

1.0 Attivazione e durata del servizio di assistenza

Entro 5 giorni lavorativi dall’attivazione del Contratto IX-FE e dalla verifica dei dati indicati dal Cliente nella Richiesta di attivazione, Able Tech S.r.l. provvede ad assegnare al Cliente un profilo d’abilitazione per l’accesso al Servizio IX-FE. Orari del servizio di assistenza: dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00. Il servizio IX-FE è operativo 24/24 per tutti i giorni dell’anno salvo per quelli in cui sarà svolta attività di manutenzione programmata.

2.0 Credenziali di accesso

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene generata una Username e Password di accesso al Servizio IX-FE. Tali credenziali saranno usate anche per l’autenticazione dei Web Services. In seguito all’esito positivo della procedura di identificazione, tutte le operazioni si considerano effettuate dal Cliente il quale è obbligato ad osservare, anche con riferimento alla Normativa Privacy in vigore, la massima diligenza nell’utilizzo, conservazione e protezione di tale identificativo e della relativa password di accesso.

I requisiti per accedere al Servizio sono:

- essere in possesso delle credenziali di accesso al servizio rilasciate da Able Tech S.r.l. a fronte della sottoscrizione del Contratto IX-FE;
- possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici) per il collegamento all’URL dove risiede il Portale web IX-FE <https://ix.arxivar.it>;
- l’utilizzo di Browser che supportano il linguaggio html5;
- connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo; le performances (tempi di risposta) del servizio dipendono fortemente dalla tipologia di connettività scelta.

3.0 Finalità del servizio di assistenza clienti

Il servizio di assistenza clienti è finalizzato ad assistere il Cliente nell’utilizzo del servizio IX-FE mediante l’interfaccia Web o Web Services messi a disposizione per i sistemi di integrazione gestionale. Non sono comprese nella attività di assistenza clienti supporti fiscali o giuridici o richieste non direttamente attinenti l’utilizzo del servizio IX-FE.

4.0 SLA Service Level Agreement

SERVIZIO	SLA
Dimensione massima file inviati	5 MB
Nr. massimo di fatture elettroniche inviate da processi automatizzati	Max 1 FE attiva ogni 5 secondi elaborate dal sistema. Si consiglia l’invio delle fatture in forma diluita nel corso dell’intera giornata.
Ricezione fatture elettroniche passive da processi automatizzati	Un ciclo di verifica FE passive ogni minimo 60 minuti.
Nr. Massimo richieste per notifiche/ricevute o aggiornamento stato per fatture inviate/ricevute	Per ogni singola fattura o AOO eseguire 1 ricerca ogni minimo 4 ore. I risultati dai Web Service potrebbero subire dei ritardi rispetto all’effettiva disponibilità del dato fino ad un max di 4 ore.
SLA complessivo sul servizio	99,9% tempo di disponibilità dell’interfaccia Web e 99,3% dei Web Services calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso. Sono esclusi i tempi di manutenzione programmata.
Invio del file fattura al SDI	Entro 24 ore dalla presa in carico del file fattura da parte del servizio IX-FE a fronte del buon esito del caricamento.
Invio file fattura e notifica esito al Sistema di Conservazione	Entro i tempi previsti dalla normativa vigente.
Utilizzo dei Web Services	È fatto assoluto divieto di uso di tecnologie di parallelismo nell’utilizzo dei servizi WebApi per singola AOO, senza preventivo accordo con Able Tech S.r.l.
Tempi di ripristino Disaster Recovery	24 ore per il ripristino dei servizi di base ed in particolare della ricezione da parte dello SDI; 48 ore per il ripristino dei servizi di trasmissione verso lo SDI; 72 ore per il ripristino dei servizi di consultazione e dello storico.
Tempi di disponibilità della FE	Per un periodo di 45 gg dalla data di presa in carico della FE da parte del servizio IX-FE.

Able Tech S.r.l. avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici e si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo affinché gli interventi di manutenzione programmata, ordinaria e straordinaria vengano effettuati, salvo casi di forza maggiore, in orari tali da minimizzare il disservizio all'utenza. Le attività di manutenzione ordinaria saranno comunicate ai Clienti con un preavviso di 7 (sette) giorni di calendario mentre quelle straordinarie saranno comunicate entro un ragionevole preavviso in relazione al livello di urgenza e criticità. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Manutenzione ordinaria:

Per manutenzione ordinaria s'intende l'insieme delle operazioni preventive atte a verificare il corretto funzionamento dei sistemi, aggiornamenti dei sistemi operativi e dei software di sistema, aggiornamenti del software applicativo, Web Services e interfaccia web.

