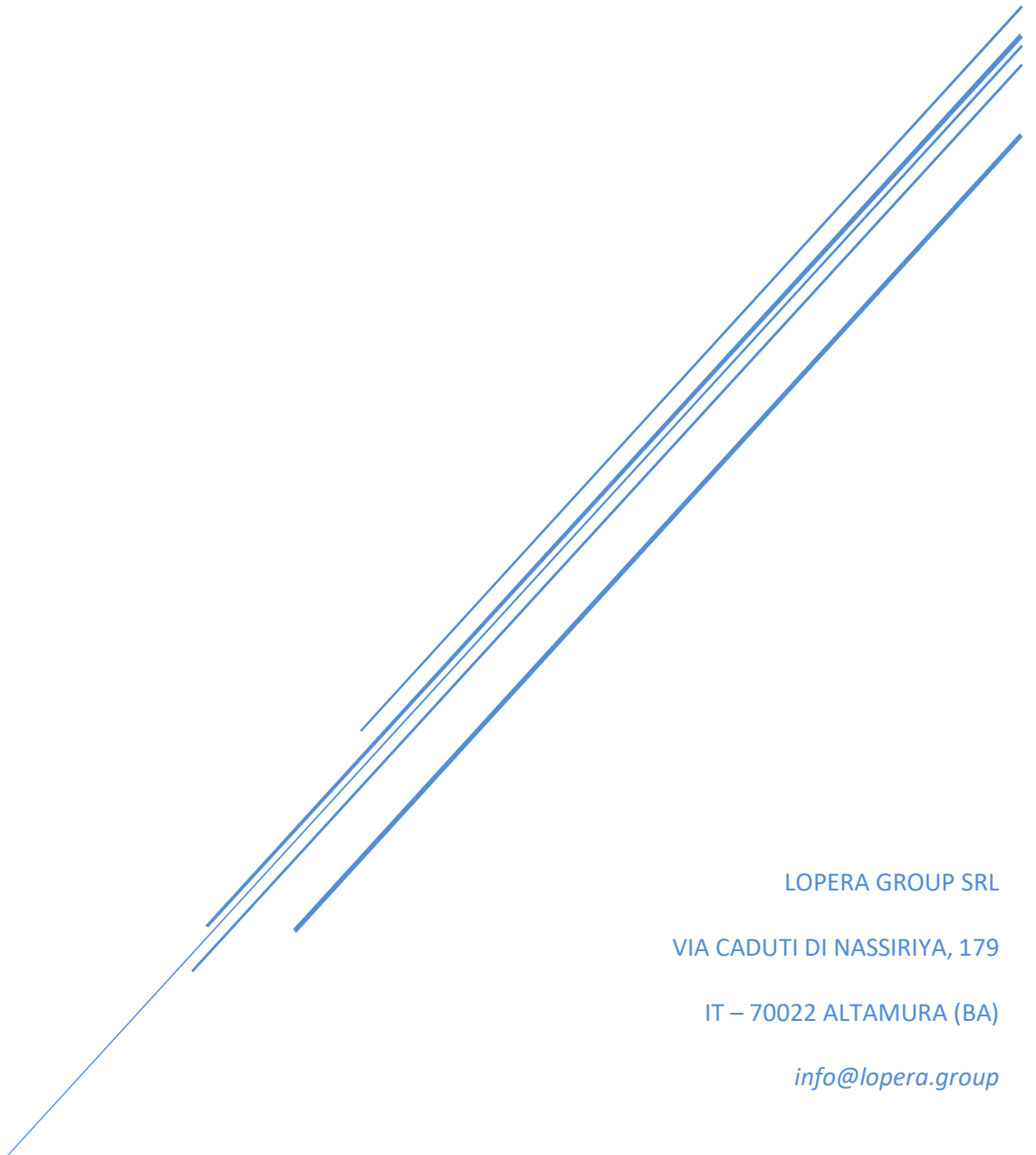


# SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.) PER I SERVIZI SAAS

Mod. SLA-012-001 Rev.1.0.0 del 05.03.2019



LOPERA GROUP SRL

VIA CADUTI DI NASSIRIYA, 179

IT – 70022 ALTAMURA (BA)

*info@lopera.group*

# Indice

SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.) PER I SERVIZI SAAS	2
1. Oggetto e scopo del documento	2
2. Validità, durata, modifiche o sostituzioni dello SLA	2
3. SLA di funzionalità operativa	2
4. Manutenzione programmata	2
5. Rilevamento guasti e/o anomalie	2
6. Indennizzi	3
7. Limiti di applicabilità dello SLA	3

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (S.L.A.) PER I SERVIZI SAAS

## 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 LOPERA GROUP SRL ed il Cliente.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra LOPERA GROUP SRL 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 nel sito del servizio di riferimento.

LOPERA GROUP SRL 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

LOPERA GROUP SRL, 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 LOPERA GROUP SRL si impegna a garantire sono i seguenti:

- 1) Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio
  - a) 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.

- b) 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 LOPERA GROUP SRL 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

- 2) Infrastruttura virtuale creata ed allocata da LOPERA GROUP SRL e messa a disposizione del cliente - SAAS (Software as a service)
  - Uptime del 98% 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 LOPERA GROUP SRL - 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 LOPERA GROUP SRL con un preavviso minimo di 24 ore a mezzo e PEC inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine.

## 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 LOPERA GROUP SRL saranno comunicate a LOPERA GROUP SRL, responsabile del monitoraggio delle stesse, dal Cliente via PEC all'indirizzo [loperagroup@pec.it](mailto:loperagroup@pec.it). Sarà onere e cura di LOPERA GROUP SRL 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 LOPERA GROUP SRL e messa a disposizione del

Cliente dovranno essere comunicate dal Cliente via PEC all'indirizzo [loperagroup@pec.it](mailto:loperagroup@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 LOPERA GROUP SRL 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 LOPERA GROUP SRL.

## 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

7.1. 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 LOPERA GROUP SRL di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa LOPERA GROUP SRL (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 LOPERA GROUP SRL 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 PEC inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 24 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.