

## PayCloud – SERVICE LEVEL AGREEMENT

Validità 1.1.2018

Obiettivo del presente “Service Level Agreement (in seguito, per brevità, “SLA”) è quello di definire i livelli di servizio minimi del Servizio PayCloud e delineare le modalità ed i tempi di intervento nei casi di malfunzionamento dei servizi erogati da Payment Technologies srl (“Paytec”).

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Paytec e il Cliente in relazione al servizio PayCloud.

Il presente SLA è da intendersi parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Paytec e il Cliente.

### Validità e durata dello SLA – modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto stesso.

Paytec si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA – sostitutivo di quello precedente – entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione. In tale ipotesi, tuttavia, è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità ed entro i termini previsti nelle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio PayCloud all’art. 12.2.

### Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l’indennizzo previsto dallo SLA:

- Forza maggiore, evento o incidente indipendente dalla volontà di Paytec;
- Interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Paytec per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell’Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L’eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e-mail inviata all’indirizzo di posta elettronica indicato nel Modulo d’Ordine, con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all’avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- Anomalia o malfunzionamento del Servizio imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- Mancato collegamento dell’infrastruttura virtuale alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- Cause che determinano l’inaccessibilità, totale o parziale, dell’infrastruttura virtuale creata e allocata al Cliente imputabili a guasti nella rete internet fuori dal controllo di Paytec (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

## Obblighi di Paytec ed Esclusione di Responsabilità

In ragione dell'alto tasso di tecnologia del Servizio PayCloud, Paytec, in relazione allo stesso, assume esclusivamente un'obbligazione di mezzi e non di risultato.

La piattaforma PayCloud è accessibile al Cliente attraverso l'utilizzo della rete Internet. Per l'intera durata del Servizio, Paytec mette a disposizione del Cliente l'accesso a mezzi di comunicazione che permettono di accedere al Servizio.

Paytec si impegna ad utilizzare tutta la cura e la diligenza necessarie a fornire un servizio di qualità, conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

In particolare, Paytec si impegna a:

- Assicurare una disponibilità del Servizio PayCloud del Cliente del 99%. Paytec si riserva la facoltà di interrompere, temporaneamente e per il più breve tempo possibile, l'erogazione del Servizio per porre in essere un intervento tecnico teso a migliorarne il funzionamento. Ove si verifichi la necessità di interrompere il Servizio per un tempo eccedente i normali tempi di intervento, Paytec provvederà ad informare immediatamente il Cliente di tale evenienza;
- Intervenire nel più breve tempo possibile in caso di Incidente non conseguente a un utilizzo inappropriato del Servizio da parte del Cliente, anche a seguito di una richiesta di intervento da parte del Cliente;
- Assicurare la manutenzione, al miglior livello possibile di qualità, dei propri strumenti conformemente agli usi professionali ed allo stato della tecnica.

Paytec non potrà essere considerata responsabile per i danni sofferti a qualsiasi titolo dal Cliente nei seguenti casi:

- Errore, negligenza, omissione o errata gestione del Servizio da parte del Cliente, mancato rispetto delle istruzioni ricevute da Paytec;
- Errore, negligenza, omissione o errata gestione del Servizio da parte di un soggetto terzo sul quale Paytec non abbia alcun potere di sorveglianza;
- Forza maggiore, evento o incidente indipendente dalla volontà di Paytec;
- Interruzione del Servizio per qualsiasi causa prevista dal presente SLA;
- Divulgazione od utilizzo illecito della password inviata al Cliente in modo riservato;
- Crash dell'applicazione;
- Utilizzo improprio dei terminali da parte del Cliente o da parte della sua Clientela;
- Cancellazione parziale o totale delle informazioni trasmesse o salvate a seguito di errori imputabili direttamente o indirettamente al Cliente;
- Intervento sul Servizio da parte di un terzo non autorizzato da Paytec.

Il Cliente dichiara di essere a conoscenza del fatto che Paytec non effettua alcun backup specifico dei dati salvati dal Cliente. Conseguentemente è onere del Cliente porre in essere le procedure ritenute necessarie ed opportune al salvataggio dei propri dati. Paytec non risponderà in nessun caso di perdita o danneggiamento di dati del Cliente, qualunque sia la causa, ivi comprese quelle non espressamente menzionate nel presente SLA.

Paytec non fornisce alcuna garanzia in relazione alle conseguenze dell'utilizzo del Servizio da parte del Cliente, in particolare per quanto riguarda la messa in sicurezza e la conservazione dei dati.

