

EQS Cloud Services: Accordo sul Livello di Servizio (SLA) (Service Level Agreement – SLA)

1. Introduzione

Il presente Accordo sul Livello di Servizio (SLA) descrive i livelli di servizio che il Cliente riceverà da EQS Group durante lo svolgimento dei Servizi. Questo SLA si applica in aggiunta ad altre disposizioni contrattuali tra il Cliente e EQS Group.

Questo SLA definisce i diversi livelli di disponibilità e supporto per i Servizi Cloud EQS. L'obiettivo di questo SLA è garantire una cooperazione efficiente tra il Cliente e EQS Group.

EQS Group fornisce supporto tecnico per gli utenti principali dei Servizi Cloud EQS. Questo servizio è incluso nei corrispettivi di licenza. EQS Group fornisce supporto di secondo e terzo livello, mentre il Cliente è responsabile del supporto di primo livello.

2. Supporto Tecnico

Il supporto informatico del Cliente è il primo punto di contatto (il "Supporto di Primo Livello") per le domande degli utenti dei Servizi Cloud relative alla funzionalità del sistema e il loro utilizzo. Il Cliente è responsabile di garantire che siano disponibili le risorse umane e tecniche appropriate per il Supporto di Primo Livello. Se il sistema non funziona correttamente, il Supporto di Primo Livello applicherà la seguente lista di controllo:

- C'è una connessione Internet funzionante?
(Esempio: Il computer con cui si sta cercando di accedere al sistema è connesso a Internet?)
- Il firewall del Cliente è configurato in modo da non impedire l'accesso all'URL dei Servizi Cloud EQS?
(Esempio: La pagina iniziale del sistema appare se l'URL è inserito correttamente?)
- L'area di amministrazione (ad es. permessi) del sistema è impostata correttamente?

Se EQS Group deve fornire il Supporto di Primo Livello, i servizi resi saranno addebitati alle tariffe orarie di EQS Group.

Il Supporto di Secondo Livello gestisce tutti gli errori relativi alla funzionalità del server e valuta il livello di errore secondo la tabella sottostante e, se necessario, inoltra gli errori al Supporto di Terzo Livello. Il Supporto di Terzo Livello si occupa di tutte le questioni relative al codice e alla programmazione. Il Supporto di Secondo e Terzo Livello è fornito gratuitamente da EQS Group come parte dei corrispettivi di licenza.

Supporto di 2° e 3° livelli	Standard	Advanced
Tempi di supporto	Dalle 09:00 alle 18:00 (CET) dal lunedì al venerdì (escludendo i giorni festivi in Baviera)	Dalle 07:00 alle 21:00 (CET) dal lunedì al venerdì (escludendo i giorni festivi in Baviera)
Tempo di reazione iniziale	Livello 1: 1 giorno lavorativo Livello 2: 2 giorni lavorativi Livello 3: 4 giorni lavorativi	Livello 1: 4 ore lavorative Livello 2: 8 ore lavorative Livello 3: 2 giorni lavorativi
Contatto di Supporto	Per i prodotti di Investor Relations e di Compliance: https://support-center.eqs.com/s/	
Lingue di Supporto	Tedesco e inglese	

3. Classificazione degli errori

Il seguente schema di classificazione degli errori viene utilizzato per i possibili errori dei Servizi Cloud EQS.

Gravità	Tipo di errore	Descrizione
Livello 1	Errore critico	Il sistema non funziona in assoluto o le funzioni importanti del sistema sono severamente limitate e non c'è una soluzione disponibile.
Livello 2	Errore	Le funzioni importanti del sistema possono essere utilizzate solo in modo limitato e non c'è una soluzione disponibile.
Livello 3	Errore insignificante	Errori che hanno poca o nessuna influenza sulla funzionalità del sistema.

4. Disponibilità

	Standard	Advanced
Disponibilità del sistema	≥ 99%	≥ 99.5%

La percentuale di disponibilità del sistema viene calcolata come segue:

$$\text{Disponibilità del sistema} = \left(\frac{\text{Minuti Totali all'Anno} - \text{Tempo di Inattività} - \text{Tempo di Inattività Pianificato}}{\text{Minuti Totali all'Anno} - \text{Tempo di Inattività Pianificato}} \right) * 100$$

"Tempo di Inattività" riferisce al numero totale di minuti nell'anno contrattuale in cui la versione produttiva del relativo Servizio Cloud EQS non è disponibile.

"Tempo di Inattività Pianificato" si riferisce ai tempi di inattività dovuti ai seguenti motivi:

- i. finestre di manutenzione regolare,
- ii. altri periodi di inattività programmati di cui il Cliente è stato informato con almeno un (1) giorno lavorativo di anticipo (manutenzione di emergenza con almeno una (1) ora di anticipo),
- iii. periodi di indisponibilità dovuti a fattori al di fuori del controllo di EQS Group, come eventi imprevedibili che non avrebbero potuto essere prevenuti nemmeno esercitando una ragionevole diligenza; oppure
- iv. qualsiasi inattività temporanea di durata inferiore a quindici (15) minuti.

"Minuti Totali all'Anno" si riferisce al numero totale di minuti per ciascun anno contrattuale.

5. Crediti di Servizio

Qualora la disponibilità del sistema scenda al di sotto del 99%, il Cliente potrà usufruire dei seguenti crediti di servizio come unico ed esclusivo rimedio:

Disponibilità del sistema (Annuale)	Credito di Servizio (pro-rata - annuale)
99% e oltre	0
98.99 – 96.0%	5%
meno del 96	10%

Se la disponibilità del sistema scende al di sotto del 93%, il Cliente può annullare per iscritto i Servizi interessati. I crediti di servizio vengono accreditati sulla prossima fattura annuale.

6. Esenzioni

EQS Group risolverà qualsiasi interruzione entro un lasso di tempo ragionevole. Tuttavia, ci sono le seguenti eccezioni in cui il SLA non si applica:

- Nel caso di guasto di attrezzature, software, servizi e altri componenti del sistema IT che non sono oggetto del contratto concordato.
- In caso di problemi causati da un uso non raccomandato o da una gestione impropria di software e attrezzature.
- Il guasto è dovuto all'uso di software, attrezzature o servizi non supportati.
- In circostanze al di fuori del controllo di EQS Group, come forza maggiore, disastri naturali, guerra, atti del governo, allagamenti, incendi, terremoti, responsabilità civile, disordini civili, attacchi terroristici, scioperi o altre questioni lavorative, guasti o ritardi nei servizi Internet o dei fornitori terzi.

Questo SLA non si applicherà in caso di violazione del contratto da parte del Cliente, ad esempio in caso di inadempimento nei pagamenti.