

Merate (Lc), 21/02/2024

## **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 01/01/2024 fino al 31/12/2024. 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;
- Cause di forza maggiore;
- Guasti causati da terzi;
- Indisponibilità della sede del cliente o dell'utilizzatore finale del servizio del cliente, laddove l'accesso a tale sede sia indispensabile per la riparazione del guasto;

## **OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

### 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 lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Posta elettronica	Cloud Firewall Email	Entro 4h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Posta elettronica	Digital Defender Asset	Entro 4h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
SaaS	Email Backup	Entro 4h lavorative (*)	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Hosting	Business FTP / Opibox	Entro 4h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Hosting	Web Hosting	Entro 4h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
Housing	Housing	Entro 4h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
CSI	IaaS	Entro 4h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
CSI	Cloud Ceph	Entro 504h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it
CSI	Cloud Backup	Entro 96h solari	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-csi@opiquad.it

#### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | info@opiquad.it | opiquad@pec.opiquad.it

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

Accesso internet ad	Accesso Wireless residenziale	Entro 8h lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	support-tlc@opiquad.it
Accesso internet ad	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 internet ad	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>
Servizio	Tipologia di servizio	Ripristino	Indennizzo	Max Indennizzo	Email per segnalazione guasto
Accesso internet ad	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 internet ad	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>

(\*) il ripristino dei dati salvati nel servizio sottoscritto può essere dilungato fino ad un massimo di 72 ore solari.

Servizio	Tipologia di servizio	Ripristino	Indennizzo	Max Indennizzo	Email per segnalazione guasto
Accesso internet ad	Accesso cavo FTTC	Entro 12h 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 internet ad	Accesso cavo FTTH wholesale	Entro 12h 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 internet ad	Accesso cavo FTTH	Entro 24h 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 internet ad	Accesso cavo PTP/FTTO GEA/GIGANET/BEA	Entro 8 ore lavorative	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 16h 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 Voce e Fax	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 Voce e Fax	Servizi Opivoice	Entro 16h 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 Voce e Fax	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>
Servizi Voce e Fax	Raccolta e terminazione del traffico	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>

**OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO**

 039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

 Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

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	Email Backup	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
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 / Opibox	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
Housing	Housing	99,75%	1% canone mensile per ogni 0,75 sotto la soglia di uptime	Valore di 1 canone mese
CSI	IaaS	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 32 ore lavorative	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	Accesso Wireless business	Entro 32 ore lavorative	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	Accesso Wireless dedicato PTP	Entro 32 ore lavorative	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	PTP wireless senza accesso	Entro 32 ore lavorative	Non previsto	NN	95%
Accesso ad internet	Accesso cavo ETH	Entro 32 ore lavorative	Non previsto	NN	99%
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTC	Entro 24 ore lavorative	Non previsto	NN	99%
Accesso ad internet	Accesso cavo FTTH wholesale	Entro 24 ore lavorative	Non previsto	NN	99%

### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

Accesso ad internet	Accesso cavo FTTH	Entro 24 ore lavorative	Non previsto	NN	99%
Accesso ad internet	Accesso cavo PTP/GEA/GIGANET /BEA/FTTO	Entro 8 ore lavorative	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 24ore lavorative	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 24 ore lavorative	1% canone mensile per ogni ora lavorativa ulteriore	Valore di 1 canone mese	98%
<b>Servizio</b>	<b>Tipologia di servizio</b>	<b>Ripristino Degrado</b>	<b>Indennizzo</b>	<b>Max Indennizzo</b>	<b>Uptime</b>
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.

### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | info@opiquad.it | opiquad@pec.opiquad.it

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

### 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	Email Backup	1 gg (solari)
SaaS	bWireless	7 gg (solari)
SaaS	Whistleblowing Sibilus	14 gg (solari)
Posta Elettronica	Cloud Email firewall	7 gg (solari)
Posta Elettronica	Digital Asset Defender	7 gg (solari)
Hosting	Business FTP / Opibox	7 gg (solari)
Hosting	Web Hosting	7 gg (solari)
CSI	IaaS	7 gg (solari)
CSI	Cloud CEPH	1 gg (solari)
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice	7 gg (solari)
Servizi Voce e Fax	Servizi Opivoice (opzione disaster)	1 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.

#### OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

## **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 (D SEC 12)

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
Service Level Agreement Opiquad pubblico	05	19/10/2022
Service Level Agreement Opiquad pubblico	06	09/01/2023
Service Level Agreement Opiquad pubblico	07	08/01/2024
Service Level Agreement Opiquad pubblico	08	21/02/2024

**OPIQUAD SRL A SOCIO UNICO**

039 93 99 920 | [info@opiquad.it](mailto:info@opiquad.it) | [opiquad@pec.opiquad.it](mailto:opiquad@pec.opiquad.it)

Sede operativa: Via Bergamo, 60 – Merate 23807 (LC) | Sede legale: Via Pietro Paleocapa, 6 – Milano 20121 (MI)

Codice fiscale e Partiva Iva: IT 05866450967 | Codice SDI: M5UXCR1 | REA: MI – 1946731 | Capitale Sociale: € 90.000 i.v.

Società soggetta a direzione e coordinamento di **Opiquad Holding Srl**

documento pubblico

**OPIQUAD.IT**