

Accordo sul Livello di Servizio - NEXUS

Il presente Accordo sul Livello di Servizio descrive gli indicatori del livello di servizio nonché i richiesti livelli di servizio applicabili all'Applicazione ed è parte integrante del Modulo d'Ordine. In caso di conflitto tra i termini e le condizioni del Modulo d'Ordine e le disposizioni dell'Accordo sul Livello di Servizio, prevalgono le disposizioni dell'Accordo sul Livello di Servizio.

DISPONIBILITÀ

- "Disponibilità" (ovvero quando l'Applicazione è accessibile) è calcolata come

$$\frac{\text{i minuti totali in un mese meno il numero di (Minuti di Manutenzione Programmata più i Minuti di Inattività) in quel mese}}{\text{i minuti totali in un mese meno il numero di Minuti di Manutenzione Programmata in quel mese.}}$$

 Il risultato della divisione va moltiplicato per 100, in modo da ottenere la Disponibilità espressa in percentuale (%).
- "Minuti di Inattività" significa il numero di minuti in un mese in cui il tenant di produzione dell'Applicazione non era disponibile. I Minuti di Manutenzione Programmata e i Minuti Esclusi (come definiti di seguito) non sono considerati Minuti di Inattività.
- "Minuti di Manutenzione Programmata" significa i minuti totali in un mese associati alle finestre di manutenzione.

Il Cliente ha diritto ai Crediti sul Livello di Servizio di seguito previsti se la Disponibilità in un mese non è pari o superiore al 99,7%.

<u>Disponibilità</u>	<u>Credito sul Livello di Servizio</u> (% del Corrispettivo di Abbonamento mensile calcolato proporzionalmente in base al periodo di utilizzo.)
99,699% - 99,000%*	5%
98,999% - 98,500%	15%
98,499% - 95,000%	25%
Inferiore al 95,000%	35%

I Crediti sul Livello di Servizio in caso di Corrispettivi di Abbonamento corrisposti su base annuale saranno determinati sulla base del corrispettivo mensile equivalente, calcolato proporzionalmente in base al periodo di utilizzo. Per esempio, un Credito sul Livello di Servizio del 5% su un Corrispettivo di Abbonamento annuale sarà pari al 5% di 1/12 del Corrispettivo di Abbonamento annuale. I Crediti sul Livello di Servizio saranno applicati alla successiva fattura a titolo di Corrispettivo di Abbonamento dovuto dal Cliente. Qualora il Cliente abbia già corrisposto l'ultima fattura prevista dal presente Accordo, i Crediti sul Livello di Servizio saranno versati al Cliente entro trenta (30) giorni di calendario dalla data in cui il credito è maturato. I Crediti sul Livello di Servizio sono riconosciuti solo per gli ambienti di produzione.

Nel caso in cui la Disponibilità per l'ambiente di produzione sia inferiore al 95% per tre (3) mesi consecutivi o per quattro (4) mesi nell'arco di un periodo di dodici (12) mesi (un "Evento Scatenante"), il Cliente potrà, entro sessanta (60) giorni da tale Evento Scatenante, risolvere il Modulo d'Ordine in questione. In tal caso, al posto dei Crediti sul Livello di Servizio (non già applicati), il Cliente riceverà un rimborso, calcolato pro-rata, dei Corrispettivi di Abbonamento già pagati e riferibili alla parte inutilizzata del Periodo di Abbonamento a partire dalla data in cui decorre la risoluzione del Modulo d'Ordine.

I rimedi di cui sopra rappresentano gli unici rimedi disponibili e sostituiscono ogni altro rimedio in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi di Disponibilità.

Infor fornirà al Cliente un report mensile sulla Disponibilità qualora, entro trenta (30) giorni dalla fine di tale mese il Cliente invii una richiesta scritta al Customer Success Manager (CSM) a lui assegnato o apra un ticket online sul Portale Clienti di Infor tramite Infor Concierge reperibile al seguente indirizzo <http://concierge.infor.com> specificando la data e la durata del

periodo di indisponibilità. Una volta fornito al Cliente il report sulla Disponibilità, il Cliente ha trenta (30) giorni a disposizione per richiedere un Credito sul Livello di Servizio (richiesta che deve essere fatta per iscritto); alla ricezione di tale richiesta, Infor provvederà tempestivamente a discutere con il Cliente sia il report che la richiesta dei Crediti sul Livello di Servizio.

Ai Fini della Disponibilità, eventuali minuti di indisponibilità provocati da uno dei fattori di seguito indicati ("Minuti Esclusi") non saranno conteggiati come Minuti di Inattività.

