

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Allegato alle Condizioni Generali

Il presente documento di Service Level Agreement - SLA (di seguito, anche "SLA"), può essere aggiornato a discrezione di THRON ed acquisterà efficacia dal momento in cui l'Utente designato come Referente Primario dell'account di prodotto del Cliente ne riceverà notizia:

- a) con una nota sullo schermo presentata immediatamente dopo la conclusione delle credenziali di autenticazione di accesso nella schermata del registro;
 - b) tramite posta elettronica con ricevuta di lettura all'indirizzo di posta elettronica fornito per il Referente Primario dell'account del Cliente.
- E' fatto salvo il diritto del cliente di recedere dal contratto in conformità a quanto previsto nell art. 4 delle Condizioni Generali.

1. GLOSSARIO

- 1.1. Oltre alle definizioni contenute nelle condizioni generali di THRON (di seguito, "Condizioni Generali"), ai fini del presente Service Level Agreement (di seguito, anche "SLA"), i termini successivamente indicati avranno il seguente significato:

"Credito di Servizio": quota parte del corrispettivo annuale rimborsabile al Cliente a seguito di una richiesta di indennizzo in caso di mancato raggiungimento del livello di servizio dichiarato.

"Tempo di Intervento": intervallo di tempo in cui la struttura del Customer Service di THRON prende in carico l'analisi di un disservizio segnalato dal Cliente.

2. AMBITO DI APPLICAZIONE

- 2.1. Il presente SLA è un'appendice delle Condizioni Generali e in quanto tale ne forma parte integrante e sostanziale.

3. LIVELLI DI SERVIZIO

- 3.1. Per Sospensione del Servizio s'intende la temporanea inaccessibilità del Software Cloud.
- 3.2. THRON si riserva la facoltà di sospendere temporaneamente l'erogazione del Software Cloud per effettuare attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria del Software Cloud e/o di altri propri prodotti e/o dei *software* ad esso integrati, dandone opportuna comunicazione al Cliente con congruo preavviso e specificando, per quanto possibile, la durata prevista della sospensione.
- 3.3. Salvo che per interventi urgenti e/o non altrimenti prorogabili, THRON si impegna ad effettuare l'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria in orario notturno CET - Central European Time.
- 3.4. THRON garantisce che la disponibilità di servizio teorica annua non sarà inferiore al 99,9%. Segnatamente, la disponibilità di servizio garantita è determinata secondo la seguente formula: 24 ore x 365 giorni = 8.760 ore, con la conseguenza che vengono garantite **8.751 ore** annue di disponibilità del Software Cloud, fatto salvo quanto previsto ai successivi §§ 3.5, 3.6 e 3.7.
- 3.5. THRON avrà facoltà di sospendere temporaneamente, anche senza preavviso, la fornitura in tutto o in parte del Software Cloud in caso di:
 - a) eventi di forza maggiore;
 - b) per ottemperare ad un qualsiasi provvedimento della Pubblica Amministrazione, ivi inclusa l'Autorità Giudiziaria;
 - c) ritardo nei pagamenti da parte del Cliente superiore ai 30 (trenta) giorni, come previsto dalle Condizioni Generali;
 - d) violazione da parte del Cliente delle regole di netiquette (buon comportamento in rete);
 - e) uso anomalo e/o scorretto e/o fraudolento e/o illecito del Software Cloud da parte del Cliente.
- 3.6. La Sospensione del Servizio per uno o più motivi di cui al §3.5 non sarà imputabile a THRON e, conseguentemente, il periodo di sospensione del Software Cloud che ne dovesse derivare non concorrerà a determinare il totale del periodo di disponibilità di servizio su cui calcolare l'effettiva disponibilità del Software Cloud ai sensi del §3.4.
- 3.7. Nei casi di sospensione della fruizione del Software Cloud di cui al §3.5, THRON sarà esente da responsabilità contrattuale e/o extracontrattuale per danni diretti e/o indiretti che il Cliente e/o soggetti direttamente e/o indirettamente connessi con il medesimo dovessero subire in conseguenza di detta sospensione.

