

SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.)

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 dei seguenti servizi:

- **Servizi Data Center**, fornito da terzi, consistenti nella messa a disposizione di apparati hardware necessari per l'erogazione del servizio.
- **SAAS (Software as a service)** consistente nella messa a disposizione di uno o più applicativi con i servizi connessi.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra netWork di Andrea Bettoni e C. Sas ed il Cliente.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra netWork di Andrea Bettoni e C. Sas ed il Cliente all'interno del quale è espressamente richiamato il presente documento.

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

2. Validità, durata, modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore con la sottoscrizione del contratto cui si riferisce e termina con la cessazione del Contratto stesso ed è disponibile online nella versione più aggiornata all'indirizzo www.acetto.cloud

netWork di Andrea Bettoni e C. Sas si riserva espressamente la facoltà di modificarlo o sostituirlo, anche più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento.

In tal caso è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste nel contratto medesimo entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.

3. SLA di funzionalità operativa

netWork di Andrea Bettoni e C. Sas, compatibilmente e comunque entro i limiti imposti dal suo fornitore, garantirà la massima disponibilità delle Infrastrutture messe a disposizione ed allocate per il Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei parametri di funzionalità operativa riportati di seguito, dichiarati dal fornitore stesso.

I livelli minimi di servizio che netWork di Andrea Bettoni e C. Sas si impegna a garantire sono i seguenti:

A. Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio

- Uptime del 99,9% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale o lo spegnimento delle Infrastrutture messe a disposizione ed allocate per il 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 99,9% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura messa a disposizione ed allocata per il Cliente. o la completa inaccessibilità tramite rete internet alle Infrastrutture messe a disposizione ed allocate dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da netWork di Andrea Bettoni e C. Sas costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente un indennizzo determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

- Certificazioni del Data Center: Certificazione ANSI/TIA 942-A-2014, Certificazione ISAE 3402:2011 Type II Report, Certificazione ISO 27001:2013, Certificazione ISO 9001:2015, Certificazione ISO 14001:2015

B. Infrastruttura virtuale creata ed allocata da netWork di Andrea Bettoni e C. Sas e messa a disposizione del cliente - SAAS (Software as a service)

- Uptime del 99% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale; o il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale messa a disposizione ed allocata per il Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da netWork di Andrea Bettoni e C. Sas - causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente un indennizzo 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 dal fornitore del servizio per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center e può essere ordinaria e straordinaria.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da netWork di Andrea Bettoni e C. Sas con un preavviso minimo di 36 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine.

4.3. Nel caso il tempo di fermo derivante da interventi di manutenzione superi le 4 ore giornaliere o le 60 ore annuali, la parte eccedente viene conteggiata ai fini del calcolo degli Uptime.

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 ed allocata netWork di Andrea Bettoni e C. Sas saranno comunicate a netWork di Andrea Bettoni e C. Sas, responsabile del monitoraggio delle stesse, dal Cliente via PEC all'indirizzo networksascert@pec.it.

Sarà onere e cura di netWork di Andrea Bettoni e C. Sas attivarsi presso il fornitore del servizio per la risoluzione del problema nel minor tempo possibile.

5.2. Eventuali guasti e/o anomalie alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata da netWork di Andrea Bettoni e C. Sas e messa a disposizione del Cliente - SAAS (Software as a service) dovranno essere comunicate dal Cliente via PEC all'indirizzo networksascert@pec.it. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;

5.3. Il monitoraggio da parte di netWork di Andrea Bettoni e C. Sas viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo negli orari indicati.

5.4 Ai fini del riconoscimento saranno presi in considerazione i disservizi confermati anche da netWork di Andrea Bettoni e C. Sas.

6. Indennizzi

6.1. Il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio genera a favore del Cliente il diritto ad un indennizzo corrispondente alla quota parte di canone fisso relativa al periodo di interruzione.

6.2. Tale indennizzo viene calcolato a consuntivo al termine dell'anno solare sulla base dei valori totali di Uptime rilevati nell'anno solare, e viene corrisposto al Cliente entro il 1° trimestre dell'anno solare successivo.

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 del fornitore dei servizi di Data Center o a netWork di Andrea Bettoni e C. Sas di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa netWork di Andrea Bettoni e C. Sas (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 ad insindacabile giudizio da parte del fornitore del servizio di Data Center o di netWork di Andrea Bettoni e C. Sas per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale messa a disposizione ed allocata per il Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti.

L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 36 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;

- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale messa a disposizione ed allocata per il Cliente imputabili a:
 - a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente, eseguiti dal Cliente;
 - b) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero la 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 messa a disposizione ed allocata per il Cliente imputabili a guasti nella rete internet.