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 di tipo Infrastruttura virtuale Cloud di Host (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 Host ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Host e Cliente con le modalità prevista all'Art. 3 delle Condizioni di Fornitura del Servizio. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto unicamente per i Servizi di tipo infrastruttura virtuale / Cloud.

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

l 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. Host 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, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione sul sito host.it. 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 operative

3.1 Host 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 ed 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 Host 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 ed allocata dal Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Host - 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 "VPS" Host 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 ed 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;
- lo spegnimento della Infrastruttura virtuale creata ed 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 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 Host 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 ed allocata dal Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Host - 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 Host 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 Host al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Host 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 ed allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina assistenza.host.it; 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 Host.
5.2 Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Host 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento e sarà lavorata negli orari di operatività del Servizio Clienti.
5.3 Il monitoraggio da parte di Host viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 7 giorni su 7.

6. Crediti

6.1 Ai sensi del presente SLA Host 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 (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, "VPS") - 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 Host aprendo un ticket sul sito assistenza.host.it entro 10 giorni dalla fine del Disservizio. I crediti riconosciuti da Host saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo sul Pannello di Gestione.
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 non sarà conteggiato 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 Host attraverso il Pannello di Gestione.
6.4 Il Cliente prende atto ed accetta che qualora il medesimo abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, "VPS"), nessun rimborso sarà dovuto da Host 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 Host di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Host (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 di Host per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed 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 e mail 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 Host e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).