tempo di inattività della connettività diviso per i minuti massimi di connettività per il periodo di fatturazione annuale. Nel totale dei minuti massimi di connettività non devono essere conteggiate le sospensioni del Servizio di cui all'articolo 3.2; nel tempo di inattività della connettività non devono essere conteggiate le seguenti sospensioni:
  - non attivazione, della sospensione, dell'interruzione o del malfunzionamento o errato funzionamento del Servizio che siano imputabili al Cliente; che siano dovuti a malfunzionamenti, inidoneità o assenza di omologazione dell'apparecchiatura di proprietà del Cliente; che siano dovuti a caso fortuito o forza maggiore, intendendosi ogni atto o fatto non ricollegabile direttamente all'attività di FederBio Servizi.
  - ritardi, mancato funzionamento o interruzione del Servizio in caso di eventi di forza maggiore e di qualsiasi evento che si trovi al di fuori del ragionevole controllo di essa.
  - malfunzionamento e/o dell'interruzione del Servizio derivanti da mancati adempimenti del Cliente in materia di sicurezza, prevenzione antincendi e antinfortunistica nonché per l'utilizzo non conforme a quanto indicato negli allegati.

Percentuale di tempo di attività mensile	Credito di Servizio
< 97%	10%
< 95%	20%

- d) Applicheremo eventuali crediti di servizio solo a fronte di pagamenti futuri altrimenti dovuti dall'utente per il servizio. I crediti di servizio non danno diritto a nessun rimborso o altro pagamento da parte di FederBio Servizi. Un credito di servizio sarà applicabile ed emesso solo se l'importo del credito per il ciclo di fatturazione mensile applicabile è superiore a un euro (€ 1,00). I crediti di servizio non possono essere trasferiti o applicati a nessun altro account. Salvo quanto diversamente previsto nel Contratto, l'unico ed esclusivo rimedio per qualsiasi indisponibilità, inadempienza o altro fallimento da parte nostra nel fornire il Servizio FIP4 è la ricezione di un Credito di servizio (se idoneo) in conformità con i termini di questo SLA.
- e) Per ricevere un credito di servizio, è necessario presentare un reclamo a FederBio Servizi attraverso raccomandata A/R o posta certificata. Per essere ammissibile, la richiesta di credito deve essere ricevuta da FederBio Servizi entro la fine del secondo ciclo di fatturazione dopo il quale si è verificato l'incidente e deve includere:
1. le parole "Richiesta di credito SLA" nella riga dell'oggetto;
  2. il ciclo di fatturazione rispetto ai quali si richiede crediti di servizio insieme alle date e agli orari di ciascun incidente.

Se la percentuale di disponibilità mensile applicabile al mese di tale richiesta è confermata da FederBio Servizi ed è inferiore all'impegno di servizio applicabile, emetteremo il credito di servizio all'utente entro un ciclo di fatturazione successivo al mese in cui la richiesta è confermata da noi. La mancata fornitura della richiesta e di altre informazioni, come richiesto sopra, impedirà di ricevere un credito di servizio.

## 5. ASSISTENZA

### 5.1 DEFINIZIONI:

- Tempo di primo riscontro: il tempo occorrente tra la segnalazione del problema e l'apertura del ticket relativo.
- Tempo di intervento: il tempo intercorrente tra l'apertura del ticket e la presa in esame del problema.
- Tempo di ripristino (o di realizzazione): il tempo intercorrente tra la presa in esame del problema ed il ripristino o la realizzazione della funzionalità o componente del sistema cui si riferisce la segnalazione; per ripristino o realizzazione della funzionalità si intende la comunicazione all'Utente dell'avvenuta chiusura della segnalazione e l'avvenuta spedizione della patch di correzione o della nuova versione del Software. Nel caso sia attiva la connessione remota, la spedizione e l'installazione della patch è a cura di Federbio Servizi altrimenti, nel caso in cui non sia attiva la connessione remota l'installazione è a cura del Cliente, cui verranno comunicate le istruzioni necessarie per la sua messa in esercizio. I tempi di cui sopra si ritengono sospesi qualora la segnalazione non sia sufficientemente chiara ed esaustiva ai fini della corretta diagnosi del problema.

- Errore Bloccante: malfunzionamento o errore che comporta l'indisponibilità totale di un modulo applicativo o dell'intero sistema.
- Errore Non bloccante: malfunzionamento o errore che comporta l'indisponibilità di funzionalità non critiche del sistema (ad es. problemi su singoli archivi o su singole funzionalità non essenziali per la ricerca), ossia funzionalità non bloccanti per l'utilizzo di un modulo o dell'intero sistema.
- Assistenza tecnica: Supporto erogato per esigenze di carattere tecnico, quali ad esempio installazioni e configurazioni.
- Il tempo complessivo per la risoluzione di un malfunzionamento è composto dalla somma del Tempo di Riscontro + il Tempo di Intervento + il Tempo di Ripristino

5.2 FederBio Servizi assicurerà il Servizio di Assistenza Tecnica ed Help Desk per la segnalazione di malfunzionamenti del Servizio, sia direttamente che indirettamente, tramite apposita email. Nel caso in cui il Cliente reclami per mancate prestazioni, l'help desk di FederBio Servizi lo supporterà telefonicamente al fine di far eseguire un test prestazionale al Cliente che indicherà lo stato del Servizio nel momento della misurazione.

5.3 FederBio Servizi, tramite una procedura interna di monitoraggio, si garantisce che il sistema stia funzionando e che il Contratto sia rispettato.

**SLA STANDARD**

ATTIVITÀ	METODO DI SEGNALAZIONE	Tempo di primo riscontro CREAZIONE TICKET
Segnalazione malfunzionamento	Tramite l'area dedicata del Portale	Entro 12 ore lavorative
Richiesta assistenza tecnica		

Dal momento del primo RISCOントRO (creazione ticket) i tempi di intervento e ripristino sono i seguenti:

Tipo di guasto	Tempo di	Livello di servizio*
Bloccante	Intervento	24 ore lavorative
	Ripristino	48 ore lavorative
Non bloccante	Intervento	24 ore lavorative
	Ripristino	Le patch verranno notificate via email

\* L'orario entro il quale si applica il conteggio delle ore lavorative va dalle 10:00 alle 18:00, dal lunedì al venerdì, esclusi tutti i giorni festivi di calendario ed i seguenti periodi: dal 20/12 al 08/01 di ogni anno – dal 01/08 al 31/08 di ogni anno.