

Service Level Agreement
Servizio inEngineering.devices





INDICE

1.	Introduzione	4
2.	Descrizione del servizio	5
3.	Garanzia sulla fornitura materiale	5
4.	Garanzia ed erogazione assistenza	6
5.	Qualità del servizio di assistenza	7

InAsset Srl

Via Spilimbergo, 66 – 33037 Pasian di Prato (UD) - Italy.

P.IVA e Codice Fiscale 02349490306 - Iscrizione 254119 del R.E.A. di Udine

Capitale sociale Euro 4.600,000

T (+39) 0432 1698050 – F (+39) 0432 1841514

Questo documento contiene informazioni proprietarie e/o confidenziali.

Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO/IEC 27001

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma, senza l'esplicito assenso di INASSET SRL

1. Introduzione

1.1. Scopo

Lo scopo di questo Service Level Agreement (SLA) è di definire il livello e la modalità di erogazione del Servizio e Fornitura materiale denominato

✓ ***inEngineering.devices***

da parte di InAsset Srl (di seguito definita "InAsset") al Cliente (di seguito definito "Cliente").

In dettaglio, il documento ha l'obiettivo di:

1. Descrivere il servizio fornito al Cliente.
2. Definire il livello di qualità del servizio fornito da InAsset al Cliente.

1.2. Contenuto

Il contenuto di questo documento include informazioni commerciali riservate che dovranno essere trattate come confidenziali. Tali informazioni non potranno essere in alcuna circostanza rivelate, condivise e distribuite ad alcuna terza parte, in assenza di esplicito consenso scritto da parte di InAsset.

1.3. Versione

Data documento	Versione
01/09/2016	1.0
25/07/2020	1.1

Data pubblicazione	Approvatore
25/07/2020	<i>Michele Petrazzo</i>

2. Descrizione del servizio

Il servizio inEngineering.devices di InAsset è un servizio di fornitura, manutenzione e sostituzione materiale e, ove richiesto e contrattualizzato, di configurazione dello stesso.

Al fine di una corretta fornitura e mantenimento della completa soddisfazione del cliente, i suddetti servizi devono essere esplicitamente richiesti e contrattualizzati in fasi di stipula dell'accordo contrattuale.

InAsset, a suo insindacabile giudizio, per ogni singola richiesta e contratto stipulato con il cliente, si riserva la facoltà di non accettare le richieste di configurazione di materiale non fornito dalla medesima InAsset.

Il servizio inEngineering.devices non comprende alcuna attività professionale non espressamente dichiarata ed altresì è garantito il rispetto della presente SLA per le sole apparecchiature presenti all'interno degli allegati contrattuali sottoscritti. Il Cliente accetta che InAsset, manlevandola, non risponderà direttamente o indirettamente su apparecchiature o software non indicate all'interno degli allegati contrattuali sottoscritti.

3. Garanzia sulla fornitura materiale

3.1. Presupposto

Il presente articolo è applicabile qualora tra il Cliente ed InAsset sia sottoscritta, tramite il documento *"Allegato 0 - Offerta Commerciale inEngineering.devices"*, la fornitura di apparecchiature.

3.2. Definizione garanzia

InAsset dichiara che le apparecchiature sono coperte da garanzia del produttore, secondo i termini temporali accordati all'interno de *"Allegato 0 - Offerta Commerciale inEngineering.devices"*. Allo scadere del termine di garanzia o del servizio di garanzia indicato nell'offerta e nei successivi documenti, il Cliente non avrà diritto ad alcuna ulteriore prestazione da parte di InAsset.

La garanzia è limitata alla durata della stessa fornita dal produttore e, se non diversamente specificato, ha durata 1 (uno) anno, prorogabile attraverso una nuova sottoscrizione contrattuale.

La garanzia include, a scelta del produttore, la sostituzione o la riparazione del prodotto o del componente non funzionante o difettoso.

La Garanzia non opera per guasti causati da scariche elettriche, sbalzi di tensione o non corretto uso dell'apparato. InAsset si riserva la facoltà di valorizzare e procedere alla fatturazione per prestazioni erogate ed interventi tecnici dovuti ad un uso non corretto e secondo i comuni standard di uso delle apparecchiature elettroniche

La garanzia prevede il reintegro della sola parte hardware difettosa e, qualora previsto contrattualmente, le eventuali prestazioni di manodopera necessarie per la messa in servizio dell'apparato sostituito.

3.3. Garanzia di risultato

InAsset non risponde in alcuna maniera del raggiungimento dei risultati che il Cliente si era prefisso con l'acquisto, né assume alcuna obbligazione o presta alcuna garanzia che non sia espressamente prevista nel presente scritto.

