



## Accordo sul livello di servizio Saas PayTourist (SLA)

---

## Sommario

- 1 Scopo
- 2 Nome e descrizione del servizio
- 3 Elenco caratteristiche del servizio
- 4 Limitazioni alle caratteristiche del servizio
- 5 Ambito di applicazione
- 6 Attivazione e disattivazione del servizio
- 7 Utilizzo del servizio
- 8 Scalabilità
- 9 Piattaforme abilitanti
- 10 Conformità legislativa
- 11 Livelli dei servizi garantiti
- 12 Servizi inclusi
- 13 Esclusioni
- 14 Responsabilità
- 15 Tempi di risposta garantiti
- 16 Tempi di risoluzione
- 17 Accettazione

## 1 Scopo

Questo Accordo sul Livello di Servizio PayTourist in Saas (questo "SLA") è una politica che regola l'uso dei Servizi Inclusi (elencati sotto). In caso di conflitto tra i termini di questo SLA e i termini dell'Accordo con i clienti Kitesun o di altri accordi con noi che regolano l'utilizzo dei nostri Servizi (il "Contratto"), si applicano i termini e le condizioni del presente SLA, ma solo per la portata di tale conflitto. I termini in maiuscolo utilizzati nel presente documento ma non definiti nel presente documento hanno i significati indicati nel Contratto.

## 2 Nome e descrizione del servizio

Il servizio erogato in modalità Saas è denominato PayTourist. PayTourist è un software, registrato come invenzione industriale, presso il Ministero dello Sviluppo Economico, e ha come suo fulcro lo sviluppo di un sistema destinato all'analisi per la riscossione della tassa di soggiorno. Il software permette agli Enti Locali (Comuni), sfruttando un sistema di nuova concezione, di poter semplificare gli adempimenti per le strutture ricettive e nel contempo controllare e garantire tutto il processo di riscossione dell'imposta di soggiorno. Il sistema nasce per facilitare gli adempimenti ed analizzare l'attendibilità di ciascuna struttura ricettiva in fase di dichiarazione e riscossione davanti alla PA.

## 3 Elenco caratteristiche del servizio

Sito web dedicato ed esclusivo, in sottodominio, per il Comune/Cliente relativo all'imposta di soggiorno (esempio:nomecomune.paytourist.com) + licenza utilizzo del portale e dei relativi marchi;

- Erogazione del servizio in modalità Saas, su infrastruttura ad alta disponibilità Amazon Web Services;
- Usabilità ed accessibilità della piattaforma anche da dispositivi mobili (user friendly, web responsive);
- Sistema di registrazione e censimento strutture in front-end tramite apposito form;
- Gestione multi struttura con un solo account;
- Notifiche push interne al sistema per la gestione delle azioni da parte degli utenti che interagiscono con la piattaforma, sia lato Pubblica Amministrazione che strutture ricettive;
- Protocollo di sicurezza e cifratura dei dati in Https;
- Gestione dell'imposta di soggiorno, dei soggetti e dei pernottamenti per struttura;
- Gestione delle dichiarazioni e dei pagamenti online;
- Tool per la generazione della schedina di P.S. (lato strutture);
- Tool per la creazione del Modello 21 (Corte dei Conti) (lato strutture);

- Rilascio automatizzato del Codice Licenza identificativo delle strutture ricettive censite e registrate nel sistema;
- Integrazione dei flussi di pagamento tramite PagoPA (tramite intermediario tecnologico EFIL);
- Censimento inserzioni online, scansione ed analisi dei dati estratti sui principali portali online (es. Airbnb, Booking, HomeAway, etc.);
- Associazione delle strutture censite sui nostri sistemi, con le relative inserzioni online rilevate dalle scansioni sui portali online;
- Rating e calcolo di analisi algoritmica sul rendimento delle strutture ricettive tenute al versamento dell'imposta riscossa (analisi di affidabilità sulle strutture censite tenute ad interagire con il sistema);
- Sezione dedicata per gli accertamenti di Polizia Locale e non, con strumenti per l'individuazione delle inserzioni/strutture tramite geolocalizzazione;
- Reportistica su soggiorni, pernottamenti, presenze, riduzioni, rifiuti,
- Reportistica sulle dichiarazioni (inviate, non inviate e pagate);
- Reportistica sui pagamenti (Metodi di pagamento, transazioni e riscontri);
- Reportistica per singola struttura o per tipologia di struttura;
- Reportistica utenti;
- Infrastruttura Public Cloud AWS con ambiente e risorse (Istanze Computazionali, Database e Load Balance per carico di bilanciamento) isolate per cliente (Comune) al fine di garantire il massimo delle prestazioni e della sicurezza all'interno di una infrastruttura Public Cloud.

