

## ALLEGATO 1: ACCORDO SUL LIVELLO DI SERVIZIO DI MYCLOUDFLOW

### 1. CONTESTO E FINALITÀ DELL'ALLEGATO

Il presente Accordo sul Livello del Servizio (SLA) è un Allegato ai Termini dei Servizi in Abbonamento di HYBRID e contiene i livelli di servizio applicabili e le disposizioni supplementari in materia di disponibilità, manutenzione, risposta, risoluzione e tempi di ripristino per il Servizio MyCLOUDFLOW e lo spazio di archiviazione associato. Esso deve essere letto in conformità con il Contratto per l'utilizzo del/i Servizio/i MyCLOUDFLOW (come definiti nelle Condizioni dei Servizi in abbonamento) e con qualsiasi altro documento qui allegato per riferimento.

HYBRID fornirà una rete sicura e disponibile al livello concordato contrattualmente, al fine di fornire al Cliente i servizi concordati contrattualmente.

Lo SLA contiene anche disposizioni, se applicabili, sui diritti e i rimedi del Cliente nel caso in cui si verifichi un'interruzione del servizio a causa di un guasto del Servizio MyCLOUDFLOW.

### 2. DEFINIZIONI

I termini in maiuscolo utilizzati nel presente SLA e definiti nelle Condizioni dei Servizi in abbonamento avranno lo stesso significato loro attribuito nella sezione 2 delle Condizioni dei Servizi in abbonamento, a meno che non siano stati definiti diversamente nel presente SLA. Ai fini del presente SLA, i termini in grassetto sono definiti come segue:

Per "**Disponibilità**" si intende il periodo in cui il Cliente ha normale accesso al Servizio MyCLOUDFLOW, fatta eccezione per il Tempo di inattività escluso.

"**Assistenza Clienti Avanzata (ACS)**" indica i Servizi di Assistenza aggiuntivi rispetto allo SLA riservati ai Clienti con un contratto di Assistenza Clienti Avanzata.

Per "**Giorno lavorativo**" si intende dal lunedì al venerdì, escluse le festività nazionali.

Per "**Orario d'ufficio**" si intende dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 17.00, nel fuso orario di HYBRID, automaticamente adattato per riflettere i cambiamenti dell'ora legale.

Per "**Backup dei Dati del Cliente**" si intende il processo di creazione di una copia di tutti i Dati del Cliente sul Servizio MyCLOUDFLOW che sarà utilizzata per il recupero dei dati.

Per "**Conservazione del Backup dei Dati del Cliente**" si intende la conservazione dei Dati del Cliente per un determinato periodo.

Per "**Recupero dati**" si intende il processo di creazione di una copia di tutti i Dati del Cliente sul Servizio MyCLOUDFLOW utilizzato per il Recupero dati.

Per "**Tempo di inattività**" si intende il numero totale di minuti in cui il Cliente non può accedere al Servizio MyCLOUDFLOW, fatta eccezione per il Tempo di inattività escluso.

Per "**Manutenzione d'emergenza**" si intende una manutenzione della quale il Cliente ha un preavviso con Notifica di manutenzione inferiore a 5 Giorni lavorativi. HYBRID può programmare una manutenzione di emergenza per evitare qualsiasi minaccia immediata al Servizio MyCLOUDFLOW, come valutato da HYBRID.

Per "**Tempo di inattività escluso**" si intende il tempo in cui il Cliente non è in grado di accedere al Servizio MyCLOUDFLOW a causa di uno dei seguenti motivi:

- Manutenzione regolare
- Manutenzione d'emergenza
- Test di Failover e Ripristino d'emergenza
- Eventuali guasti sistemici di Internet (compreso il guasto dell'ISP)
- Qualsiasi guasto all'hardware, al software o alla connessione di rete del Cliente o di Terzi
- Limitazioni della larghezza di banda del Cliente
- Atti od omissioni del Cliente
- Qualsiasi cosa al di fuori o al di fuori del ragionevole controllo di HYBRID

Per "**Incidente**" si intende qualsiasi evento che rappresenta una deviazione dalla normalità che causa un'interruzione del Servizio MyCLOUDFLOW o che potrebbe portare a un'interruzione o a una riduzione della qualità del Servizio MyCLOUDFLOW (ciò include le attività di monitoraggio che forniscono un'individuazione precoce di possibili Incidenti)

Per "**Notifiche di manutenzione**" si intende qualsiasi comunicazione pertinente da parte di HYBRID tramite un'e-mail al Referente Tecnico del Cliente riguardante il Servizio MyCLOUDFLOW, compresa la data e l'ora in cui HYBRID

intende rendere non disponibile il Servizio MyCLOUDFLOW. Il Cliente comprende e accetta che potrebbero verificarsi casi in cui HYBRID debba interrompere il Servizio MyCLOUDFLOW per proteggere l'integrità del Servizio MyCLOUDFLOW a causa di problemi di sicurezza, attacchi di virus, problemi di spam o altre circostanze imprevedute. Ciò include le comunicazioni relative alla Manutenzione d'emergenza e alla Manutenzione ordinaria.

