SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVICE DESK

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Sommario

1. Oggetto e scopo del documento 3
2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA 3
3. SLA di funzionalità operativa del servizio di Service Desk 3
4. Rilevamento guasti e/o anomalie 6
5. Crediti 6
6. Limiti di applicabilità dello SLA 6

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Oggetto e scopo del documento

L'Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi erogati dal Servizi Service Desk Var Group e il relativo livello di qualità; definisce inoltre le regole di interazione tra Var Group S.p.A. e il Cliente.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Var Group S.p.A. e Cliente con le modalità previste nelle Condizioni Generali di Vendita Var Group, alle cui definizioni e disciplina applicabile si rimanda integralmente.

Lo SLA in vigore è pubblicato sulla home page del sito Var Group.

Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

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 cui si riferisce.

Var Group S.p.A. si riserva la facoltà di modificare il Contratto o sostituirlo più volte nel corso dello stesso ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA, ovvero il nuovo SLA sostitutivo di quello precedente, entrano in vigore a tempo indeterminato, fino alla successiva modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione sulla homepage del sito Var Group.

In tale ipotesi, tuttavia, è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto nel caso in cui le condizioni subiscano delle modifiche peggiorative per quest'ultimo, secondo le modalità previste in Contratto, entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA. L'esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente dovrà avvenire a mezzo comunicazione scritta mezzo racc. a/r o PEC con preavviso di 30 giorni. In caso di recesso da parte del Cliente, Var Group S.p.A. avrà diritto a tutti i corrispettivi maturati alla data di efficacia del recesso.

SLA di funzionalità operativa del servizio di Service Desk.

In orario standard di servizio il personale del Service Desk assegnerà al ticket relativo ad una segnalazione da parte del Cliente un grado di severity seguendo lo schema in seguito definito:

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Severity 1	Attività critica boccata, l'operatività dell'utente è ferma o seriamente compromessa; Condizione di Emergenza
Severity 2	Attività critica funziona in modo degradato, l'operatività dell'utente non è compromessa
Severity 3	Attività non critica funziona in modo degradato, l'operatività dell'utente non è immediatamente compromessa

Figura 1

Le richieste pervenute al Service Desk vengono riepilogate in due macrocategorie:

a) **Incident**:

Esse corrispondono ad una segnalazione di anomalia sui sistemi informativi del Cliente. La struttura esamina immediatamente la segnalazione per farsi carico della soluzione nei tempi previsti dagli SLA.

b) **Service Request / Change**:

Si tratta di richieste di interventi facenti parte della normale erogazione del servizio oppure di modifica o nuova installazione rispetto al perimetro definito contrattualmente. Queste richieste non prevedono SLA e non sono considerate nel calcolo della soddisfazione di questi ultimi.

Orario Servizio

Orario	Livello di servizio	Note
Orari di disponibilità del servizio standard	Lun – Ven: 8:00 – 20:00 Sab 8:00 – 13:00	Sono escluse le festività nazionali
Reperibilità Tecnici Var Group	24x7x365 *	Inclusi festivi

Figura 2

* Il servizio 24x7x365 è erogato qualora il cliente abbia sottoscritto apposito contratto che lo prevede.
Pertanto, al di fuori dei casi in cui il Cliente abbia sottoscritto un contratto che preveda il servizio di reperibilità

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

24x7x365, le segnalazioni pervenute fuori dall'orario di disponibilità del servizio standard saranno prese in carico nel momento in cui tornerà disponibile il servizio standard sulla base del livello di servizio indicato in Figura 2.

Indicatore 1 - Tempo di registrazione del Ticket

Nr.	Indicatore	Livello di servizio
1	Tempo di registrazione richieste di tipologia Incident giunte al Service Desk Var Group tramite **chiamata all'800 400 000** o attraverso l'utilizzo del **portale** **https://assyst.retesesa.it** o attraverso **mail** all'indirizzo **hdvar@vargroup.it**	**Severity 1 –** immediata **Severity 2 –** immediata **Severity 3 –** immediata
NOTA:	*I valori qui riportati sono validi solo per il servizio di Service Desk erogato in orario standard* ***Lun – Ven: 8:00 – 20:00 / Business Day*** ***Sab 8:00 – 13:00 / Business Day*** **I tempi sopra indicati vengono garantiti per il 90% delle chiamate**	
NOTA:	**Periodo di riferimento per valutare conformità agli SLA: 1 anno**	

Figura 3

Indicatore 2 - Tempo di inizio intervento su richieste di incident

Nr.	Indicatore	Livello di servizio
2	Tempo di inizio intervento su richieste di tipologia Incident	**Severity 1 –** 1 ora **Severity 2 –** 4 ore **Severity 3 –** 8 ore lavorative

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

NOTA:	**I tempi sopra indicati vengono garantiti per il 90% degli incident**
NOTA:	**Periodo di riferimento per valutare conformità agli SLA: 1 anno**

Figura 4

Var Group S.p.A. garantisce la validità degli indicatori precedenti relativi agli SLA del proprio servizio di Service Desk solamente per i Clienti che hanno aperto un numero minimo di 20 ticket annuali di richiesta di supporto.

NOTA: Sotto tale valore non è possibile costruire una statistica significativa, per cui non possono essere ritenuti validi gli indicatori di SLA descritti precedentemente.

Rilevamento guasti e/o anomalie

Il monitoraggio da parte di Var Group S.p.A. dell'infrastruttura del Data Center e dei servizi da questa offerti viene effettuato tramite sistemi hardware e software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio di assistenza operativo 24 x 7 x 365. *

Eventuali guasti o anomalie relative alla fruizione dei servizi offerti possono essere segnalati dal Cliente al servizio di assistenza di Var Group S.p.A. in base alle modalità previste. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento. Ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 10 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi.

* Il servizio 24x7x365 è erogato qualora il cliente abbia sottoscritto apposito contratto che lo prevede.

Crediti

Il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio su base annua genera a favore del Cliente il diritto ad un indennizzo pari al controvalore di un mese di pagamento del relativo Servizio fornito.

Tale indennizzo viene riconosciuto con rinuncia alla richiesta di ogni ulteriore danno, costo, refusione o esborso.

Limiti di applicabilità dello SLA

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Di seguito sono riportate le situazioni per le quali la durata del periodo di eventuale disservizio non concorre al calcolo relativo alla verifica del raggiungimento dello SLA:

- cause di Forza Maggiore, cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Var Group S.p.A. di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Var Group S.p.A. (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, provvedimenti delle Autorità, etc.);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Var Group S.p.A. per evitare pericoli alla sicurezza e/o alla stabilità e/o alla riservatezza e/o all'integrità legati ai servizi forniti e ai dati e/o alle informazioni a questi correlati;
- indisponibilità o blocchi dei servizi offerti al Cliente tramite l'infrastruttura del Data Center imputabili a:
  1) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente o sue terze parti;
  2) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
  3) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente o sue terze parti.
- anomalia o malfunzionamento del Servizio; mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente o sue terze parti, ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento dei servizi forniti dalla infrastruttura del Data Center alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, da parte del Cliente ai servizi a lui forniti dall'Infrastruttura del Data Center imputabile a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Var Group S.p.A. e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi a livello dei carrier internazionali, anomalie nei punti neutri di interscambio, etc.).

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group