



SERVICE LEVEL AGREEMENT

Parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi

Valido per il circuito Data Center 00GATE



EXE.IT Srl Sb



EXE.IT Srl Sb
Via Meucci 24/i/2 – Castel San Pietro Terme
40024 - (BO) – Italy – P.Iva/C.F.: IT03832610376
REA: BO – 318751 – Cap. Soc. i.v.: 260.000 €

Tel.: +39.05199.23611 - Fax: +39.05199.14304 - E-mail: info@exe.it - Web: www.exe.it

Ns. Rif. 032433

Modifiche e revisioni

Ver./Rev.	Data	Descrizione della modifica	Responsabile
3/1	31/01/2021	Revisione generale del documento. Aggiornamento servizi.	Paolo Pierno
3/0	30/11/2020	Revisione generale del documento.	Leandro Rubbini
2/0	13/12/2019	Revisione generale del documento.	Gianni Capra
1/0	13/12/2018	Prima emissione.	Gianni Capra



Sommario

1. Oggetto e scopo del documento	3
1.1. Condizioni di fornitura del servizio e perfezionamento del contratto	3
2. Validità e durata dello SLA.....	3
3. SLA di funzionalità operativa	3
3.1. Parametri di disponibilità dei Servizi e delle Infrastrutture.....	3
A) Risorse del Data Center (IT Facility) attraverso il quale viene erogato il Servizio:	3
B) Connessione del Data Center da e verso internet:	3
C) Infrastruttura virtuale o fisica creata ed allocata dal Cliente:	4
4. Tempi di presa in carico e intervento relativamente a problematiche in Data Center specifiche sul servizio del Cliente.....	4
5. Manutenzione programmata.....	5
5.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime	5
5.2. Esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria	5
6. Rilevamento guasti e/o anomalie.....	5
6.1. Segnalazione guasti e/o anomalie.....	5
6.2. Gestione della segnalazione	5
6.3. Monitoraggio	5
7. Crediti.....	6
7.1. Riconoscimento del credito	6
7.2. Modalità di riconoscimento del credito.....	6
8. Limiti di applicabilità dello SLA.....	7
8.1. Condizioni di esclusione della responsabilità.....	7

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 di tutti i servizi Data Center del circuito 00GATE (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 EXE.IT S.r.l. SB ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra EXE.IT S.r.l. SB ed il Cliente con le modalità previste al punto 1.1. "Condizioni di fornitura del servizio e perfezionamento del contratto" del presente documento. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

1.1. Condizioni di fornitura del servizio e perfezionamento del contratto

Il Contratto si perfeziona alla data del corretto e puntuale ricevimento da parte di EXE.IT S.r.l. SB del modulo d'ordine, compilato ed accettato dal Cliente in ogni sua parte unitamente all'avvenuto pagamento del corrispettivo per il Servizio, ovvero in base alle condizioni economiche e di pagamento pattuite. L'invio del modulo d'ordine da parte del Cliente, comporta l'integrale accettazione delle condizioni e di tutti gli altri documenti che costituiscono il Contratto. All'attivazione dei Servizi seguirà l'invio di comunicazione a mezzo e-mail, telefonico o altro mezzo indicato dal Cliente sul Modulo d'Ordine con le Credenziali di accesso, ove previste dal Servizio. Resta inteso, in ogni caso, che l'utilizzo dei Servizi da parte del Cliente attesta l'accettazione di tutte le condizioni contrattuali. Il Cliente inviando il Modulo d'Ordine prende atto ed accetta che conclude un contratto la cui sola versione valida ed efficace è quella in lingua italiana mentre le altre eventuali versioni fornite da EXE.IT S.r.l. SB in una qualsiasi altra lingua straniera, ove richiesto dal Cliente, sono messe a sua disposizione esclusivamente a titolo di cortesia.

2. Validità e durata dello SLA

Il 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. EXE.IT S.r.l. SB 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 emissione sul sito internet istituzionale alla pagina <https://exe.it/condizioni/>. 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 oggetto della rescissione.

3. SLA di funzionalità operativa

3.1. Parametri di disponibilità dei Servizi e delle Infrastrutture

EXE.IT S.r.l. SB farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura, virtuale o fisica, creata ed allocata dal Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

- A) Risorse del Data Center (IT Facility) attraverso il quale viene erogato il Servizio:
Uptime del **99,98%** su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale. Lo spegnimento della Infrastruttura virtuale o fisica 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. 7 del presente documento di SLA;
- B) Connessione del Data Center da e verso internet:
Uptime del **99,95%** su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale o fisica creata ed allocata dal Cliente. La completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale o fisica creata ed allocata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da EXE.IT S.r.l. SB 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. 7 del presente SLA;

C) Infrastruttura virtuale o fisica creata ed allocata dal Cliente:

