



SELLIGENT MARKETING CLOUD SUPPORTO STANDARD SELLIGENT E SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

(28-02-2020)

SUPPORTO STANDARD SELLIGENT E SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

(Pubblicato il 28 febbraio 2020)

Introduzione

Questo documento descrive i livelli standard di supporto e di servizio applicabili ai Servizi Selligent di Abbonamento e di Supporto, a meno che Termini Specifici per un Servizio di Abbonamento specificano altrimenti.

Sezione 1 descrive i livelli di servizio (SLA) previsti per i Servizi in Abbonamento.

Sezione 2 descrive i livelli di servizio, la disponibilità e i canali attraverso i quali accedere al Supporto di Selligent.

Sezione 3 descrive le condizioni alle quali possono scattare controlli di sicurezza e/o valutazioni di vulnerabilità.

Definizioni

- **Orario di Ufficio** è definito dalle 09:00 alle 17:00 CET, esclusi weekend e giorni festivi.
- **Tempo di Risposta della Piattaforma** è definito come il tempo intercorso tra l'invio di una richiesta http(s) al server di front-end della Piattaforma e la ricezione del primo byte di risposta. Come riferimento viene misurata una pagina web rappresentativa che utilizza lo stesso componente delle altre pagine di produzione ed è creata durante l'installazione di Selligent.
- **Sistema Centrale di Monitoraggio** è la strumentazione usata da Selligent per misurare e calcolare i differenti KPI che danno evidenza della qualità generale del servizio. Per garantire statistiche obiettive vengono usati due sistemi:
 - ✓ Il Sistema Centrale di Monitoraggio interroga le diverse installazioni individuali per valutare disponibilità e tempo di risposta. Tali operazioni vengono iniziate dal Sistema Centrale di Monitoraggio e come tali sono indipendenti dall'ambiente di produzione.
 - ✓ Se rileva dei problemi, il Sistema Centrale di Monitoraggio allerta il Team di Supporto Selligent.
- **Manutenzione Programmata** si riferisce a interventi programmati sulla Piattaforma e sui server.
Nota: La Manutenzione Programmata non comporta necessariamente un fermo della Piattaforma.
- **RPO (Recovery Point Objective)** descrive la quantità accettabile di perdita di dati misurata in termini di tempo dopo un errore critico.
- **RTO (Recovery Time Objective)** si riferisce all'intervallo di tempo e al livello di servizio minimi entro cui un processo di business deve essere ripristinato a seguito di un errore critico.
- Il **Tempo di Risposta** è l'intervallo di tempo tra il momento dell'attivazione da parte del Cliente del ticket di supporto conformemente alla procedura descritta più oltre e la prima risposta del Team di Supporto. Il Tempo di Risposta è calcolato per ticket.

Impegni del Cliente

Il Cliente è consapevole che:

- Gli SLA si applicano esclusivamente ai Servizi di Selligent per i quali il Cliente ha una regolare sottoscrizione attiva. Selligent non è responsabile per la configurazione o correzione di software e/o servizi e/o dispositivi o comunicazioni, di terzi. Selligent non è tenuta a prestare Servizi di Supporto per problemi causati da (a) modifica del Servizio in questione da parte del Cliente o di terze parti senza previa autorizzazione di Selligent o (b) violazione del Contratto.

- Selligent farà il miglior sforzo possibile per fornire una soluzione o un work around al problema, nei tempi definiti dal Contratto.
- Selligent si riserva il diritto di scegliere, assegnare o riassegnare il suo personale al Cliente allo scopo di supporto e eventualmente di subappaltare parzialmente o completamente i servizi a personale qualificato. Il personale che dovesse prestare servizio a nome di Selligent resta libero di fornire servizi simili a quelli previsti dal Contratto anche a terze parti.

Esclusioni

Gli SLA definiti dal presente accordo si applicano solo al sistema di produzione; non sono previsti SLA sulle Piattaforme di Pre-Produzione. Non vi sono SLA sul tempo di risoluzione in relazione a prodotti OEM o moduli governati da Termini Specifici.

Gli SLA non sono applicabili quando i livelli di servizio non sono rispettati a causa di:

- fattori che esulano dal ragionevole controllo di Selligent, cause di Forza Maggiore;
- malfunzioni attribuibili a una connessione inappropriata ai Servizi;
- uso improprio dei Servizi (non in linea con la Documentazione e/o i termini e le condizioni del Contratto);
- attacco DoS (Denial of Service – Negazione del Servizio);
- azioni del Cliente con l'intento esplicito di creare un fermo della Piattaforma (p.es. durante un audit ai sensi della Sezione 4 più oltre);
- qualsiasi altro fattore menzionato nel Contratto.

