

Italiano

BI Network – Pocket AI Service Agreement & SLA

1. Oggetto Il presente Service Agreement definisce i livelli di servizio, supporto, manutenzione, sicurezza operativa e disponibilità applicabili alla piattaforma Pocket AI, salvo diverse condizioni indicate nell'Offerta Commerciale o nell'Ordine applicabile.

2. Ambito del servizio SaaS Il servizio comprende l'accesso alla piattaforma Pocket AI in modalità SaaS, l'ambiente cliente logicamente separato, le funzionalità abilitate nell'Offerta Commerciale o nell'Ordine, l'infrastruttura cloud sottostante, gli aggiornamenti ordinari e il supporto secondo i livelli qui descritti. Non sono inclusi, salvo diversa previsione, attività consulenziali, sviluppo custom, data cleansing, integrazioni aggiuntive, formazione on site o gestione dei sistemi interni del Cliente.

3. Disponibilità del servizio BI Network farà ragionevoli sforzi commerciali per rendere disponibile Pocket AI con un livello di disponibilità mensile target pari al **99,0%**, salvo diversa previsione nell'Offerta Commerciale o nell'Ordine. La disponibilità è calcolata sul componente applicativo Pocket AI direttamente gestito da BI Network e non include esclusioni, manutenzioni programmate, indisponibilità di terzi o problemi imputabili al Cliente.

4. Esclusioni dal calcolo disponibilità Non sono considerate indisponibilità: a) manutenzione programmata; b) cause di forza maggiore; c) problemi di connettività Internet del Cliente; d) malfunzionamenti dei sistemi, dispositivi, reti, identity provider, database o applicazioni del Cliente; e) sospensioni per sicurezza o violazioni contrattuali; f) indisponibilità, limitazioni, modifiche o malfunzionamenti di Microsoft Azure o di altri fornitori terzi utilizzati per l'erogazione

English

BI Network – Pocket AI Service Agreement & SLA

1. Scope This Service Agreement defines the service levels, support, maintenance, operational security and availability applicable to the Pocket AI platform, unless different conditions are set out in the applicable Commercial Offer or Order Form.

2. SaaS service scope The service includes access to the Pocket AI SaaS platform, the logically separated customer environment, the functionalities enabled in the Commercial Offer or Order Form, the underlying cloud infrastructure, ordinary updates and support according to the levels described herein. Unless otherwise provided, consulting activities, custom development, data cleansing, additional integrations, on-site training or management of the Customer's internal systems are excluded.

3. Service availability BI Network will use commercially reasonable efforts to make Pocket AI available with a target monthly availability level of **99.0%**, unless otherwise stated in the Commercial Offer or Order Form. Availability is calculated on the Pocket AI application component directly managed by BI Network and excludes scheduled maintenance, third-party unavailability or issues attributable to the Customer.

4. Availability exclusions The following are not counted as downtime: a) scheduled maintenance; b) force majeure events; c) Customer Internet connectivity issues; d) failures of Customer systems, devices, networks, identity providers, databases or applications; e) suspensions for security or contractual breaches; f) unavailability, limitations, changes or malfunctions of Microsoft Azure or other third-party providers used to deliver the Platform; g)



Italiano

della Piattaforma; g) attività richieste dal Cliente; h) utilizzo non conforme della Piattaforma.

5. Manutenzione programmata BI Network potrà eseguire attività di manutenzione programmata, aggiornamento, patching, miglioramento o sicurezza. Ove ragionevolmente possibile, tali attività saranno comunicate con almeno 48 ore di preavviso e pianificate in fasce orarie a minore impatto. In caso di interventi urgenti di sicurezza, BI Network potrà intervenire senza preavviso.

6. Supporto standard Salvo diversa previsione nell'Offerta Commerciale o nell'Ordine, il supporto standard è disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi festivi nazionali italiani, dalle 9:00 alle 18:00 CET/CEST. Le richieste devono essere inviate tramite i canali indicati da BI Network.

7. Classificazione incidenti **Priorità 1 – Critica:** piattaforma non accessibile o blocco totale di funzionalità essenziali per tutti o per la maggioranza degli utenti. **Priorità 2 – Alta:** degrado significativo o indisponibilità di funzionalità rilevanti con workaround limitato. **Priorità 3 – Media:** malfunzionamento parziale con workaround disponibile. **Priorità 4 – Bassa:** richiesta informativa, anomalia minore, supporto operativo o richiesta di miglioramento.