#### 4 Limitazioni alle caratteristiche del servizio

Le caratteristiche del servizio indicate al punto 3 costituiscono l'oggetto del presente accordo. Kitesun ha la facoltà di modificare o sospendere periodicamente, in tutto o in parte, i Servizi Offerti, nonché di modificarne o rimuoverne tutte o alcune funzionalità. Kitesun si impegna a comunicare al cliente ogni modifica sostanziale o sospensione dei Servizi Offerti. La licenza d'uso del portale deve intendersi temporanea e legata all'erogazione del servizio. In nessun caso tale licenza trasferisce proprietà o diritti in capo al cliente.

Eventuali suggerimenti di modifica o integrazioni da parte del cliente riguardo le caratteristiche del servizio al punto 3 non sono in alcun modo vincolanti per Kitesun, la quale potrà decidere liberamente se effettuare tali integrazioni o modifiche sulla base dei suggerimenti ricevuti. Le eventuali integrazioni potranno essere soggette a remunerazioni ulteriori da parte del cliente in base ai costi di integrazione che Kitesun valuterà di volta in volta e che saranno oggetto di diversi ed ulteriori accordi.

Qualora successivamente all'avvio della fornitura si dovesse rendere necessaria una qualsiasi modifica ai livelli di servizio garantiti, questa sarà preventivamente notificata al Cliente/Acquirente per ottenerne la sua approvazione.

#### 5 Ambito di applicazione Infrastruttura Cloud Service Provider

Modello	Tipologia
Cloud deployment model	Public Cloud

Cloud platform	Amazon AWS
Region	Irlanda (Default) - Europe

## 6 Attivazione e disattivazione del servizio

### Timeline di attivazione e disattivazione

Oggetto	Azione
Tempi di attivazione e disattivazione	Attivazione: 10gg lavorativi Disattivazione: 30gg lavorativi dalla chiusura del contratto
Processo di attivazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Raccolta requisiti e della documentazione fornita dal Comune. (dipende dal Comune)</li> <li>- Configurazione dell'infrastruttura da parte di Kitesun. (1gg)</li> <li>- Configurazione dell'applicativo da parte di Kitesun. (1gg)</li> <li>- Creazione utente Amministratore lato Comune. (1gg)</li> <li>- Formazione degli utenti da remoto o in presenza se acquistato. (2gg)</li> <li>- Eventuale apertura del servizio ai cittadini se deciso dal Comune.</li> </ul>
Processo di disattivazione	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al termine del contratto (e in caso di volontà di non rinnovarlo) il servizio viene immediatamente chiuso all'utilizzo da parte dei cittadini.</li> <li>- Per 60 giorni il Cliente può accedere al portale con funzionalità limitate per scaricare i dati relativamente alla contabilità, ai pagamenti, alle strutture ricettive e agli utenti associati.</li> <li>- Dopo 60 giorni il servizio viene disattivato completamente e risulta essere non più raggiungibile. Tutti i dati del cliente verranno eliminati definitivamente.</li> </ul>

## 7 Utilizzo del servizio

### Caratteristiche

Tipologia	Caratteristiche
Web Browser	SI
Responsive e Mobile	Il software gestionale in Cloud è responsive e può essere utilizzato anche da browser mobile senza perdita di funzionalità.
Browser Supportati	Chrome 46+ Firefox 64+ Opera 60+ Edge 12+ Safari 11+
Documentazione tecnica	Portale dedicato all'assistenza: <a href="https://assistenza.paytourist.com/hc/it">https://assistenza.paytourist.com/hc/it</a> Documentazione e Manuali all'interno della piattaforma dedicata solo per utenti loggati.
Elenco delle lingue in cui è disponibile la documentazione tecnica	Italiano

## 8 Scalabilità

### Scalabilità dell'infrastruttura

Descrizione	Tipologia
Presente/Assente	Presente
Automatica/Manuale	Automatica
Modalità e condizioni previste per la scalabilità di servizio	Il gruppo Auto Scaling AWS utilizza due allarmi Amazon CloudWatch per attivare le operazioni di dimensionamento. I trigger predefiniti eseguono il dimensionamento quando la media della CPU / Memoria di ciascun task supera soglie critiche per un intervallo di tempo di cinque minuti. Amazon Auto Scaling monitora lo

	stato di ciascun task ECS avviato. Se un task viene terminato inaspettatamente, Amazon ECS Auto Scaling rileva l'evento e avvia un task di sostituzione.
--	--

