

Accordo sul Livello di Servizio

L'Accordo sul Livello di Servizio descrive gli indicatori del livello di servizio nonché i livelli di servizio applicabili ai Servizi Cloud ed è parte integrante del Modulo d'Ordine.

DISPONIBILITÀ

- “Disponibilità” (ovvero quando i Servizi Cloud sono accessibili) è calcolata come
$$\frac{\text{i minuti totali in un mese meno il numero di Minuti di Inattività in quel mese}}{\text{diviso per}} \frac{\text{i minuti totali in un mese meno il numero di Minuti di Manutenzione Programmata in quel mese.}}$$

Il risultato della divisione dev'essere moltiplicato per 100, in modo che la Disponibilità sia espressa in percentuale.
- “Minuti di Inattività” indica il numero di minuti in un mese in cui il tenant di produzione dei Servizi Cloud non è stato disponibile. I Minuti di Manutenzione Programmata o i Minuti Esclusi (come definiti di seguito) non sono considerati Minuti di Inattività.
- “Minuti di Manutenzione Programmata” indica 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%. Per gli ambienti a singolo tenant (una singola istanza dei Servizi Cloud disponibile per un solo Cliente), i Crediti sul Livello di Servizio sono previsti solo per una Disponibilità inferiore al 99,5%.

| <u>Disponibilità</u> | <u>Credito sul Livello di Servizio</u> (% della Tariffa di Servizi Cloud mensile pro quota) |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 99,699% - 99,000%* | 5% |
| 98,999% - 98,500% | 15% |
| 98,499% - 95,000% | 25% |
| Inferiore al 95,000% | 35% |

*99,500% - 99,000% per gli ambienti a singolo tenant.

I Crediti sul Livello di Servizio per le Tariffe di Servizi Cloud corrisposte su base annuale si baseranno su una tariffa equivalente a quella pro quota mensile. Per esempio, un Credito sul Livello di Servizio del 5% su una Tariffa Annuale di Servizi Cloud costituirà il 5% di 1/12 della Tariffa Annuale di Servizi Cloud. I Crediti sul Livello di Servizio saranno applicati alla successiva fattura relativa alla Tariffa di Abbonamento del Cliente oppure, se il Cliente ha già saldato l'ultima fattura prevista da questo Contratto, 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 disponibili 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 quattro (4) mesi in 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, nel qual caso, al posto dei Crediti sul Livello di Servizio (non già applicati), il Cliente riceverà un rimborso rateale di eventuali Tariffe di Servizi Cloud già pagate, applicabili alla parte inutilizzata del Periodo di Servizi Cloud in corso, a partire dalla data in cui decorre la risoluzione del Modulo d'Ordine. I rimedi di cui sopra sono gli unici a disposizione e sostituiscono tutti gli altri rimedi, nel caso in cui la Disponibilità non sia pari o superiore al 99,7% (o, come applicabile, al 99,5%).

Infor fornirà al Cliente un report della Disponibilità relativo al mese se, entro trenta (30) giorni dalla fine di tale mese, il Cliente invierà una richiesta scritta per tale report al Customer Success Manager (CSM) assegnatogli o customersuccess@infor.com. Una volta fornito al Cliente un report della 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 discuterà 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 che non sia sotto il controllo di Infor;
- Estensioni o interfacce distribuite tramite l'interfaccia utente o gli strumenti standard inclusi nei Servizi Cloud generalmente disponibili;
- Personalizzazioni;
- Riduzione delle prestazioni dovute all'uso dei Servizi Cloud da parte del Cliente in eccesso rispetto all'ambito delle restrizioni d'uso.

Limitazione dei Servizi Cloud: in caso di eccessiva domanda, Infor può accodare o dare priorità alle richieste 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 i Servizi Cloud. Infor circoscriverà le limitazioni in termini di tempo e di portata nella misura ragionevolmente possibile in base alle circostanze.

MANUTENZIONE PROGRAMMATA

I Servizi Cloud sono soggetti alle finestre di manutenzione mensili regolarmente programmate, per cui il Cliente riceverà un preavviso di almeno settantadue (72) ore, come descritto nel manuale di consegna del Software-as-a-Service (SaaS) (disponibile in qualsiasi momento tramite Concierge). Un calendario delle finestre di manutenzione annuali è accessibile tramite Infor Concierge, soggetto ad aggiornamenti periodici. In condizioni operative standard, si stima che ogni istanza di una 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 entro le finestre di manutenzione regolarmente programmate, in alcune situazioni urgenti, deve essere eseguita al di fuori delle finestre di manutenzione programmate (intervento critico di manutenzione) per mantenere l'integrità e la sicurezza dei Servizi Cloud. In questi casi, Infor comunicherà (tramite il Portale CloudSuite) al contatto indicato dal Cliente, l'intervento critico di manutenzione con il maggior anticipo tecnicamente possibile. Infor esegue anche interventi di manutenzione che non comportino tempi di inattività di volta in volta, anche al di fuori delle finestre di manutenzione programmata.