Procedura di escalation

Qualsiasi problema non risolvibile nel quadro della normale procedura di supporto Selligent deve essere scalato via e-mail al Support Manager di Selligent.

Sezione 1: Servizi in Abbonamento

Livelli di Servizio

La presente sezione descrive gli indicatori chiave utilizzati per misurare la qualità dei Servizi in Abbonamento. Gli indicatori sono calcolati per installazione.

Il Sistema Centrale di Monitoraggio interroga periodicamente una pagina web rappresentativa (configurata alla prima configurazione) 24/24 - 7/7 - 365/365 e memorizza i risultati ai fini del calcolo degli indicatori (i) Disponibilità della Piattaforma, e (ii) Tempo Medio di Risposta della Piattaforma:

- **Disponibilità della Piattaforma** è la percentuale di tempo in cui la Piattaforma è disponibile calcolata per mese di calendario, escluso il tempo riservato alla Manutenzione.

$$\text{Disponibilità della Piattaforma \%} = \frac{T_{tot} - T_{manutenzione} - T_{non\ disponibile}}{T_{tot} - T_{manutenzione}} * 100$$

Allo scopo di verificare l'effettiva disponibilità del servizio, il Sistema Centrale di Monitoraggio testa il caricamento di una pagina dotata di script. Il test fallisce se la pagina contiene errori (stato HTTP diverso da 200) e/o se il Tempo di Risposta della Piattaforma è superiore a 2.000ms. Qualora due o più test consecutivi restituissero errore, l'interruzione del servizio viene misurata come il numero di minuti tra il primo test registrato non andato a buon fine e il primo test successivo che non restituisce più il messaggio d'errore. La Disponibilità della Piattaforma è registrata ogni 60 secondi dal Sistema Centrale di Monitoraggio.

L'Obiettivo di Disponibilità della Piattaforma è il seguente: 99.5% o un accumulo massimo di non disponibilità pari a 220 minuti al mese, escludendo la Manutenzione.

Qualora l'Obiettivo di Disponibilità della Piattaforma non sia raggiunto in un dato mese di calendario si applica la seguente percentuale di accredito:

Disponibilità della Piattaforma	Percentuale di accredito sulla tariffa mensile di abbonamento dovuta per i Servizi in Abbonamento di quel mese
<99.4%	10%
<99.2%	20%
<99.0%	30%

Qualsiasi reclamo deve essere sporto via email a claim@selligent.com al più tardi 14 giorni di calendario dopo la fine del mese in cui la Disponibilità è inferiore all'Obiettivo di Disponibilità della Piattaforma.

Selligent notifica ricezione di tutti i reclami entro 2 giorni lavorativi dalla loro ricezione. Selligent informa il Cliente al più tardi 10 giorni lavorativi dopo la ricezione del reclamo se la corrispondente nota di credito sarà emessa oppure il reclamo verrà respinto specificando il motivo del rifiuto.

La nota di credito è detratta dalla fattura relativa al successivo periodo di fatturazione dei Servizi in Abbonamento.

- **Tempo di Risposta Medio delle Piattaforma** è il Tempo di Risposta, mediato su un mese di calendario, escluso il tempo di fermo della Piattaforma, espresso in millisecondi, come calcolato dal Sistema Centrale di Monitoraggio ogni 60 secondi.

L'Obiettivo per il Tempo di Risposta Medio della Piattaforma è di **500ms**.

Manutenzione e Aggiornamenti

La **Manutenzione Programmata** è necessaria per garantire la disponibilità e le prestazioni della Piattaforma:

- **Piccola Manutenzione:** si tratta di interventi di Piccola Manutenzione per effettuare attività che hanno un impatto molto limitato sull'erogazione dei Servizi in Abbonamento. L'accumulo massimo di fermo della Piattaforma in questi casi è 15 minuti per finestra di manutenzione. Essi sono eseguiti fuori dall'orario d'apertura tra le 00:01 e le 07:59 CET e non più di due volte al mese. Se opportuno, a fini informativi sarà inviata una breve notifica con almeno 24 ore di preavviso. Esempi tipici sono l'applicazione di Windows Update ai server applicativi o riavvii notturni del sistema.
- **Pesante Manutenzione:** Selligent riserva finestre di Pesante Manutenzione per eseguire cambiamenti/aggiornamenti strutturali sui componenti della Piattaforma. L'accumulo massimo di fermo della Piattaforma è in questi casi tra 15 minuti e 4 ore. La tempistica, la durata e il possibile impatto sulle attività sono comunicati con ragionevole preavviso, almeno una settimana prima dell'intervento. Le finestre di Pesante Manutenzione sono programmate fuori dall'orario di apertura tra le 00:01 e le 07:59 CET salvo che la natura dell'intervento non richieda diversamente.

