



Accordo sul Livello del Servizio (SLA) di Partoo

I servizi di Partoo sono proposti attraverso una soluzione "multi-tenant" che implica pratiche di gestione comuni per tutti i clienti che utilizzano le applicazioni e/o i servizi di Partoo. Questa struttura impedisce a Partoo di seguire indicatori chiave di prestazione (di seguito, "KPI") specifici per cliente.

Inoltre, Partoo non assumerà impegni su SLA se non sui propri:

- Il suo modello economico integra solo i costi di gestione dei propri SLA
- Il controllo e il monitoraggio che Partoo effettua si basano sugli indicatori di livello di servizio definiti nel SLA
- Il calcolo e il monitoraggio di tali indicatori sono standardizzati e non possono essere eseguiti su base individuale

I servizi forniti da Partoo al/la Cliente saranno monitorati e misurati attraverso i seguenti KPI:

- Disponibilità di applicazioni e/o servizi Partoo;**
- Tempo di risoluzione degli incidenti:**
 - Tempo di risposta garantito
 - Tempo di ripristino garantito

1. Definizioni

I termini in maiuscolo utilizzati nel presente SLA avranno il significato indicato di seguito, laddove le parole definite al singolare avranno lo stesso significato se utilizzate al plurale.

"**Evento Critico**" indica l'impossibilità di connettersi alle Applicazioni e/o ai Servizi Partoo per motivi tecnici, o l'impossibilità di utilizzare le funzioni principali di tali Applicazioni e/o Servizi.

"**Incidente**" indica qualsiasi Evento Critico ed Evento Non Critico.

"**Evento non critico**" indica il malfunzionamento parziale delle Applicazioni e/o dei Servizi Partoo, come ad esempio l'impossibilità di usare le funzionalità secondarie delle Applicazioni come un filtro, il download di recensioni, ecc.

"**Periodi di assistenza**" indica i giorni lavorativi del Servizio di assistenza locale dal lunedì al giovedì dalle 10.00 alle 18.00 (CET) e i venerdì dalle 10.00 alle 16.30 (CET).

2. Disponibilità di applicazioni e/o servizi Partoo

2.1. Requisito di disponibilità minima

Partoo metterà in pratica ogni ragionevole sforzo per garantire la disponibilità delle sue Applicazioni e/o Servizi, con una percentuale di operatività annuale di almeno il 99%, per tutta la durata dell'Accordo.

<u>Disponibilità e tempi di risoluzione degli incidenti delle applicazioni e/o dei servizi Partoo</u>	
Tasso minimo di disponibilità settimanale	99,00%
Tasso minimo di disponibilità mensile	99,00%
Tasso minimo di disponibilità annuale	99,00%

2.2. Assistenza clienti

Partoo si impegna a fornire al/la Cliente assistenza online durante i Periodi di assistenza sulle Applicazioni, nonché per e-mail. In quest'ultimo caso, il/la Cliente presenterà la propria richiesta di assistenza all'indirizzo support@partoo.it includendo tutte le informazioni necessarie per consentire a Partoo di rispondere efficacemente, tra cui, in particolare:



- i. una descrizione dettagliata dell'incidente
- ii. informazioni sull'ora e la durata dell'incidente
- iii. una descrizione dei tentativi eseguiti per risolvere l'incidente quando si è verificato

In ogni caso, Partoo si riserva il diritto di riquilibrare il livello di prestazione indicato dal/la Cliente.

3. Tempo di risoluzione degli incidenti

Qualora l'Utente riscontri un Incidente durante l'utilizzo delle Applicazioni Partoo, dovrà segnalarlo come indicato nella Sezione 2 del presente SLA.

Partoo misura i KPI del tempo di risoluzione degli incidenti come segue:

- i. Tempo di risposta garantito
- ii. Tempo di ripristino garantito

Partoo si impegna a rispettare i KPI di cui alla presente sezione, a condizione che non si applichino a incidenti non riproducibili.

3.1. Tempo di risposta garantito

Il "Tempo di risposta garantito" indica il tempo che intercorre tra la segnalazione di un incidente o l'invio di una richiesta di assistenza e la prima risposta fornita da Partoo.

Partoo fornirà un Tempo di Risposta Garantito come segue:

- 24 ore per un evento critico
- Da 24 a 72 ore per qualsiasi evento non critico

3.2. Tempo di ripristino garantito

Il "Tempo di ripristino garantito" indica il tempo di risoluzione dopo la risposta di primo livello fornita da Partoo; resta inteso che questo si applica solo se l'incidente è attribuibile a Partoo. A differenza del Tempo di risposta garantito, il Tempo di ripristino garantito è un impegno di risultati e non di mezzi.

