

SUPPORTO E LIVELLI DI SERVIZIO

1. Ruolo del Supporto

L'assistenza consiste nell'identificazione, nell'analisi e nella gestione degli incident o delle richieste ricevute. Include attività quali la diagnostica, l'implementazione di workaround o di misure correttive e l'aggiornamento della documentazione.

Il supporto si occupa di:

- Tutte le richieste dei clienti dichiarate sul portale GENERIX e tutti gli allarmi provenienti dai sistemi di monitoraggio che riguardano la disponibilità dell'infrastruttura e del servizio di elaborazione dei dati. L'obiettivo è quello di mantenere al loro livello operativo i servizi in produzione, in linea con gli impegni di performance indicati nel contratto;
- Tutte le richieste dei clienti dichiarate sul portale GENERIX relative ad anomalie operative identificate e riprodotte dal Cliente. Si tratta di un supporto applicativo relativo all'utilizzo del servizio nelle condizioni definite durante la fase di configurazione.

Il Supporto non si occupa di assistenza all'utilizzo, di formazione o di configurazione dei Servizi. I servizi di Supporto tecnico e funzionale sono forniti in lingua italiana, francese ed in inglese, se non diversamente specificato nelle presenti condizioni di utilizzo.

Il Supporto è fornito da esperti tecnici e funzionali.

2. Condizioni di accesso al Supporto

Il Cliente può beneficiare del servizio di Supporto nel caso in cui sussistano le seguenti condizioni:

- è in regola con il pagamento delle fatture relative ai servizi erogati da GENERIX;
- ha firmato il verbale della fase VAOC e ha ricevuto conferma scritta da GENERIX circa l'avvio della fase di produzione;
- dispone di un Abbonamento in corso per usufruire dei servizi SaaS;
- ha accettato di aggiornare la Soluzione all'ultima versione o una delle due (2) versioni immediatamente precedenti alla Soluzione rilasciata al Cliente (cfr. punto 9 del presente Allegato).

Il termine "servizi SaaS", indicato nel presente documento, fa riferimento al servizio di Abbonamento GENERIX disciplinato dal/dai "Contratto/i di Sottoscrizione".

Inoltre, i livelli di servizio di seguito descritti si applicano esclusivamente agli ambienti di produzione. Per ambiente di produzione si intende l'ambiente in cui i servizi SaaS sono utilizzati dagli utenti finali con i dati aziendali del cliente, creati, gestiti e impiegati per scopi aziendali.

3. Creazione di un Ticket

Il Cliente ha a disposizione due (2) canali differenti per contattare il servizio di Supporto GENERIX:

- Per tutte le richieste del Cliente: il portale GENERIX (mygenerixsupport.com) o qualsiasi altro strumento indicato da GENERIX;
- Per un GENERIX Incident P1 (incident critico di priorità 1): il telefono e/o il portale GENERIX o qualsiasi altro strumento indicato da GENERIX.

4. Gestione di un Ticket

Ogni Ticket è analizzato dal servizio di Supporto GENERIX, che qualifica la richiesta del Cliente in base alle seguenti quattro categorie: Customer Incident, GENERIX Incident, Richiesta del cliente, Richiesta aggiuntiva.

A seconda dell'analisi effettuata dal servizio di Supporto GENERIX, quest'ultimo qualificherà la richiesta e procederà all'elaborazione del Ticket Cliente in conformità alle condizioni del presente Allegato.

Ogni Ticket Cliente viene monitorato da GENERIX, che provvede a integrarlo con le seguenti informazioni: data di presa in carico del Ticket Cliente, classificazione della richiesta in una delle quattro categorie, interazioni con il Cliente e soluzioni fornite da GENERIX.

Nel caso in cui la richiesta del Cliente risulti, dopo analisi da parte del Supporto, un Customer Incident, GENERIX fatturerà al Cliente in base al livello di intervento richiesto per la risoluzione secondo i termini e le condizioni descritti nel Contratto di Sottoscrizione.

5. Orari del supporto

Gli orari del Supporto sono specificati nel Contratto di Sottoscrizione.

Eventuali estensioni degli orari del Supporto possono essere specificate nel/i Contratto/i di Sottoscrizione.

6. Livello di servizio (SLA)

Il Livello di Servizio selezionato è specificato nel Contratto di Sottoscrizione.

7. Livelli di priorità e tempistiche di gestione dei Ticket Cliente

GENERIX fornirà il proprio servizio di Supporto ai Ticket Cliente in conformità con il relativo livello di priorità di seguito indicato.

GENERIX assegna a ciascun Ticket Cliente un livello di priorità da 1 a 4 in base alla natura della richiesta (incident o richiesta)

- "P1" o Incident di Priorità 1 si riferisce a qualsiasi Incidente critico che il Servizio completamente inutilizzabile o che ne compromette in modo significativo le funzionalità essenziali o la sicurezza.
- "P2" o Incident di Priorità 2 indica qualsiasi Incident grave, ovvero qualsiasi interruzione significativa e/o frequente delle funzionalità chiave del Servizio, diverso da un Incident critico (P1) o minore (P3).
- "P3" o Incident di Priorità 3 indica qualsiasi incident minore che non impedisce il normale utilizzo del Servizio e che influisce solo su funzionalità minori, diverso da un Incident critico (P1) o grave (P2).
- "P4" o Richiesta di Priorità 4 indica una richiesta del Cliente.

