



S.L.A. (Service Level Agreement)

V.3



Agosto 2024



INDICE

1. INTRODUZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	3
2. QUALITÀ DEL SERVIZIO	3
3. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO	3
4. AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	3
5. PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E RISOLUZIONE DI UN GUASTO	4
6. DEFINIZIONE DELLE GRAVITÀ ED IMPATTO DISSERVIZI	4
7. TEMPO DI RIPRISTINO	5
8. CREDITI PER DISSERVIZI	5
9. CALCOLO DEL CREDITO	6
10. LIMITAZIONE SUI CREDITI	6



1. INTRODUZIONE E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

MyNet srl - società benefit ha sviluppato un'applicazione, denominata AppMyNet (di seguito anche l'App), che permette di ottimizzare la gestione del personale dipendente e di organizzare al meglio la gestione documentale e la comunicazione aziendale interna.

Lo scopo del presente documento, denominato S.L.A. (Service Level Agreement), è di definire il livello, la qualità e la modalità di erogazione del servizio AppMyNet.

Il servizio AppMyNet è erogato tramite un'applicazione proprietaria, da installarsi sui dispositivi smartphone del Cliente, centralizzata su sistemi remoti – in Cloud – di proprietà di MyNet ed atti a memorizzare e distribuire le informazioni, gestite poi dai dispositivi del Cliente, secondo le regole e diritti specifici definiti in fase di attivazione ed implementazione della piattaforma.

MyNet utilizzerà la propria infrastruttura hardware e software per fornire i migliori standard qualitativi secondo le regole e le specifiche di seguito riportate

2. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio è erogato su base 24 ore, 365 giorni l'anno.

MyNet si impegna ad erogare ai suoi Clienti l'App con i più alti standard di qualità, ed in particolare si impegna a fornire per 24 ore al giorno e per tutta la durata del contratto un servizio con tutte le caratteristiche indicate nella presente SLA, in regola con tutti i requisiti amministrativi e di legge necessari all'erogazione del Servizio, mantenendolo attivo e fruibile per l'intera durata del contratto.

3. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

L'obiettivo di disponibilità del servizio di AppMyNet è del 99,95% misurata su base mensile. Non applicabilità o esclusioni dal calcolo di disponibilità del Servizio AppMynet: (a) funzionalità in alpha o beta o comunque non production-grade, (b) funzionalità escluse dal presente S.L.A., o (c) errori: (i) causati da fattori esterni al controllo di MyNet; (ii) generati da dispositivi hardware software del Cliente o di terze parti; (iii) risultanti da abusi o comportamentali in violazione al presente accordo; (iv) da superamenti nell'uso dei limiti contrattuali o impostati dalla Consolle di Amministrazione;

4. AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Non più di 2 (due) incidenti qualificabili come 1 – Impatto critico o 2 – Impatto alto, come ivi di seguito definite, in 12 (dodici) mesi.

5. PROCESSO DI QUALIFICAZIONE E RISOLUZIONE DI UN GUASTO

MyNet ed i suoi partner si impegnano a risolvere i guasti nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile. Ricevuta la segnalazione il servizio di assistenza prende in carico la richiesta e, se del caso, invia una richiesta di informazioni dettagliate, qualificando la segnalazione, per gravità e impatto.

Il tempo di ripristino inizia dalla ricezione di tutte le informazioni richieste e necessarie alla completa valutazione del caso da parte del supporto tecnico. Le attività di ripristino terminano quando il Customer Care contatta, o cerca di contattare, il Cliente per assicurarsi che sia soddisfatto e che il problema sia stato risolto.

6. DEFINIZIONE DELLE GRAVITÀ ED IMPATTO DISSERVIZI

Gravità malfunzionamento	Definizione ed impatto
Impatto critico	<ul style="list-style-type: none">• Servizio completamente non disponibile: App e/o Backoffice non accessibili agli utenti
Impatto alto	<ul style="list-style-type: none">• Funzionalità del sistema con prestazioni degradate o limitate.
Impatto medio	<ul style="list-style-type: none">• Funzionalità in gran parte inalterata, ma le funzioni non critiche sono rallentate o difficili da usare. È disponibile una soluzione alternativa.
Impatto basso - Pianificabile	<ul style="list-style-type: none">• Richiede informazioni o assistenza sulla configurazione. Attività pianificata



7. TEMPO DI RIPRISTINO

Identificato e classificato il malfunzionamento, il personale MyNet si adopererà per la risoluzione del malfunzionamenti secondo la seguente tabella:

Gravità malfunzionamento	Tempo di ripristino stimato
Impatto critico	4 ore
Impatto alto	8 ore
Impatto medio	48 ore
Impatto basso - Pianificabile	Pianificabile

8. CREDITI PER DISSERVIZI

Per "Disservizio" si intende una interruzione di AppMyNet dovuta ad un malfunzionamento della piattaforma, direttamente o indirettamente controllata e gestita da MyNet, che determini la sola indisponibilità totale del servizio e che sia identificabile quale gravità di tipo 1 – Impatto critico

Nel caso in cui la disponibilità del servizio calcolata non coincida con l'obiettivo di disponibilità prefissato, superato il tempo di ripristino stimato, su richiesta del Cliente è offerto un credito per indisponibilità del Servizio basato sul canone annuale.

9. CALCOLO DEL CREDITO

Uptime: è definita come percentuale di tempo durante un mese, ferme le esclusioni, in cui le funzionalità di AppMyNet si trovino nello stato di gravità identificabile quale 1 – Impatto critico. La percentuale di uptime è calcolata come segue: $Uptime = (A-B+C+D)/A$; dove A = ore totale nel mese, B = tempo durante il mese in cui le funzioni critiche non sono accessibili ed in stato 1 – Impatto critico, C = tempo delle esclusioni di Uptime durante il mese, e D = tempo di ripristino stimato.

Crediti. Qualora il servizio AppMyNet scenda al di sotto delle soglie indicate nella tabella sottostante, il Cliente avrà diritto ai crediti definiti di seguito. Il credito riconosciuto è una percentuale del pagamento mensile.

Uptime %	Credito %
> 99.95 %	-
99.90 % - <= 99,95 %	5 %
95,00 % - < 99,90 %	15 %
< 95, 00 %	25 %

10. LIMITAZIONE SUI CREDITI

Alle limitazioni sui crediti sono applicate le seguenti condizioni:

- Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 15% del canone annuale del servizio;
- Il calcolo del credito di disservizio inizierà esclusivamente dalla notifica del malfunzionamento a MyNet;
- La durata del disservizio sarà determinata in contraddittorio tra Cliente e Mynet;
- In presenza di questo SLA il credito per disservizio rappresenterà per il Cliente l'intera ed unica compensazione per qualsiasi disservizio;
- In nessun caso MyNet sarà responsabile per crediti per disservizi che possano eccedere il canone annuale per il servizio medesimo.



MyNet srl - Società Benefit

Via Caterina Percoto 15 - 33100 Udine
info@appmynet.it - appmynet.it | PIVA 02953160302