



## SLA (Service Level Agreement) Server Dedicati e Virtuali

Il presente Service Level Agreement (“SLA”) si applica a tutti i clienti che hanno acquistato da Intoto – Alfanews S.r.l. il Servizio di Cybersecurity e Servizi Informatici Integrati e Gestiti quali: server, virtual machine, firewall, antivirus EDR, VPN, aggiornamenti di Sistemi Operativi da remoto e patch (di seguito il “Servizio”). Alfanews S.r.l. si impegna a fornire continuità di Servizio al fine di assicurare le migliori prestazioni e un livello altissimo di uptime che sarà monitorato mensilmente.

### SLA

Intoto – Alfanews S.r.l. farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura creata ed allocata e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

#### **A) Risorse del Data Center, in cui è co-locata l'infrastruttura, attraverso il quale viene erogato il Servizio:**

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
  - lo spegnimento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner 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 dell'art 9 comma 5 del CONTRATTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALINA TELEFONICA IN CLOUD, sino al massimo stabilito dall'articolo 9 comma 6 del medesimo contratto.
- Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner.
  - la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Intoto – Alfanews S.r.l. costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi dell'art. 9 comma 5 del CONTRATTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALINA TELEFONICA IN CLOUD, sino al massimo stabilito dall'articolo 9 comma 6 del medesimo contratto.

#### **B) Infrastruttura virtuale creata ed allocata da Intoto – Alfanews Srl:**

- Uptime del 99,95% 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 Partner - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Intoto – Alfanews S.r.l. - 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 dell'art. . 9 comma 5 del CONTRATTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALINA TELEFONICA IN CLOUD, sino al massimo stabilito dall'articolo 9 comma 6 del medesimo contratto.



## **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 Intoto – Alfanews S.r.l. per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Intoto – Alfanews S.r.l. al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore (nei giorni lavorativi) a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Intoto – Alfanews 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 virtuale del Cliente.

## **Guasti e/o Anomalie**

- 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 creata ed allocata da Intoto – Alfanews Srl saranno segnalate da parte del Cliente aprendo un ticket sui canali indicati ai fini del riconoscimento dei crediti ai sensi dell'art. 9 comma 5 del CONTRATTO PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI CENTRALINA TELEFONICA IN CLOUD (sino al massimo stabilito dall'articolo 9 comma 6 del medesimo contratto), saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Intoto – Alfanews S.r.l.

Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Intoto – Alfanews S.r.l. 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 Intoto – Alfanews 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;

## **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 Intoto – Alfanews S.r.l. di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Intoto – Alfanews 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, terremoti, tempeste, uragani etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Intoto – Alfanews Srl per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale 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 creata ed allocata per il Cliente



imputabili a:

- a) errato utilizzo, errata configurazione o 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, 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 della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata per il Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Intoto – Alfanews S.r.l. e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

#### Modalità di Accesso all'assistenza tecnica INTOTO

Modalità di Accesso all'assistenza tecnica	
E-mail	support@intoto.it
Sms	+ 39 391 1204235
Telefono	+39 0575 1696899