

Valido per 2018/2019

Allegato Tecnico v2 del 08/08/2018

OGGETTO: Gen-Isa Allegato Tecnico

1) Servizio di assistenza

Orari del servizio di assistenza: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

Il servizio GEN-ISA è operativo 24/24 per tutti i giorni dell'anno salvo per quelli in cui sarà svolta attività di manutenzione programmata.

2) Credenziali di accesso

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata una Username e Password di accesso al Servizio GEN-ISA. Tali credenziali saranno usate anche per l'autenticazione dei Web Services.

In seguito all'esito positivo della procedura di identificazione, tutte le operazioni si considerano effettuate dal Cliente il quale è obbligato ad osservare, anche con riferimento alla Normativa Privacy in vigore, la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione di tale identificativo e della relativa password di accesso.

I requisiti per accedere al Servizio sono:

essere in possesso delle credenziali di accesso al servizio rilasciate da Gendata S.r.l. a fronte della sottoscrizione del Contratto GEN-ISA;

- possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici) per il collegamento all'URL dove risiede il Portale web GEN-ISA <https://isa.gendata.it>;
- l'utilizzo di Browser che supportano il linguaggio html5;
- connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo; le performances (tempi di risposta) del servizio dipendono fortemente dalla tipologia di connettività scelta.

3) Finalità del servizio di assistenza clienti

Il servizio di assistenza clienti è finalizzato ad assistere il Cliente nell'utilizzo del servizio GEN-ISA mediante l'interfaccia Web o Web Services messi a disposizione per i sistemi di integrazione gestionale. Non sono comprese nella attività di assistenza clienti supporti fiscali o giuridici o richieste non direttamente attinenti all'utilizzo del servizio GEN-ISA.

4) Service level agreement

- Sla Complessivo su servizio
 - Disponibilità interfaccia web 99,9%
 - Disponibilità Web Service 99,3%
 - Calcolati su base trimestrale, sono esclusi i tempi di manutenzione programmata.
- Tempi di ripristino
 - 24 ore per il ripristino del servizio base
 - 48 ore per il ripristino trasmissione verso lo SDI
 - 48 ore per il ripristino della consultazione.
- Limiti di utilizzo
 - Dimensione massima 5MB per i file inviati
 - Gestione di invio di 1 fattura ogni 4 secondi
 - Verifica fatture elettroniche passive ogni 60 minuti.
- Gestione fatture elettroniche

La consultazione di tutte le fatture elettroniche inviate e ricevute è presente nel sistema dal momento dell'attivazione fino alla cessazione del servizio salvo diversi accordi fra le parti.

Gendata S.r.l. avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici e si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo affinché gli interventi di manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria vengano effettuati, salvo casi di forza maggiore, in orari tali da minimizzare il disservizio all'utenza. Le attività di manutenzione ordinaria saranno comunicate ai Clienti con un preavviso di 7 (sette) giorni di calendario mentre quelle straordinarie saranno comunicate entro un ragionevole preavviso in relazione al livello di urgenza e criticità. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Manutenzione ordinaria:

Per manutenzione ordinaria s'intende l'insieme delle operazioni preventive atte a verificare il corretto funzionamento dei sistemi, aggiornamenti dei sistemi operativi e dei software di sistema, aggiornamenti del software applicativo, Web Services e interfaccia web.

Manutenzione straordinaria:

Per manutenzione straordinaria s'intende l'insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere un guasto o un'interruzione di servizio e comunque interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Gendata S.r.l. per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale utilizzata dal Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. Anche in questo caso i lavori saranno effettuati ove possibile in orari di poco traffico e comunicati al Cliente.

Disaster Recovery:

Con il termine Disaster Recovery (DR) si indica il complesso delle misure tecnologiche e logistico-organizzative delineate per ripristinare - cioè per rimettere in funzione - sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione dei servizi, in caso di interruzione improvvisa del servizio in presenza di un evento disastroso.

5) Indennizzi

Per ogni ora completa di violazione dello SLA, Gendata S.r.l. riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, 1 (uno) giorno di proroga della durata del Contratto fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza Gendata entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Fermo quanto sopra, resta inteso in ogni caso che al Cliente non spetta l'indennizzo verificandosi una delle esclusioni di cui al 6.0.

6) Esclusioni

Sono esclusi dall'applicazione dell'indennizzo previsto dal presente Allegato Tecnico GEN-ISA e SLA tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la connettività alla rete internet del Cliente, i casi di inadempimento o violazione del Contratto GEN-ISA imputabile al Cliente, i casi di manutenzione programmata comunicata preventivamente al Cliente o i tempi di ripristino del Disaster Recovery e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di GENDATA S.r.l., dovute a caso fortuito o forza maggiore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da considerare casi di forza maggiore eventi non prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi quali alluvioni, catastrofi naturali, incendi, fulmini, sospensione dei lavori imposti dalla pubblica autorità, sommosse, black-out.

7) Richieste al servizio clienti

Le richieste dei Clienti devono essere inviate tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza GENDATA disponibile 24 ore al giorno 7 giorni la settimana. Il service desk si occuperà della loro evasione durante le ore lavorative, da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 ora locale. I tempi di accettazione e classificazione del ticket sono entro le 8 ore lavorative. Il Cliente ha la facoltà di attribuire al ticket una priorità di urgenza.

Priorità

Critica: malfunzionamento di invio e/o Ricezione (intervento entro le 8 ore lavorative)

Normale: Richiesta di delucidazioni per situazioni anomale. (intervento entro 16 ore lavorative)

Bassa: Richieste di spiegazioni dell'interfaccia. (intervento entro 48 ore lavorative)

Sarà facoltà di Gendata S.r.l. modificare la priorità laddove riscontrasse una errata attribuzione da parte del Cliente. Il personale addetto all'assistenza clienti è proporzionato al numero dei clienti attivi al fine di garantire i tempi di presa in carico indicati in tabella. Ciò nonostante, i tempi di presa in carico sono da considerarsi indicativi e dipenderanno dal numero di richieste pervenute in momenti di picco. Il tempo di presa in carico dei ticket non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Come già indicato al punto 2, i ticket che non rientrano nelle finalità del servizio assistenza clienti, ma si riferiscono ad aspetti commerciali, contrattuali, fattibilità di richieste tecniche, richieste su aspetti fiscali o giuridici, saranno inoltrati alle strutture di competenza se previste e automaticamente chiusi.

8) Validità e durata dell'Allegato Tecnico GEN-ISA e SLA

Il presente Allegato Tecnico GEN-ISA e 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.

Le modifiche apportate all'Allegato Tecnico GEN-ISA e SLA, ovvero il nuovo Allegato Tecnico GEN-ISA e SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

9) Le nostre responsabilità

Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. I livelli di prestazione del Servizio cui ci obblighiamo sono dettagliati nel presente Allegato Tecnico GEN-ISA e SLA.