Merate (Lc), 26/09/2022

OGGETTO: SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

1. Oggetto del documento

Il presente documento ha lo scopo di definire il livello del servizio offerto da Opiquad S.r.l. a socio unico (di seguito Opiquad) al cliente e l'eventuale ed unico indennizzo applicabile in caso di mancato rispetto del livello di servizio minimo, nonché le modalità attraverso le quali il cliente può richiedere a Opiquad riconoscimento di tali indennizzi a fronte di un disservizio o del mancato raggiungimento del livello previsto, fatto in ogni caso salvo l'art. 1 (oggetto) delle Condizioni generali di contratto.

Per i servizi IaaS, Opiquad S.r.l gestisce ed è responsabile di: Network, Storage, Servers e Virtualizzazione. Il cliente è invece responsabile di: Sistema Operativo e tutto quanto sopra questo installato. Per i servizi SaaS, Opiquad S.r.l gestisce ed è responsabile di tutto lo stack, dal Network all'Applicativo. Il cliente è invece responsabile dei propri dati e della sicurezza inerente la custodia degli stessi e dei parametri di autenticazione al servizio.

Per sua natura i servizi SaaS avendo N livelli aggiuntivi rispetto ai servizi IaaS, sono soggetti a potenziali maggiori disservizi dovuti alle componenti sovrastanti l'architettura, quali sistema operativo e applicativi installati. Per tali ragioni gli SLA di servizi inerenti IaaS sono generalmente superiori a quelli relativi ai servizi SaaS.

2. Validità e durata

Il presente documento ha validità dal 01/01/2022 fino al 31/12/2022. Opiquad pubblica ogni anno un nuovo SLA e si riserva di modificarlo anche durante l'anno, qualora avvengano fatti che lo rendano consigliabile o necessario. Gli SLA relativi a ciascun periodo passato e non più in vigore sono pubblicati sul sito web di Opiquad affinché sia possibile risalire ai livelli di servizio proposti per ciascun periodo.

3. Interruzione del servizio

Lo SLA è operante in caso di interruzione di servizio, fatta eccezione per le situazioni previste nel paragrafo 4) Esclusioni. Per interruzione del servizio si intende la totale impossibilità di accedere al servizio fornito da Opiquad.

4. Esclusioni

Non sono coperte dal presente SLA le interruzioni del servizio dovute a:

- Interventi di manutenzione programmata comunicati con almeno 24 di anticipo o, in caso di attivazione di una procedura d'urgenza con un anticipo di almeno 4 ore
- Eventi naturali disastrosi, in qualunque modo siano essi originati; a titolo di esempio terremoti, maremoti, tornadi, grandine, calamità naturale, inondazione, eruzione vulcanica, fulmini, esplosioni, incendi
- Atti di cyber-terrorismo non contrastabili con l'applicazione della dovuta diligenza nella gestione della sicurezza informatica da parte di Opiquad.
- Qualsiasi atto o fatto previsto in contratto che determini esclusione di responsabilità per Opiquad.

5. Segnalazione guasti

Il cliente ha la possibilità di scrivere alla casella email di riferimento del prodotto (dato riportato nelle tabelle del paragrafo 6) per il quale necessita di aprire delle segnalazioni di guasto e riconosciute come tali da Opiquad; ai fini del calcolo dell'eventuale indennizzo spettante al cliente, si considererà come data di inizio guasto il momento in cui il cliente ha creato la segnalazione inviata alla casella di supporto, e quale data di chiusura, la risposta dell'avvenuta risoluzione da parte di Opiquad, tramite avviso email.

6. Indennizzi per ciascuna interruzione del servizio

In caso di interruzione del servizio, è facoltà del cliente richiedere un rimborso che verrà concesso con le seguenti modalità:

Servizio	Tipologia di servizio	Ripristino	Indennizzo	Max Indennizzo	Email per segnalazione guasto
Posta elettronica	Mail3d, Promo Mail	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Posta elettronica	Cloud Email Firewall	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Posta elettronica	Digital Asset Defender	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
SaaS	Mailstone	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Hosting	Business FTP	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Hosting	Web Hosting	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Housing	Housing	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
CSI	Virtual Housing	Entro 4h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
CSI	Cloud Ceph	Entro 504h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
CSI	Cloud Backup	Entro 96h	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it

Accesso ad internet	Accesso Wireless residenziale	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso ad internet	Accesso Wireless business	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso ad internet	Accesso Wireless dedicato PTP	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso ad internet	PTP wireless senza accesso	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso ad internet	Accesso cavo ETH	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it

Servizio	Tipologia di servizio	Ripristino	Indennizzo	Max Indennizzo	Email per segnalazione guasto
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTC	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTH	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTH PTP - GEA/GIGANET/BEA	entro 4 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
SaaS	Bwireless	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Servizi Voce e Fax	Numerazione Voip	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Servizi Voce e Fax	Numerazione Voip (opzione disaster)	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice (opzione disaster)	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Servizi Voce e Fax	Raccolta e terminazione del traffico	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it

L'indennizzo verrà calcolato sul canone mensile pagato dal cliente per quello specifico servizio.