Manutenzione Urgente - In rari casi, Selligent potrebbe essere costretta a effettuare un intervento senza adeguato preavviso. In questo caso, il Cliente sarà informato sullo stato e la prevista durata dell'intervento non appena possibile. Si tratta di interventi eccezionali che non si verificano di norma più di 4 volte all'anno.

Aggiornamenti - Si tratta di aggiornamenti periodici dei vari componenti dei Servizi in Abbonamento che comprendono, ma senza limitazione, aggiornamenti regolari delle funzionalità, l'applicazione di piccole riparazioni, patch, e/o aggiornamenti importanti. Gli Aggiornamenti si effettuano periodicamente, secondo necessità, per tutto il Termine contrattuale e in base ai singoli componenti. Si prevede un impatto degli Aggiornamenti sui Servizi in Abbonamento trascurabile o nullo, e qualsiasi indisponibilità dovuta a un Aggiornamento è specificamente esclusa del calcolo dell'Obiettivo di Disponibilità della Piattaforma. Gli Aggiornamenti principali verranno annunciati sulla pagina di accesso della Piattaforma.

Backup

I backup sono trasferiti a un altro data center fisico (offsite backup) per proteggerli in caso di evento catastrofico nel data center primario.

Il backup generale comprende i backup della banca dati e dei file app/web dei server. La periodicità dei backup nei due casi è diversa poiché le informazioni salvate nel DB cambiano più di frequente dei file sul disco.

- **Backup della banca dati (DB):** Il backup completo della banca dati è creato ogni cinque giorni; i backup dei log transazionali vengono effettuati ogni 15 minuti. La conservazione è impostata per consentire il recupero dei dati fino ai 14 giorni antecedenti. I backup vengono immediatamente trasferiti ad altro data center per lo stoccaggio.

RPO: 30 minuti; RTO: secondo le dimensioni della banca dati, dalle 3 alle 5 ore.

- **Backup dei server:** Il backup dei server è effettuato giornalmente, i backup vengono conservati per 14 giorni. I backup vengono immediatamente trasferiti ad altro data center per lo stoccaggio.

RPO: max. 24 ore; RTO: 5 ore.

Sezione 2: Supporto Selligent

Richieste di Supporto

Tutte le Richieste di Supporto al Team di Supporto vanno create mediante la funzione “create ticket” sul portale di supporto (<https://support.selligent.com>). Il Cliente riceve le credenziali di accesso al portale di Supporto all’inizio dell’ Termine di Sottoscrizione e rimangono valide per tutta la durata dello stesso.

La lingua predefinita utilizzata dal sistema di supporto è l'inglese, tuttavia il Team di Supporto risponderà, se possibile, ai ticket in italiano.

Il sistema di supporto può essere utilizzato per segnalare due tipi di Richieste di assistenza:

- **Difetto:** segnala un difetto sulla funzionalità dei Servizi, degrado di prestazioni o problemi di disponibilità.
- **Richiesta di Modifica:** richiesta di modifica della configurazione dei Servizi.

In caso di domande di carattere funzionale sono disponibili le piattaforme di assistenza online ed eLearning. Tuttavia, richieste di informazione e supporto, domande sull'utilizzo dei Servizi erogati, consigli sulle migliori pratiche e più in generale richieste di informazioni sulla Piattaforma possono essere rivolte a Selligent come specificato dell'Ordine di Vendita.

Il sistema supporta quattro livelli di priorità. Il livello di priorità inizialmente assegnato al Cliente può essere riveduto da Selligent in base al contenuto o all'urgenza di una richiesta. La consegna di una soluzione temporanea potrebbe diminuire il livello di priorità di un ticket.

- **Business Critical:** situazione che provoca notevole danno o che lo farà nell'immediato futuro. La richiesta ha la massima priorità (p.es.: prodotto non fruibile, non funzionante, perdita di dati).
- **Elevata:** situazione importante e che deve essere trattata con priorità (interruzione dell'erogazione dei Servizi o impatto significativo che minaccia la produttività futura. Work around definito ma laborioso, sistema in qualche modo utilizzabile).
- **Normale:** richiesta di assistenza di base, gestita con priorità normale (la produzione procede, ma con intoppi. Work-Around definito e disponibile).
- **Bassa:** richiesta non critica rispetto al corretto funzionamento e che può essere trattata con una priorità inferiore (nessun impatto sulla produzione, è tipicamente una richiesta per qualche nuova funzionalità).

