

ALLEGATO 1: ACCORDO SUL LIVELLO DEL SERVIZIO HYBRID SAAS

1. CONTESTO E FINALITÀ DELL'ALLEGATO

Il presente documento costituisce un Allegato alle Condizioni dei Servizi in abbonamento di HYBRID e contiene le disposizioni integrative applicabili in materia di disponibilità, manutenzione, tempi di risposta e ripristino per il Servizio HYBRID SaaS e lo spazio di archiviazione associato. Esso deve essere letto in conformità con il Contratto per l'utilizzo del/i Servizio/i HYBRID SaaS (come definito/i nelle Condizioni dei Servizi in abbonamento) e con qualsiasi altro documento qui incorporato per riferimento.

Il presente Accordo sul Livello del Servizio (SLA) si applica al Servizio HYBRID SaaS. 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 HYBRID SaaS.

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. Qualsiasi termine in maiuscolo utilizzato nel presente SLA che non sia definito nel presente documento avrà il significato attribuito a tale termine come indicato nella sezione 1 delle Condizioni dei Servizi in abbonamento.

Ai fini del presente SLA, i termini in grassetto sono definiti come segue:

"Disponibile" o **"Disponibilità"** indica quando il Cliente ha normale accesso al Servizio HYBRID SaaS, fatte salve le esclusioni definite al punto "Tempi di inattività" che segue.

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

"Giorni lavorativi" indica i Giorni lavorativi come definiti alla voce "Calendario" di seguito.

"Orario d'ufficio" indica l'orario di lavoro dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 17.00 nel fuso orario di HYBRID.

"Calendario" indica il Calendario che HYBRID pubblicherà annualmente, al più tardi 30 giorni prima dell'inizio dell'anno solare, contenente informazioni sui Giorni e gli Orari lavorativi dell'anno, sugli Aggiornamenti previsti, sulle Nuove Versioni, sui rilasci, sulle modifiche e sulla Manutenzione ordinaria. HYBRID si riserva il diritto di modificare il presente Calendario nel corso dell'anno come ritiene opportuno.

"Backup dei Dati del Cliente" indica il processo di creazione di una copia di tutti i Dati del Cliente sul Sistema di HYBRID che sarà utilizzata per il recupero dei dati.

"Conservazione del Backup dei Dati del Cliente" indica la conservazione dei Dati del Cliente per un determinato periodo.

"Recupero dei Dati" indica il processo di creazione di una copia di tutti i Dati del Cliente sul Sistema di HYBRID che sarà utilizzata per il recupero dei dati.

"Tempo di inattività" indica il numero totale di minuti in cui il Cliente non può accedere al Servizio HYBRID SaaS, con l'esclusione di qualsiasi Tempo di inattività escluso.

"Manutenzione d'emergenza" indica una manutenzione in riferimento alla quale il Cliente ha un preavviso inferiore a 5 Giorni lavorativi. HYBRID può programmare una Manutenzione d'emergenza qualora sia ritenuta necessaria per evitare qualsiasi minaccia immediata al Servizio HYBRID SaaS o ai siti del Cliente, come valutato da HYBRID. Le notifiche di Manutenzione saranno inviate al Referente Tecnico del Cliente, a meno che alcune circostanze non impediscano a HYBRID di farlo, come ad esempio l'emissione di un controllo di modifica da parte di un fornitore esterno a HYBRID con un preavviso inferiore a 5 Giorni lavorativi.

"Tempo di inattività escluso" indica il tempo in cui il Cliente non è in grado di accedere al Servizio HYBRID SaaS a causa di uno dei seguenti fattori:

- Manutenzione regolare
- Manutenzione d'emergenza
- Test di Failover e Ripristino d'emergenza
- Il fornitore di servizi Internet del Cliente
- Eventuali guasti sistemici di Internet

- Qualsiasi guasto all'hardware, al software o alla connessione di rete del Cliente o all'hardware, al software o alla connessione di rete di terze parti (diversi dall'hardware, dal software, dalla connessione di rete o dai servizi di terze parti sotto il diretto controllo di Hybrid)
- Limitazioni della larghezza di banda del Cliente
- Atti od omissioni del Cliente
- Fallimento del fornitore di ISP
- Qualsiasi cosa al di fuori o al di fuori del ragionevole controllo di HYBRID

