

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement Cloud" (in seguito per brevità "SLAC") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del Servizio Cloud e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Obiettivo dello SLAC è anche quello di definire le regole di interazione tra UnicaTlc ed il Cliente. Il presente SLAC è parte integrante della Proposta perfezionatasi tra UnicaTlc e il Cliente con le modalità previste all'art. 5 delle Condizioni generali di Contratto Servizi Cloud.

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

Il presente SLAC 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. UnicaTlc si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLAC ovvero il nuovo SLAC - 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 www.unicatlc.com. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Servizio Cloud a mezzo raccomandata A/R con un preavviso di 30, (trenta), giorni dalla pubblicazione della modifica e/o della sostituzione dello SLAC. In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni generali di Contratto Servizi Cloud.

3. SLAC di funzionalità operativa

3.1 UnicaTlc farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa delle risorse del Datacenter attraverso il quale viene erogato il Servizio:

a) Uptime del 99,98% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale. Lo spegnimento della Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da UnicaTlc, causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale, viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo indicato al seguente art.3.2.

b) Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità al Datacenter ove è ospitata l'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente. La completa inaccessibilità al Datacenter ove è ospitata l'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da UnicaTlc viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo indicato al seguente art.3.2.

c) Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità

dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura tecnologica. Il mancato funzionamento dell'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da UnicaTlc - causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo indicato al seguente art.3.2.

3.2 Ai sensi del presente SLAC, per il riconoscimento degli indennizzi si applica la seguente formula:

$$\text{Disponibilità \% della infrastruttura tecnologica Cliente in un anno solare} = \left[\left(\frac{\text{totale minuti mese} - \text{downtime}}{\text{totale minuti mese}} \right) \cdot 100 \right]$$

UnicaTlc riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, un importo pari al 2% del canone di abbonamento mensile per ogni punto percentuale, (1%), oltre i limiti di uptime previsti dal presente SLAC e comunque non oltre il 100% del canone di abbonamento mensile relativo al Servizio Cloud gravato dal guasto. **3.3** Per il riconoscimento degli indennizzi, di cui al precedente articolo, il Cliente dovrà attivare la procedura descritta al successivo art.5.3 del presente documento. **3.4** Quanto indicato dal precedente art.3.2 non si applica nei casi di cui al successivo art.4 del presente documento e nei casi di cui all'art.9.4 delle Condizioni generali di Contratto Servizi Cloud.

4. Manutenzione programmata

4.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata, di tipo ordinario e/o straordinario, di cui all'art.10.5 e 10.6 delle Condizioni generali di Contratto Servizi Cloud, riguarda le attività svolte regolarmente da UnicaTlc per mantenere la funzionalità delle risorse del Datacenter attraverso il quale viene erogato il Servizio Cloud e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura tecnologica. **4.2.** L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da UnicaTlc al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato nella Proposta. UnicaTlc si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura tecnologica del Cliente.

5. Rilevamento guasti, anomalie e assistenza

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie dell'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente, dovranno essere segnalate da quest'ultimo attraverso i canali di cui all'art.17 delle Condizioni generali di Contratto. Ai fini del riconoscimento degli indennizzi, di cui al precedente art.3.2, saranno prese in considerazione soltanto le segnalazioni di guasti e/o anomalie confermate anche dal sistema di monitoraggio di UnicaTlc.

5.2. Il servizio clienti UnicaTlc fornisce assistenza per guasti e/o anomalie segnalati dal lunedì al sabato, esclusi i festivi, dalle ore 08.30 alle ore 18.30. Ogni

segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento. **5.3.** Le richieste di indennizzo presentate dal Cliente in forza dello SLAC, dovranno essere avanzate in buona fede e suffragate da idonea documentazione che dovrà essere presentata a mezzo e-mail, all'indirizzo support@unicatlc.com, entro 10 giorni dalla fine del mese solare in cui è stato riscontrato il guasto. UnicaTlc fornirà riscontro entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta. **5.4** Il monitoraggio da parte di UnicaTlc viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie e 24/7/365 dandone comunicazione in tempo reale al supporto tecnico.

6. Limiti di applicabilità dello SLAC

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali guasti, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLAC:

- a) cause di forza maggiore e/o caso fortuito, ossia eventi che, oggettivamente, impediscano la fruizione del Servizio Cloud, come meglio specificato all'art.9.4 delle Condizioni generali di Contratto Servizi Cloud.
- b) interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di UnicaTlc per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente e/o 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 nella Proposta con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;

- c) indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente imputabili a:

- errato utilizzo, errata configurazione o gestione errata dei comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
- anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente.

- d) mancato collegamento dell'infrastruttura tecnologica alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;

- e) cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura tecnologica allocata al Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro del Datacenter di UnicaTlc.