Uptime del **99,95%** su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale o fisica; Il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale o fisica creata ed allocata dal Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da EXE.IT S.r.l. SB - 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. 7 del presente SLA;

Relativamente a problematiche in Data Center circuito 00GATE 9-13, 14-18, lunedì - venerdì, secondo il calendario lavorativo EXE.IT S.r.l. SB	
Descrizione	T _{max} [min]
Tempo di notifica e attivazione su segnalazione del NOC o di un sistema di monitoraggio	15
Monitoraggio presidiato/remoto con notifica alerts al reparto tecnico tramite e-mail/sms 24hx365	
Tempo di intervento su attivazione	75
Tempo di risoluzione problematiche software di nostra competenza	40
Tempo di risoluzione problematiche hardware di nostra competenza	240

UPTIME circuito Data Center 00GATE	
Descrizione	Affidabilità
Facility	99,98%
Connettività	99,95%
Servizi informatici, infrastrutture di virtualizzazione, infrastrutture fisiche di nostra diretta competenza e a nostra diretta gestione*	99,95%
(*) sono escluse dal parametro di affidabilità infrastrutture fisiche del Cliente in housing presso i Data Center del circuito 00GATE	

4. Tempi di presa in carico e intervento relativamente a problematiche in Data Center specifiche sul servizio del Cliente

Le tabelle che seguono indicano i parametri generali dei Servizi, salvo diversamente specificato nelle condizioni indicate in offerta/ordine, che pertanto, in base agli accordi ed alle esigenze del Cliente, possono differire rispetto a quanto qui indicato.

Servizi:

- Hosting web
- VPS managed/unmanaged
- IaaS managed/unmanaged
- VDC managed/unmanaged
- DPaaS
- Cloud Backup
- ITaaS
- Hosting NAV
- Hosting Exchange on-line

Livello di supporto	T _{evt}	T _{sr}	T _{act} (T _{evt} + T _{sr})	T _{ext}	T _{exe}
Bronze	45	180	240	Definito in offerta/ordine	300
Silver	30	45	60		120
Gold	15	30	45		90
Carnet	La modalità viene definita in offerta/ordine				
Platinum	Esclusivamente a progetto con dettaglio dello SLA e della tipologia di supporto in offerta/ordine				

Tutti i tempi sono espressi in minuti

Parametro	KPI	Descrizione
Tempo di rilevamento	T_{evt}	Tempo che intercorre dall'evento al momento in cui i sistemi di monitoraggio e il personale ne hanno evidenza
Tempo di presa in carico della richiesta	T_{sr}	Tempo che intercorre dal rilevamento sui tools di monitoraggio e/o via help desk e/o via reperibilità, sino all'assegnazione del ticket al personale tecnico operativo.
Tempo d'intervento	$T_{act} (T_{evt}+T_{sr})$	Tempo che intercorre dal rilevamento dell'evento o dalla richiesta sino all'inizio delle attività operative di ripristino
Tempo d'intervento on-site	T_{ext}	Tempo di trasferta/intervento presso la sede del Cliente
Tempo di esecuzione	T_{exe}	Il parametro T_{exe} comprende il T_{act} oltre il tempo di esecuzione della service request

Tassonomia dei parametri di misurazione dello SLA

5. Manutenzione programmata

5.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime

La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da EXE.IT S.r.l. SB per mantenere la funzionalità delle risorse dei Data Center del circuito 00GATE attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale o sui nodi fisici che ospitano direttamente servizi al Cliente; essa è ordinaria e straordinaria.

5.2. Esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria

L'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria o straordinaria saranno comunicati da EXE.IT S.r.l. SB al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. EXE.IT S.r.l. SB si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata ordinaria o straordinaria, in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale o fisica allocata del Cliente.

6. Rilevamento guasti e/o anomalie

6.1. Segnalazione guasti e/o anomalie

Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse di uno dei Data Center del circuito 00GATE attraverso il quale viene erogato il Servizio ovvero ai nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale o fisica creata ed allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina <https://assistenza.exe.it/>, ovvero attraverso una e-mail alla casella infotech@exe.it, ovvero attraverso contatto con il commerciale/tecnico di riferimento (ove il Contratto preveda livelli di supporto SILVER/GOLD/PLATINUM) o tramite chiamata al centralino +39 051 9923611, in base agli orari indicati nel contratto e al calendario lavorativo EXE.IT S.r.l. SB; 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 in uso presso il NOC (Network Operation Center) di EXE.IT S.r.l. SB.

6.2. Gestione della segnalazione

Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento. Salvo accordi specifici disciplinati sul Contratto confermato dal Cliente, il supporto tecnico EXE.IT S.r.l. SB opera secondo quanto indicato nel Contratto.