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

"Notifiche di manutenzione" indica qualsiasi comunicazione pertinente da parte di HYBRID tramite un'e-mail al Referente Tecnico del Cliente riguardante il Servizio HYBRID SaaS, compresa la data e l'ora in cui HYBRID intende rendere indisponibile il Servizio HYBRID SaaS non identificato nel Calendario. Il Cliente è consapevole e accetta che potrebbero verificarsi casi in cui HYBRID debba interrompere il Servizio HYBRID SaaS per proteggere l'integrità del Servizio HYBRID SaaS a causa di problemi di sicurezza, attacchi di virus, problemi di spam o altre circostanze impreviste. Ciò include le comunicazioni relative alla Manutenzione d'emergenza, alla Manutenzione ordinaria e alla Finestra di manutenzione.

Per **"Finestra di manutenzione"** si intende il periodo settimanale del venerdì tra le 6.00 e le 8.00. CET come indicato nel Calendario per consentire a HYBRID di massimizzare le prestazioni. HYBRID ha il diritto di modificare in modo permanente la Finestra di manutenzione attraverso una Notifica di manutenzione.

"Problema" indica una causa sconosciuta di uno o più Incidenti.

"Manutenzione ordinaria" indica la manutenzione eseguita da HYBRID per garantire il massimo livello di disponibilità per tutti i siti del Cliente. A tal fine, la Manutenzione ordinaria può richiedere a HYBRID di mettere offline i sistemi per brevi periodi di tempo al fine di implementare Aggiornamenti, Nuove Versioni o modifiche. HYBRID si riserva il diritto di effettuare la Manutenzione ordinaria durante la Finestra di manutenzione.

"Tempo di risposta" indica il periodo che intercorre fino alla conferma da parte di HYBRID dell'incidente segnalato, dal ricevimento delle informazioni richieste dal Cliente affinché il team di supporto di HYBRID inizi la risoluzione e apra un ticket di supporto nei sistemi di HYBRID.

"Obiettivo del punto di recupero" o **"RPO"** indica il periodo massimo contrattualmente consentito ai sensi della Sezione 4.3 in cui i dati memorizzati o trasmessi nel Servizio HYBRID SaaS potrebbero andare persi.

"Obiettivo del tempo di recupero" o **"RTO"** indica la durata del tempo entro il quale il Servizio HYBRID SaaS deve essere completamente ripristinato una volta divenuto indisponibile.

"Manutenzione programmata" si intende qui la manutenzione che si verifica quando HYBRID rileva un problema nel Servizio HYBRID SaaS che richiede un intervento per evitare la Manutenzione d'emergenza. HYBRID si riserva il diritto di programmare una Manutenzione non regolare del Servizio HYBRID SaaS con un preavviso minimo di 5 Giorni lavorativi fornito al Cliente e pubblicato nel Calendario. HYBRID cercherà di pianificare la Manutenzione programmata durante la Finestra di manutenzione.

"Percentuale di disponibilità del sistema" indica la disponibilità, come definita al punto 4.2, assumendo la disponibilità della piattaforma di cloud computing utilizzata per ospitare il Servizio HYBRID SaaS

"Referente Tecnico" indica il contatto primario del Cliente responsabile della ricezione delle comunicazioni da parte di HYBRID e autorizzato ai sensi del Contratto di elaborazione dati a impartire istruzioni. HYBRID deve essere informata tempestivamente, almeno 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.

"Tempi di inattività non pianificati" indica il numero totale di minuti in cui il Cliente non può accedere al Servizio HYBRID SaaS, ad esclusione dei Tempi di inattività esclusi.

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

- 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 fornito da HYBRID. Il Cliente deve informare immediatamente HYBRID di qualsiasi cambiamento dei dipendenti nominati. L'elenco dovrà essere tenuto aggiornato dal Cliente;
- Fornire a HYBRID, almeno via e-mail, informazioni aggiornate sul Referente Tecnico per l'emissione delle istruzioni, come ad esempio le modifiche del personale
- Segnalare tempestivamente tutti gli incidenti o i problemi al Servizio di Assistenza
- Utilizzate un software antivirus con definizioni aggiornate almeno ogni giorno
- Fare il possibile per essere a disposizione di HYBRID durante la risoluzione di un incidente o di una richiesta di servizio

4. LIVELLI DI SERVIZIO

4.1 Durata

Il presente SLA si applica al Servizio HYBRID SaaS per la durata dell'abbonamento tra le Parti, come definito nella Conferma d'ordine.

