

## SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT

- 1- Con il presente “Service Level Agreement” ( nel seguito anche solo SLA) Netsons srl intende definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei propri servizi ( nel seguito Servizi) e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.
- 2- Il presente documento è parte integrante del Contratto perfezionato tra Netsons srl ed il Cliente che ha acquistato i Servizi.
- 3- Gli SLA riportati nel presente documento entrano in vigore dalla data di pubblicazione sul sito di Netsons e si applicano a tutti i Clienti a decorrere dalla data di acquisto di ogni singolo Servizio fino alla loro scadenza. Netsons si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento il contenuto del presente documento; le modifiche troveranno applicazione dalla data di pubblicazione sul sito di Netsons ed il Cliente potrà recedere entro 30 giorni dalla loro pubblicazione. I precedenti SLA troveranno applicazione fino alla scadenza naturale del contratto.
- 4- I servizi Netsons sono erogati rispettando differenti livelli di SLA, in particolare:  
SLA CLASSIC e SLA PREMIUM.

Gli SLA garantiti da Netsons prevedono l’Uptime (espresso in percentuale sulla base del tempo di erogazione in un determinato periodo) di seguito specificato in base ai singoli servizi erogati:

SERVIZIO	SLA
Risorse del Data Center TIER III	<b>SLA Classic:</b> Uptime del 99.90% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale. <b>SLA Premium:</b> N/A
Risorse del Data Center TIER IV	<b>SLA Classic:</b> Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale. <b>SLA Premium:</b> Uptime del 100% su base mensile per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale.
Connettività Data Center	<b>SLA Classic:</b> Uptime del 99,90% su base annuale. <b>SLA Premium:</b> Uptime del 99,99% su base mensile.

Versione 03 - 15/01/2024 - [www.netsons.com](http://www.netsons.com)

Server dedicati	<p><b>SLA Classic:</b> Uptime del 99.90% su base annuale ivi comprese tutte le offerte dei server dedicati.</p> <p><b>SLA Premium:</b> Uptime del 99.99% su base mensile per le soluzioni server.</p>
Nomi a dominio	<p><b>SLA Classic:</b> i domini mantenuti hanno Uptime garantito del 99.99%. La visibilità dei tuoi domini è sempre garantita da 4 nameserver geograficamente separati.</p> <p><b>SLA Premium:</b> N/A</p>
Web Hosting	<p><b>SLA Classic:</b> Uptime 99,90% su base annuale, per la disponibilità dei DNS server, web server, database server e dei mail server utilizzati per l'erogazione del servizio hosting web e hosting ssd.</p> <p><b>SLA Premium:</b> N/A</p>
Cloud Computing	<p><b>SLA Classic:</b> Uptime 99,95% su base annuale, per la disponibilità di tutti i servizi Cloud ivi compresi i servizi basati su Object Storage, Kubernetes, Cloud Computing.</p> <p><b>SLA Premium:</b> Uptime 99,99% su base mensile, per la disponibilità dei servizi Cloud Solutions, Cloud Hosting.</p>

Per i servizi destinati ed acquistati dalla P.A., in conformità alle indicazioni fornite dall'ACN, gli SLA garantiti da Netsons saranno quelli **Premium** ovvero prevedono l'Uptime ( espresso in percentuale sulla base del tempo di erogazione in un determinato periodo) di seguito specificato:

- Uptime minimo del 99.99% su base mensile ad esclusione dei fermi programmati
- Uptime minimo del 99.60% su base mensile ad inclusione dei fermi programmati
- Supporto 24/7/365 in lingua italiana
- First Support Response Time <= 1 ora
- Preavviso minimo comunicazione minor release 3 giorni
- Preavviso minimo comunicazione major release 1 mese
- Test di ripristino backup servizio 1/anno

Versione 03 - 15/01/2024 - [www.netsons.com](http://www.netsons.com)

