

Parametri di riferimento per l'erogazione delle Prestazioni Passepartout

1. Oggetto

1.1. Il presente documento indica i parametri di riferimento ("Service Level") a cui riferirsi per misurare la qualità dell'erogazione delle Prestazioni Passepartout, così come previsti nell'Articolo 12.11. delle Condizioni Generali del Contratto Utente e del Contratto CSI Utente.

2. Definizioni

2.1. I termini e le espressioni di seguito elencati in ordine alfabetico, che iniziano con la lettera maiuscola, hanno nel presente documento, salvo diversa esplicita indicazione, il significato qui di seguito definito:

Contratto Utente (o Contratto CSI Utente): Indica il contratto sottoscritto dal Distributore e dall'Utente Finale (o dal solo Utente Finale) – integrato dalle Condizioni Generali – mediante il quale quest'ultimo usufruisce delle Prestazioni Passepartout.

CSI (Centro Servizio Internet): Indica la server farm di Passepartout, che ospita e gestisce l'insieme delle risorse hardware, dei software di base e applicativi, nonché dei dati, necessari all'erogazione delle Prestazioni Passepartout.

Prestazioni Passepartout Indicano i servizi messi a disposizione da Passepartout dell'Utente Finale di cui all'Articolo 3.1. del Contratto Utente e del Contratto CSI Utente.

Uptime di servizio CSI Indica il livello percentuale di regolare funzionamento delle Prestazioni Passepartout.

Utente Finale Indica il soggetto beneficiario che usufruisce delle Prestazioni Passepartout.

3. Valore, validità e durata dell'Uptime di servizio CSI

3.1. Passepartout garantisce su base annua un Uptime di servizio CSI pari al 99,9%.

3.2. Passepartout si riserva la facoltà di modificare il valore dell'Uptime di servizio CSI indicato al precedente Paragrafo 3.1. aggiornando il presente documento pubblicato sul sito www.passepartout.net.

3.3. Dal valore dell'Uptime di servizio CSI indicato al precedente Paragrafo 3.1. sono esclusi:

- tutti gli interventi di manutenzione al CSI e le interruzioni delle Prestazioni Passepartout ed in generale dei servizi del CSI indicati all'Articolo 11. delle Condizioni Generali del Contratto Utente e del Contratto CSI Utente;
- tutti i casi di interruzione delle Prestazioni Passepartout ed in generale dei servizi del CSI di cui alle previsioni degli Articoli 12. e 13. delle Condizioni Generali del Contratto Utente e del Contratto CSI Utente e/o comunque dovuti a cause non imputabili a Passepartout;
- i servizi di back-up di cui all'Articolo 3.1., lettera e) del Contratto Utente e del Contratto CSI Utente;
- tutti i servizi e/o software applicativi accessori resi disponibili al Distributore e/o all'Utente Finale per attività di supporto ai Programmi Passepartout (ad esempio supporto web, servizi ftp, manuali e corsi on-line, ecc.).

4. Segnalazione di discontinuità delle Prestazioni Passepartout

4.1. Eventuali interruzioni delle Prestazioni Passepartout ed in generale dei servizi del CSI dovranno essere prontamente segnalate a Passepartout dall'Utente Finale tramite e-mail all'indirizzo: info@passepartout.sm.