

Service Level Agreement

OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO.....	1
VALIDITÀ E DURATA SLA.....	1
SLA DI FUNZIONALITÀ OPERATIVA.....	2
SLI 1.....	2
SLI 2.....	3
SLI 3.....	3
SLI 4.....	4
MANUTENZIONE PROGRAMMATA.....	5
RILEVAMENTO GUASTI E/O ANOMALIE.....	6
INDENNIZZI.....	6
LIMITI DI APPLICABILITÀ DELLO SLA.....	7

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 in SaaS di 3S Solutions srl e per il controllo del livello di qualità degli stessi.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra 3S Solutions srl e il Cliente con le modalità previste dalle Condizioni Generali di Contratto.

Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

VALIDITÀ E DURATA 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. 3S Solutions 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 con un preavviso minimo di trenta giorni, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro comunicazione a mezzo pec inviata all’indirizzo di posta elettronica indicato in fase d’ordine. In tale ipotesi è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste nel Contratto stesso entro trenta giorni dalla comunicazione 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 del Servizio.

SLA DI FUNZIONALITÀ OPERATIVA

3S Solutions srl farà ogni sforzo economicamente ragionevole per garantire la massima disponibilità del Servizio e, contestualmente, l’osservanza dei seguenti parametri di

funzionalità operativa, definiti anche SLI o Service Level Indicator, ossia specifiche misure quantitative di determinati aspetti della qualità del servizio e relativi valori garantiti da 3S Solutions srl, definiti anche SLO (Service Level Objective):

SLI 1

Nome Indicatore

Availability*

Descrizione

La percentuale di tempo in un mese in cui il servizio cloud risulta essere accessibile ed usabile. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, non tiene conto degli eventi catastrofici.

Per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di Disaster Recovery.

Valore minimo garantito (SLO)

99,0%

SLI 2

Nome Indicatore

Support hours

Descrizione

L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo.

Valore minimo garantito (SLO)

da LUN a VEN

9:00 – 17:00

(esclusi i festivi)

Per emergenze: 24x7

SLI 3

Nome Indicatore

Maximum First Support Response Time

Descrizione

Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività del servizio in cloud e la presa in carico della segnalazione da parte di 3S Solutions srl. Per evento con impatto critico si intende un evento che renda indisponibile per un periodo di tempo prolungato il servizio in SaaS.

Valore minimo garantito (SLO)

60 min

(all'interno delle Support hours)

SLI 4

Nome Indicatore

Minor Release

Descrizione

L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, di una Minor Release del servizio in cloud.

Per Minor Release si intendono modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software (bug) o comunque aggiunta di nuove funzionalità retrocompatibili.

Valore minimo garantito (SLO)

48 ore (lavorative)

Le eventuali anomalie ai servizi erogati vengono rilevate attraverso due modalità operative differenti:

- Segnalazione dell'utente mediante comunicazione via telefono, form o e-mail;
- Monitoraggio interno.

** L'Availability esclude le interruzioni che avvengano durante i blocchi programmati, quelli causati dal Cliente o da apparecchiature dell'edificio del Cliente, e/o da disastri naturali. 3S Solutions srl mantiene un monitoraggio del sistema 24/24h, inclusi la rete e le applicazioni necessarie al funzionamento della Piattaforma. Il calcolo delle discontinuità operative, ai fini dell'applicabilità di eventuali indennizzi, viene effettuato solo in presenza di anomalie che impediscano una elaborazione fondamentale (blocco dell'applicazione).*

MANUTENZIONE PROGRAMMATA

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo della Availability. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da 3S Solutions srl per mantenere la funzionalità delle risorse d'Infrastruttura attraverso le quali viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria sarà comunicata da 3S Solutions srl al Cliente con un preavviso minimo di 72 ore a mezzo pec inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Non vi sarà comunicazione di avvisi al Cliente qualora la manutenzione ordinaria non implichi potenziale disservizio.

L'esecuzione degli interventi straordinari, ovvero quelli da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di 3S Solutions srl per evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza, integrità del Servizio sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo pec inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine, con un congruo preavviso, oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile.

In tutti i casi si impegna a sostenere ogni ragionevole sforzo per portare a termine le attività di manutenzione in orari con un impatto minimo sull'operatività.

RILEVAMENTO GUASTI E/O ANOMALIE

Eventuali guasti e/o anomalie del Servizio potranno essere segnalati dal Cliente aprendo un ticket tramite il form dedicato. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di ricezione.

Il monitoraggio del servizio viene effettuato da 3S Solutions srl, tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo.

INDENNIZZI

Ai sensi del presente SLA, 3S Solutions srl riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, un credito di servizio calcolato come indicato di seguito:

Se la Availability del servizio risulta, in un mese solare, inferiore al 99,0%, il credito di servizio sarà pari al 15% della tariffa mensile per il mese in cui si è verificato il disservizio;

Per farsi riconoscere il/i credito/i il Cliente deve rivolgersi al Servizio di Assistenza 3S Solutions srl tramite pec all'indirizzo 3ssolutions@pec.it entro 48 ore dalla fine del disservizio. I crediti riconosciuti da 3S Solutions srl saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo sul Conto del cliente.

Ai sensi del presente documento di SLA, 3S Solutions srl risponderà nei limiti ivi previsti restando espressamente escluso, ora per allora, qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto ed accetta, ora per allora, che in tutti i casi in cui non trova applicazione il documento di SLA, 3S Solutions srl risponderà esclusivamente nei limiti del credito di servizio qui indicato da rapportarsi sempre all'effettivo periodo di disservizio subito.

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 3S Solutions srl di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa 3S Solutions 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 3S Solutions srl per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del Servizio. 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 del Servizio imputabili a:
 - errato utilizzo, errata configurazione o comandi, 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;
 - 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, al Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di 3S Solutions srl e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi alle infrastrutture IaaS sulle quali è presente il Servizio).

Data ultimo aggiornamento: 01/06/2023