

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio IT solution Cloud (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra IT solution e il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra IT solution e Cliente con le modalità previste all'art. 3 delle Condizioni di Fornitura del Servizio.

Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

IT solution si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto e in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA -sostitutivo di quello precedente- entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.

In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni di Fornitura del Servizio.

3. SLA di funzionalità operativa

3.1 IT solution farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa.

A) Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio:

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
- lo spegnimento della Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA;
- Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente;
- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da IT solution costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

B) Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente:

- Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;
- il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente -per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da IT solution- causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

3.2 Qualora il Cliente abbia acquistato, tramite il Pannello, il Servizio denominato "Cloud Server Smart" IT solution farà ogni ragionevole sforzo per

garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa.

A) Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio:

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
- lo spegnimento della Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA;
- Uptime del 99,8% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente;
- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da IT solution costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

B) Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente:

- Uptime del 99,8% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;
- il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente -per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da IT solution- causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

4. Manutenzione programmata

4.1 Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da IT solution per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria.

4.2 L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da IT solution al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. IT solution si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale del Cliente.

5. Rilevamento guasti e/o anomalie

5.1 Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio ovvero ai nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina assistenza; ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di IT solution.

5.2 Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza IT solution 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

5.3 Il monitoraggio da parte di IT solution viene effettuato tramite software specifici che rilevano e indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365.

6. Crediti

6.1 Ai sensi del presente SLA IT solution riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, un

credito pari al 5% della spesa complessiva generata -nei trenta giorni precedenti al disservizio ovvero nella mensilità precedente quella impattata dal disservizio nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile- dalla parte di infrastruttura virtuale da esso interessata per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trecento minuti.

6.2 Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza IT solution aprendo un ticket sul sito entro 10 giorni dalla fine del Disservizio. I crediti riconosciuti da IT solution saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo.

6.3 Fermo quanto sopra resta in ogni caso inteso che durante il periodo di sua inattività il Servizio non genera spesa pertanto per tale periodo dalla Ricarica non sarà detratto il corrispondente importo previsto nel Listino prezzi per ciascuna delle risorse create ed allocate dal Cliente nell'Infrastruttura virtuale; l'eventuale importo detratto per errore sarà rimborsato da IT solution attraverso il Pannello di Gestione.

6.4 Il Cliente prende atto e accetta che qualora il medesimo abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile, nessun rimborso sarà dovuto da IT solution per il periodo di inattività del Servizio stesso se non il credito di cui al precedente comma 6.1.

7. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di IT solution di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa IT solution (in via meramente esemplificativa e

- non esaustiva, scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione, incidenti stradali, guerre e atti di terrorismo, catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc.);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza a insindacabile giudizio di IT solution per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente imputabili a:
 - a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
 - b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
 - c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di IT solution e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).