Per "**Problema**" si intende una causa sconosciuta di uno o più Incidenti.

Per "**Manutenzione ordinaria**" si intende la manutenzione settimanale eseguita il venerdì tra le ore 6.00 e le ore 8.00. CET per garantire il massimo livello di disponibilità. A tal fine, la Manutenzione ordinaria può richiedere a HYBRID di mettere offline (parte de)i sistemi per brevi periodi di tempo al fine di mettere in atto Aggiornamenti, Nuove Versioni o modifiche. HYBRID si riserva il diritto di modificare l'orario della Manutenzione ordinaria attraverso una notifica di Manutenzione.

Per "**Tempo di risposta**" si intende il periodo che intercorre fino alla conferma da parte di HYBRID dell'incidente segnalato, dal ricevimento delle informazioni richieste dal Cliente affinché il Servizio di Assistenza di HYBRID inizi la risoluzione e apra un ticket di supporto.

Per "**Obiettivo del punto di recupero**" o "**RPO**" si intende il periodo massimo contrattualmente consentito in cui i dati memorizzati o trasmessi nel Servizio MyCLOUDFLOW potrebbero andare persi.

Per "**Obiettivo del tempo di recupero**" o "**RTO**" si intende la durata del tempo entro il quale il Servizio MyCLOUDFLOW deve essere completamente ripristinato una volta divenuto indisponibile.

Per "**Percentuale di disponibilità del sistema**" si intende la percentuale di disponibilità del Servizio MyCLOUDFLOW (uptime), presumendo la disponibilità della piattaforma di cloud computing utilizzata per ospitare il Servizio MyCLOUDFLOW.

Per "**Referente Tecnico**" si intende il contatto primario del Cliente responsabile della ricezione delle comunicazioni da parte di HYBRID e autorizzato a impartire istruzioni per conto del cliente. HYBRID deve essere informata tempestivamente via e-mail in caso di cambiamento del Referente Tecnico.

Per "**Minuti totali mensili**" si intende il numero di giorni del mese moltiplicato per 1 440 minuti al giorno.

### **3. RESPONSABILITÀ E OBBLIGHI DEL CLIENTE**

È responsabilità del Cliente assicurarsi di rispettare i seguenti obblighi di collaborazione e di farlo senza alcun costo per HYBRID:

- Disporre di una connessione a Internet con una larghezza di banda adeguata, in conformità ai requisiti del Cliente definiti nella Documentazione e aggiornati di volta in volta.
- Utilizzare un browser Internet conforme ai requisiti minimi di HYBRID, come definiti nella Documentazione e aggiornati di volta in volta.
- Fornire a HYBRID, almeno via e-mail, informazioni aggiornate sul Referente Tecnico per l'emissione delle istruzioni, come ad esempio le modifiche del personale.
- Il Referente Tecnico ha il diritto di nominare fino a tre (3) dipendenti via e-mail, con nomi e dati di contatto per la verifica, che possono contattare il Servizio di Assistenza HYBRID. Il Cliente deve informare immediatamente HYBRID di qualsiasi cambiamento dei dipendenti nominati o del Referente Tecnico.
- Segnalare tempestivamente tutti gli incidenti o i problemi al Servizio di Assistenza HYBRID.
- Utilizzare un software antivirus con definizioni aggiornate ogni giorno.
- Fare il possibile per essere a disposizione del Servizio di Assistenza HYBRID durante la risoluzione di un incidente o di una richiesta.

### **4. LIVELLI DI SERVIZIO**

#### **4.1 Durata**

Il presente SLA si applica al Servizio MyCLOUDFLOW per la durata dell'abbonamento.

#### **4.2 Disponibilità del servizio MyCLOUDFLOW (uptime)**

HYBRID si impegna a fornire una Percentuale di Disponibilità del Sistema del 99,5% in relazione al Servizio MyCLOUDFLOW durante ogni mese di calendario per la durata dell'abbonamento.