Paytec non potrà essere ritenuta responsabile del mancato rispetto, totale o parziale, di un'obbligazione assunta dagli Internet provider cui si rivolge il Cliente per avere accesso alla rete Internet.

## Servizio Clienti

L'operatività del Servizio Clienti di Paytec viene garantita da Lunedì a Venerdì dalle 08:30 alle 17:30, restano escluse le festività infrasettimanali e i giorni di chiusura aziendale di Paytec (come da calendario lavorativo di Paytec), che sono considerati a tutti gli effetti giorni non lavorativi.

Per segnalazioni riguardanti il funzionamento del Servizio PayCloud, il Servizio Clienti di Paytec può essere contattato per posta elettronica all'indirizzo [paycloud@paytec.it](mailto:paycloud@paytec.it), oppure telefonicamente presso i recapiti telefonici aziendali presenti sul sito [www.paytec.it](http://www.paytec.it).

## Definizione dei parametri e contenuti dei livelli di servizio

### 1. Criticità/Priorità

È il parametro che definisce i contenuti e tempistiche per l'intervento all'evento segnalato ed è legato al livello di servizio. La tabella seguente definisce la criticità/ priorità legata all'evento. Ad ogni segnalazione verrà assegnato un livello di criticità che ne determinerà l'iter e la tempistica di risoluzione.

Criticità/Priorità	Descrizione
Sv1	Grave indisponibilità del servizio, con un serio impatto sulle attività del cliente. Verranno classificati in questa categoria tutti gli eventi che pregiudicheranno totalmente l'intero servizio. Il servizio non è utilizzabile ed il problema si ripercuote sulla totalità degli utenti del cliente.
Sv2	Parziale interruzione del servizio, non aggirabile. Si è verificato un problema serio che influisce su un numero limitato di utenti del cliente oppure si è verificato un problema che pregiudica solamente alcune funzionalità ma è riscontrato dalla totalità degli utenti del cliente.
Sv3	Servizio degradato, il disservizio può essere temporaneamente aggirato. Il problema riscontrato non pregiudica le funzionalità del sistema (al massimo pregiudica delle funzionalità accessorie) pur presentando comunque qualche disagio per gli utenti finali.
Sv4	Problemi che non hanno immediato impatto sul servizio, oppure per semplice richiesta di informazioni. Sono necessarie alcune attività pianificabili nel tempo (azioni pianificabili o azioni rimandabili in orari non critici per il servizio).

### 2. Tempo di presa in carico/risposta

È il tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la presa in carico del problema da parte di Paytec. Entro il tempo massimo stabilito la segnalazione deve essere presa in carico da Paytec con comunicazione delle prime evidenze sul problema e il Piano di Lavoro che si intende intraprendere per la diagnosi e/o la risoluzione. Per Piano di Lavoro si intende l'iter procedurale (in termini di azioni e pianificazioni) che si intende intraprendere, sia per ottenere una corretta *problem determination* che per arrivare alla risoluzione del problema. Il tempo di presa in carico non deve essere confuso con il tempo di risoluzione, in questo contesto viene classificata come azione anche l'attività di *escalation* e *problem determination* necessaria in caso non sia disponibile immediatamente una diagnosi esaustiva o una soluzione.

### 3. Livelli di Servizio per la presa in carico delle segnalazioni

	07:30-9:00	09:00-17:00	17:00-19:30
Lun-Gio	2 ore <i>Email</i>	1 ora <i>Telefonicamente e/o Email</i>	Entro le prime 2 ore del giorno seguente <i>Email</i>
Ven	2 ore <i>Email</i>	1 ora <i>Telefonicamente e/o Email</i>	Entro le prime 2 ore del giorno lavorativo seguente. Solo crit. Sv1 <i>Email</i>
Sab-Dom	Non previsto		

Il rispetto dei livelli di servizio per la presa in carico delle segnalazioni non può prescindere dalle modalità con cui queste vengono elaborate. Non è intenzione garantire la presa in carico per segnalazioni effettuate su canali diversi o con modalità difformi da quelle indicate.

#### Manutenzione programmata

La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Paytec per mantenere la funzionalità delle risorse del Datacenter attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Paytec al Cliente con un preavviso minimo di (48 ore) a mezzo e-mail indicata dal Cliente nel Modulo d'Ordine. Paytec si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura Virtuale del Cliente.