## 9 Piattaforme abilitanti

### Piattaforme collegate al servizio Saas

Modello	Tipologia
SPID	SI
PagoPA	SI

## 10 Conformità legislativa

### Normativa

Tipologia	Conformità
Conformità GDPR	L'infrastruttura Cloud è conforme alla normativa (europea e italiana) in materia di protezione dei dati personali ed in particolare al GDPR. Per le specifiche si rimanda all'informativa privacy presente sul sito che deve essere visionata ed accettata prima dell'inizio dei servizi.

## 11 Livelli dei servizi garantiti

### Elenco servizi

Tipologia	Dettagli
Disponibilità (in percentuale)	94% su un anno di misurazione, con possibilità di report di monitoraggio tramite email da inviarsi al fornitore.
Risposta del service desk per il canale e-mail / ticket	Nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Risposta del service desk per il canale telefonico	Nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle 9:30 alle 12:30 e dalle ore 16:00 alle ore 18:00
Maximum First Support Response Time (in minuti) per canale email / ticket	480
Maximum First Support Response Time (in minuti) per canale telefonico su operatore libero	30

Tempo di risposta agli incidenti	<p>Il 99% dei ticket di gravità 1 sarà risolto entro tre ore</p> <p>Il 98% dei ticket di gravità 2 sarà risolto entro otto ore</p> <p>Il 98% dei ticket di severità 3 sarà risolto entro tre giorni lavorativi</p> <p>Il 98% dei ticket di gravità 4 sarà risolto entro cinque giorni lavorativi</p>
Tempo di risposta “data breach”	Entro 24 ore
Politica di Backup	Finestra di Backup 10 GG. - Ritenzione automatica snapshot a rotazione del database in ambiente RDS + copia di sicurezza snapshot ogni 30 GG in altra regione (Europa). Autoscaling automatico dello storage ogni 20GB fino ad un massimo 1TB.
Riferimenti Temporal Utilizzati	Sincronizzazione Server UTC, Application GMT+0200 (Europe Rome)
Registro Log Applicativo	Registro Log accesso all’applicativo 30GG di ritenzione
Registro Log Infrastruttura Cloud AWS	I livelli di accesso all’infrastruttura Cloud sono strutturati secondo delle specifiche policy associate a ruoli ben determinati e gestite tramite il pannello del servizio IAM di AWS.

## Monitoraggio

Il cliente può richiedere il monitoraggio del livello dei servizi, inviando una email a [kitesun@pec.it](mailto:kitesun@pec.it) specificando il tipo di servizio e il periodo di riferimento. Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta verrà inoltrato un documento di analisi e monitoraggio dei servizi richiesti e del livello di conformità agli accordi di servizio.

## 12 Servizi inclusi

Questo documento copre solo i servizi forniti da Kitesun al cliente ai fini della fornitura del software in Saas PayTourist e contempla solo i servizi sopra menzionati e non rilascia garanzie o dichiarazioni in merito alla fornitura o alla disponibilità di alcuno altro servizio che può essere fornito dal venditore come vantaggio accessorio per i suoi clienti.

## 13 Esclusioni

Kitesun farà sempre tutto il possibile per correggere ogni problema che possa verificarsi durante l'erogazione del servizio in SaaS in tempi comunque ragionevoli e tenendo conto anche delle difficoltà tecniche che la risoluzione di tali imprevisti possa contemplare.

Tuttavia, ci sono dei casi in cui il presente documento non trova applicazione quando la problematica riguarda:

- Qualsiasi apparecchiatura, software, servizi, terze parti o altro, o qualsiasi altra parte del Sistema non elencato sopra.
- Software, attrezzature o servizi non acquistati tramite e gestiti dal Venditore.

Il presente SLA non si applica anche quando:

- Il problema è stato causato dall'uso di apparecchiature, software o servizi in un modo che è non consigliato.
- Il cliente ha apportato modifiche non autorizzate alla configurazione o alla configurazione di utenti interessati, attrezzature, software o servizi.
- Il cliente ha impedito a Kitesun di eseguire la manutenzione e l'aggiornamento richiesti per la risoluzione di problematiche o l'aggiornamento del prodotto.
- Il problema è stato causato da dispositivi mobili, apparecchiature, software o dispositivi mobili non supportati o da altri servizi.

