

# Accordo di definizione dei livelli del servizio di supporto Service Level Agreement (SLA)

Numero SLA

per:

da: Gestionale Toscana Srl

In vigore dal: 02/01/2013

Versione

Versione	Data	Descrizione	Autore
1.0		Service Level Agreement	
1.1		Service Level Agreement Revisione	

Approvazione

Con la firma di seguito, saranno approvati tutti i termini e le condizioni indicate nel presente accordo.

Approvatori	Ruolo	Firmato	Data di approvazione
Gestionale Toscana S.r.l.	Amm. Unico	Riccardo Palandri	20-12-2012
	Resp. Tecnico		20-12-2012

Gestionale Toscana s.r.l.

## Sommario

1. Panoramica
2. Scopi & Obiettivi
3. Le parti interessate
4. Revisione periodica
5. Accordo di servizio
  1. Servizi erogati
  2. Impegni del cliente
  3. Impegni del fornitore
6. Erogazione del servizio
  1. Caratteristiche del servizio
  2. Livelli di erogazione del servizio
  3. Costi e modi concernenti l'erogazione del servizio
7. Legge applicabile e Foro competente

## 1. Panoramica

Quest' accordo rappresenta l'accordo di definizione dei livelli di servizio ("SLA" o "Accordo" di seguito) tra Gestionale Toscana S.r.l. e il firmatario del presente documento per la fornitura di servizi IT necessari alla manutenzione e aggiornamento delle procedure software di Passepartout SPA installate presso il cliente firmatario o altri servizi informatici concordati fra le parti.

Tale accordo resta valido fino a quando sostituito da un accordo riveduto reciprocamente e approvato dalle parti interessate o alla sua naturale scadenza temporale.

Il presente accordo traccia i parametri di tutti i servizi IT in assistenza in modo tale da essere reciprocamente comprensibili per le parti. Il presente accordo non sostituisce i processi e le procedure eventualmente in essere se non esplicitamente indicato nel presente documento.

## 2. Scopi & Obiettivi

Lo scopo di quest'accordo è di garantire che siano chiari, compresi e condivisi tutti gli aspetti necessari a fornire un servizio di assistenza informatica appropriato e coerente al cliente da parte di Gestionale Toscana S.r.l.

L'obiettivo di quest'accordo è di ottenere una comune intesa per la fornitura di servizi IT tra Gestionale Toscana S.r.l. e il firmatario del presente documento.

Gli obiettivi del presente accordo sono quindi:

- Fornire chiaro riferimento alla proprietà del servizio, i ruoli e le rispettive responsabilità.
- Presentare una descrizione chiara, concisa e misurabile della fornitura di servizio al cliente.
- Verificare l'aspettativa del cliente per i servizi di supporto con quelli effettivamente erogati da Gestionale Toscana S.r.l.

## 3. Le parti interessate

Il fornitore dei servizi ed il cliente vengono elencati di seguito come i soggetti del presente accordo come parti interessate associati a questo Accordo:

Fornitore di Servizio: Gestionale Toscana S.r.l.

Responsabile Informatico dell'azienda e/o Titolare: il firmatario del presente accordo.

**Gestionale Toscana s.r.l.**

## 4. Revisione periodica

Il presente accordo è valido dalla data di efficacia delineato nel presente documento ed è valido fino alla scadenza concordata. Questo accordo deve essere rivisto almeno una volta l'anno, tuttavia, anche in fase di rinnovo, l'accordo resterà in vigore o decadrà secondo i tempi ed i termini seguenti:

La durata del accordo è stabilita in 12 mesi a partire dalla data di sottoscrizione con tacito rinnovo annuale salvo disdetta di una delle due parti da comunicare almeno 60 giorni prima della data di scadenza a mezzo lettera raccomandata.

Il Relationship Manager è responsabile per facilitare regolari revisioni di questo documento. Il contenuto di questo documento può essere modificato, a condizione che sia fatto di comune accordo tra le parti e comunicate a tutte le parti interessate. Il proprietario del documento gestirà e custodirà tutte le revisioni successive ottenendo accordi di reciproca approvazione come richiesto dal presente Accordo.

Relationship Manager: Palandri Riccardo

Recensione Periodo: Annuale (12 Mesi)

Review precedente Data: 01/01/2012

Recensione successiva Data: 31/12 2012

## 5. Accordo di servizio

Sono dettagliati di seguito le modalità e gli strumenti di competenza del fornitore di Servizio Gestionale Toscana S.r.l a sostegno del presente Accordo.

### 5.1. Servizi erogati

I seguenti servizi sono contemplati dal presente accordo:

- Assistenza telefonica qualificata
- Supporto e-mail monitorato

Gestionale Toscana s.r.l.

- Assistenza remota tramite Remote Desktop e Virtual Private Network, se disponibili
- Assistenza di emergenza pianificata on-site
- Verifica mensile dello stato dei servizi erogati

## ***5.2. Impegni del cliente***

Responsabilità del cliente a sostegno del presente Accordo sono:

- Il pagamento puntuale dei costi del supporto (giusti accordi presi).
- Presenza e disponibilità del responsabile IT del cliente quando s'interviene per risolvere un incidente o una richiesta di supporto.
- Il cliente s'impegna a porre quesiti strettamente inerenti le possibilità offerte dal programma ed i modi operativi.
- Il cliente dovrà accedere al Servizio con cognizione di causa specificando nei particolari la casistica da risolvere.
- Ogni e qualsiasi credito scaduto e non pagato, vantasse **Gestionale Toscana srl** nei confronti del Cliente, anche per partite diverse e non comprese nel presente accordo, provoca automaticamente la sospensione dell'obbligo di **Gestionale Toscana srl** dal fornire le prestazioni previste dal presente accordo, fintanto che il Cliente non abbia provveduto al saldo delle partite scadute.

