

Service Level Agreement Fornitore di Servizi di pagamento

Indice

1.	Introduzione e definizione dei termini	3
1.1.	Disponibilità e funzionalità	3
1.2.	Tempo di eliminazione del guasto	3
1.3.	Classi di guasto	3
1.3.1.	Classe di guasto 1: Critica	3
1.3.2.	Classe di guasto 2: Media	3
1.3.3.	Classe di guasto 3: Bassa.....	3
2.	Supporto continuo e upgrade dei componenti del sistema.....	4
3.	Tappe e scadenze	5
4.	Modalità di prova.....	5
5.	Esclusione della responsabilità.....	5
6.	Comunicazione.....	6

1. Introduzione e definizione dei termini

Il Service Level Agreement (in seguito SLA) è parte integrante del bando ed è basato su tutte le disposizioni di esso.

Oggetto dello SLA sono tutte le forniture e i servizi richiesti dal committente o dall'affidatario per il completamento dei componenti di sistema e delle funzioni definite.

Lo scopo dello SLA è assicurare che durante lo SLA il committente possa utilizzare tutti i componenti e le funzioni del sistema nella misura definita.

Il committente garantisce il rispetto dei seguenti Service Level per l'elaborazione dei pagamenti sui terminali e sui terminali soft e di qualsiasi pagamento elettronico che venga effettuato dal cliente finale sull'app altoadigemobilità o sul sito web altoadigemobilità.

.

1.1. Disponibilità e funzionalità

La disponibilità del servizio di pagamento per tutti i pagamenti elettronici/online deve raggiungere almeno il 99,7% in ogni mese di contratto. (SLA 1) Il 100% è rappresentato dal totale delle ore tra le 5:00 e le 02:00. Il tempo rimanente tra le ore 02:00 e 05:00 rimane a disposizione del fornitore per manutenzioni e aggiornamenti. In questo lasso di tempo non è prevista da parte del committente nessuna penale se la disponibilità dovesse essere inferiore del 99,7%

1.2. Tempo di eliminazione del guasto

Il tempo di eliminazione del guasto è il periodo che va dalla comunicazione all'affidatario da parte del sistema di monitoring oppure del committente o da un partner da esso autorizzato, fino all'eliminazione definitiva del guasto o a un workaround adatto. I workaround adatti devono essere sostituiti dalla correzione finale dell'errore il più presto possibile. Il termine per l'eliminazione del guasto inizia con la ricezione del guasto in base al tempo di funzionamento concordato. La classificazione del relativo errore viene effettuata dall'affidatario.

1.3. Classi di guasto

Vengono considerati esclusivamente guasti la cui causa è responsabilità dell'affidatario.

1.3.1. Classe di guasto 1: Critica

L'uso previsto del sistema è sensibilmente limitato. L'errore ha un impatto significativo svolgimento dell'attività o sulla sicurezza o ne preclude un ulteriore utilizzo.

1.3.2. Classe di guasto 2: Media

L'uso previsto del sistema è sensibilmente limitato. Il guasto ha un impatto sullo svolgimento dell'attività o sulla sicurezza, ma permette un uso limitato.

1.3.3. Classe di guasto 3: Bassa

L'uso previsto del sistema è leggermente limitato. Il guasto ha un impatto limitato sullo svolgimento dell'attività o sulla sicurezza, impatto sullo svolgimento dell'attività o sulla sicurezza, ma permette un utilizzo senza restrizioni.

2. Supporto continuo e upgrade dei componenti del sistema

Durante il periodo dello SLA vengono messe a disposizione dall'affidatario nuove versioni e release dei componenti del software. L'affidatario deve garantire che gli updates e gli upgrades del sistema vengano concordati con il committente o con il partner da esso autorizzato almeno due settimane prima della data pianificata e che vengano installati sui rispettivi componenti di sistema solamente dopo l'approvazione del committente o del partner da esso autorizzato. L'affidatario deve assicurarsi le eventuali nuove versioni o release funzionino conformità con il contratto.