Questo SLA non si applica in tutte quelle circostanze che si possono ragionevolmente affermare di essere al di fuori del diretto controllo di Kitesun. Ad esempio: inondazioni, guerre, atti di dio, disordini civili e così via.

Inoltre questo SLA non trova applicazione qualora il cliente abbia violato il contratto con il fornitore per qualsiasi motivo (ad esempio ritardo nel pagamento delle tasse, uso improprio, violazione dei termini, ecc.).

## 14 Responsabilità

### Responsabilità del fornitore

Il fornitore fornirà e manterrà il sistema utilizzato dal cliente.

Il fornitore renderà disponibile il Sistema secondo le modalità descritte nel presente accordo.

Inoltre, il fornitore dovrà:

- Assicurarsi che software e servizi pertinenti siano disponibili per il cliente.
- Rispondere alle richieste di supporto entro le tempistiche indicate.
- Mantenere una buona comunicazione con il cliente in ogni momento.

### Responsabilità del cliente

Il cliente utilizzerà il sistema fornito dal fornitore come previsto. Il cliente sarà responsabile e otterrà tutti i consensi richiesti in base a qualsiasi legge o regolamento in qualsiasi giurisdizione, relativa all'uso del Sistema.

Il cliente assicurerà, indennizzerà e manterrà il Venditore indenne per qualsiasi violazione, reale o presunta, di qualsiasi legge o regolamento, relativo all'uso del Sistema da parte di tutti gli utilizzatori finali del software.

Inoltre, il cliente si impegna a:

- Avvisare tempestivamente il cliente di eventuali problematiche o criticità riscontrate.
- Fornire al fornitore l'accesso a apparecchiature, software e servizi ai fini di manutenzione, aggiornamenti e prevenzione dei guasti.
- Mantenere una buona comunicazione con il venditore in ogni momento

## 15 Tempi di risposta garantiti

Quando il cliente solleva una problematica di supporto con il venditore, il venditore si impegna in tempi comunque ragionevoli e tenendo conto anche delle difficoltà tecniche che la risoluzione di tali imprevisti possa contemplare alla risoluzione della problematica.

### **Tempi di risposta**

Il tempo di risposta misura il tempo impiegato dal Fornitore per rispondere a una richiesta di supporto aperta tramite il sistema di supporto del venditore.

Si ritiene che il venditore abbia risposto quando viene prodotta una risposta alla richiesta iniziale del cliente. Questa potrebbe essere sotto forma di e-mail o telefonata, per fornire una soluzione o una richiesta ulteriore informazione.

I tempi di risposta sono misurati dal momento in cui il cliente invia una richiesta di supporto tramite Sistema di supporto online del venditore.

I tempi di risposta si applicano solo durante l'orario di lavoro standard secondo quanto previsto al punto 11.1, a meno che il contratto tra il cliente e il fornitore include specificamente le disposizioni per il supporto fuori orario.

Soggetta alle limitazioni di cui sopra, il Fornitore si impegna di rispondere alle richieste di supporto entro 480 minuti dalla ricezione.

## 16 Tempi di risoluzione

Il fornitore cercherà sempre di risolvere i problemi il più rapidamente possibile. Riconosce che il l'utilizzo del sistema da parte del cliente è fondamentale per il suo business e che qualsiasi downtime può costare denaro.

Tuttavia, il fornitore non è in grado di fornire tempi di risoluzione garantiti. Questo perché la natura e le cause dei problemi possono variare enormemente.

Ad esempio, potrebbe essere possibile risolvere un problema irreversibile del server in pochi minuti, semplicemente riavviando il server. Ma se un server si guasta a causa di un errore del disco o di un guasto hardware (anche classificato come un problema fatale)

potrebbe essere necessario molto più tempo per tornare attivo e funzionante.

In tutti i casi, il fornitore farà del suo meglio per risolvere i problemi il più rapidamente possibile. Sarà cura del fornitore tenere aggiornato il cliente sullo stato del progresso delle attività di risoluzione dei problemi.



## 17 Accettazione

Questo accordo sul livello di servizio è concordato come parte integrante del contratto stipulato per la fornitura dell'applicativo PayTourist erogato in modalità Saas tra:

- **Kitesun srl** con sede legale a Catania in viale XX Settembre 45, P.I. 05550570872 (Fornitore)
- e
- **Cliente**