

SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT

* * *

1. Oggetto e scopo del documento

1.1. Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi di Data Center (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 Next Adv S.r.l. ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Next Adv S.r.l. e Cliente con le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

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

2.1. Il presente SLA entra in vigore per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Next Adv S.r.l. 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 <http://nextadv.it/sla>. 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 Generali di Contratto.

3. SLA di funzionalità operativa

3.1. Next Adv S.r.l. 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 del 99,5% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale ; - lo spegnimento della Infrastruttura 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. 6 del presente SLA.
- Uptime del 99,5% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura. - la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Next Adv Srl 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.

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 da Next Adv S.r.l. per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Next Adv S.r.l. al Cliente con un preavviso minimo di 24 (ventiquattro) ore a mezzo pubblicazione sul sito <http://nextadv.it>, via e-mail all'indirizzo indicato in fase di ordine e/o altro mezzo idoneo. Next Adv S.r.l. 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

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio saranno segnalate dal Cliente inviando una email ad assistenza@nextadv.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 Next Adv S.r.l..

5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Next Adv S.r.l.. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

5.3. Il monitoraggio da parte di Next Adv S.r.l. 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

6.1. Ai sensi del presente SLA Next Adv S.r.l. riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, la proroga della durata del Contratto di 2 (due) giorni per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trenta (trenta) giorni.

6.2. Per ottenere il riconoscimento dell'indennizzo il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Next Adv S.r.l. inviando una email ad: assistenza@nextadv.it entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Gli indennizzi riconosciuti da Next Adv S.r.l. saranno gestiti prorogando la durata del Contratto di tanti giorni quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo.

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: (i) cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Next Adv S.r.l. di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Next Adv S.r.l. (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); (ii) interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Next Adv S.r.l. 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 48 (quarantotto) ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile; *(iii)* indisponibilità o blocchi dei server del Cliente imputabili a: a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi eseguiti dal cliente; b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti; c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente; *(iv)* 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; *(v)* mancato collegamento del server del Cliente alla rete pubblica per volontà o per fatto del medesimo; *(vi)* cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del server del Cliente imputabili a guasti o problemi alla rete internet esterna al perimetro di Next Adv S.r.l. e comunque fuori dal suo controllo.

VERSIONE AGGIORNATA AL GENNAIO 2017