## ***5.3 Impegni del fornitore***

Responsabilità e requisiti a sostegno del presente Accordo da parte del fornitore di Servizio Gestionale Toscana S.r.l. sono:

- I tempi di risposta alle richieste di incidenti e/o supporto associati al livello di servizio concordato.
- Comunicazione adeguata ai clienti per interventi di manutenzione.
- Il servizio dà diritto al Cliente di ricevere presso la propria sede interventi (hardware e/o software) di personale specializzato di **Gestionale Toscana srl**, o di personale da questo delegato.
- Assistenza webcall, **da privilegiare rispetto alle altre tipologie di accesso al supporto**, attraverso l'accesso all'**area riservata** del portale di **Gestionale Toscana srl** ([www.gestionale.toscana.it](http://www.gestionale.toscana.it)) riservata ai soli Clienti sottoscrittori del presente accordo ai quali verranno rilasciate le relative credenziali di accesso.
- Assistenza Software tramite Internet. I software applicativi necessari per la connessione web sono a carico di **Gestionale Toscana srl**.
- Assistenza hot-line via telefono fisso/mobile
- Durante gli interventi presso il cliente, il personale **Gestionale Toscana srl** fornirà assistenza per ricercare la soluzione ai problemi inerenti il prodotto oggetto del accordo.

**Gestionale Toscana s.r.l.**

## 6. Erogazione del servizio

Per garantire un efficace supporto in ambito di servizi è necessario mantenere livelli di servizio coerenti. Le seguenti sezioni forniscono informazioni rilevanti sulla disponibilità del servizio, il monitoraggio dei servizi e gli elementi correlati.

### 6.1. Caratteristiche del servizio

I parametri di copertura specifici per il servizio compresi in questo accordo sono i seguenti:

- Supporto webcall accedendo all'area riservata del portale di Gestionale Toscana srl, [www.gestionale.toscana.it](http://www.gestionale.toscana.it): 9:00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì
- Supporto telefonico: 9:00 alle 12.30 e dalle 15.00 alle 18.30 dal Lunedì al Venerdì
- Chiamate ricevute al di fuori dell'orario d'ufficio saranno inviate un servizio di backup di segreteria telefonica
- Il supporto e-mail controllato dalle 9:00 alle 18:00 dal Lunedì al Venerdì
- Email ricevute al di fuori degli orari d'ufficio saranno raccolti, ma nessuna azione può essere garantita fino al giorno lavorativo successivo.
- Assistenza on-site è garantita entro 72 ore durante la settimana di lavoro

### 6.2. Livelli di erogazione del servizio

A sostegno dei servizi di cui al presente accordo, **Gestionale Toscana srl** risponderà al servizio incidenti correlati e / o richieste presentate dal Cliente entro i termini seguenti:

- Dalle 0 alle 4 ore durante le ore di lavoro per questioni classificate come ad alta priorità.
- Entro 8 ore per questioni classificate come priorità standard.
- Assistenza remota sarà fornita in linea con i tempi di cui sopra, dipendendo dalla priorità della richiesta di supporto.

**I tempi d'intervento si riferiscono alla presa in carico della segnalazione e i tempi di soluzione sono subordinati alla complessità della richiesta. Tuttavia, esclusivamente per software sviluppato da Gestionale toscana srl, si garantiscono tempi di soluzione entro le 24 ore lavorative.**

**Per alta priorità s'intendono quei malfunzionamenti che rendono impossibile l'utilizzo delle procedure. Tutti gli altri casi devono considerarsi in priorità standard.**

Gestionale Toscana s.r.l.

### **6.3. Costi e modi concernenti l'erogazione del servizio**

I Servizi sopra descritti sono fruibili da parte del Cliente solo se in possesso del carnet di ore (minimo 10 [dieci] Ore) acquistato presso Gestionale Toscana Srl con pagamento anticipato.

Le ore acquistate saranno decurtate del tempo impiegato realmente per l'intervento di assistenza.

In caso d'intervento ON SITE l'erogazione del servizio comprenderà il tempo di trasferimento standard (TTS) necessario al raggiungimento della sede del Cliente a cui verrà sommato il tempo necessario alla soluzione del caso.

In caso d'intervento ad Alta priorità, al tempo necessario alla soluzione oltre al tempo di trasferimento standard ove dovuto sarà decurtata un'ora a forfait.

Per gli aggiornamenti delle procedure previsti dai contratti SAP (Servizio Aggiornamento Programmi) della Passepartout Spa saranno a disposizione sia via Live Update direttamente dalla Passepartout Spa, sia tramite il nostro sito [ftp.gestionale.toscana.it](http://ftp.gestionale.toscana.it) e/o tramite l'area riservata. La richiesta di un nostro intervento per l'aggiornamento rientra in quanto previsto al punto 6.3 del presente accordo.

Nel caso in cui il Cliente non abbia ore prepagate saranno addebitati i seguenti importi € 50,00 (Cinquanta/00) di diritto di chiamata ed € 70.00 (Settanta/00) per ogni ora o frazione; resta valido l'addebito del TTS e dell'alta priorità.

### **7. Legge applicabile e foro competente**

Il presente contratto è soggetto alla legge italiana. Per ogni controversia è convenuta la competenza esclusiva del Foro di Prato, con espressa esclusione della competenza di qualsiasi altro Foro.

Prato \_\_\_\_\_

**Gestionale Toscana Srl**

**Il cliente**

Amministratore Unico

Riccardo Palandri

Per approvazione delle seguenti clausole 6.1,6.2,6.3, 7

**Il cliente**

**Gestionale Toscana s.r.l.**