4. PROFILI DI CUSTOMER SERVICE

- 4.1. THRON si impegna a fornire servizi di assistenza al Cliente nell'utilizzo ottimale del Software Cloud nonché per far fronte ad eventuali malfunzionamenti, disservizi e/o anomalie che possano pregiudicare l'utilizzo e la fruizione del Software Cloud da parte del Cliente.
- 4.2. Le segnalazioni in ingresso vengono suddivise in base alla tipologia di richiesta:
 - a) INCIDENT: segnalazione riguardante malfunzionamenti, disservizi, rallentamenti o anomalie di piattaforma.

- b) DOMANDA: richiesta di informazioni circa l'utilizzo della piattaforma o delle funzionalità ad essa associate.
 - c) COMPITO: richiesta di attività non compresa a contratto (ad esempio, aggiunta utenti, modifica permessi, import massivo contenuti).
- 4.3. Le segnalazioni in ingresso riguardanti gli incident vengono prioritizzate secondo i seguenti livelli di gravità:
- a) URGENTE: La piattaforma non è disponibile all'uso o una parte significativa delle funzionalità principali non sono disponibili (ad esempio, mancato accesso, mancata erogazione di contenuti);
 - b) ALTA: Uno o più elementi principali della piattaforma rispondono in modo errato o lentamente (ad esempio, conversione, download, condivisione, tagging, tracciamento asset);
 - c) NORMALE: Uno o più componenti o servizi secondari della piattaforma rispondono in modo errato o irregolare, non pregiudicando in maniera significativa l'utilizzo della stessa;
 - d) BASSA: Segnalazione di bug minori che non pregiudicano l'utilizzo della piattaforma da parte del Cliente.
- 4.4. THRON offre tre differenti profili di Customer Service, denominati rispettivamente Profilo Standard, Profilo Business e Profilo Enterprise, scelti e attivati dal Cliente come indicato nell'ordine:
- a) PROFILO STANDARD: attivo dal lunedì al venerdì, festività italiane escluse, nella fascia oraria dalle 8:30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 18:00 CET. Tempi di intervento indicati nella tabella sottostante.
 - b) PROFILO BUSINESS: attivo dal lunedì al venerdì, festività escluse, nella fascia oraria dalle 8:30 alle 18:00 CET. Tempi di intervento indicati nella tabella sottostante.
 - c) PROFILO ENTERPRISE: attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e 365 giorni all'anno. Tempi di intervento indicato nella tabella sottostante.

Tempi di intervento massimi			
	STANDARD 5/7 - 8:30-12.30 14:00-18:00 CET	BUSINESS 5/7 - 8:30-18:00 CET	ENTERPRISE 7/7 - 24H
URGENTE	24h	4h	30 min
ALTA	Best Effort	8h	1h
NORMALE	Best Effort	16h	4h
BASSA	Best Effort	24h	8h
RICHIESTE/ DOMANDE only business time	Best Effort	8h	4h

5. PROCEDURA DI APERTURA TICKET

5.1. La procedura di apertura ticket si articola nelle seguenti fasi:

- 5.1.1. Presenza in carico della segnalazione. Nel caso in cui si verifichi una delle criticità di cui al § 4.1 il Cliente potrà attivare tale procedura tramite richiesta via: e-mail a support@thron.com; online ticketing tramite sito web help.thron.com; chat con operatore (durante gli orari d'ufficio). THRON provvederà a verificare le richieste pervenute, alla loro presa in carico ed alle relative procedure di prioritizzazione.
- 5.1.2. Diagnosi. Al ricevimento della segnalazione, il Customer Service di THRON procederà ad analizzare la richiesta e a diagnosticarne la natura. Procederà, quindi, all'apertura del ticket nei tempi e nelle modalità relative al profilo di Customer Service scelto dal Cliente, attribuendo alla richiesta un numero identificativo, la tipologia della segnalazione e il grado di priorità; tali informazioni verranno comunicate al segnalatore via mail all'apertura del ticket o attraverso portale Help, nella opportuna sezione.
- 5.1.3. Intervento. Una volta individuata la natura della segnalazione e raccolti tutti i dati necessari, il Customer Service di THRON provvederà ad avviare autonomamente la procedura di risoluzione o a fornire al Cliente un workaround temporaneo che gli

