

Oggetto: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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 servizi di Data Center (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 SysOpen ed il Cliente.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra SysOpen e Cliente con le modalità previste all'art. 1 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 per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. SysOpen si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla pagina <https://www.sysopen.it/sla/>. 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

Il servizio di Outsourcing offerto da SysOpen viene garantito nelle sue componenti secondo le seguenti percentuali di servizio, calcolate su base annua:

- Servizi di Colocation (elettricità, condizionamento e servizi forniti dal DataCenter di Stack Infrastructure, Italia, Sizzano, Pavia) pari al 99.95%

- Raggiungibilità dei Server SysOpen pari al 99,90%.
- Disponibilità dei servizi SysOpen (backup, nas anche cloud, ambiente di DR) pari al 99,00%.
- Disponibilità dei servizi Cloud IAAS SysOpen pari al 99.95%
- Intervento sui servizi direttamente dipendenti dall'infrastruttura gestita da SysOpen entro un tempo massimo di 4 ore
- Intervento sui Server all'interno della server farm entro un tempo massimo di 8 ore lavorative

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 SysOpen per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

4.2 L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da SysOpen al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a via e-mail all'indirizzo indicato in fase di ordine e/o altro mezzo idoneo. SysOpen si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura 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 saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket al servizio clienti; 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 SysOpen.

5.2 Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza SysOpen 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 SysOpen viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365;

6. Indennizzi

6.1 Ai sensi del presente SLA SysOpen riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, una penale pari al 2% del canone annuale totale del contratto per ogni 4 ore di downtime ulteriore oltre lo SLA definito all'art.3. fino ad un massimo del 20% del canone annuale totale.

6.2 Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta al servizio clienti SysOpen entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Gli indennizzi riconosciuti da SysOpen saranno liquidati da SysOpen entro la fine del primo mese successivo all'annualità contrattuale a mezzo di nota di credito.

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 circostanze che vanno oltre il ragionevole controllo da parte di SysOpen, a titolo esemplificativo e non esaustivo, atti governativi, guerre, insurrezioni, sabotaggi, conflitti armati, incendi, inondazioni, scioperi, calamità naturali;
- attacchi informatici, virus, guasti su software di terze parti (inclusi, piattaforme e-commerce, gateway di pagamento, chat, statistiche etc);
- difficoltà oggettive negli approvvigionamenti relativi a componenti hardware necessari a garantire lo SLA;
- interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria ed upgrades di piattaforma necessari per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti;
- azioni generate dal Cliente o da personale da lui autorizzato incluso senza limitazione, indisponibilità o blocchi dell'infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente imputabili a errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente; anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;

- invio e consegna di e-mail o web mail, propagazione DNS (Domain Name Server);
- mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente (ad esempio guasti e/o degradi sui circuiti di accesso);
- 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 SysOpen e comunque fuori dal suo controllo
- Attacco DDOS o comunque malevolo indirizzato al cliente che pregiudica il corretto funzionamento degli apparati