Manutenzione straordinaria:

Per manutenzione straordinaria s'intende l'insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere un guasto o un'interruzione di servizio e comunque interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Able Tech S.r.l. per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale utilizzata dal Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. Anche in questo caso i lavori saranno effettuati ove possibile in orari di poco traffico e comunicati al Cliente.

Disaster Recovery:

Con il termine Disaster Recovery (DR) si indica il complesso delle misure tecnologiche e logistico-organizzative delineate per ripristinare - cioè per rimettere in funzione - sistemi, dati e infrastrutture necessarie all'erogazione dei servizi, in caso di interruzione improvvisa del servizio in presenza di un evento disastroso.

5.0 Indennizzi

Per ogni ora completa di violazione dello SLA, Able Tech S.r.l. riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, 1 (uno) giorno di proroga della durata del Contratto fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Fermo quanto sopra, resta inteso in ogni caso che al Cliente non spetta l'indennizzo verificandosi una delle esclusioni di cui al 6.0.

6.0 Esclusioni

Sono esclusi dall'applicazione dell'indennizzo previsto dal presente Allegato Tecnico IX-FE e SLA tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la connettività alla rete internet del Cliente, i casi di inadempimento o violazione del Contratto IX-FE imputabile al Cliente, i casi di manutenzione programmata comunicata preventivamente al Cliente o i tempi di ripristino del Disaster Recovery e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di Able Tech S.r.l., dovute a caso fortuito o forza maggiore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, sono da considerare casi di forza maggiore eventi non prevedibili e dipendenti da fatti naturali o di terzi quali alluvioni, catastrofi naturali, incendi, fulmini, sospensione dei lavori imposti dalla pubblica autorità, sommosse, black-out.

7.0 Richieste al servizio clienti

Le richieste dei Clienti devono essere inviate tramite l'apertura di un ticket sul portale di assistenza IX disponibile 24 ore al giorno 7 giorni la settimana. Il service desk si occuperà della loro evasione durante le ore lavorative, da lunedì a venerdì, dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 ora locale. I tempi di accettazione e classificazione del ticket sono entro le 8 ore lavorative. Il Cliente ha la facoltà di attribuire al ticket una priorità di urgenza.

PRIORITÀ	TEMPI DI PRESA IN CARICO	DESCRIZIONE
Bassa	Max 48 ore lavorative	Richieste di spiegazioni funzionali dell'interfaccia
Normale	Max 24 ore lavorative	Richiesta di delucidazione su una situazione anomala riscontrata
Alta	Max 16 ore lavorative	Errori che non impediscono l'invio e ricezione della fattura elettronica
Critica	Max 8 ore lavorative	Errore che impedisce l'invio o la ricezione della fattura elettronica

Sarà facoltà di Able Tech S.r.l. modificare la priorità laddove riscontrasse una errata attribuzione da parte del Cliente. Il personale addetto all'assistenza clienti è proporzionato al numero dei clienti attivi al fine di garantire i tempi di presa in carico indicati in tabella. Ciò nonostante, i tempi di presa in carico sono da considerarsi indicativi e dipenderanno dal numero di richieste pervenute in momenti di picco. Il tempo di presa in carico dei ticket non viene conteggiato ai fini del tempo di disponibilità definito nelle SLA.

Come già indicato al punto 2, i ticket che non rientrano nelle finalità del servizio assistenza clienti, ma si riferiscono ad aspetti commerciali, contrattuali, fattibilità di richieste tecniche, richieste su aspetti fiscali o giuridici, saranno inoltrati alle strutture di competenza se previste e automaticamente chiusi.

8.0 Validità e durata dell'Allegato Tecnico IX-FE e SLA

Il presente Allegato Tecnico IX-FE e SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Le modifiche apportate all'Allegato Tecnico IX-FE e SLA, ovvero il nuovo Allegato Tecnico IX-FE e SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, decorsi 30 (trenta) giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente.

9.0 Le nostre responsabilità

Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. I livelli di prestazione del Servizio cui ci obblighiamo sono dettagliati nel presente Allegato Tecnico IX-FE e SLA.