

## Assistenza, Manutenzione, Livelli di Servizio ISP Billing

Il presente Allegato disciplina le condizioni e termini di Licenza, in particolare:

1. Assistenza
2. Manutenzione (Correttiva; Adattiva; Evolutiva)
3. Livelli di servizio
4. Penali

### 1. Assistenza

L'**Assistenza** in remoto è disponibile nei giorni lavorativi lunedì -venerdì dalle ore 9:00 alle ore 18:00. L'Assistenza può essere richiesta per via telefonica al numero +39 0809996171 o all'indirizzo e-mail [support@ispbilling.it](mailto:support@ispbilling.it)

Nel servizio di Assistenza sono inclusi: (i) assistenza al corretto funzionamento di ISP Billing; (ii) assistenza per la configurazione e l'attivazione dei Moduli; (iii) aggiornamenti dei servizi per garantire la funzionalità di ISP Billing e l'uscita di nuovi Moduli. Sono escluse le attività straordinarie, per esempio, manipolazione dei dati a fronte di errore dell'Operatore. Tutte le altre attività saranno gestite come un adeguamento/nuova configurazione o nuova implementazione e saranno quotate a parte. L'Assistenza comprende inoltre eventuali aggiornamenti indotti da provvedimenti legislativi o regolamentari nei limiti della fattibilità.

DIEFFE mette a disposizione di Operatore uno staff Customer Care di riferimento, al fine di offrire supporto per il corretto ed efficiente utilizzo della piattaforma e la soluzione dei problemi operativi che possono emergere nell'utilizzo della stessa.

Interventi al di fuori dei suddetti orari o che non rientrano nel costo di Licenza prevedono un costo orario di [•] €/ora + IVA.

### 2. Manutenzione

La **Manutenzione Correttiva** comprende gli interventi su ISP Billing effettuati da DIEFFE al fine di correggere malfunzionamenti o errori dello stesso sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dall'Operatore.

La **Manutenzione Adattativa** comprende tutti gli interventi su ISP Billing effettuati da DIEFFE volti a consentire l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dall'Accordo, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dall'Operatore. Con il servizio di Manutenzione Adattativa, ad esempio, il software potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di sistemi operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore. Nel caso di Manutenzione Adattativa necessaria al fine di soddisfare nuove esigenze dell'Operatore non previste e non prevedibili in fase di sottoscrizione dell'Accordo, verrà quotato un preventivo a parte.

La **Manutenzione Evolutiva** comprende tutti gli interventi su ISP Billing effettuati da DIEFFE al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del software.

I servizi di Manutenzione saranno erogati attraverso le modalità che DIEFFE riterrà di volta in volta più opportune, come ad esempio l'invio di nuove versioni della piattaforma che andranno a sostituire quella precedente. Salvo diversa indicazione, l'Operatore è tenuto ad installare gli aggiornamenti e ad adeguare il programma effettuando gli interventi e seguendo le istruzioni indicate dal Fornitore, al fine di poter continuare ad usufruire regolarmente del servizio di Manutenzione.

Tutta la Manutenzione Correttiva, cioè derivante da malfunzionamenti dei software sviluppati, è a carico di DIEFFE. Per tutte le altre tipologie di Manutenzione verrà valutata la richiesta dell'Operatore e fornito riscontro da parte del Fornitore.

### 3. Livelli di Servizio (SLA)

Fermo restando quanto indicato nei punti che precedono DIEFFE identifica i malfunzionamenti secondo le seguenti criticità.

Criticità 1 (Alta): guasti che provocano il blocco totale e/o di funzioni principali. È considerata criticità alta un disservizio che impedisce la prosecuzione dell'attività dove non sia possibile un'alternativa;

Criticità 2 (Media): guasti che provocano perdita parziale del servizio (es. salvataggio dati, blocco di connessioni con terze parti);

Criticità 3 (Bassa): tutti i disservizi che non pregiudicano l'utilizzo della piattaforma ISP Billing

Il Fornitore si impegna a prendere in carico il problema riscontrato in funzione del livello di criticità nei seguenti tempi:

- ⇒ Immediatamente dopo la segnalazione tramite mail + telefonicamente per la criticità alta;
- ⇒ 10 ore lavorative per la criticità media;
- ⇒ 2 giorni lavorativi per la criticità bassa.

I tempi necessari e stimati per la risoluzione, per ogni singola segnalazione, saranno comunicati a mezzo e-mail o nel sistema del ticketing e dipenderanno dal problema riscontrato.

DIEFFE si impegna a risolvere i problemi con criticità alta nel minor tempo possibile, indicativamente nelle prime 8 ore lavorative dopo la segnalazione. Per quelle di criticità media nelle 16 ore lavorative successive alla segnalazione. Le tempistiche si riferiscono solo a malfunzionamenti gestiti da DIEFFE e non a quelli derivanti da collegamenti con terze parti che rimangono soggetti a valutazione e risoluzione della terza parte. I problemi di criticità bassa sono soggetti all'upload dei nuovi codici che viene fatto a cadenza programmata di DIEFFE.

#### **4. Penali**

In caso di mancato rispetto dei tempi di ripristino indicati con riferimento alle criticità "alta e "media", il Fornitore corrisponde all'Operatore le penali descritte di seguito. Per ognuno degli SLA definiti verrà calcolato lo scostamento dal valore obiettivo (8/16 ore lavorative) e su quest'ultimo verrà applicata la penale.

Le penali sono valorizzate nel seguente modo. Per ogni obiettivo di SLA si confrontano le durate di risoluzione di tutti i disservizi con i tempi obiettivo fissati dalla fascia (alta e media); dal confronto si determinano i disservizi risolti entro lo SLA e quelli fuori SLA. Per questi ultimi verrà riconosciuta una penale pari al 2% del canone Licenza mensile per ogni ora di ritardo oltre i tempi "obiettivo". Le penali potranno essere richieste entro 6 mesi dell'anno successivo a quello di riferimento, oggetto di calcolo.