- 5- Dal tempo di Uptime sopra definito è esclusa la manutenzione programmata effettuata da Netsons per mantenere le funzionalità delle risorse informatiche, siano esse hardware, software e rete, attraverso le quali vengono erogati i servizi. L'esecuzione degli interventi di manutenzione verrà elaborata in maniera pro attiva da Netsons senza l'obbligo di fornire comunicazione al Cliente.
- 6- Eventuali guasti e/o anomalie nell'erogazione dei servizi dovranno essere segnalati dal cliente aprendo specifico ticket dalla propria area clienti entro le 72 ore successive all'evento. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza di Netsons 24 ore su 24 via ticket, disponibile sul sito [www.netsons.com](http://www.netsons.com). Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.
- 7- Nel caso in cui gli SLA sopra definiti non vengano soddisfatti, il cliente a compensazione del mancato rispetto dei livelli concordati avrà diritto solo ed esclusivamente ad un credito di servizio, cioè alla possibilità di utilizzare il servizio acquistato gratuitamente per un determinato periodo calcolato sulla base dei criteri di seguito specificati.

Il credito di servizio è calcolato sulla base del livello di SLA associato al servizio acquistato (l'associazione tra SLA e servizio è pubblicata sul sito web [www.netsons.com](http://www.netsons.com)), in particolare:

- a) SLA Classic: per ogni ora di superamento dello SLA è riconosciuto un credito di servizio pari a 24 ore del servizio acquistato. In questo caso la durata del contratto di servizio sarà estesa in base al credito di servizio maturato
- b) SLA Premium; nel caso in cui il superamento dello SLA associato sia:
  - b1) inferiore a quella prevista per il servizio scelto e superiore al 95% verrà riconosciuto un credito di servizio pari al 50% del canone pagato nel mese soggetto dell'evento.
  - b2) inferiore a quella prevista per il servizio scelto e inferiore o uguale al 95%, allora verrà riconosciuto un credito di servizio pari al 100% del canone del mese soggetto all'evento.In questi casi il Cliente riceverà un credito da utilizzare per acquistare i servizi Netsons. I crediti riconosciuti da Netsons saranno accreditati nell'area clienti del Cliente.

Per avere diritto a ricevere un credito di servizio per il mancato rispetto degli SLA il Cliente deve inviare uno specifico ticket dalla propria area clienti.

Versione 03 - 15/01/2024 - [www.netsons.com](http://www.netsons.com)

Ai fini del riconoscimento del credito di servizio la richiesta del Cliente dovrà trovare riscontro anche dal sistema di monitoraggio di Netsons visibile all'indirizzo <https://uptime.netsons.com>. Inoltre l'evento segnalato dal Cliente non dovrà essere riconducibile a condotte o azioni contrarie a quanto previsto dal contratto di servizi e/o riconducibili all' utilizzo improprio o errato del servizio.

**8-** Il diritto di richiedere il credito di servizio per il mancato rispetto degli SLA non è riconosciuto nei seguenti casi:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano a Netsons e/o personale specializzato dei propri partner di intervenire per eseguire le attività previste dal Contratto (a titolo meramente indicativo e non esaustivo: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, incendi etc);

- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Netsons per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità della propria infrastruttura tecnologica nonché dei dati e/o informazioni in essa memorizzati. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato nella propria area clienti 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 tecnologica 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 installati e/o gestiti dal Cliente ;

- 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 dei servizi o della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;

- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dei servizi o dell'Infrastruttura tecnologica imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Netsons e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

Versione 03 - 15/01/2024 - [www.netsons.com](http://www.netsons.com)

- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
  - Indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati (es. GARR);
  - Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti (es. Fastweb, Telecom ecc..).
  - Danni provocati da interventi errati effettuati da personale di terze parti (es. per manutenzione impianti o hardware).
  - Attacchi informatici ad esempio di tipo Denial of Service volti a danneggiare il servizio.
  - Il funzionamento di applicativi installati e/o mantenuti dal cliente che possano influire sull'uptime del servizio stesso. Questa garanzia non include il ripristino di software, il rebuild dell'array del RAID, installazione e configurazione di applicazioni.
- In caso di problema hardware la sostituzione della parte danneggiata avverrà entro 24 ore in maniera gratuita dal ricevimento della segnalazione.
- E' escluso inoltre dall'indennizzo l'eventuale costo di licenze software acquistate dal cliente.

Versione 03 - 15/01/2024 - [www.netsons.com](http://www.netsons.com)