

Accordo sul livello di servizio (SLA)

Premesse

Qualora in un incarico specifico venga concordato un particolare livello di servizio o "Service Level" („Bronzo", „Argento" od „Oro"), retarus (Italia) S.r.l. („Retarus") metterà a disposizione del cliente i servizi ("Servizi SLA") descritti nel presente accordo sul livello di servizio („SLA"). I Servizi SLA si riferiscono alle prestazioni individuate nel relativo incarico specifico („Servizi di Comunicazione") e sono finalizzati ad incrementare i parametri riguardanti tali Servizi di Comunicazione. La prestazione dei Servizi SLA avviene in conformità ai seguenti termini e condizioni, sempre che, nel caso di specie, Retarus e il cliente non abbiano concordato diversamente per iscritto.

1. Livello di servizio e classificazione degli errori

- A seconda di quanto concordato nel relativo incarico specifico, trova applicazione uno dei livelli di servizio „Bronzo", „Argento" o „Oro".
- Retarus esegue i Servizi SLA esclusivamente come prestazione di servizi ed esclusivamente nei locali e/o nei centri di *data-processing* di Retarus.
- Ai sensi del presente SLA, gli errori vengono classificati come segue:

Classe 1	Errore critico: l'utilizzo dei Servizi di Comunicazione risulta precluso in maniera duratura.
Classe 2	Errore essenziale: l'utilizzo di più funzioni essenziali dei Servizi di Comunicazione è pregiudicato in maniera non solo transitoria.
Classe 3	Errore lieve: errori dei Servizi di Comunicazione che non siano errori critici o errori essenziali.

La classificazione degli errori viene effettuata da Retarus sulla base della segnalazione del cliente ai sensi dell'art. 2 lett. c., e viene comunicata al cliente, su richiesta di quest'ultimo, contestualmente o tempestivamente dopo la ricezione della relativa segnalazione.

2. Doveri del cliente

- Il cliente indicherà a Retarus interlocutori sufficientemente qualificati, che siano di volta in volta individualmente responsabili per la ricezione dei Servizi SLA e che siano a disposizione di Retarus negli orari di servizio di volta in volta applicabili (cfr. artt. 4 e 5). Il cliente si impegna a comunicare a Retarus, per iscritto e senza ritardo, qualsiasi cambiamento di uno o più interlocutori.
- Il cliente documenterà accuratamente e diligentemente gli errori relativi ai Servizi di Comunicazione, i loro sintomi ed effetti, e consegnerà tempestivamente a Retarus la relativa documentazione.
- Le segnalazioni di errori da parte del cliente avverranno, a scelta di quest'ultimo, telefonicamente o per e-mail ed esclusivamente nei confronti degli interlocutori di Retarus individuati conformemente a quanto indicato all'art. 6. Retarus può richiedere che le segnalazioni di errori effettuate telefonicamente vengano tempestivamente confermate per e-mail da parte dell'interlocutore del cliente. In questo caso, i termini di cui agli artt. 4 e 5 decorreranno dalla ricezione della conferma formale, a condizione che Retarus abbia richiesto tale conferma senza ritardo dopo la relativa segnalazione di errore.
- Ad integrazione, valgono le disposizioni dell'art. A. IV e B. III. delle Condizioni Generali e Speciali da Retarus ("CG" / "CS").
- Retarus è liberata da qualsiasi obbligo di eseguire le prestazioni previste nel presente SLA, fermi restando gli obblighi di pagamento facenti capo al cliente, qualora e fintanto che l'esecuzione dei Servizi SLA venga ostacolata o resa più difficile attraverso una o più delle seguenti circostanze:
 - il cliente violi una delle obbligazioni che fanno capo allo stesso ai sensi del presente art. 2, oppure
 - l'errore segnalato regolarmente non sia riproducibile con uno sforzo ragionevole, oppure
 - il cliente utilizzi i Servizi di Comunicazione in modo non conforme alle disposizioni applicabili.

La presente esenzione trova applicazione a condizione che, e dal momento in cui, Retarus informi il cliente di tale effetto. Qualsiasi eventuale diritto di recesso e qualsiasi eccezione che spettassero

a Retarus in forza della legge applicabile rimangono impregiudicati.

3. Incremento della disponibilità del Sistema Retarus

- Con riferimento alla disponibilità del sistema di trasmissione di messaggi e dati al quale Retarus può accedere direttamente e senza intermediazione di terzi (di seguito, il „Sistema Retarus"), valgono le seguenti disposizioni: la parte del Sistema Retarus rilevante per l'esecuzione dei Servizi di Comunicazione nei confronti del cliente presenterà, a seconda del livello di servizio concordato, le seguenti disponibilità medie nel trimestre di riferimento:

- in caso di livello di servizio **Oro**, disponibilità del **99,8%**
- in caso di livello di servizio **Argento**, disponibilità del **99,5%**
- in caso di livello di servizio **Bronzo**, disponibilità del **99,0%**

Le citate percentuali corrispondono alla porzione di tempo del relativo trimestre (inclusi giorno e notte, domeniche e festivi), durante la quale la fruizione dei Servizi di Comunicazione è possibile per il cliente. Non rilevano ai fini di cui al presente articolo sospensioni del sistema temporanee e dovute a ragioni di manutenzione, così come sospensioni del sistema dovute a forza maggiore o ad altre cause esterne al Sistema Retarus. Qualora dalle disposizioni di cui alla presente lettera a. derivasse una disponibilità più alta rispetto a quanto previsto dall'art. B. III. 2 delle CS, prevale la (maggiore) disponibilità qui prevista.

- Retarus determina i valori rilevanti al fine di valutare il rispetto della disponibilità concordata sulla base delle segnalazioni di non-disponibilità effettuate dal cliente.