8. Tempi target di presa in carico Salvo diverso accordo: P1 entro 4 ore lavorative; P2 entro 8 ore lavorative; P3 entro 2 giorni lavorativi; P4 entro 5 giorni lavorativi. I tempi indicano la presa in carico della richiesta e non garantiscono la risoluzione entro il medesimo termine.

9. Risoluzione e workaround BI Network farà ragionevoli sforzi per risolvere gli incidenti o fornire workaround compatibili con la natura del problema, la cooperazione del Cliente, la complessità tecnica e le eventuali dipendenze da fornitori terzi.

English

Customer-requested activities; h) non-compliant use of the Platform.

5. Scheduled maintenance BI Network may perform scheduled maintenance, updates, patching, improvements or security activities. Where reasonably possible, such activities will be communicated at least 48 hours in advance and planned during low-impact time windows. In case of urgent security interventions, BI Network may act without prior notice.

6. Standard support Unless otherwise stated in the Commercial Offer or Order Form, standard support is available Monday to Friday, excluding Italian national holidays, from 9:00 a.m. to 6:00 p.m. CET/CEST. Requests must be submitted through the channels indicated by BI Network.

7. Incident classification **Priority 1 – Critical:** platform unavailable or total failure of essential functionalities for all or most users. **Priority 2 – High:** significant degradation or unavailability of relevant functionalities with limited workaround. **Priority 3 – Medium:** partial malfunction with available workaround. **Priority 4 – Low:** information request, minor anomaly, operational support or improvement request.

8. Target response times Unless otherwise agreed: P1 within 4 business hours; P2 within 8 business hours; P3 within 2 business days; P4 within 5 business days. These times refer to acknowledgement and initial handling of the request and do not guarantee resolution within the same timeframe.

9. Resolution and workaround BI Network will use reasonable efforts to resolve incidents or provide workarounds compatible with the nature of the issue, Customer cooperation, technical complexity and any dependencies on third-party providers.



Italiano

10. Obblighi del Cliente per il supporto Il Cliente dovrà fornire informazioni complete e tempestive, descrizione dell'anomalia, screenshot o log disponibili, impatto sul business, utenti coinvolti e ogni elemento utile alla diagnosi. Ritardi o incompletezze nella collaborazione potranno sospendere o estendere i tempi di gestione.

11. Referenti tecnici del Cliente Il Cliente dovrà indicare uno o più referenti tecnici autorizzati a interagire con BI Network per richieste di supporto, segnalazioni, escalation e attività operative. Salvo diverso accordo, le richieste provenienti da soggetti non autorizzati potranno non essere prese in carico o potranno richiedere conferma da parte del referente indicato dal Cliente.

12. Backup e continuità operativa BI Network adotterà procedure ragionevoli di backup e continuità operativa coerenti con l'architettura SaaS e con quanto previsto nell'Offerta Commerciale o nell'Ordine. I backup non sostituiscono gli obblighi del Cliente di conservare copie dei dati originali caricati, integrati o trasmessi alla Piattaforma.

13. Sicurezza operativa BI Network applicherà misure ragionevoli di hardening, controllo accessi, segregazione tenant, monitoraggio, gestione vulnerabilità e aggiornamento componenti. Il Cliente è responsabile della gestione dei propri utenti, autorizzazioni, dispositivi, reti, credenziali, identity provider, configurazioni lato cliente e sistemi sorgente o target integrati con la Piattaforma.

14. Incidenti di sicurezza In caso di incidente di sicurezza confermato che coinvolga Dati del Cliente, BI Network informerà il Cliente senza ingiustificato ritardo, fornendo le informazioni ragionevolmente disponibili sulla natura dell'incidente, le misure adottate e le azioni raccomandate. Gli obblighi relativi a data breach

English

10. Customer support obligations The Customer shall provide complete and timely information, issue description, available screenshots or logs, business impact, affected users and any element useful for diagnosis. Delays or incomplete cooperation may suspend or extend handling times.

11. Customer technical contacts The Customer shall appoint one or more technical contacts authorized to interact with BI Network for support requests, reports, escalations and operational activities. Unless otherwise agreed, requests from unauthorized parties may not be handled or may require confirmation from the Customer's appointed contact.

12. Backup and business continuity BI Network will adopt reasonable backup and business continuity procedures consistent with the SaaS architecture and the Commercial Offer or Order Form. Backups do not replace the Customer's obligation to retain copies of original data uploaded, integrated or transmitted to the Platform.

