



SERVICE LEVEL AGREEMENTS

ACCORDO SUL LIVELLO DEL SERVIZIO

1. Oggetto e scopo del documento.

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 forniti da Gread LAB (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Gread LAB ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Gread S.r.l. e il Cliente. 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.

Gread S.r.l. si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il 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 <https://www.greadlab.it>. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto 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 di Fornitura del Servizio.

3. I principi

L'erogazione dei servizi da parte di Gread avviene nel rispetto dei principi di eguaglianza ed imparzialità di trattamento, nella garanzia di un servizio continuativo, nella partecipazione dei Clienti alla prestazione del servizio, nel perseguimento di obiettivi di efficienza ed efficacia.

3.1 Eguaglianza ed Imparzialità di Trattamento. Gread fornisce il servizio rispettando i principi di uguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Gread ispira i propri comportamenti nei confronti dei Clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, ed in tal senso si interpretano le condizioni generali e specifiche di erogazione dei servizi. Gread si impegna quindi a garantire parità di trattamento a parità di condizioni del servizio offerto. L'attività di Gread si ispira inoltre a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità ed è proprio in funzione di tali principi che Gread si impegna ad interpretare le singole clausole delle condizioni generali di fornitura del servizio e le norme dettate in materia.

3.2 Continuità. Gread si impegna a garantire un servizio continuativo e regolare tranne i casi di interruzione dovuti a forza maggiore o indispensabili per effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria nei sistemi gestionali e di rete e, comunque, in ogni caso in cui ciò si renda necessario a fronte di giustificate motivazioni. Qualora il servizio dovesse essere sospeso Gread si impegna a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi causati ai Clienti, informandoli, qualora ovviamente le sia possibile, di quando il servizio verrà sospeso e, conseguentemente, di quando riprenderà il funzionamento o cesserà la situazione di funzionamento irregolare.

3.3 Partecipazione, Cortesia e Trasparenza. Il Cliente ha il diritto di richiedere a Gread le informazioni che lo riguardano, avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami. Gread esaminerà con attenzione ogni reclamo e/o suggerimento, al fine di migliorare il rapporto con i propri Clienti e la qualità dei servizi forniti, nell'obiettivo primario di improntare la propria attività a criteri di cortesia, chiarezza, correttezza e trasparenza.

3.4 Efficacia ed Efficienza. Gread fornisce il servizio secondo criteri di efficienza ed efficacia, adottando le soluzioni tecnologiche e organizzative più in linea con il raggiungimento di tali obiettivi.

3.5 Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi (o Diritto di Informazione): Gread si impegna ad informare il pubblico circa i servizi offerti e le relative condizioni economiche e tecniche di fornitura utilizzando un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

4. Manutenzione programmata

4.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini della garanzia della continuità di servizio. La manutenzione programmata potrà essere sia ordinaria che straordinaria in dipendenza dalle necessità di aggiornamento dei sistemi, il tutto al fine di rendere efficiente il servizio offerto. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Gread per mantenere la funzionalità delle risorse e dei programmi.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Gread al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Gread si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto

5. Rilevamento guasti e/o anomalie

Eventuali guasti e/o anomalie saranno segnalati dal Cliente aprendo un ticket oppure richiedendo un intervento specifico oppure al Servizio di Assistenza che è attivo 365 giorni all'anno 7 giorni su 7.

6. KPI Livello di servizio

Tempo di attivazione TDA: è il tempo necessario all'attivazione del prodotto/servizio in oggetto. Il tempo viene conteggiato a partire dalla firma del contratto e termina alla accettazione del collaudo al netto di interruzioni del Cliente. L'intervallo di misura è il giorno lavorativo dal lunedì al venerdì.

Tempo di ripristino TDR: è il tempo misurato a partire dalla segnalazione del guasto fino al ripristino della sua disponibilità, al netto di interruzioni causa Cliente. Il prodotto/servizio si intende disponibile quando è possibile utilizzarlo anche se con funzionalità ridotte. L'intervallo di misura è l'ora lavorativa.

Disponibilità di servizio annua DSA: è il rapporto, in termini percentuali, tra il tempo in cui è disponibile il prodotto/servizio durante l'anno e l'anno solare. Il prodotto/servizio si intende disponibile quando è possibile utilizzarlo, anche se con funzionalità ridotte. L'intervallo di misura è il giorno solare.

7. Crediti

7.1 Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Fornitore, lo stesso non risponde dei danni diretti e indiretti (ivi inclusi, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, perdite di profitti, interruzioni dell'attività, perdite di informazioni e qualunque altra perdita economica) subiti dal Cliente o da terzi in dipendenza dalla perdita dei dati del Cliente, dell'uso o del mancato uso del Servizio e/o in occasione del malfunzionamento di Piattaforme o di quant'altro messo a disposizione da Fornitore nell'erogazione degli Apparati/ Servizi.

7.2 In caso di ritardo, malfunzionamento del sistema di manutenzione ordinaria e/o straordinaria, fermo quanto previsto nelle condizioni generali di contratto, Gread si impegna entro 30 giorni dalla ricezione del reclamo ad accertare la sussistenza del fatto e ove risulti imputabile allo stesso riconoscerà automaticamente al Cliente, senza bisogno di sua specifica richiesta, l'indennizzo pari al un credito pari al 5% della spesa complessiva generata - nei trenta giorni precedenti al disservizio ovvero nella mensilità precedente quella impattata dal disservizio nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile.

7.3 Per farsi riconoscere il Credito, il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza aprendo un ticket entro 10 giorni dalla fine del Disservizio. I crediti riconosciuti da Gread saranno liquidati / scontati.

7.4. Fermo quanto sopra resta in ogni caso inteso che durante il periodo di sua inattività il Servizio non genera spesa pertanto per tale periodo non sarà detratto il corrispondente importo previsto nel Listino prezzi per ciascuna delle risorse create ed allocate dal Cliente.

7.5. Il Cliente prende atto ed accetta che qualora il medesimo abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile, nessun rimborso sarà dovuto da Gread per il periodo di inattività del Servizio stesso se non il credito di cui al precedente comma 7.2.

8. Limiti di applicabilità dello SLA

8.1 Di seguito si riportano le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- interventi straordinari da eseguirsi ad esclusivo ed insindacabile giudizio di Gread, su Prodotti/Apparati al fine di prevenire/evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza, integrità degli stessi. 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
- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Gread di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto (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);
- 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 dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna.
- inadempimento del Contratto da parte del Cliente.