

# **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](mailto: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.