

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement MetroGate" (in seguito per brevità "SLA-M") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del Servizio MetroGate e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA-M è anche quello di definire le regole di interazione tra UnicaTlc ed il Cliente. Il presente SLA-M è parte integrante della Proposta perfezionatasi tra UnicaTlc e il Cliente con le modalità previste all'art.10 delle Condizioni generali di Contratto.

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

Il presente SLA-M 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 SLA-M ovvero il nuovo SLA-M -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 MetroGate a mezzo raccomandata A/R con un preavviso di 30, (trenta), giorni dalla pubblicazione della modifica e/o della sostituzione dello SLA-M. In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni generali di Contratto.

3. SLA-M di funzionalità operativa

3.1 UnicaTlc farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità del Servizio MetroGate allocato al Cliente e, contestualmente, osserverà i seguenti parametri di funzionalità operativa per le risorse di trasporto attraverso le quali viene erogato il Servizio MetroGate:

- Packet Loss tra due nodi geografici: <1%.
- Ritardo di attraversamento tra due nodi geografici, (Round Trip Delay): ≤30ms.
- Availability del Servizio MetroGate del **99,50%** su base annuale. Il mancato funzionamento del Servizio MetroGate per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di availability garantito da UnicaTlc viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo previsto al seguente art.3.2.
- Availability del Servizio MetroGate con percorso completamente diversificato dalla sede del Cliente fino al nodo MetroGate di UnicaTlc del **99,80%** su base annuale. Il mancato funzionamento del Servizio MetroGate per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di availability garantito da UnicaTlc viene considerato presupposto per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente l'indennizzo previsto al seguente art.3.2.

Per disponibilità annua di una componente del servizio MetroGate si intende il numero di ore solari di funzionamento della medesima componente o del collega-

mento nell'arco di un anno. La disponibilità è calcolata come il completamento a 100 dell'indisponibilità annua, quest'ultima rilevata come sommatoria della durata dei disservizi bloccanti segnalati dal Cliente sulla componente di servizio o sul collegamento MetroGate in questione ed effettivamente riscontrati da UnicaTlc nel periodo di osservazione, con esclusione dei disservizi per i quali risultano interventi a vuoto per cause non imputabili a UnicaTlc. La formula utilizzata per il calcolo della disponibilità è la seguente:

$$\left[1 - \frac{\sum \text{durata disservizi bloccanti}}{\left(\frac{\text{numero giorni anno}}{\text{numero ore giorno}} \right)} \right] \times 100$$

- La durata di ciascun disservizio è espressa in numero di ore solari intercorrenti tra la segnalazione del guasto e la sua risoluzione, fatti salvi i casi di indisponibilità della sede del Cliente.
- Il numero di giorni solari moltiplicato per il numero di ore giornaliere solari rappresenta il periodo di osservazione considerato, riferibile comunque ad un anno.
- La durata di ciascun disservizio è pari al numero di ore solari intercorrenti tra la segnalazione del disservizio e la sua risoluzione.
- Il periodo di osservazione (che costituisce il denominatore della formula utilizzata), è costituito dal numero totale di ore solari, (365 giorni x 24 ore giorno), contenute nei 12 mesi successivi alla data di decorrenza del parametro.

3.2 Ai sensi del presente SLA-M, 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 availability previsti dal presente SLA-M e comunque non oltre il 100% del canone di abbonamento mensile relativo al Servizio MetroGate 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.10.4 delle Condizioni generali di Contratto.

4. Manutenzione programmata

4.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo di availability. La manutenzione programmata, di tipo ordinario e/o straordinario, riguarda le attività svolte regolarmente da UnicaTlc per mantenere la funzionalità delle risorse di trasporto attraverso le quali viene erogato il Servizio MetroGate e dei nodi geografici. **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 il Cliente.

5. Rilevamento guasti, anomalie e assistenza

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie del Servizio MetroGate fruito dal 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 Network operation center (NOC) 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 SLA-M 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 24/7/365 dandone comunicazione in tempo reale al NOC.

6. Limiti di applicabilità dello SLA-M

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 SLA-M:

a) cause di forza maggiore e/o caso fortuito, ossia eventi che, oggettivamente, impediscano la fruizione del

Servizio MetroGate, come meglio specificato all'art.10.4 delle Condizioni generali di Contratto.

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 di telecomunicazione sulla quale viene erogato il Servizio MetroGate al Cliente. 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 di telecomunicazione sulla quale viene erogato il Servizio MetroGate al Cliente imputabili a;

- interruzione nell'erogazione di energia elettrica, qualora il Cliente non sia dotato di apparati/prodotti alternativi che gli consentano di sopperire alla mancanza di energia;
- errato utilizzo e/o configurazione di apparati/prodotti forniti al Cliente da terzi che possano compromettere il funzionamento/prestazione del Servizio MetroGate;

- Mancata adozione di sistemi di sicurezza informatica, come firewall e/o antivirus e/o sistemi equipollenti che possano compromettere il funzionamento/prestazione del Servizio MetroGate;

- inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente.

d) mancato collegamento alla rete LAN o WAN per volontà o per fatto del Cliente;