- Interruzioni dovute a Eventi di Forza Maggiore;
- Interruzioni attribuibili ad azioni od omissioni del Cliente o dei suoi appaltatori, fornitori (diversi da Infor) o Utenti autorizzati;
- Periodi di inattività su richiesta del Cliente;
- Interruzioni dovute all'apparecchiatura, al software o ad altra tecnologia del Cliente e/o ad apparecchiatura di terzi al di fuori del controllo di Infor;
- Estensioni o interfacce attivate tramite l'interfaccia utente o strumenti inclusi nell'Applicazione generalmente disponibile;
- Personalizzazioni;
- Riduzione delle prestazioni dovute all'uso dell'Applicazione da parte del Cliente al di fuori dei limiti di utilizzo consentiti al Cliente.

Limitazioni di accesso all'Applicazione: in caso di eccessiva domanda, Infor può accodare le richieste o assegnare loro priorità per garantire le prestazioni del sistema a tutti i Clienti senza limitare la Disponibilità, fermo restando che quanto sopra non solleva Infor dall'obbligo di fornire un'adeguata infrastruttura informatica per l'Applicazione. Infor restringerà le limitazioni in termini di durata e di ambito nella misura ragionevolmente possibile in base alle circostanze.

MANUTENZIONE PROGRAMMATA

L'Applicazione è soggetta a finestre di manutenzione mensili regolarmente programmate che verranno comunicate al Cliente con un preavviso di almeno settantadue (72) ore, come descritto nel manuale di consegna SaaS (disponibile in qualsiasi momento sul Portale Clienti Infor tramite Infor Concierge). Il calendario delle finestre di manutenzione annuali è accessibile tramite il Portale Clienti Infor ed è soggetto ad aggiornamenti periodici. In condizioni operative standard, si stima che ogni finestra di manutenzione programmata si estenda a un massimo di sei (6) ore. Anche se la maggior parte della manutenzione di Infor può essere completata durante le finestre di manutenzione regolarmente programmate, in alcune situazioni urgenti, la manutenzione dovrà essere eseguita al di fuori delle finestre di manutenzione programmate (manutenzione critica) per mantenere l'integrità e la sicurezza dell'Applicazione. In questi casi, Infor comunicherà (tramite il Portale Clienti Infor) l'intervento di manutenzione critica al contatto indicato dal Cliente, con il maggior preavviso tecnicamente possibile. Inoltre, Infor eseguirà inoltre, di tanto in tanto, interventi di manutenzione che non comportino tempi di inattività anche al di fuori delle finestre di manutenzione programmate.

BACKUP, CONTINUITÀ AZIENDALE/PIANO DI RIPRISTINO IN CASO DI EMERGENZA

Infor dispone di un piano di continuità aziendale ("BCP") concepito per poter continuare a fornire l'accesso all'Applicazione senza interruzioni materiali in caso di interruzione dell'attività aziendale. Infor esegue regolarmente back-up dei Dati del Cliente (con cadenza settimanale in caso di back-up completi e giornaliera in caso di differenziali). Inoltre, Infor testa periodicamente (non meno di una volta all'anno) le proprie procedure di ripristino in caso di emergenza al fine di mantenere la propria capacità di rispettare i seguenti obiettivi di livello di servizio. I controlli BCP più rilevanti sono sottoposti ad audit annuali e vengono revisionati tramite un Sistema di terze parti e Controlli di Organizzazione i cui relativi report sono messi a disposizione del Cliente sul Portale Clienti Infor. I Back-up vengono replicati in centri dati distribuiti a livello geografico all'interno della regione in cui l'accesso all'Applicazione è stata fornito. Il processo di ripristino in caso di emergenza di Infor supporta tutto l'ambiente di produzione. I back-up avviati da Infor sono finalizzati esclusivamente al recupero dati in caso di perdita degli stessi (ossia non sono intesi per soddisfare i requisiti interni o legali di conservazione dei dati del Cliente). Le richieste di ripristino possono essere trasmesse dal Cliente tramite i casi di supporto previsti.

- Recovery Point Objective (Obiettivo di Punto di Ripristino): Il Recovery Point Objective ("RPO") rappresenta la quantità di dati la cui perdita è considerata accettabile, misurata in termini di tempo, e indica il punto temporale fino al quale i dati verranno ripristinati. I livelli di servizio prevedono un RPO non superiore a un'ora (1 ora).
- Recovery Time Objective (Obiettivo di Durata del Ripristino): Il Recovery Time Objective ("RTO") rappresenta l'intervallo di tempo che intercorre tra la dichiarazione di un caso di emergenza e il ripristino dell'accesso all'Applicazione. Il server di ripristino in caso di emergenza sarà operativo entro un RTO di dodici (12) ore.