

Livello di servizio dell'Access Point SATA

Come previsto dall'Annex 3 del TIA – Transport Infrastructure Agreement firmato tra S.A.T.A. Applicazione Tecnologie Avanzate srl, nel seguito SATA, e OpenPEPPOL Association Internationale Sans But Lucratif (AISBL), nel seguito OpenPEPPOL, si applicano le seguenti condizioni.

Servizi di supporto

SATA raccomanda fortemente di usare il proprio Sistema di ticketing per segnalare errori e richiedere chiarimenti e formazione.

Sistema di ticketing SATA >> <http://support.satanet.it/>

In quanto PEPPOL Access Point, SATA è tenuta a fornire un indirizzo email e un numero di telefono che possono essere usati per segnalare incidenti come cadute di Sistema, problemi di sicurezza o altre situazioni di emergenza.

Indirizzo e-mail del team PEPPOL di SATA >> peppol@satanet.it

Numero di telefono di SATA >> 0039 059 343299

Il contatto telefonico può avvenire nell'orario 09:00-13:00 14:00-18:00 da lunedì a venerdì. Nel caso la telefonata sia in inglese e chi risponde non la possa gestire, il cliente verrà richiamato entro 2 ore da una persona capace di parlare inglese.

È comunque preferibile che l'analisi e la soluzione dei problemi riportati sia in italiano, a meno di accordi tra le parti che prevedano la lingua inglese.

Tempi di risposta e disponibilità del servizio

Ogni incidente riportato dal cliente viene preso in carico entro una giornata lavorativa.

In caso di problemi rilevanti, o in corrispondenza di attività di manutenzione straordinaria che causino più di 4 ore di interruzione di servizi, OpenPEPPOL viene avvisata assieme a tutti i clienti dell'Access Point SATA.

Forza maggiore

SATA non sarà ritenuta responsabile per ritardi nell'esecuzione, o impossibilità di eseguire, nessuna attività a suo carico come fornitore di servizi di Access Point, se questo ritardo o impossibilità risulta da circostanze imprevedibili o eventi o cause al di fuori del suo controllo, incluse ma non limitate a guerre, rivolte, embarghi, azioni di autorità civili o militari, incendi, alluvioni, terremoti, altri eventi accidentali, scioperi, attacchi di hacker, o carenza di energia, personale o materiali.

In qualunque di queste circostanze, SATA deve immediatamente avvisare per iscritto il cliente (e OpenPEPPOL), e il tempo di esecuzione del servizio deve essere esteso per un periodo equivalente al periodo durante il quale l'esecuzione del servizio è stata ritardata o omessa, tenendo conto del fatto che se il periodo di ritardata o mancata esecuzione continua per tre (3) mesi, il cliente può interrompere il contratto dando 14 giorni di preavviso scritto a SATA.