Il committente è obbligato ad approvare le nuove release solo se il produttore sospende il supporto per il sistema (release) attualmente utilizzato. Al committente spetta un pagamento separato per le nuove versioni solamente se queste includono nuove funzionalità che sono utili per il committente. Il committente decide se le nuove funzionalità sono utili.

Numero SLA	Tema	Calcolo (incl. Giorni feriali e festivi)	Periodo di considerazione	Penali previste in caso di non adempimento
1	Disponibilità e funzionalità del sistema di background.	<p>Disponibilità 100% = Giorni di calendario del mese*24 ore</p> <p>es. 30*21= 630 ore</p> <p>Disponibilità 99,7% = arrotondamento 628,11; 628 ore</p> <p>Pertanto, c'è una disfunzionalità massima di 2 ore al mese nel periodo giornaliero dalle 5:00 alle 02:00.</p> <p>es. Se il volume della transazione è di 5.000 euro, si devono pagare 500 euro.</p>	Mensile (per mese di calendario)	10% del relativo volume di transazioni per ogni superamento della soglia
2	Mancata raggiungibilità di un POS o di un soft-POS. La funzione di pagamento del POS non è disponibile tramite il PSP.	<p>Disponibilità 100% = Giorni di calendario del mese*21 ore</p> <p>es. 30*21= 630 ore</p> <p>Disponibilità 99,7 % = arrotondamento 628,11 ore; 628 ore</p> <p>Pertanto, c'è una disfunzionalità massima di 2 ore al mese nel periodo giornaliero dalle 5:00 alle 02:00.</p> <p>Nel caso in cui nello stesso momento più di un POS o soft POS risulti non raggiungibile, verranno sommate le ore di sospensione. La somma delle ore di sospensione può essere al massimo di 2 ore. La penalità dovuta deve essere</p>	Mensile (per mese di calendario)	20 % del relativo volume di transazioni per ogni superamento della soglia

pagata per ogni dispositivo
che non disponibile per più
di 2 ore.

Es. Se il volume della tran-
sazione è di 5.000 euro, si
devono pagare 1.000 euro

3. Tappe e scadenze

Tappe e scadenze	Data di consegna dopo la firma del con- trato	Penali in caso di mancato rispetto dei termini di accettazione
Messa a disposizione di una modalità di test in versione	60 giorni	1% dell'importo totale della ordine (Netto)
Modalità di prova per i collaboratori STA <small>Die STA behält sich für das der Zeitraum des Probetriebs ein anderer sein kann.</small>	90 giorni	-
Final Acceptance Test	120 giorni	10% dell'importo totale della ordine (Netto)

4. Modalità di prova

Un validatore deve essere collegato in prova per una settimana. I collabori STA selezionati avranno quindi l'opportunità di effettuare operazioni di prova sia online sul sito web: <https://test.suedtirolmobil.info/it/> che sui dispositivi selezionati di cui sopra.

5. Esclusione della responsabilità

In ogni caso STA sarà indennizzata dal fornitore di servizi in caso di qualsiasi richiesta di danni contro di essa, di qualsiasi natura, derivanti dalla condotta negligente o intenzionale dell'affidatario.

6. Comunicazione

La comunicazione di guasti avviene fondamentalmente tramite il sistema di monitoring automatico del sistema o tramite l'affidatario. Inoltre, il mandatario e i partner da esso autorizzati hanno la possibilità di segnalare di guasti via web o e-mail senza limiti di tempo:

- WEB/Web Tool [sarà aggiunto all'aggiudicazione del supplemento_]
- Indirizzo E-Mail [_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt_]
- Hotline – Numero di telefono [_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt_]

In caso di guasti diagnosticati dall'affidatario o dal sistema di monitoring automatico, questi guasti devono essere comunicati al più tardi entro il tempo massimo di reazione a una delle seguenti possibilità:

- WEB/Web Tool [_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt_]
- Indirizzo E-Mail [_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt_]
- Hotline – Numero di telefono [_wird bei Zuschlagserteilung ergänzt_]