

Sommario

1	PREMESSA	2
2	DEFINIZIONI	2
3	SERVICE LEVEL AGREEMENT	3
3.1	Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA	3
3.2	SLA su servizi	3
3.3	Interventi di manutenzione	3
3.4	Guasti ed anomalie	3
3.5	Limiti di applicabilità dello SLA	3

1 PREMESSA

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi forniti dal Provider e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

2 DEFINIZIONI

Ai fini del presente accordo i termini di seguito indicati avranno il seguente significato nelle presenti Condizioni Generali, e negli altri documenti contrattuali.

- a) **24/7/365**: acronimo utilizzato nelle presenti Condizioni e comunque nel Contratto per indicare che, fatte salve le ipotesi di interruzione/sospensione quivi previste, la fornitura e/o utilizzazione del Servizio in Cloud è garantita dal Provider senza soluzione di continuità 24 ore su 24, sette giorni la settimana, 365 giorni all'anno
- b) **"Account"**: profilo del Cliente/Utilizzatore a cui è associata una User Name e Password (Credenziali)
- c) **"Attivazione dei Servizi"**, la data di inizio erogazione, notificata per e-mail
- d) **"Autorità Competente"**. Qualsiasi ente, autorità, anche giudiziaria, ufficio, amministrazione
- e) **"Cliente"**: qualsiasi persona fisica o giuridica che, nelle pratiche commerciali oggetto del presente titolo, agisce nel quadro della sua attività commerciale, industriale, artigianale o professionale e chiunque agisce in nome o per conto di un Cliente
- f) **"Cloud Provider Pubblici"**: Aruba S.p.a.
- g) **"Condizioni Generali"**: il presente documento consultabile e scaricabile nella apposita sezione del Portale
- h) **"Contratto"**: insieme di documenti costituiti da:
 - a. Condizioni Generali dei Servizi Cloud Lascaux
 - b. Modulo d'ordine
 - c. Policy di utilizzo
 - d. Service Level Agreement (presente documento)
 - e. Gestione Privacy
- i) **"Condizioni Generali Provider Pubblici"**: sono le condizioni di contratto di Aruba S.p.a., consultabili e scaricabili all'indirizzo https://www.cloud.it/documents/tc-files/1_condizionifornituraserviziarubacloud.aspx
- j) **"Data di Perfezionamento"**: la data di conclusione del contratto come specificato all'art. 2 del documento di Condizioni Generali di Vendita
- k) **"HelpDesk"**: servizio di supporto su tematiche tecniche e/o commerciale
- l) **"Legge Applicabile"**: la legge della Repubblica Italiana e dell'Unione Europea
- m) **"Offerta Commerciale"**: il documento che contiene il riepilogo e il dettaglio dei servizi Cloud acquistati e dei rispettivi corrispettivi economici
- n) **"Piattaforma"**: sito web destinato all'acquisto diretto da parte dei Clienti dei servizi offerti dal Provider
- o) **"Policy di utilizzo"**: documento che regola l'utilizzo dei Servizi Cloud disponibile nell'apposita sezione del Portale.
- p) **"Parti"**: Cliente/Utilizzatore e Provider o Cloud Provider Pubblici, quando indicati congiuntamente;
- q) **"Portale"**: portale clienti Lascaux, disponibile al sito customer.lascaux.it
- r) **"Provider"**: Lascaux S.r.l.
- s) **"Servizi Cloud"**: i servizi cloud offerti ed erogati dal Provider
- t) **"Servizi di Supporto Aggiuntivo"**: servizi di supporto aggiuntivi per la gestione dei servizi cloud acquistati, che possono essere richiesti dal Cliente contattando direttamente l'ufficio commerciale del Provider all'indirizzo commerciale@lascaux.it
- u) **"SLA" o "Service Level Agreement"** il documento redatto dal Fornitore e inviato al Cliente che regola i livelli di servizio applicabili ai Servizi Cloud e consultabile nel Portale
- v) **"Utilizzatore"**: qualsiasi persona che utilizza da utente il Servizio Cloud messo a disposizione del Cliente

3 SERVICE LEVEL AGREEMENT

3.1 Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dalla Data di Perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Il Provider 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 della loro pubblicazione. In tale ipotesi, tuttavia, è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste nel documento di Condizioni Generali di Vendita entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.

In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni Generali di Fornitura.

3.2 SLA su servizi

Salvo diverso accordo tra Cliente e Provider, di seguito sono descritti gli SLA relativi ai servizi SaaS erogati dal Provider in modalità Cloud:

Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio Cloud:

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;
- Uptime del 99,8% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente;

Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente:

- Uptime del 99,8% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;

Livello di Servizio dell'applicativo/servizio erogato:

- Uptime corrispondente a quanto definito nel relativo accordo commerciale.

3.3 Interventi di manutenzione

1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente dal Provider e/o dal Public Cloud Provider per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio Cloud e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria
2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata dal Provider al Cliente con un preavviso minimo di 16 ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Il Provider si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale del Cliente.
3. Lascaux si riserva la facoltà di proporre l'interruzione dell'erogazione del Servizio per procedere ad interventi tecnici finalizzati a migliorarne il funzionamento. In tal caso sarà data comunicazione al Cliente a mezzo e-mail con il preavviso di cui al Service Level Agreement (SLA); detta comunicazione indicherà altresì le tempistiche del ripristino. Sarà dato al Cliente il supporto operativo per l'esecuzione delle operazioni necessarie all'aggiornamento. ali di Fornitura.

3.4 Guasti ed anomalie

Eventuali guasti e/o anomalie al Servizio Cloud erogato dal Provider per il Cliente saranno segnalati dal Cliente aprendo un ticket mediante l'apposito servizio di supporto messo a disposizione dal Portale customer.lascaux.it.

3.5 Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi non è considerato fuori SLA: cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale del Provider di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico dello stesso Provider (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 del Provider per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del Servizio erogato al cliente e dei dati e/o informazioni in esso 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 o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi del Servizio erogato al Cliente imputabili a:
 - a. errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal Cliente;
 - b. inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
 - c. anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;