Il tempo di ripristino garantito prevale sul tempo di risposta garantito. Questo valore è espresso in giorni lavorativi* ed è definito in base alla gravità dell'incidente.

Partoo si impegna a rispettare i seguenti tempi di ripristino garantiti:

- Un (1) giorno lavorativo per qualsiasi evento critico, a partire dalla segnalazione dell'incidente
- Cinque (5) giorni lavorativi per qualsiasi evento non critico, a partire dalla segnalazione dell'incidente

** I giorni lavorativi corrispondono ai giorni lavorativi locali del Servizio di assistenza, come indicato nella Sezione 1 del SLA.*

4. Limitazioni

Il presente SLA non si applica a problemi di prestazioni o disponibilità:

- i. a causa di fattori al di fuori del ragionevole controllo di Partoo (ad esempio, una catastrofe naturale, una guerra, atti di terrorismo, sommosse, azioni governative, o un guasto di una rete o di un dispositivo non facente parte dei database di Partoo, incluso del sito del/la Cliente o tra il sito del/la Cliente e il database di Partoo);
- ii. che abbiano origine nelle Piattaforme di diffusione, nei siti web di terzi o che risultino dall'uso di servizi, hardware, API del/la Cliente o qualsiasi altro software non fornito da Partoo, compresi, ma



- non limitati a: problemi derivanti da insufficiente larghezza di banda, problemi di connessione o qualsiasi incidente, malfunzionamento, disfunzione, ecc;
- iii. se il/la Cliente usa le Applicazioni e/o i Servizi Partoo contro i termini e le condizioni del Contratto e/o qualsiasi raccomandazione debitamente comunicata da Partoo;
 - iv. che si verifichi durante o in relazione all'utilizzo di versioni di valutazione, pre-commerciali, beta o di prova di qualsiasi Servizio, funzionalità o software (come definito da Partoo);
 - v. a causa di azioni non autorizzate o di mancate azioni, se presenti, da parte del/la Cliente o di uno qualsiasi degli Utenti, o dei suoi dipendenti, rappresentanti, appaltatori o fornitori, o di qualsiasi persona che acceda alle Applicazioni e/o ai Servizi Partoo utilizzando le password o i dispositivi del/la Cliente, o in qualsiasi altro modo derivante dalla mancata adesione del/la Cliente a pratiche di sicurezza appropriate;
 - vi. a causa del mancato rispetto da parte del/la Cliente di tutti i requisiti di configurazione;
 - vii. derivanti da accessi, istruzioni o argomenti incorretti (ad esempio, richieste di accesso a file inesistenti);
 - viii. derivanti da tentativi del/la Cliente di eseguire operazioni oltre le quote prescritte o da una limitazione imposta da Partoo per sospetto di comportamento abusivo;
 - ix. derivanti dall'utilizzo del Servizio da parte dell'Utente al di fuori dei Periodi di Assistenza applicabili;
 - x. che riguardano le licenze prenotate ma non pagate al momento dell'Incidente;
 - xi. che riguardano qualsiasi incidente, malfunzionamento, disfunzione o problema di connessione con l'API di una Piattaforma di Diffusione o qualsiasi ritardo della Piattaforma di Diffusione relativo all'aggiornamento della sua integrazione con l'API di Partoo;
 - xii. per quanto riguarda i primi tre (3) mesi di funzionalità di un nuovo servizio;
 - xiii. a causa di qualsiasi incidente, malfunzionamento o disfunzione relativi alla pubblicazione o al recupero di informazioni su una Piattaforma di Diffusione.

5. Penali

Nel caso in cui Partoo non rispetti il Tempo di Ripristino Garantito di un Evento Critico, il/la Cliente potrà richiedere l'applicazione di penali per ogni giorno intero di ritardo che si verifichi, come indicato nel presente documento. Tali penali saranno corrisposte al/la Cliente sotto forma di nota di credito, da accreditare sulla fattura successiva, o di rimborso in caso di risoluzione del contratto per qualsiasi motivo, escluso il mancato rispetto del Contratto da parte del/la Cliente e a condizione che il/la Cliente non sia debitore/ice di alcuna fattura precedente.

Le penali sono calcolate secondo la formula di cui sotto:

$P = M \times R / 100$, dove:

P = Penali

M = importo mensile pagato dal/la Cliente per l'abbonamento (ad es. abbonamento N per l'anno in corso diviso per 12)

R = Numero di giorni interi di ritardo

In nessun caso il totale delle penali previste dal presente Contratto potrà superare il venti per cento (20%) del totale dei canoni annuali pagati o pagabili dal/la Cliente.

Le penali devono essere richieste al Fornitore con lettera raccomandata con ricevuta di ritorno entro un termine massimo di quattordici (14) giorni dal giorno in cui l'Evento Critico avrebbe dovuto essere risolto, a pena di preclusione.