4.2 Disponibilità del servizio HYBRID SaaS (uptime)

HYBRID si impegna a fornire una percentuale di disponibilità del sistema del 99,5% in relazione al Servizio HYBRID SaaS durante ogni mese solare della Durata.

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 calcolerà tutti i Tempi di inattività non pianificati utilizzando i log di sistema di HYBRID e li comunicherà al Referente Tecnico su base settimanale via e-mail.

4.3 Recupero

HYBRID si sforza di fornire i seguenti attributi di recupero:

Livello di servizio	Tempo
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 HYBRID SaaS per trovare potenziali miglioramenti, maggiore sicurezza, funzionalità estese e maggiore facilità d'uso. Suggerimenti, feedback e idee del Cliente saranno analizzati e incorporati nelle funzionalità del Servizio HYBRID SaaS a esclusiva discrezione di HYBRID.

Miglioramenti, aggiornamenti o nuove versioni saranno resi disponibili al Cliente di volta in volta. 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.

In caso di guasto, il Cliente può contattare il Servizio di Assistenza a condizioni definite (vedere la sezione "6 Servizio di Assistenza").

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. Se tale correzione non è possibile in una versione precedente, HYBRID può richiedere l'aggiornamento dei sistemi vulnerabili con breve preavviso per ridurre il rischio di sicurezza.

6. SERVIZIO DI ASSISTENZA

6.1 Ambito del Servizio

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

Il Servizio di Assistenza si occupa dei seguenti aspetti:

- Interruzioni/disservizi del servizio del sistema;
- Aggiornamenti/manutenzione del sistema;
- Comportamento del servizio di sistema non in linea con quanto il Cliente può ragionevolmente aspettarsi.

I seguenti aspetti NON sono coperti dal Servizio di Assistenza:

- Richieste da parte di (a) fornitor(i) terz(i) 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) dei prodotti e dei servizi HYBRID.

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

6.2 Disponibilità (orari di servizio) e contatto

Il Servizio di Assistenza HYBRID è disponibile per un massimo di tre (3) dipendenti nominati e per il Referente Tecnico del cliente durante le Ore d'ufficio del canale di assistenza di prima linea. Il Cliente è tenuto a mantenere aggiornato l'elenco dei dipendenti nominati e a informare HYBRID di eventuali cambiamenti il prima possibile. Il Servizio Assistenza HYBRID non può essere contattato da dipendenti diversi da quelli indicati dal Cliente.

HYBRID fornisce assistenza linguistica in inglese durante l'orario d'ufficio.

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 riparativo / Tempo di risposta

Se il Cliente identifica un Incidente, il Cliente lo segnalerà prontamente per iscritto a 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 Prodotto 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 del Servizio di Assistenza 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.

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 di seguito riportata e risponderà entro i tempi di risposta del Servizio di Assistenza di seguito indicati. 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 HYBRID SaaS è inattivo e inaccessibile per tutti gli utenti.
- Nessuna soluzione disponibile

Gravità 2 ("Maggiore"):

- Il Servizio HYBRID SaaS 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

Gravità	Tempo di risposta (Orario d'ufficio)	Tempo di risoluzione (Orario d'ufficio)
Gravità 1 (Critico)	≤2h (90%) 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.

Il Tempo di risposta è calcolato in base agli orari di servizio durante l'Orario d'ufficio. I Tempi di risposta massimi variano a seconda della gravità dell'incidente. La priorità di risoluzione e la gravità sono determinate da HYBRID al momento della valutazione della richiesta del Cliente (le richieste inviate via e-mail saranno sempre trattate inizialmente con priorità "Normale").

7. VARIE

7.1 Emendamenti

Il presente SLA può essere modificato in qualsiasi momento da HYBRID, dandone comunicazione al Cliente al più tardi trenta (30) giorni prima della data di entrata in vigore dell'emendamento. 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 Avvisi di manutenzione

Gli Avvisi di manutenzione saranno inviati via e-mail al Referente Tecnico.

7.3 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.