Accordo sul Livello di Servizio

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

  i minuti totali in un mese meno il numero di (Minuti di Manutenzione Programmata più i Minuti di Inattività) in quel mese

  diviso per

  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%. Per gli ambienti a singolo tenant (quando una singola Applicazione è dedicata a un unico Cliente), i Crediti sul Livello di Servizio sono previsti solo in caso di Disponibilità inferiore al 99,5%.

Disponibilità	**Credito sul Livello di Servizio** (% 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%

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

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, Info provederà 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 solleverà 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.

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

SUPPORTO

1. Servizi di Supporto

1.1 Ore Lavorative - Supporto Tecnico

In linea generale, Infor fornirà supporto telefonico durante le ore lavorative. Per "Ore Lavorative" si intende ogni ora del giorno dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00, ora del fuso orario locale del Cliente, esclusi i giorni festivi osservati da Infor che ricadono nell'ambito della finestra di copertura applicabile. L'orario potrà variare in base all'Applicazione in questione. Gli orari del servizio di supporto sono indicate negli appositi articoli della Knowledge Base reperibili sul Portale Clienti Infor tramite Infor Concierge, 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 al Portale Clienti Infor, che offre servizi quali la registrazione, il monitoraggio e la gestione dei casi online, l'accesso agli articoli della Knowledge Base e le informazioni più recenti sul rilascio dell'Applicazione e sulla relativa Documentazione.

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

"Supporto per Casi Critici" si definisce come il Supporto fornito in situazioni critiche di inutilizzabilità del servizio di produzione (Priorità 1), come definite nella Sezione 2.2 di seguito. Il Supporto per Casi Critici sarà fornito 24 ore al giorno, 365 giorni all'anno, compresi i festivi. Il Supporto per Casi Critici sarà fornito purché l'Applicazione sia operativa, non sia disponibile una soluzione alternativa commercialmente ragionevole o non sia possibile ridurre la priorità del caso.

1.4 Notifica di Soluzioni Critiche

Il Portale Clienti Infor 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 dell'Applicazione e con delle conoscenze tecniche necessarie per assistere nella gestione e nella risoluzione tempestiva dei casi. 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 caso critico, il Contatto Designato può ricevere notifiche riguardo alla sua disponibilità e alle modalità di accesso allo stesso.

2. Risoluzione dei Casi di Supporto

2.1 Avvio di un Caso

Il Contatto Designato può contattare telefonicamente il team di Supporto di Infor oppure registrare un caso online tramite il Portale Clienti Infor per avviare una Richiesta di supporto, di seguito definita "caso".

Per Caso di Supporto si intende, in linea generale, una richiesta di assistenza o una domanda integralmente e correttamente registrata sul Portale Clienti Infor relativa al funzionamento del Software Infor e riproducibile da parte di Infor , alle chiavi del Software (se applicabile) o alle richieste di informazioni sulle offerte di supporto di Infor.

Per garantire una risposta tempestiva a un caso di Supporto, il Contatto Designato dovrà fornire le seguenti informazioni: (a) il Numero del Cliente Infor e i dati di contatto; (b) l'applicazione applicabile come indicata nel Modulo d'Ordine; (c) il livello di priorità del caso di Supporto; (d) i dettagli del caso di Supporto, inclusi i messaggi di errore, i passaggi per la riproduzione dell'errore, se disponibili, le relative schermate e gli esempi di output in caso di registrazione online del caso e (e) la descrizione dell'impatto e della frequenza del caso.

2.2 **Livelli di Priorità**

Il Contatto Designato e Infor utilizzeranno un ragionevole giudizio professionale per individuare congiuntamente la priorità del caso in conformità alla descrizione dei livelli di priorità di seguito indicati:

Priorità	Descrizione	Definizione
1	Critica	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	Elevata	Il Servizio è gravemente compromesso con conseguente interruzione di processi aziendali importanti e non ci sono soluzioni alternative accettabili
3	Media	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 dell'Applicazione o un problema per cui esiste una soluzione alternativa accettabile

2.3 **Risposta**

Infor dovrà compiere sforzi ragionevoli dal punto di vista commerciale per soddisfare gli Obiettivi di Risposta di seguito elencati. Infor calcola l'"Obiettivo di Risposta" misurando il lasso di tempo che intercorre tra il momento della corretta registrazione di un caso nel sistema di supporto Infor e il momento della prima comunicazione a valore aggiunto di Infor.

Priorità	**Piano di Supporto Premium di Infor**	**Piani di Supporto CareFor Success Professional di Infor**	**Piano di Supporto Enterprise Support**
1	Entro 30 minuti – 24 ore su 24, 7 giorni su 7	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	Entro 30 minuti lavorativi (durante le Ore Lavorative)
3	Entro 2 Ore Lavorative	Entro 1 Ore Lavorative	Entro 1 Ora Lavorativa
4	Entro 4 Ore Lavorative	Entro 2 Ore Lavorative	Entro 2 Ore Lavorative

Gli orari di supporto possono variare a seconda dell'Applicazione applicabile; in tal caso, i relativi orari di supporto pertinenti saranno indicati in specifici articoli della Knowledge Base reperibili sul Portale Clienti Infor tramite Infor Concierge, all'indirizzo https://concierge.infor.com/.

2.4 **Risoluzione**

Una risoluzione potrebbe comprendere, senza limitazioni, una risposta a un caso; una correzione del codice; il rilascio di una patch software; una modifica a un processo operativo; una soluzione alternativa commercialmente ragionevole. La risoluzione di un caso di Supporto è spesso un processo iterativo che dipende da molte variabili. In alcuni casi, la determinazione della causa principale e la risoluzione di un caso richiedono la collaborazione e la risoluzione dei problemi da parte di diversi team di Infor e del Cliente. La natura di questo processo rende difficile fornire tempi di risoluzione specifici. Man mano che Infor porterà avanti il processo di risoluzione dei problemi, Infor lavorerà per fornire aggiornamenti regolari e si impegnerà a consentire al Cliente di continuare la propria attività.

2.5 **Escalation gerarchica**

La maggior parte dei casi di Supporto viene risolta al meglio seguendo le procedure operative standard di Infor. Se il Cliente ritiene che un caso di Supporto richieda un livello di attenzione superiore, può auto-escalare il caso tramite il Portale Clienti Infor, utilizzando l'opzione "Escalate case" relativa al caso. Nell'ambito di questo processo, Infor richiede al Cliente di fornire un'accurata motivazione dell'escalation, l'impatto aziendale, il numero di persone interessate, le tempistiche e ogni altra informazione rilevante, affinché Infor possa determinare correttamente il livello di urgenza della richiesta di escalation. Se il Cliente desidera ricevere una chiamata dal Responsabile del Supporto, il Cliente può indicarlo nella richiesta di escalation. A seguito di una richiesta di escalation, il Responsabile del Supporto e l'Analista di Supporto competenti sono informati in modo da poter adottare le misure adeguate. Se il Cliente non ha accesso al Portale Clienti Infor, può richiedere l'escalation contattando il Centro di Supporto regionale di Infor.

Il ricorso all'escalation è riservato ai soli 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 i termini e le condizioni del Supporto di cui sopra. Eventuali modifiche non comporteranno alcuna riduzione sostanziale del Supporto fornito al Cliente durante il Periodo di Abbonamento annuale per il quale il Cliente abbia versato il relativo Corrispettivo di Abbonamento.