

In vigore dal 1° gennaio 2015

## 1) CARATTERISTICHE E CONDIZIONI ECONOMICHE

Il **Modulo Studio** consente l'elaborazione e la stampa del mandato professionale, la creazione, la pianificazione e l'evasione delle attività di studio, la rilevazione dei relativi tempi di esecuzione, la verifica dello stato di avanzamento dei lavori, l'analisi della redditività e la parcellazione.

Le funzioni che compongono il Modulo Studio sono disponibili nell'area pubblica del sito Internet [www.rdvnetwork.it](http://www.rdvnetwork.it).

Il Modulo comprende, inoltre:

- il servizio di consulenza online gratuito con l'Assistente CGN;
- l'assistenza telefonica gratuita.

Il servizio di assistenza telefonica viene garantito tutti i giorni lavorativi con il seguente orario:

- mattino: dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
- pomeriggio (escluso il venerdì): dalle ore 15.00 alle ore 18.00.

Eventuali sospensioni del servizio di assistenza telefonica (chiusura per ferie, corsi di aggiornamento interno, formazione del personale, ...) saranno comunicate a mezzo posta elettronica o altro strumento telematico, con un preavviso non inferiore alle 24 ore.

Il costo del Modulo è determinato in base agli utenti abilitati (numero di operatori creati - titolare, dipendenti, collaboratori - che gestiscono attività e pratiche per le aziende clienti):

Numero utenti abilitati	Costo al mese (Euro)
Dal 1° al 10°	10,00 cad.
Dall'11° al 20°	5,00 cad.

A partire dal 21° utente, non si provvede ad ulteriori addebiti per eventuali utenti aggiuntivi.

Indipendentemente dal numero di utenti, l'**importo minimo mensile** applicabile è pari ad **Euro 25,00**.

Gli importi indicati si intendono al netto di IVA.

La fattura viene emessa trimestralmente, entro il giorno 10 del primo mese successivo al trimestre di riferimento, con l'indicazione delle modalità e della scadenza di pagamento. La fattura viene messa a disposizione del Cliente nell'apposita area privata della Piattaforma RDV o con altra modalità telematica. I pagamenti avvengono esclusivamente a mezzo addebito preautorizzato sul conto corrente indicato in sede di adesione al Servizio.

## 2) LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO GARANTITI

Con il presente Service Level Agreement (SLA) vengono definiti il livello minimo garantito di erogazione del Servizio di Connettività da parte di RDV al Cliente e i corrispettivi per le eventuali violazioni.

Nell'ambito del presente SLA, "disservizio" significa una interruzione del Servizio dovuta ad un malfunzionamento dell'infrastruttura trasmissiva di RDV. Per ogni evento di disservizio tale da comportare assenza totale di connettività, RDV, su richiesta del Cliente, offrirà un credito sul canone mensile dei successivi 6 mesi. Le porzioni di ora di disservizio sono arrotondate all'ora inferiore. Il calcolo dei crediti si

applica esclusivamente nell'eventualità che il tempo effettivo di risoluzione del guasto (FRT – Fault Recovery Time) ecceda il relativo tempo prefissato (TRT – Target Recovery Time), pari a 4 ore.

I crediti sono calcolati secondo la tabella seguente:

Ore di disservizio	Credito (% canone mensile 6 mesi successivi)
Da 1 a 5 ore	0,1%
Oltre 5 ore	0,2%

La disponibilità del Servizio viene calcolata nel modo seguente:

$\frac{\text{numero totale di ore in un anno} - \text{somma dei periodi di indisponibilità nell'anno}}{\text{numero totale di ore in un anno}} \times 100$
--

Nel caso in cui la disponibilità del Servizio non coincida con l'obiettivo di disponibilità, pari al 99,95% misurata su base annuale, RDV, su richiesta del Cliente, offrirà un credito sul canone mensile dei successivi 6 mesi.

I crediti sono calcolati secondo la tabella seguente:

Disponibilità	Credito (% canone mensile 6 mesi successivi)
Non inferiore a 99,95%	0%
Inferiore a 99,95% ma non a 99,70%	2%
Inferiore a 99,70% ma non a 99,50%	4%
Inferiore a 99,50%	8%