

Lucasweb S.r.l.s.

SLA Servizi Cloud e Data Center

Copyright Notice

Lucaswebsrls

Via Don Pagani, 2

09014 Carloforte (CI) Italy

Tel.: +390818201432 Fax: +39 0818211252

Copyright © 1999-2018 La riproduzione parziale o totale è vietata

Lucasweb srls / Web & IT Business Solutions

Sede legale: Via Don Pagani, 2 09014 - Carloforte (CI)

Sede operativa: Via Vittorio Veneto, 27 80035 – Nola (NA)

Sede logistica: Via Salvo D'Acquisto, 15 80030 – San Vitaliano (NA)

www.lucasweb.it - info@lucasweb.it - tel. 0818201432 - fax. 0818211252

P.iva 03634450922

SLA Servizi Cloud e Data Center – rev.2

1. Oggetto e scopo del documento

Scopo del “Service Level Agreement” (in seguito denominato "SLA") è definire le caratteristiche dei Servizi Cloud e Data Center di Lucasweb (in seguito denominati "Servizio") e il monitoraggio del livello di qualità erogato. Il presente SLA definisce inoltre le regole alla base del rapporto tra Lucasweb ed il Cliente ed è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Lucasweb ed il Cliente con le modalità previste all'art. 4 (**PERFEZIONAMENTO DEL CONTRATTO**) delle Condizioni Generali. Si applica separatamente a ciascun Cliente e ad ogni singolo Contratto.

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

Lo SLA vale a tempo indeterminato a partire dall'attivazione del Servizio fino alla sua cessazione. È facoltà di Lucasweb aggiornarlo in qualsiasi momento con modifiche o sostituzione nel corso del Contratto. Gli aggiornamenti apportati entrano in vigore dalla loro pubblicazione sulla pagina <https://www.lucasweb.it/termini-e-condizioni>. Il Cliente può recedere dal Contratto con le modalità previste all'art. 15 del Contratto (**RECESSO**) entro trenta giorni dalla pubblicazione dell'aggiornamento dello SLA. In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni Generali di Contratto.

3. SLA delle funzionalità operative

Lucasweb si impegna per garantire:

3.1 Risorse del Data Center

3.1.1 Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;

3.1.2 Uptime del 99,95% su base annuale, dell'accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale del Cliente.

3.2 Infrastruttura virtuale del Cliente Uptime del 99,95% su base annuale per la disponibilità dei server fisici nei quali risiede l'Infrastruttura virtuale del Cliente.

4. Manutenzione programmata

Gli interventi di manutenzione programmata, ordinari e straordinari, saranno comunicati da pag. 3/4 Lucasweb al Cliente con un preavviso di almeno 24 ore a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato dal Cliente al momento della registrazione. Lucasweb si impegnerà, nei limiti delle possibilità, di eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'attività del Cliente. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime.

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 del Cliente, dovranno essere segnalate dal Cliente tramite ticket, dal Pannello di Amministrazione. Ai fini del riconoscimento degli indennizzi di cui al successivo art. 6, saranno presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Lucasweb.

5.2 Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente, 24 ore su 24, al Supporto Tecnico di Lucasweb che le evaderà rispettando l'ordine cronologico di ricevimento.

5.3 Il monitoraggio da parte di Lucasweb viene effettuato tramite software specifici che rilevano eventuali guasti o anomalie dandone segnalazione in tempo reale al Supporto Tecnico, operativo 24/7/365.

6. Indennizzi

6.1 Ai sensi del presente SLA, Lucasweb riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, la proroga della durata del Contratto di 1 (uno) giorno per ogni frazione di 1 (uno) giorno di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di 10 (dieci) giorni.

6.2 Per ottenere l'indennizzo, il Cliente deve inoltrare la richiesta al Supporto Tecnico di Lucasweb mediante l'apertura di un ticket dal proprio Pannello di Amministrazione entro 5 (cinque) giorni dalla fine del disservizio. Gli indennizzi riconosciuti da Lucasweb saranno gestiti prorogando la durata del Contratto secondo quanto determinato al precedente punto 6.1.

7. Limiti di applicabilità dello SLA

Al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA nei seguenti casi:

- eventi dovuti a cause di forza maggiore che impediscono al personale di Lucasweb di intervenire per eseguire le attività necessarie alla risoluzione del disservizio (in via semplificativa 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); pag. 4/4

- interventi straordinari urgenti che a suo insindacabile giudizio Lucasweb deve porre in essere per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale 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, se possibile, di 24 ore oppure, in caso di urgenza, contestualmente all'avvio delle operazioni o comunque appena possibile;

- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale del Cliente dovuti a;

- a) errato utilizzo, errata configurazione o invio di 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 imputabili ad un cattivo uso del Servizio da parte del Cliente, eventualmente anche in violazione delle norme contrattuali;

- mancato collegamento dell'infrastruttura virtuale alla rete pubblica per causa del Cliente;

- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet non di competenza di Lucasweb e quali ad es. guasti o problemi dei Carrier).