La Percentuale di Disponibilità del Sistema sarà calcolata come segue:

$$\text{Percentuale di Disponibilità del Sistema} = \left( \frac{\text{Minuti totali mensili} - \text{Tempi di inattività esclusi} - \text{Tempi di inattività}}{\text{Minuti totali mensili} - \text{Tempi di inattività esclusi}} \right) * 100$$

HYBRID calcola il Tempo di inattività utilizzando i log di sistema di HYBRID e lo segnala automaticamente via e-mail al Referente Tecnico ogni venerdì.

### 4.3 Recupero

HYBRID si impegna a fornire i seguenti attributi di recupero:

| <b>Livello di servizio</b>                    | <b>Tempo</b>                     |
|---|----------------------------------|
| Obiettivo del punto di recupero (RPO)         | 24 ore                           |
| Obiettivo del tempo di recupero (RTO)         | 12 ore                           |
| Backup dei Dati del Cliente                   | Giornalmente (Giorni lavorativi) |
| Conservazione del Backup dei Dati del Cliente | 14 giorni                        |

## 5. MANUTENZIONE

HYBRID analizza continuamente il Servizio MyCLOUDFLOW per trovare potenziali miglioramenti, maggiore sicurezza, funzionalità estese e maggiore facilità d'uso. Suggerimenti, feedback e idee saranno analizzati e incorporati nelle funzionalità del Servizio MyCLOUDFLOW a esclusiva discrezione di HYBRID.

Di tanto in tanto vengono resi disponibili Miglioramenti, Aggiornamenti o Nuove Versioni. Nel canone di abbonamento sono incluse le funzionalità aggiunte da un Aggiornamento o da una Nuova Versione, che saranno disciplinate dai termini del presente SLA e dal Contratto. HYBRID supporta gli Aggiornamenti e le Versioni precedenti per tre (3) mesi dalla disponibilità di un nuovo Aggiornamento o di una Nuova Versione. Eventuali problemi possono essere risolti con una correzione o un Aggiornamento a una Nuova Versione a discrezione di HYBRID. Se viene riscontrata una vulnerabilità di sicurezza che non costituisce un difetto, HYBRID compirà ogni ragionevole sforzo, nei limiti della propria capacità operativa, per correggere la vulnerabilità nella versione corrente.

## 6. SERVIZIO DI ASSISTENZA HYBRID

### 6.1 Ambito del Servizio

Il Servizio di Assistenza HYBRID fornisce supporto tecnico in caso di incidente con il Servizio MyCLOUDFLOW.

Il Servizio di Assistenza HYBRID si occupa dei seguenti aspetti:

- Interruzioni/disservizi del Servizio MyCLOUDFLOW;
- Aggiornamenti, Nuove Versioni e manutenzione del Servizio MyCLOUDFLOW;
- Comportamento del Servizio MyCLOUDFLOW non in linea con quanto il Cliente può ragionevolmente aspettarsi.

I seguenti aspetti NON sono coperti dal Servizio di Assistenza HYBRID:

- Qualsiasi richiesta da parte di fornitori terzi del Cliente;
- Reti, dispositivi, server e stazioni di lavoro gestiti dal Cliente;
- Supporto per la funzionalità, il flusso di lavoro e l'ottimizzazione dell'utilizzo;
- Richieste relative alla configurazione e alla personalizzazione (specifica per l'utente) del Servizio MyCLOUDFLOW.

L'Assistenza Clienti Avanzata è riservata ai Clienti che hanno stipulato un contratto di Assistenza Clienti Avanzata. L'esatta portata dell'Assistenza Clienti Avanzata si baserà sui requisiti del Cliente e sul suo profilo aziendale specifico.

### 6.2 Orari e contatti del Servizio di Assistenza HYBRID

Il Servizio di Assistenza HYBRID è a disposizione del Referente Tecnico e di un massimo di tre (3) dipendenti nominati del Cliente durante l'Orario d'ufficio. Il Servizio Assistenza HYBRID non può essere contattato da dipendenti diversi da quelli indicati dal Cliente.

Il Servizio di Assistenza HYBRID fornisce supporto linguistico in inglese. Le richieste di assistenza possono essere inserite attraverso il sistema di ticketing del Servizio di Assistenza HYBRID o via e-mail. Durante l'Orario d'ufficio, il Servizio di Assistenza HYBRID è accessibile per telefono.