I prodotti sono proposti in base alle informazioni fornite dal Cliente, il quale resta l'unico responsabile della correttezza delle informazioni e della scelta finale. In nessun caso il Cliente avrà diritto a risarcimento di danni di qualsiasi genere derivanti da inadeguatezza del sistema scelto all'attività e alle funzioni cui sono destinati dal Cliente o da fermo di impianto per guasti, perdita di dati, perdita di produzione, nemmeno durante il periodo di garanzia.

L'assistenza tecnica e la manutenzione delle apparecchiature oggetto del presente sono fornite da InAsset mediante i metodi di contatti indicati nel *"Allegato 2 – Customer Service Manual"*

4. Garanzia ed erogazione assistenza

4.1. Presupposto

Il presente articolo è applicabile qualora sia regolarmente contrattualizzato il servizio di assistenza tecnica e gestione professionale degli apparati cliente attraverso la sottoscrizione de *"Allegato 0 - Offerta Commerciale inEngineering.devices"*, per l'intero periodo indicato all'interno dell'allegato stesso.

4.2. Definizione

Sono oggetto della presente SLA le attività relative alla gestione, configurazione ed assistenza del parco apparati del Cliente inclusi nella "lista apparati", allegata al presente.

Le attività comprendono:

- il supporto all'implementazione o adeguamento della configurazione degli apparati;
- il collegamento in telediagnosi per effettuare analisi e ripristini;
- l'eventuale intervento on-site nel caso l'attività non sia attuabile in telediagnosi.

4.3. Specifiche funzionali

InAsset garantisce che i prodotti sono conformi alle specifiche funzionali per il software, come stabilito nella documentazione applicabile per ogni singolo prodotto, per un periodo di novanta (90) giorni.

Il software è consegnato nello stato in cui il produttore l'ha commercializzato.

Gli eventuali servizi aggiuntivi contrattualizzati sono erogati dal produttore, e InAsset non è a nessun titolo responsabile di insufficienze, deficienze, difetti del software o dei servizi, interruzione o sospensione o ritiro dal mercato del software o dei servizi.

Il prodotto ed il software sono forniti "as-is" (lett. così come sono) senza alcuna garanzia di qualsiasi tipo compresa, senza limitazione, qualsiasi garanzia implicita o esplicita per idoneità per un particolare scopo, seppur condiviso tra il cliente ed InAsset.

Il Cliente riconosce ed accetta che il software, prodotto o software installato all'interno del prodotto può contenere errori e gli stessi potrebbero causare guasti di sistema, perdita di dati e altri anomali comportamenti.

Il Cliente accetta che tale software, prodotto o software installato all'interno del prodotto è fornito "as-is" senza alcuna garanzia di alcun tipo e manleva InAsset da qualsiasi garanzia o responsabilità implicita o esplicita.

5. Qualità del servizio di assistenza

5.1. Livelli di servizio

InAsset si impegna ad erogare ai suoi Clienti servizi con i più alti standard di qualità. Questo capitolo fornisce i dettagli circa il livello di qualità del servizio, sia esso relativo ai servizi professionali di assistenza tecnica, sia di garanzia sugli apparati.

In particolare, InAsset si impegna a:

- fornire il servizio oggetto del presente contratto in regola con tutti i requisiti amministrativi e di legge necessari allo svolgimento delle attività di telecomunicazioni del Cliente, garantendone, altresì, il mantenimento per l'intera durata del contratto stesso;
- rispettare i tempi di intervento definiti e mantenere la qualità del servizio con tutte le caratteristiche indicate nel presente SLA, per tutta la durata del contratto;
- valutare ogni richiesta del Cliente e gestirla nel rispetto della presente SLA.

A tal scopo, InAsset potrà eseguire:

- ogni verifica ed attività in telediagnosi e, qualora lo ritenga necessario, pianificare un intervento on-site presso la sede del cliente;
- garantire le attività necessarie su tutte le apparecchiature hardware e software, oggetto del contratto sottoscritto.

5.2. Service Hours

Il servizio di assistenza è erogato secondo la seguente modalità:

- ✓ lunedì – venerdì, fascia oraria: 09:00 – 18:00.

5.3. Disponibilità del servizio

L'obiettivo di erogazione del servizio di assistenza è la risposta entro il massimo di 4 ore, come di seguito indicato.

Il calcolo del tempo di risposta riguarda le richieste effettuate dal cliente nel pieno rispetto del "Allegato 2 – Customer Service Manual", consegnato al cliente.

