

Merate (Lc), 15/06/2021

## **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. (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.

### **2. Validità e durata**

Il presente documento ha validità dal 12/04/2021 fino al 31/12/2021. 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:

Tipologia di servizio	Ripristino	Indennizzo	Max Indennizzo	Email per segnalazione guasto
Posta elettronica	Entro 4h	1% per ogni ora oltre le 4h	15%	support-ics@opiquad.it
Cloud Email Firewall	Entro 4h	1% per ogni ora oltre le 4h	15%	support-ics@opiquad.it
Business FTP	Entro 4h	1% per ogni ora oltre le 4h	15%	support-ics@opiquad.it
Hosting	Entro 4h	1% per ogni ora oltre le 4h	15%	support-ics@opiquad.it
Housing	Entro 4h	1% per ogni ora oltre le 4h	15%	support-ics@opiquad.it
Virtual Housing	Entro 4h	1% per ogni ora oltre le 4h	15%	support-ics@opiquad.it

Tipologia di servizio	Ripristino Disservizio (oltre 15% di pacchetti persi)	Indennizzo per disservizio	Max Indennizzo	Email per segnalazione guasto
Accesso Wireless residenziale	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso Wireless business	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Accesso Wireless dedicato PTP	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
PTP wireless senza accesso	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Accesso cavo ETH	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Accesso cavo FTTC	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Accesso cavo FTTH	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
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

Tipologia di servizio	Ripristino	Indennizzo	Max Indennizzo	Email per segnalazione guasto
Numerazione Voip	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Numerazione Voip (opzione disaster)	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Servizi Opivoice	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Servizi Opivoice (opzione disaster)	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>
Raccolta e terminazione del traffico	Entro 72h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	<a href="mailto:support-tlc@opiquad.it">support-tlc@opiquad.it</a>

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:

Tipologia di servizio	Uptime	Indennizzo	Max Indennizzo
Posta elettronica	99,75%	1% per ogni 0,75% sotto la soglia uptime	15%
Mailstone	99,75%	1% per ogni 0,75% sotto la soglia uptime	15%
Cloud Email Firewall	99,75%	1% per ogni 0,75% sotto la soglia uptime	15%
Business FTP	99,75%	1% per ogni 0,75% sotto la soglia uptime	15%
Hosting	99,75%	1% per ogni 0,75% sotto la soglia uptime	15%
Housing	99,75%	1% per ogni 0,75% sotto la soglia uptime	15%
Virtual Housing	99,75%	1% per ogni 0,75% sotto la soglia uptime	15%

Tipologia di servizio	Ripristino Degrado	Indennizzo	Max Indennizzo	Uptime
Accesso Wireless residenziale	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso Wireless business	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso Wireless dedicato PTP	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
PTP wireless senza accesso	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	95%
Accesso cavo ETH	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso cavo FTTC	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
Accesso cavo FTTH	Entro 72 ore solari	Non previsto	NN	99%
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%
Numerazione Voip	Entro 72 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	98%
Numerazione Voip (opzione disaster)	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Servizi Opivoice (SaaS)	Entro 72 ore solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	98%
Servizi Opivoice (SaaS -- opzione disaster)	Entro 8 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	99%
Raccolta e terminazione del traffico	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.

Tipologia di Servizio	Tempi massimi perdita dati
Posta Elettronica	7 gg
Mailstone	1 gg
Cloud Email firewall	7 gg
Business FTP	7 gg
Hosting	7 gg
Virtual Housing	7 gg
Servizi Opivoice	7 gg
Servizi Opivoice (opzione disaster)	1 gg

### 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.