6.3. Monitoraggio

Il monitoraggio da parte di EXE.IT S.r.l. SB viene effettuato tramite software specifico che rileva ed indica eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operante all'interno del NOC. Monitoraggio di Servizi specifici del Cliente gestiti o co-gestiti da EXE.IT S.r.l. SB, ove specificatamente previsti nel Contratto, sono disciplinati nel Contratto stesso (esempio supporto attivo e proattivo h24 e/o 24x7x365 o altra formula).

7. Crediti

7.1. Riconoscimento del credito

Ai sensi del presente SLA EXE.IT S.r.l. SB riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% di 1/30 per ogni frazione completa da quindici minuti (solari) della spesa complessiva generata dai Servizi impattati (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, "quota mensile canone IaaS + quota mensile canone ITaaS"), ovvero rispetto al valore del canone mensile complessivo dei Servizi impattati o qualora il Cliente abbia scelto una soluzione di pagamento diversa dal canone mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, canone trimestrale), questa venga ricondotta al valore mensile di riferimento. Tale indennizzo è da considerarsi applicabile esclusivamente quando il disservizio procede oltre i limiti previsti dal presente SLA e non sia riconducibile alle clausole di esclusione determinate ai sensi del successivo Art. 8 del presente SLA;

A titolo di trasparenza di seguito si riporta un caso tipico di calcolo dell'indennizzo:

Servizi impattati	IaaS, ITaaS
Durata del disservizio oltre SLA	3 ore
Canone IaaS sottoscritto	1.500,00 €/mese
Canone ITaaS sottoscritto	3.500,00 €/trimestrale
Valore complessivo per il calcolo dell'indennizzo	$1.500,00 + 1/3 * 3.500,00 = 2.666,67 \text{ €}$
Credito del 5% di 1/30 del valore complessivo	$2.666,67 \text{ €} / 30 * 5\% = 4,44 \text{ €}$
Frazioni di ¼ h complete di disservizio oltre SLA	12
Indennizzo	$12 * 4,44 \text{ €} = \mathbf{53,28 \text{ €}}$

7.2. Modalità di riconoscimento del credito

Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Cliente deve rivolgere richiesta al commerciale di riferimento EXE.IT S.r.l. SB tramite e-mail (ove il Contratto preveda livelli di supporto SILVER/GOLD/PLATINUM) oppure aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina <https://assistenza.exe.it/> entro 10 giorni dalla fine del Disservizio. I crediti riconosciuti da EXE.IT S.r.l. SB saranno liquidati esclusivamente secondo la modalità pattuita con il Cliente. A titolo di ulteriore indennizzo, qualora il Cliente scelga di riscattare il credito riconosciuto in Servizi piuttosto che in moneta, questi saranno maggiorati del 10%.

A titolo di trasparenza di seguito si riporta un caso tipico di riscatto dell'indennizzo:

Servizi impattati	VPS
Indennizzo riconosciuto	20,00 €
Modalità di riscatto	Nota di credito
Importo della nota di credito	20,00 € + IVA

oppure

Servizi impattati	VPS
Indennizzo riconosciuto	20,00 €
Modalità di riscatto	In Servizi, a compensazione sul canone VPS
Importo della nota di credito	$20,00 \text{ €} + 10\% = 22,00 \text{ €} + \text{IVA da stornare sul canone successivo}$

8. Limiti di applicabilità dello SLA

8.1. Condizioni di esclusione della responsabilità

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 EXE.IT S.r.l. SB di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa EXE.IT S.r.l. SB (in via meramente esemplificativa e non esaustiva:
 - o scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione;
 - o incidenti stradali gravi che causano l'isolamento della zona in cui sono situati i Data Center del circuito 00GATE;
 - o guerre e atti di terrorismo;
 - o catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, etc;
 - o inaccessibilità dei Data Center del circuito 00GATE causate da lockdown (causati da pandemie o altri eventi di crisi nazionale) locale, regionale o nazionale;
- Interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di EXE.IT S.r.l. SB per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale o fisica 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 o fisica creata ed allocata dal Cliente imputabili a:
 - o errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal Cliente;
 - o anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
 - o anomalie e malfunzionamenti dell'hardware, sistemi operativi di base, firmware forniti da terze parti ed in gestione/monitoraggio remoto del vendor;
 - o inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
 - o 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;
 - o mancato collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i o fisica/fisiche alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
 - o cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale o fisica creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di EXE.IT S.r.l. SB e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi alla rete internet locale e/o nazionale);
 - o cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale o fisica creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete elettrica esterna al perimetro di EXE.IT S.r.l. SB e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi alla rete elettrica nazionale, blackout sulla rete elettrica locale prolungato oltre le 48 ore, etc);

Castel San Pietro Terme, 31/01/2021