

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

### 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 Services (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 Libraesva ed il Cliente. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun servizio acquistato.

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

Il presente SLA entra in vigore per ciascun Cliente a decorrere dalla data di attivazione della Subscription e termina con la cessazione della stessa. Libraesva 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://www.libraesva.com/support/>. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dalla Subscription entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.

### 3. SLA di funzionalità operativa

Libraesva 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 100% 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 99,95% 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 Libraesva 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 Libraesva 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 Libraesva al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo pubblicazione sul sito <http://www.libraesva.com/support/>, via e-mail all'indirizzo indicato in fase di ordine e/o altro mezzo idoneo.

Libraesva 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 aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina <https://libraesva.freshdesk.com/support/home>; 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 Libraesva.

5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Libraesva 24 ore su 24 attraverso il portale

<https://libraesva.freshdesk.com/support/home>. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;

5.3. Il monitoraggio da parte di Libraesva viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza;

## 6. Indennizzi

6.1. Ai sensi del presente SLA Libraesva riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, la proroga della durata della Subscription di 1 (uno) giorno per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trenta giorni.

6.2. Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Libraesva aprendo un ticket sul sito <https://libraesva.freshdesk.com/support/home> entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Gli indennizzi riconosciuti da Libraesva saranno gestiti prorogando la durata del Contratto di tanti giorni quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo.

## 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:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Libraesva

di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Libraesva (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 Libraesva 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 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;

- indisponibilità o blocchi dei server del Cliente imputabili a:

- a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi eseguiti dal cliente;
- b) 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 del server del Cliente alla rete pubblica per volontà o per fatto del medesimo;

- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Libraesva e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).