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

Infor mantiene un piano di continuità aziendale (“BCP”) scritto, concepito per poter continuare a fornire i Servizi Cloud senza interruzione materiale in caso di interruzione delle attività. Infor esegue regolarmente dei back-up (con cadenza settimanale in caso di back-up completi e giornaliera in caso di differenziali) dei Dati del Cliente e periodicamente (con cadenza minima annuale) dei test sulle procedure di ripristino in caso di emergenza, al fine di poter continuare a soddisfare gli obiettivi del livello di servizio per il ripristino in caso di emergenza. Gli appositi controlli BCP sono sottoposti ad audit annuali e sono revisionati nell'ambito di report di Controlli del Sistema e dell'Organizzazione di terze parti, report che sono a disposizione del Cliente tramite Infor Concierge o tramite il Portale Self-Service CloudSuite™ di Infor. I back-up vengono replicati in centri dati distribuiti a livello geografico nella stessa regione in cui è fornito i Servizi Cloud. Il processo di ripristino in caso di emergenza supporta tutto l'ambiente di produzione. I back-up dei Servizi Cloud 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) e il Cliente può fare richiesta di ripristino dei dati tramite gli interventi di supporto.

- Recovery Point Objective (Obiettivo in termini di punto di ripristino): Il Recovery Point Objective (“RPO”) è la quantità accettabile di dati persi misurata in termini di tempo, ed è il punto temporale a cui i dati saranno recuperati. I livelli di servizio includono un RPO di al massimo un (1) ora.

- Recovery Time Objective (Obiettivo in termini di durata del ripristino): Il Recovery Time Objective (“RTO”) è l’intervallo di tempo che intercorre tra la dichiarazione di un caso di emergenza e il ripristino dei Servizi Cloud. Il server di ripristino in caso di emergenza sarà operativo entro un RTO di dodici (12) ore.

Inoltre, per ambienti a singolo tenant gli obiettivi di ripristino in caso di emergenza stabiliscono solitamente RTO ed RPO di ventiquattro (24) ore.

SUPPORTO

1. Servizi di Supporto

1.1 Supporto Tecnico Telefonico

Generalmente, il supporto telefonico di Infor è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00, nel fuso orario locale del Cliente, esclusi i giorni festivi osservati da Infor, che rientrano nella finestra di copertura applicabile. L'orario del supporto può variare in base ai Servizi Cloud in questione, nel qual caso l'orario del supporto è indicato in appositi articoli della Knowledge Base su Infor Concierge, reperibili all'indirizzo <https://concierge.infor.com/>.

1.2 Supporto Elettronico

Infor fornisce un accesso online 24 ore su 24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno a Infor Concierge, che offre servizi quali la registrazione, il monitoraggio e la gestione degli interventi online, gli articoli della Knowledge Base, le informazioni più recenti sul rilascio dei Servizi Cloud e la Documentazione.

1.3 Supporto per Eventi Critici disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7

“Supporto per Eventi Critici” si definisce come la fornitura di un Supporto per situazioni critiche di inutilizzabilità del servizio di produzione (Gravità 1), come definite nella Sezione 2.2 di seguito. Questo Supporto comprende un Supporto per Eventi Critici 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, compresi i festivi. Il Supporto per Eventi Critici sarà fornito finché i Servizi Cloud non saranno operativi, non sarà disponibile una soluzione alternativa commercialmente ragionevole, o non potrà essere ridimensionata la gravità dell'evento.

1.4 Notifica di Soluzioni Critiche

Infor Concierge consente a ogni Contatto Designato di sviluppare un profilo unico. “Contatto/i Designato/i” indica uno o più contatti del Cliente con una conoscenza approfondita dei Servizi Cloud applicabili, unitamente alla conoscenza tecnica pertinente, richiesta per assistere nella risoluzione di problemi e nella risoluzione tempestiva di eventi. Ogni Contatto Designato può anche scegliere di iscriversi per ricevere articoli della Knowledge Base, che potrebbero essere di suo particolare interesse. Quando Infor sviluppa un articolo di Knowledge Base per un evento critico, il Contatto Designato può ricevere notifiche riguardo alla sua disponibilità e alle modalità di accesso allo stesso.

2. Risoluzione degli Interventi di Supporto

2.1 Avvio di un Intervento

Il Contatto designato può contattare telefonicamente il team di Supporto di Infor oppure registrare un evento online tramite Infor Concierge per avviare una Richiesta di supporto, di seguito definita “intervento”.

La definizione generale di un Intervento di supporto è quella di un singolo problema o sintomo riproducibile, una richiesta di assistenza o una domanda interamente e correttamente registrata in Infor Concierge e correlata ai Servizi Cloud o delle richieste di informazioni riguardo al Piano di Supporto Cloud Premium o al Piano CareFor di Infor, e le relative opzioni.