consenta di aggirare l'anomalia fino alla completa risoluzione della stessa, permettendo al contempo di abbassare il livello di priorità della segnalazione.

- 5.1.4. Tempistiche di risoluzione (solo per Profili Enterprise). Se la segnalazione non è ancora risolta o non è stato fornito un workaround entro 2 ore per incidenti di priorità urgente o 4 ore per incidenti di priorità alta, il Customer Service di THRON fornirà un feedback al Cliente stimando il tempo di risoluzione dell'anomalia.
- 5.1.5. Risoluzione del Ticket. Una volta completato l'intervento, il Customer Service di THRON notificherà al Cliente l'avvenuta risoluzione del ticket. In qualsiasi momento il Cliente potrà riaprire il ticket indicando il relativo numero identificativo.

6. BACKUP DEI DATI E PROTEZIONE DEI CONTENUTI

- 6.1. Al fine di assicurare la sicurezza e l'integrità dei dati nonché la possibilità per il Cliente di recuperare eventuali dati andati perduti, il Software Cloud è dotato delle seguenti funzionalità:
 - a) Cifratura delle informazioni.
I file inviati dal Cliente e le relative elaborazioni automaticamente effettuate attraverso il Software Cloud sono memorizzati con cifratura *Advanced Encryption Standard* (AES) 256, con chiave simmetrica a 256-bit.
 - b) Cifratura della trasmissione.
Il Cliente ha facoltà di attivare la cifratura del canale di trasmissione tramite protocollo HTTPS e di limitare l'erogazione delle informazioni tramite tale protocollo di cifratura.
 - c) Ridondanza delle informazioni.
I dati dei Clienti sono memorizzati in forma replicata su più *datacenter* fisicamente distinti.
 - d) Backup e sistemi per la protezione da cancellazione accidentale.
- 6.2. Il Software Cloud offre diversi livelli di tutela dalla perdita accidentale dei contenuti.
 - *Cestino*: esiste un sistema applicativo di protezione dalla cancellazione denominato "cestino". Il cestino opera sia a livello di singolo Utente che a livello di sistema e la durata della permanenza dei contenuti nel cestino viene scelta direttamente dal Cliente.
 - *Backup*: è attivo per tutti i contenuti inviati, i metadati relativi, e le informazioni di accesso ai contenuti un sistema di backup con retention di 15 giorni. Il *backup* viene effettuato su più tipologie di supporto inclusi supporti ottici e magnetici e distribuito su più *datacenter*.
 - *Restore*: il Cliente ha facoltà di richiedere il ripristino delle informazioni (cd. *restore*) contattando il Customer Service di THRON. Tale procedura di recupero avverrà indicativamente in un tempo pari ad 8 ore lavorative e comunque nel più breve tempo possibile. In caso di tale richiesta THRON comunicherà al cliente di volta in volta le tempistiche di *restore*.

7. RETENTION DEI DATI DI CONTENT INTELLIGENCE

- 7.1. Le informazioni relative all'uso che gli utenti fanno dei contenuti, utili ai fini dell'attività di reportistica analitica e di cd. "Content Intelligence", saranno conservate per un periodo di 24 mesi, salvo quanto diversamente specificato nell'Ordine.

8. CONTATTI

- 8.1. Il Customer Service di THRON è reperibile ai seguenti recapiti:
 - *E-mail*: support@thron.com
 - *Website*: <https://help.thron.com>