La tabella sottostante presenta una sintesi delle diverse tipologie di Richieste di Supporto e le priorità accettate:

	Business Critical	Elevata	Normale	Bassa
Difetto	Y	Y	Y	Y
Richiesta di Modifica	N	Y	Y	Y

Nota: le priorità Business Critical ed elevata sono disponibili solo per Richieste di Supporto relative alle piattaforme di produzione.

Canali di Supporto / Disponibilità / Attivazione

Il **portale di supporto** è disponibile 24/7 inclusi weekend e periodi di ferie. Durante l'Orario di Ufficio il Team di Supporto è in ufficio e le Richieste di Supporto sono monitorati con continuità in tempo reale.

Il numero della hotline di supporto (+32 11 82 20 45) è disponibile 24/7/365, inclusi tutti i weekend e i periodi di ferie.

- Al di fuori dell'Orario di Ufficio, per i ticket con priorità Business Critical ed Elevata, i Clienti possono contattare la hotline di supporto per attivare il Tempo di Risposta di quei ticket.

Il Tempo di Risposta per ticket a priorità Normale o Bassa inseriti al di fuori dell'Orario di Ufficio, e per eventuali ticket con priorità Business Critical ed Elevata non attivati mediante la hotline, parte all'inizio della seguente giornata lavorativa.

Livelli di servizio

La tabella sottostante presenta i Tempi di Risposta per le diverse priorità.

	Tempo di Risposta
Business Critical	1 ora
Elevata	2 ore
Normale	1 giorno
Bassa	3 giorni

Nel quadro di una Richiesta di Supporto, il Team di Supporto Selligent farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per fornire la prima risposta entro i tempi menzionati nella tabella. Selligent farà ogni sforzo commercialmente ragionevole per diagnosticare il problema e fornire una soluzione, si tratti di eliminare il difetto, fornire aggiornamenti o dimostrare al Cliente come evitare gli effetti del difetto. Nonostante questi sforzi, non tutti i problemi potrebbero essere risolvibili al livello del Supporto. In questi casi il Team di Supporto Selligent avvierà un'escalation interna per i ticket di priorità Business Critical ed Elevata e si preoccuperà di assegnare massima priorità alla correzione dei difetti in questi casi riscontrati. Il Cliente verrà tenuto al corrente dello stato di avanzamento del processo attraverso il portale di supporto. In questi casi il referente tecnico designato dal Cliente deve essere disponibile a collaborare con Selligent durante il processo di risoluzione del problema riscontrato.

Sezione 3: Controlli di sicurezza e valutazioni di vulnerabilità

Selligent esegue regolarmente controlli di sicurezza e valutazioni di vulnerabilità, tuttavia il Cliente ha il diritto di verificare le misure tecniche e organizzative adottate da Selligent per proteggere i dati personali del Cliente, nel rispetto della riservatezza degli altri clienti di Selligent e nel rispetto di ogni altro requisito di legge.

Qualsiasi tipo di scansione di sicurezza/performance sull'infrastruttura condivisa è vietato senza previa autorizzazione scritta da parte dell'Information Security Officer di Selligent. I componenti condivisi (firewall, file server, etc) non possono essere interrogati utilizzando strumenti di monitoraggio esterni.

Una valutazione della vulnerabilità o un controllo di sicurezza può essere autorizzati a patto che:

- i metodi utilizzati non siano distruttivi;
- i test siano eseguiti entro la finestra temporale concordata;
- i test siano eseguiti entro l'ambito concordato (IP, macchine, domini, ecc.);
- i risultati dei test siano condivisi con il personale di sicurezza Selligent dopo la valutazione;
- i risultati dei test siano trattati in modo riservato e non vengano mai divulgati a terzi;
- i test vengono immediatamente interrotti su richiesta in tal senso da parte di Selligent.

Le valutazioni di vulnerabilità e gli audit di sicurezza potrebbero non includere quanto segue:

- esecuzione di un attacco informatico di blocco dei servizi (denial of service, "DOS") e/o di un attacco informatico distribuito (distributed denial of service, "DDOS") o una simulazione degli stessi;
- introduzione di virus, worm o malware;
- uso di attacchi mediante social engineering;
- esecuzione di un test di stress delle porte o dei protocolli;
- esecuzione di test automatizzato di servizi che genera quantità significative di traffico; oppure
- esecuzione di qualsiasi test al di fuori dell'ambito approvato da Selligent.

L'assistenza prestata da Selligent per l'esecuzione delle sopraelencate verifiche o per l'analisi dei risultati sarà fatturata alle tariffe concordate per i Servizi di Supporto nell'Ordine di Vendita.