13. Operational security BI Network will apply reasonable hardening, access control, tenant segregation, monitoring, vulnerability management and component update measures. The Customer is responsible for managing its users, permissions, devices, networks, credentials, identity providers, customer-side configurations and source or target systems integrated with the Platform.

14. Security incidents In case of a confirmed security incident involving Customer Data, BI Network will inform the Customer without undue delay, providing reasonably available information on the nature of the incident, measures taken and recommended actions. Obligations relating to



Italiano

su dati personali saranno gestiti secondo il GDPR e l'eventuale Data Processing Agreement.

15. Aggiornamenti della piattaforma, Microsoft Azure e limitazioni tecniche BI Network potrà rilasciare aggiornamenti, correzioni, nuove funzionalità o miglioramenti della Piattaforma. Alcune funzionalità potranno essere modificate, sostituite o dismesse se necessario per motivi tecnici, sicurezza, compliance, evoluzione del prodotto o dipendenza da Microsoft Azure o da altri fornitori terzi. Le funzionalità basate su infrastruttura cloud, servizi AI, connettori, API o componenti esterni possono essere soggette a limiti tecnici, policy di utilizzo, rate limit, variazioni, indisponibilità o modifiche del servizio da parte di Microsoft Azure o di altri fornitori terzi. Tali circostanze non costituiscono violazione dello SLA se non direttamente imputabili a BI Network.

16. Servizi professionali extra perimetro Attività quali nuove integrazioni, modifiche a dataset, personalizzazioni, training aggiuntivo, supporto on site, report custom, data remediation, modifiche ai workflow o richieste non incluse nell'Offerta Commerciale o nell'Ordine saranno quotate separatamente.

17. Reportistica SLA Su richiesta ragionevole del Cliente e ove tecnicamente disponibile, BI Network potrà fornire informazioni di sintesi relative a incidenti, manutenzioni e disponibilità del servizio nel periodo di riferimento.

18. Modifiche allo SLA BI Network potrà aggiornare il presente Service Agreement per riflettere evoluzioni tecniche, organizzative, normative o di prodotto. Le modifiche che riducano in modo sostanziale i livelli di servizio applicabili al Cliente durante il periodo contrattuale richiederanno comunicazione preventiva ragionevole.

19. Lingua Il presente Service Agreement può essere predisposto in versione bilingue

English

personal data breaches will be handled according to the GDPR and any Data Processing Agreement.

15. Platform updates, Microsoft Azure and technical limitations BI Network may release updates, fixes, new features or improvements to the Platform. Some functionalities may be modified, replaced or discontinued where necessary for technical reasons, security, compliance, product evolution or dependency on Microsoft Azure or other third-party providers. Functionalities based on cloud infrastructure, AI services, connectors, APIs or external components may be subject to technical limits, usage policies, rate limits, changes, unavailability or service modifications by Microsoft Azure or other third-party providers. Such circumstances do not constitute a breach of the SLA unless directly attributable to BI Network.

16. Out-of-scope professional services Activities such as new integrations, dataset changes, customizations, additional training, on-site support, custom reports, data remediation, workflow changes or requests not included in the Commercial Offer or Order Form will be quoted separately.

17. SLA reporting Upon reasonable Customer request and where technically available, BI Network may provide summary information regarding incidents, maintenance and service availability for the relevant period.

18. SLA changes BI Network may update this Service Agreement to reflect technical, organizational, regulatory or product developments. Changes that materially reduce the service levels applicable to the Customer during the contractual term will require reasonable prior notice.

19. Language This Service Agreement may be prepared in a bilingual Italian/English version.



Italiano

italiano/inglese. Salvo diverso accordo scritto, in caso di conflitto interpretativo prevarrà la versione italiana.

20. Rinvio al Customer Agreement Per quanto non espressamente disciplinato nel presente Service Agreement, si applicano le disposizioni del Customer Agreement, dell'Offerta Commerciale o dell'Ordine applicabile, inclusi, a titolo esemplificativo, limiti di responsabilità, durata, sospensione, proprietà intellettuale, riservatezza, privacy, legge applicabile e foro competente.

English

Unless otherwise agreed in writing, in case of interpretation conflict the Italian version shall prevail.

20. Reference to the Customer Agreement For anything not expressly regulated in this Service Agreement, the provisions of the Customer Agreement, Commercial Offer or applicable Order Form shall apply, including, by way of example, limitation of liability, term, suspension, intellectual property, confidentiality, privacy, governing law and jurisdiction.