### **6.3 Servizio di riparazione / Tempi di risposta e di risoluzione**

Se il Cliente individua un Incidente, lo segnalerà tempestivamente al Servizio di Assistenza HYBRID, specificando

- (a) la natura dell'Incidente;
- (b) le circostanze in cui si è verificato l'Incidente, compresi i processi in esecuzione al momento in cui si è verificato l'Incidente;
- (c) informazioni tecniche relative alla macchina su cui il Servizio MyCLOUDFLOW era in funzione al momento dell'Incidente;
- (d) le eventuali misure adottate da Cliente subito dopo l'Incidente; e
- (e) l'impatto immediato dell'Incidente sulla capacità del Cliente di operare.

Il Tempo di risposta è definito come il tempo che intercorre tra il momento in cui HYBRID riceve debitamente la richiesta di servizio di assistenza del Cliente (secondo le modalità specificate nella presente sezione) e il momento in cui HYBRID risponde e inizia a lavorare sulla richiesta. I Tempi di risposta massimi variano a seconda della gravità dell'Incidente.

Il Tempo di risoluzione è definito come il tempo che intercorre tra il momento in cui il Cliente inserisce la richiesta nel sistema di ticketing di HYBRID o tra il momento in cui HYBRID riceve un'e-mail dal Cliente e il momento in cui HYBRID risolve l'Incidente.

Al ricevimento della segnalazione di tale Incidente, HYBRID valuterà l'Incidente e lo classificherà in base alla Tabella dei Livelli di Gravità riportata di seguito e risponderà entro i Tempi di risposta previsti di seguito. Dopo aver ricevuto la segnalazione di un Incidente, HYBRID utilizzerà un metodo appropriato per fornire al Cliente un aggiornamento sullo stato di avanzamento.

Le priorità per la risoluzione degli Incidenti sono determinate in base alle conseguenze per i processi aziendali e sono suddivise in tre categorie:

#### Gravità 1 ("Critico"):

- Il Servizio MyCLOUDFLOW è inattivo e inaccessibile per tutti gli utenti
- Nessuna soluzione disponibile

#### Gravità 2 ("Maggiore"):

- Il Servizio MyCLOUDFLOW è attivo e non è la causa dell'Incidente
- L'Incidente sta bloccando o impattando >10% o più degli utenti e non è disponibile alcuna soluzione alternativa
- Alcune parti di un'applicazione fondamentale per l'azienda non sono disponibili, non funzionano correttamente o funzionano male

#### Gravità 3 ("Normale"):

- Gli utenti possono svolgere il loro lavoro, ma la loro produttività è ridotta a causa dell'Incidente
- Una funzione di un'applicazione non è disponibile per gli utenti o non funziona correttamente
- L'Incidente non ha conseguenze immediate sui processi aziendali del Cliente
- È disponibile una soluzione alternativa

| <b>Gravità</b>       | <b>Tempo di risposta<br/>(Orario d'ufficio)</b> | <b>Tempo di risoluzione<br/>(Orario d'ufficio)</b> |
|----------------------|---|--|
| Gravità 1 (Critico)  | ≤2h (90%)<br>24/7                               | ≤8h (95%)  |
| Gravità 2 (Maggiore) | ≤8h (85%)                                       | 10 Giorni lavorativi (85%)                         |
| Gravità 3 (Normale)  | 5 Giorni lavorativi (85%)                       | A discrezione di HYBRID                            |

Alle richieste di assistenza generale, HYBRID risponderà con il massimo impegno e in tempi ragionevoli, tenendo conto della natura della richiesta di assistenza. Le richieste inviate via e-mail saranno sempre trattate inizialmente come di gravità "Normale".

## **7. VARIE**

### **7.1 Emendamenti**

HYBRID può modificare,, emendare o cambiare il presente SLA in qualsiasi momento e fornire una notifica di tali modifiche pubblicando lo SLA modificato sul proprio sito web. Se l'emendamento ha un impatto negativo sul Cliente e quest'ultimo si oppone all'emendamento, il Cliente può rescindere il Contratto con un preavviso scritto di un mese da parte di HYBRID. Tale risoluzione è l'unico ed esclusivo rimedio del Cliente. Se il Cliente non recede dal Contratto come indicato nel presente documento, si ritiene che abbia accettato la modifica.

### **7.2 Esclusione degli account non di produzione, di prova e di test**

Qualsiasi account sandbox, ambiente di staging, revisione della versione, beta, formazione, demo, prova, test, sviluppatore e/o debugger e qualsiasi altro ambiente non di produzione o di test sono espressamente esclusi dal presente Allegato.