5.4. Affidabilità del servizio

- Non più di 2 (due) incidenti in 12 (dodici) mesi
- Tempo medio tra guasti (MTBF) uguale o superiore a 90 giorni.

5.5. Risoluzione di un guasto (TRT)

InAsset s’impegna a risolvere i guasti nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile. I guasti dovranno essere segnalati immediatamente al Customer Care di InAsset.

La criticità del servizio *inEngineering.devices* è definita come **Medium**.

(FRT) - Prima risposta su segnalazione **immediata**.

(QUA) - Tempo di qualificazione del Trouble Ticketing **entro 15 minuti**.

(PiC) - Presa in carico dalla parte tecnica **4 ore** dalla qualificazione.

(UPD) - Aggiornamenti successivi ogni **8 ore**.

(TRT) – Risoluzione incidente: (cfr. tabella)

Le attività di ripristino iniziano dopo la qualificazione del Trouble Ticket da parte del Direttore Tecnico e terminano quando il Customer Care contatta, o cerca di contattare, il Cliente per assicurarsi che sia soddisfatto e che il problema sia stato risolto.

Ciò in conformità a quanto indicato sul Customer Service Manual in “Chiusura Trouble Ticket”, con l’esclusione dei periodi di tempo in cui i Trouble Ticket rimangono in “Stato Amministrativo” come descritto nel Customer Service Manual, nella sezione “Chiusura Trouble Ticket”.

Il report dell’incident sarà prodotto solo dietro richiesta espressa del cliente oppure nel caso in cui l’incident sia stato classificato di priorità “1. Very high”.

		Business Criticality (cfr. tabella sopra)			
		CRITICAL	HIGH	MEDIUM	LOW
Class. Guasti	Very high			2 ore	
	High			6 ore	
	Medium			24 ore	
	Low			48 ore	
	Planned			Planned	

Livelli di priorità, descrizione ed esempi.

Livello di Priorità	Definizioni
1.VERY HIGH	• Servizio completamente non disponibile.

Perdita parziale o totale del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Gravi o gravissimi problemi relativi alla sicurezza del servizio (es. data-breach).
2.HIGH Alto degrado del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Guasto parziale con forti limitazioni sul servizio. • Importanti problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.
3.MEDIUM Basso impatto sul servizio, impatto sull'ambiente e sulla sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Guasto parziale con limitazioni sul servizio. • Richieste di modifiche urgenti al servizio. • Problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.
4.LOW Senza impatto sui servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Modifica non urgente di un servizio o di un asset collegato al servizio.
5.PLANNED Attività pianificate	<ul style="list-style-type: none"> • Attività pianificata senza impatto sul servizio.

5.6. Crediti per disservizi

Nell'ambito del presente SLA, "Disservizio" significa una mancanza di risposta al cliente oltre i tempi indicati nel presente documento.

Per ogni evento di "Disservizio", verificabile da InAsset ed associato ad un Trouble Ticket di Livello di Priorità 2, sia di tipo pro-attivo che di tipo re-attivo, InAsset, su richiesta del Cliente, offrirà un credito per Disservizio in base al canone annuale corrisposto.

Le porzioni di ora di disservizio saranno arrotondate all'ora inferiore.

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Ore disservizio	Credito (% del canone annuale)
Oltre le 8 ore lavorative	2%
Oltre le 24 ore lavorative	3%
Oltre le 48 ore lavorative	5%

5.7. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 15% del canone annuale.

Il riconoscimento del credito per disservizio dipenderà esclusivamente dal fatto che il Cliente abbia notificato ad InAsset il guasto, aprendo un Trouble Ticket al Customer Care InAsset. La durata del disservizio sarà determinata ad esclusiva discrezione di InAsset sulla base delle registrazioni e documenti interni di InAsset e della corrispondenza con il Cliente.

Il Cliente sarà responsabile dell'identificazione di quei disservizi che a sua discrezione possano essere considerati appropriati per il calcolo dei crediti. Entro 30 giorni dall'evento il Cliente dovrà sottoporre per iscritto una dettagliata richiesta di credito al proprio Rappresentante Commerciale InAsset.

I crediti per disservizi saranno applicati ad esclusiva discrezione di InAsset ogniqualvolta un disservizio, indicato dal Cliente nella sua richiesta, sarà considerato tale da soddisfare tutti i requisiti prima descritti.

In presenza di questo SLA il credito per disservizio rappresenterà per il Cliente l'intera ed unica compensazione per qualsiasi disservizio.

In nessun caso InAsset sarà responsabile per crediti per disservizi che possano eccedere il canone annuale per il servizio medesimo.