7. Indennizzi per cumulo delle interruzioni del servizio

Nel caso di ripetute interruzioni del servizio, è facoltà del cliente richiedere un rimborso che verrà concesso con le seguenti modalità:

Servizio	Tipologia di servizio	Uptime	Indennizzo	Max Indennizzo
Posta elettronica	Posta elettronica (Mail3.0 / Mail3d)	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
Posta elettronica	Mailstone	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
Posta elettronica	Cloud Email Firewall	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
Posta elettronica	Digital Asset Defender	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
Hosting	Business FTP	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
// //	// //	// //	// //	// //

Servizio	Tipologia di servizio	Uptime	Indennizzo	Max Indennizzo
Housing	Housing	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
CSI	Virtual Housing	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
CSI	Cloud CEPH	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
CSI	Cloud Backup	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese

Servizio	Tipologia di servizio	Ripristino Degrado	Indennizzo	Max Indennizzo	Uptime
Accesso ad internet	Accesso Wireless residenziale	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	Accesso Wireless business	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	Accesso Wireless dedicato PTP	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	PTP wireless senza accesso	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	Accesso cavo ETH	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTC	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTH	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTH PTP - GEA/GIGANET/BEA	Entro 24 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Accesso ad internet	Bwireless	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Servizi Voce e Fax	Numerazione Voip	Entro 72 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	98%
Servizi Voce e Fax	Numerazione Voip (opzione disaster)	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice (SaaS)	Entro 72 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	98%
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice (SaaS -- opzione disaster)	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Accesso ad internet	Raccolta e terminazione del traffico	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
SaaS	Bwireless (portale autenticazione)	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%

L'indennizzo verrà calcolato sul canone mensile pagato dal cliente per quello specifico servizio.

8. Non cumulabilità degli indennizzi

Gli indennizzi di cui al punto 6 e al punto 7 non sono cumulabili. Ne consegue che, in caso di concessione di un indennizzo per un singolo evento in virtù di quanto riportato al punto 6, lo stesso evento non potrà essere oggetto dell'indennizzo di cui al punto 7, e viceversa.

9. Tempi massimi di perdita dati

In caso di ripristino del servizio sottoscritto, a seguito di gravi emergenze (escluse le situazioni previste nel paragrafo 4), vengono qui riportati i tempi massimi di perdita dati.

Servizio	Tipologia di Servizio	Tempi massimi perdita dati
Posta Elettronica	Mail3d, Promo Mail	7 gg (solari)
SaaS	Mailstone	1 gg (solari)
Posta Elettronica	Cloud Email firewall	7 gg (solari)
Posta Elettronica	Digital Asset Defender	7 gg (solari)
Hosting	Business FTP	7 gg (solari)
Hosting	Web Hosting	7 gg (solari)
CSI	Virtual Housing	7 gg (solari)
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice	7 gg (solari)
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice (opzione disaster)	1 gg (solari)
SaaS	Bwireless	7 gg (solari)
CSI	Cloud CEPH	1 gg (solari)
CSI	IaaS Opiquad	7 gg (solari)

10. Decadenza convenzionale

La richiesta di liquidazione dell'indennizzo in virtù delle presenti SLA determina la decadenza da ogni ulteriore possibile richiesta di risarcimento, indennizzo o qualsivoglia altra pretesa, dovendosi ritenere la liquidazione dell'indennizzo esaustiva ed onnicomprensiva di ogni possibile pretesa patrimoniale e non patrimoniale sia essa anche riservata e non proposta.

11. Prevalenza

In caso di conflitto, divergenza ovvero contrasto le pattuizioni delle condizioni generali di contratto devono intendersi prevalenti rispetto a quanto previsto nel presente documento.

Versioning

Titolo documento	Versione	Data ultima modifica
Service Level Agreement Opiquad pubblico	01	10/01/2022
Service Level Agreement Opiquad pubblico	02	08/09/2022
Service Level Agreement Opiquad pubblico	03	15/09/2022
Service Level Agreement Opiquad pubblico	04	26/09/2022