Durante il processo di risoluzione di un incident, il Supporto GENERIX ed il Cliente possono rivalutare l'impatto tecnico e di business dell'incident e, se necessario, modificarne il livello di priorità.

8. Livelli di supporto

I livelli di supporto di GENERIX sono i seguenti:

- Livello 1 (L1):

- Ottenere dal Cliente tutte le informazioni necessarie per risolvere il Ticket;
- Ottenere le informazioni contestuali del Cliente che hanno portato alla creazione del Ticket;
- Assicurare la riformulazione della richiesta;
- Garantire la risoluzione di primo livello mediante l'applicazione di workaround;
- In assenza di risoluzione, assicurarsi che i Ticket siano indirizzati ai referenti GENERIX più idonei.

- Livello 2 (L2):

- Garantire la riformulazione dei Ticket Cliente gestiti dal Supporto di Livello 1;
- Assicurare la riproduzione delle anomalie e redigere un documento di riproduzione dell'anomalia prima del trasferimento al Supporto di Livello 3;

- Livello 3 (L3):

- Garantire l'implementazione di patch funzionali e infrastrutturali ed eventuali adeguamenti dei parametri/configurazioni.

9. Disponibilità e impegno di servizio

Disponibilità del servizio

GENERIX garantirà la disponibilità mensile del servizio nell'ambiente di produzione nelle percentuali descritte nella tabella riassuntiva relativa ai livelli di servizio riportata nel Contratto di Sottoscrizione.

Gestione delle performance

Nell'ambito del processo di implementazione, per alcuni Servizi SaaS, GENERIX concorderà con il Cliente parametri di performance che saranno documentate per iscritto tra GENERIX e il Cliente.

10. Aggiornamenti della Soluzione

I Servizi SaaS includono l'aggiornamento della Soluzione Applicativa

Nell'ambito del servizio di manutenzione, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione del Cliente ogni nuovo Aggiornamento e Versione del Processo che possa essere rilasciato durante la durata del Contratto, e a garantire il corretto funzionamento complessivo del Processo, ove applicabile, anche al fine di recepire eventuali nuove disposizioni legislative o regolamentari a esso applicabili, nonché eventuali evoluzioni tecniche rese necessarie dai produttori dei sistemi operativi, dei middleware necessari al funzionamento del Processo e/o della sicurezza informatica.

GENERIX si riserva il diritto, in qualsiasi momento, di migliorare o aggiungere funzionalità ad un Processo.

GENERIX garantisce che qualsiasi Correzione e Aggiornamento relativa ad un Processo non ne comprometta la funzionalità e/o le performance; GENERIX garantisce che il Processo non subisca regressioni.

GENERIX si impegna, se necessario, a fornire al Cliente la Documentazione aggiornata con eventuali Aggiornamenti e Versioni.

Il Cliente sarà informato dal Fornitore di ogni aggiornamento di Versione e disporrà di un (1) mese di tempo per testare la nuova Versione nel proprio ambiente di test. Al termine di questo periodo, e in assenza di segnalazioni di Malfunzionamenti da parte del Cliente, il Fornitore metterà in produzione il nuovo Aggiornamento o la nuova Versione. La fornitura di Correzioni, Aggiornamenti, Versioni e della relativa Documentazione è inclusa nel prezzo dell'Abbonamento. Tali elementi vengono installati esclusivamente dal Fornitore sulla propria infrastruttura tecnica.

GENERIX non potrà essere ritenuto responsabile per eventuali modifiche ai Servizi apportate da terzi diversi dal Fornitore.

Qualsiasi codice sviluppato dal Cliente deve utilizzare le API pubblicate o approvate da GENERIX per accedere ai Servizi

Gestione degli aggiornamenti

Tipo di aggiornamenti	Descrizione	Calendario
Interruzioni non pianificate	GENERIX si riserva il diritto di effettuare un aggiornamento non pianificato per correggere incidenti di sicurezza o incidenti critici (P1). GENERIX considera questo aggiornamento non programmabile. Durante questo aggiornamento, qualsiasi Utente che tenti di accedere ai Servizi viene informato che i Servizi non sono disponibili. GENERIX ne darà comunicazione al Cliente tramite e-mail.	Se necessario

Interruzioni pianificate	GENERIX può effettuare qualsiasi tipo di aggiornamento che ritenga utile. Il Cliente sarà informato in anticipo dell'interruzione del servizio. GENERIX informerà il Cliente dell'Aggiornamento pianificato tramite e-mail al referente del Cliente. GENERIX invierà un primo avviso sette (7) giorni di calendario o più prima dell'Aggiornamento pianificato. GENERIX invierà inoltre un avviso di promemoria ventiquattro (24) ore prima dell'Aggiornamento pianificato. GENERIX invierà una notifica finale al termine dell'aggiornamento con la conferma del ripristino delle condizioni operative dei Servizi.	Una volta al trimestre E/o Il primo lunedì di ogni mese dalle 20:00 alle 22:00 E/o Come concordato con il Cliente
---------------------------------	---	--