4. Tempi di reazione a segnalazioni di errori del cliente

- Retarus reagirà entro i seguenti termini alle segnalazioni di errori regolarmente effettuate dal cliente:

	Service Level Bronzo	Service Level Argento	Service Level Oro
Orari di servizio	Giorni lavorativi* I un-ven ore 08 – 18	Giorni lavorativi* lun-ven ore 07 – 20	24x7x365
classe 1	4 ore	2 ore	1 ora
classe 2	6 ore	4 ore	2 ore
classe 3	24 ore	12 ore	10 ore

* per individuare i giorni lavorativi si fa riferimento alle disposizioni circa i giorni festivi del luogo ove Retarus ha la propria sede

- La decorrenza dei termini di reazione inizia dal momento in cui il cliente segnala regolarmente un errore. Affinché si abbia una reazione è sufficiente che il incaricato di Retarus si metta telefonicamente in contatto con il cliente, al fine di analizzare od indagare l'errore segnalato.

5. Tempi per l'eliminazione degli errori

- Retarus fornirà senza ritardo servizi che abbiano quale fine l'eliminazione dell'errore di volta in volta segnalato entro i termini di seguito indicati.

	Service Level Bronzo	Service Level Argento	Service Level Oro
Orari di servizio	Giorni lavorativi* lun-ven ore 08 – 18	Giorni lavorativi* lun-ven ore 07 – 20	24x7x365
classe 1	8 ore	6 ore	4 ore
classe 2	16 ore	12 ore	12 ore
classe 3	5 giorni lavorativi	5 giorni lavorativi	4 giorni lavorativi

* per individuare i giorni lavorativi, si fa riferimento alle disposizioni circa i giorni festivi del luogo ove Retarus ha la propria sede

- La decorrenza dei termini per l'eliminazione degli errori inizia dal momento in cui il cliente segnala regolarmente un errore. I termini che precedono si considerano rispettati quando Retarus metta a

disposizione del cliente, entro il relativo termine, almeno una soluzione alternativa che sia ragionevole in considerazione della classificazione dell'errore. Restano fermi eventuali obblighi ulteriori di risoluzione degli errori che derivino da altri accordi.

- c. Qualora un errore sia da ricondurre a circostanze esterne al Sistema Retarus, Retarus non è obbligata all'eliminazione dell'errore.

6. Interlocutore di Retarus / Escalazione

- a. In relazione al presente SLA, sono a disposizione del cliente i seguenti interlocutori:

Online	[https://eas.retarus.com]
Telefono	[+49 89 5528 2525]
E-mail	[support@retarus.de]

- b. Escalazione nell'ambito del presente SLA

A seconda del protrarsi dell'eventuale mancato rispetto delle disposizioni del presente SLA, il cliente potrà ricorrere alle seguenti possibilità di escalation:

Protrarsi del mancato rispetto	classe 1	classe 2	classe 3
1 ora	Livello di escalation 1		
4 ore	Livello di escalation 2	Livello di escalation 1	
24 ore	Livello di escalation 3	Livello di escalation 2	
48 ore	Livello di escalation 4	Livello di escalation 3	Livello di escalation 1
72 ore	Livello di escalation 5	Livello di escalation 4	Livello di escalation 2
96 ore			Livello di escalation 3
Livello di escalation	contatto		
1	[Retarus 24/7-Support]		
2	[Head of Support]		
3	[Director Customer Service]		
4	[Senior Vice President Delivery]		
5	[CEO]		

7. Corrispettivo e riduzioni in caso di mancato rispetto del livello di servizio

- a. Per i Servizi SLA il cliente è tenuto a pagare il corrispettivo mensile forfettario individuato nell'incarico specifico.
- b. Eventuali prestazioni che vengano eseguite localmente presso il cliente, così come l'eventuale fornitura di parti di ricambio o parti soggette a usura o consumo sono esclusi dal corrispettivo mensile forfettario e vengono fatturati separatamente da Retarus secondo le tariffe di tempo in tempo vigenti.
- c. Per ogni caso in cui Retarus non rispetti uno dei termini o valori limite previsti dagli articoli da 3 a 5, viene concesso al cliente il diritto di ridurre del 25% il corrispettivo forfettario previsto per il relativo mese e di richiedere un corrispondente accredito, salvo che Retarus sia esente da colpa.
- d. Qualora la riduzione del corrispettivo in applicazione della lettera c. del presente articolo 7 raggiunga in un mese l'importo del corrispettivo forfettario mensile, il cliente potrà recedere per iscritto e senza preavviso dal presente SLA, ovvero mantenere il presente SLA fino alla scadenza concordata nel livello di servizio concordato ovvero in un altro livello di servizio di propria scelta.

- e. Qualora la riduzione del corrispettivo in applicazione della lettera c. del presente articolo 7 raggiunga in due o più mesi consecutivi l'importo del corrispettivo forfettario mensile, il cliente potrà recedere per iscritto e senza preavviso dall'incarico specifico nel quale sono concordati i relativi Servizi di Comunicazione.
- f. Sono espressamente esclusi ulteriori diritti del cliente derivanti dal, o connessi al, presente SLA, salvo il caso di dolo o colpa grave di Retarus e salvi gli altri casi di responsabilità che non possano essere esclusi per volontà delle parti.

8. Durata

- a. Salvo che sia concordato diversamente, il presente SLA si risolverà automaticamente, senza bisogno di comunicazione alcuna, quando e nella misura in cui si risolve l'incarico specifico o gli incarichi specifici in cui i Servizi di Comunicazione sono concordati.
- b. Rimane fermo il diritto di recesso per giusta causa.

9. Valore integrativo delle CG e CS di Retarus

Con riferimento alla prestazione dei Servizi SLA valgono, a titolo integrativo, le condizioni CG e CS.