

## SLA Service Level Agreement

<b>DATA</b>	20.05.2020
<b>OGGETTO</b>	SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT
<b>AUTORE</b>	CLAUDIO DOSIO E MARCO POLSI

<b>VERSIONE</b>	<b>DATA</b>	<b>REDATTO DA</b>	<b>APPROVATO DA</b>	<b>DESCRIZIONE DELLE MODIFICHE</b>
1.0	01.03.2015	MARCO POLSI	ETTORE ALLOGGIA	VERSIONE INIZIALE
1.1	14.05.2015	MARCO POLSI	ETTORE ALLOGGIA	PICCOLE CORREZIONI NON SOSTANZIALI
1.2	14.04.2020	MARCO POLSI	ETTORE ALLOGGIA	APPOSIZIONE DI NUOVA FIRMA SUL DOCUMENTO PER FIRMA SCADUTA (NESSUNA MODIFICA DEL TESTO)
1.3	20.05.2020	CLAUDIO DOSIO MARCO POLSI	ETTORE ALLOGGIA	CORREZIONE TEMPI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA, ALLINEAMENTO DEGLI SLA PUBBLICI A TUTTI I SERVIZI CLOUD E CORREZIONE DI REFUSI
1.4	01.03.2023	MARCO POLSI	ETTORE ALLOGGIA	APPOSIZIONE DI NUOVA FIRMA SUL DOCUMENTO PER FIRMA SCADUTA. PICCOLA MODIFICA AL LAYOUT DELLA PRIMA PAGINA, NESSUNA MODIFICA DEL TESTO.



## Sommario

1. Oggetto e scopo del documento .....	3
2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA .....	3
3. SLA di funzionalità operativa .....	3
4. Manutenzione programmata.....	4
5. Rilevamento guasti e/o anomalie.....	4
6. Indennizzi.....	4
7. Limiti di applicabilità dello SLA.....	4
8. Inizio termini di applicabilità dello SLA.....	5

## 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 remoti (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 LAND ed il Cliente.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto/Ordine perfezionatosi tra LAND e Cliente con le modalità previste nelle Condizioni di Fornitura del Servizio salvo diversi accordi stipulati con il Cliente.

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/Ordinativo e termina con la cessazione del Contratto/Ordinativo a cui si riferisce.

LAND 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.land.it/> dedicata alla Sicurezza (27001).

In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.

## 3. SLA di funzionalità operativa

LAND farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura e, contestualmente, l'osservanza del seguente parametro di funzionalità operativa "Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio":

- Uptime garantito del 99,5% su base annuale per l'accesso all'infrastruttura di servizio principale o, a seguito dell'attivazione di Disaster Recovery, sulla quella secondaria.
- Uptime del 95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alle singole Infrastrutture
- Vista la particolarità dei servizi remoti erogati l'arco temporale in cui è garantito il servizio è dalle ore 8,30 alle ore 18,30 dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi).
- La completa inaccessibilità contemporanea tramite rete internet alla Infrastruttura principale e secondaria per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da LAND 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 documento di SLA

#### 4. Manutenzione programmata

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da LAND per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da LAND al Cliente con un preavviso minimo di 72 ore a mezzo pubblicazione di avviso sul sito <https://www.land.it/> nella pagina dedicata alla Sicurezza (27001), via e-mail all'indirizzo indicato in fase di ordine e/o altro mezzo idoneo.

LAND 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

Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina assistenza.land.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 LAND.

Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza LAND 24 ore su 24.

Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

Il monitoraggio da parte di LAND 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

Ai sensi del presente SLA LAND riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, la proroga della durata del Contratto di 1 (uno) giorno per ogni frazione completa da 4 ore di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trenta giorni.

- Per farsi riconoscere l'indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza LAND aprendo un ticket tramite mail assistenza@land.it entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio.
- Gli indennizzi riconosciuti da LAND saranno gestiti prorogando la durata del Contratto di tanti giorni quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo.

#### 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 LAND di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa LAND (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, ecc.);

- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di LAND per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità della struttura e/o dei server e dei dati e/o informazioni in essi 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 72 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dei server del Cliente imputabili a:
  - errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi eseguiti dal cliente;
  - anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
  - 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 del server del Cliente alla rete pubblica per volontà o per fatto del medesimo;
  - cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di LAND e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

## **8. Inizio termini di applicabilità dello SLA**

Il presente SLA ha validità dal giorno 20 maggio 2020.