

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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 Cloud, intesi come servizi Data Center, servizi Server Bare Metal e servizi Cloud (in seguito per brevità "Servizi") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Energente SRL ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Energente SRL e Cliente con le modalità previste all'art. SERVIZI OFFERTI delle Condizioni di Fornitura dei Servizi.

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 a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Energente SRL 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 pubblicazione alla pagina [Note Legali \(https://www.filomeno.eu/note-legali/\)](https://www.filomeno.eu/note-legali/). In tale ipotesi, tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro 30 (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 dei Servizi.

3. SLA di funzionalità operative

3.1 Energente SRL farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei Servizi e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

A) Per le risorse attraverso le quali vengono erogati i Servizi:

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale dell'Infrastruttura Data Center;

- lo spegnimento della Infrastruttura virtuale 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 99,85% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet all'Infrastruttura Data Center;

- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Energente 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.

B) Per l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente:

- Uptime del 99,85% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;

- il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Energente SRL - 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. 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 Energente SRL per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale vengono erogati i Servizi e dei nodi fisici (Server Bare Metal) che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa può essere ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata sarà comunicata da Energente SRL al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine o comunicato all'interno del Pannello di Gestione. Energente SRL si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per il Cliente e i Servizi dal medesimo acquistati.

5. Rilevamento guasti e/o anomalie

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso i quali vengono erogati i Servizi ovvero ai nodi fisici (Server Bare Metal) che ospitano l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza con una mail all'indirizzo info@filomeno.eu; 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 Energente SRL.

5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Energente SRL 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

5.3. Il monitoraggio da parte di Energente SRL 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. Crediti

6.1. Per l'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente, ai sensi del presente SLA Energente SRL riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata

- nei 30 (trenta) giorni precedenti al disservizio ovvero nella mensilità precedente quella impattata dal disservizio nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio VPS) (ad esempio se in un anno si supera la somma di 15 ore di non raggiungibilità, vi verrà riconosciuto un indennizzo pari al 5% del canone mensile ricadente sul mese del problema rilevato e segnalato come al punto 6.2, che sarà fatturato come sconto nella fattura immediatamente successiva al mese del guasto rilevato)

6.2. Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Energente SRL aprendo un ticket con una mail all'indirizzo info@filomeno.eu entro 10 (dieci) giorni dalla fine del disservizio. I crediti riconosciuti da Energente SRL saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo come sconto sulla fattura successiva, oppure prorogando la durata del Contratto di tanti giorni quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo, per i Servizi acquistati.

6.3. Il Cliente prende atto ed accetta che qualora il medesimo abbia acquistato un Servizio Cloud il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio VPS) nessun rimborso sarà dovuto da Energente SRL per il periodo di inattività del Servizio stesso se non il credito di cui al precedente comma 6.2.

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. Esse sono:

- cause di forza maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Energente SRL di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Energente SRL (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 etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Energente SRL per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente 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 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;

- indisponibilità o blocchi dei Servizi (intesi come indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e/o dei server acquistati dal Cliente) imputabili a:
 - a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi, 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 dei Servizi, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso dei Servizi da parte del medesimo;
- mancato collegamento della infrastruttura virtuale alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- mancato collegamento del server acquistato dal Cliente alla rete pubblica per volontà o fatto del medesimo;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente e/o del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Energente SRL e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).