Per garantire una risposta tempestiva a un intervento di Supporto, il Contatto Designato dovrà fornire le seguenti informazioni: (a) il Numero del Cliente Infor e i relativi dettagli di contatto; (b) software de Servizi Cloud applicabile elencato nel Modulo d'Ordine; (c) il livello di gravità dell'Intervento di supporto; (d) i dettagli dell'intervento di Supporto, inclusi i messaggi di errore e le fasi di riproduzione dell'errore, se presenti, le schermate e gli esempi di output applicabili in caso di registrazione online e (e) la descrizione di impatto e frequenza dell'evento.

2.2 Livelli di Gravità

Il Contatto Designato e Infor useranno un ragionevole buon senso professionale per individuare la gravità dell'evento secondo le descrizioni dei livelli di gravità di seguito enunciati:

| Gravità | Descrizione | Definizione |
|---------|-----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1 | Servizio di Produzione Critico Inutilizzabile | Il Servizio non è disponibile per tutti gli utenti in produzione oppure un processo aziendale critico in produzione si è bloccato senza soluzioni alternative accettabili |
| 2 | Impatto importante | Il Servizio è gravemente compromesso con conseguente interruzione di processi aziendali importanti e non ci sono soluzioni alternative accettabili |
| 3 | Impatto medio | Il Servizio è parzialmente compromesso. Si verifica un'interruzione di importanti processi aziendali, ma esiste la possibilità di una soluzione alternativa accettabile a breve termine |
| 4 | Standard | Il Servizio è pienamente operativo. Ci sono domande riguardanti la funzionalità dei Servizi Cloud o un problema per cui esiste una soluzione alternativa accettabile |

2.3 Risposta

Infor dovrà compiere sforzi commercialmente ragionevoli per soddisfare gli Obiettivi di Risposta di seguito elencati. L'"Obiettivo di risposta" si calcola, misurando il lasso di tempo che intercorre tra il momento della corretta registrazione di un evento nel sistema di supporto Infor e il momento della prima comunicazione a valore aggiunto di Infor.

| Gravità | Piano di Supporto Premium di Infor | Piano di Supporto CareFor di Infor e Piano di Supporto CS+ |
|---------|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| 1 | Entro 30 minuti – 24 ore su 24, 7 giorni su 7 | Entro 30 minuti – 24 ore su 24, 7 giorni su 7 |
| 2 | Entro 2 Ore Lavorative | Entro 1 Ora Lavorativa |
| 3 | Entro 2 Ore Lavorative | Entro 1 Ora Lavorative |
| 4 | Entro 4 Ore Lavorative | Entro 2 Ore Lavorative |

"Ora Lavorativa" indica ogni ora del giorno, in cui l'ufficio di Infor dedicato al Supporto Clienti è aperto al pubblico.

2.4 Risoluzione

Una risoluzione comprende, senza limitazioni, una risposta a un evento; una correzione del codice; il rilascio di un patch per il software; una modifica a un processo operativo; una soluzione alternativa commercialmente ragionevole. La risoluzione di un Intervento di supporto è spesso un processo iterativo che dipende da molte variabili. A volte, la determinazione della causa principale la risoluzione di un evento richiedono la collaborazione e la risoluzione dei problemi da parte di diversi team di Infor e il Cliente. La natura di questo processo rende difficile fornire tempi di risoluzione specifici. Man mano che Infor porta avanti il processo di risoluzione dei problemi fornisce anche aggiornamenti regolari e si impegna per consentire al Cliente di continuare la propria attività.

2.5 Riassegnazione

La maggior parte degli Interventi di Supporto si risolvono al meglio tramite le procedure operative standard di Infor. Se il Cliente ritiene che un intervento di Supporto richieda un livello di attenzione superiore, può riassegnarne la

risoluzione tramite Infor Concierge, usando l'opzione di "Riassegnazione delle Richieste di intervento". Nell'ambito di questo processo, Infor chiede al Cliente di fornire una corretta motivazione per la riassegnazione, l'impatto aziendale, il numero di persone interessate, le tempistiche e altri dettagli pertinenti, per poter determinare correttamente il livello di urgenza richiesto riguardo alla riassegnazione. Se il Cliente desidera ricevere una chiamata dal Responsabile del Supporto, il Cliente può indicarlo nella richiesta di riassegnazione. Una volta avvenuta la riassegnazione, il Responsabile del Supporto e l'Analista di Supporto competenti vengono informati della riassegnazione in modo da adottare le misure adeguate. Se il Cliente non ha accesso a Infor Concierge, può effettuare la riassegnazione, contattando il Centro di Supporto regionale di Infor.

Il ricorso alla riassegnazione si riserva a problemi che, effettivamente, meritano un grado più elevato di attenzione. Non è destinato a problemi che possono essere affrontati efficacemente con le procedure operative standard di Infor.

2.6 Modifiche

Infor si riserva il diritto di modificare periodicamente le descrizioni del Supporto di cui sopra siano soggette a modifiche periodiche, eventuali modifiche non comporteranno alcuna diminuzione sostanziale del Supporto fornito al Cliente nel Periodo di validità annuale dei Servizi Cloud e per cui il Cliente ha versato le Tariffe di Servizi Cloud applicabili.