

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 del servizio SaaS DACOS (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 DACOS ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra DACOS e Cliente con le modalità previste all'art. 3 (Perfezionamento del contratto) delle Condizioni di Fornitura del Servizio. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.
- 2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello 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. DACOS 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, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data del loro invio al Cliente mediante posta certificata. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro trenta giorni dalla ricezione del documento derogando al periodo di preavviso.
- 3. SLA di funzionalità operativa:** DACOS farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei servizi SaaS, e contestualmente, l'osservanza dei parametri:
 - Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio: 99,99% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
 - lo spegnimento della Infrastruttura Cloud che eroga il servizio 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 almeno del 99,7% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet ai servizi SaaS;
 - la completa inaccessibilità tramite rete internet ai servizi SaaS per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da DACOS 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.** La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da DACOS per la manutenzione dell'infrastruttura cloud e applicare gli aggiornamenti alle procedure SaaS. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da DACOS al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato nella scheda Cliente con indicazione dei tempi presunti di ripristino. DACOS si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto sulla disponibilità dei Servizi. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime.
- 5. Rilevamento anomalie.** Eventuali anomalie funzionali o di servizio saranno segnalate dal Cliente a DACOS mediante mail ad assistenza.cv@dacos.it o telefonicamente. Ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi indicati nei punti 3.b e 3.d confermati anche dal sistema di monitoraggio di DACOS.
- 6. Crediti.**

6.1 Ai sensi del presente SLA, DACOS riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa effettivamente sostenuta per canoni nei trenta giorni precedenti al disservizio, ovvero nella mensilità precedente a quella impattata dal disservizio, per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre ai limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trecento minuti. **6.2.** Per farsi riconoscere il credito il cliente deve rivolgere richiesta all'ufficio Assistenza DACOS inoltrandola all'indirizzo assistenza.cv@dacos.it entro 10 giorni dalla fine del disservizio. Gli importi verranno liquidati entro 60 giorni dalla richiesta. **6.3.** Il Cliente prende atto ed accetta che nessun rimborso sarà dovuto da DACOS per il periodo di inattività del Servizio stesso se non il credito di cui al precedente comma 6.1.
- 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 Dacos di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Dacos (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 DACOS per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura cloud, 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;

- anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti a cui l'applicazione Cloud si collega o interfaccia per necessità operative del Cliente;
- errata configurazione dei parametri, informazioni errate ovvero risoluzione ritardata di anomalie imputabili ad un errato utilizzo da parte del Cliente del Servizio;
- mancato collegamento alla rete pubblica e/o ai Servizi per volontà o per fatto del Cliente;
- inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Dacos e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa: guasti o problemi).