

## SERVIZI DI COLOCATION - VIRTUAL HOSTING - SHARED HOSTING - MAIL HOSTING IN DATACENTER

### 1 DEFINIZIONI GENERALI

Con SLA è inteso il termine abbreviato di Service Level Agreement, ovvero l'accordo delle parti in merito alle garanzie di assistenza e di servizio rese al Cliente. Ove non diversamente specificato sulle specifiche tecniche del servizio acquistato dal Cliente, lo SLA per tutti i servizi è da considerarsi "best effort", ovvero con l'impegno di Telemar spa a effettuare quanto possibile per il raggiungimento del miglior risultato, ma senza obiettivi minimi previsti.

### 2 UPTIME E DISPONIBILITA' E TEMPI DI INTERVENTO

Il termine "uptime" indica la percentuale su un arco di tempo di un mese (basata sull'arco delle 24 ore e sul numero di giorni di quello specifico mese) in cui il server di proprietà od affittato al Cliente o la virtual machine o il sito web ospitato con il servizio di shared hosting, risulta accessibile tramite rete internet da una rete esterna a quella del server e del data center presso cui il server viene ospitato. Telemar spa si impegna ad effettuare tutto il possibile affinché i propri servizi raggiungano il 100% della disponibilità online mensile, ovvero con il minor numero di interruzioni e la minor durata di tali interruzioni possibili. Qualora la raggiungibilità del servizio sia inferiore a quella garantita su base mensile per cause accertate imputabili a Telemar spa ovvero sotto la sfera di controllo ed intervento di Telemar spa, Telemar spa procederà con il rimborso di una percentuale del costo del servizio per il mese in corso.

In caso di interruzione del servizio per un periodo superiore all' 1,00% mensile, il Cliente ha diritto al rimborso del 5% del canone mensile per ogni 60 minuti di downtime, con un importo massimo pari al 100% del canone mensile versato.

All'inizio di ogni mese il conteggio delle interruzioni mensili viene azzerato.

La banda internet a disposizione del server, della virtual machine o del website hosted è da ritenersi sempre "best effort", cioè tutta la banda internet potenzialmente utilizzabile in ogni preciso momento, a meno di richiesta esplicita di banda internet riservata solo in ingresso, solo in uscita o in entrambe le direzioni secondo quanto specificato nel modulo contrattuale. La banda riservata non sarà resa disponibile a clienti terzi.

Ad ogni virtual machine e website hosted è assicurato almeno un backup giornaliero effettuato solitamente durante le ore notturne. E' comunque possibile concordare qualsiasi altra configurazione di backup, di replica, di business continuity o disaster recovery oltre che concordare i tempi di data-retention secondo quanto specificato nel modulo contrattuale.

Telemar spa predisporrà ogni ragionevole risorsa tecnica e professionale al fine di intervenire con la massima rapidità ed efficacia al fine di risolvere in qualsiasi momento qualsivoglia malfunzionamento inerente servizi ed apparecchiature da essa gestite. I tempi ed i modi di intervento su apparecchiature di Clienti sulle quali Telemar non ha facoltà d'intervento, saranno altresì specificati nel modulo contrattuale a seconda della natura del servizio residente in data center e della continuità di servizio desiderata.

### 3 RIMBORSI

3.1 Il Cliente non riceverà alcun rimborso all'interno di questa garanzia per disservizi dovuti o associati ai seguenti eventi:

- disservizi di natura dolosa causati da terzi. Rientrano in quest'ambito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, eventi quali denial of service attack, brute force FTP attack, SQL Injection, sfruttamento degli exploits dei CMS (Content Management System) utilizzati per lo sviluppo dei siti web quali, ad esemplificativo ma non esaustivo, Wordpress, Joomla, Drupal, Plone;
- problemi di servizi DNS (Domain Name Service) estranei al controllo di Telemar spa;
- problemi software sia di sistema operativo sia applicativo non gestiti da Telemar spa;
- responsabilità o omissioni del Cliente, ovvero responsabilità o omissioni di terzi autorizzati ad operare sull'account per conto del Cliente, sia per quanto riguarda l'accesso alle virtual machines, ai siti in shared hosting, o alle mailboxes in mail hosting;
- interruzioni o malfunzionamenti non imputabili a Telemar spa ed al di fuori della struttura presso cui è ospitato il server o la virtual machine, ovvero problemi ad un qualsiasi network tra la connessione internet del Cliente e il punto di accesso al data center, ivi inclusi i problemi di connettività dovuti al provider di accesso internet utilizzato dal Cliente.

Telemar spa si impegna contrattualmente a riconoscere un credito pari al valore riportato al paragrafo due per ciascun mese in cui non venga rispettata la condizione minima garantita indicata e fatte salve le eccezioni elencate.

Per avvalersi di tale garanzia, la richiesta di rimborso dovrà essere inoltrata a mezzo raccomandata a/r indirizzata alla sede legale di Telemar spa oppure tramite PEC all'indirizzo: [info@pec.telemar.it](mailto:info@pec.telemar.it)

La richiesta di rimborso dovrà essere inviata entro e non oltre 15 giorni dalla data dell'evento per il quale si richiede l'applicazione della garanzia, e deve riportare idonea documentazione comprovante l'effettiva durata del disservizio. In tal senso, fanno fede la conferma scritta del personale tecnico di Telemar spa e gli orari registrati sulla conferma.

In nessun caso verrà erogato un credito da parte di Telemar spa per:

- un valore superiore al costo mensile del servizio. Il valore mensile del servizio è quello pagato effettivamente dal Cliente per l'erogazione di 30 giorni di servizio oppure ad 1/12 del valore annuale pagato dal Cliente, al netto delle imposte ed escluse le spese una tantum di attivazione ed eventuali spese accessorie.
- responsabilità del Cliente. In questa clausola rientrano nella fattispecie tutte le disconnessioni/rimozioni/ritardi nell'erogazione del servizio, atte ad interrompere o prevenire una violazione delle condizioni dell'uso accettabile del servizio

### 4 ACCESSO AL SERVER IN COLOCATION

Oltre alle operazioni di start-up del servizio di colocation, il Cliente può fisicamente accedere al proprio server durante l'orario lavorativo per 12 interventi annui.

Ulteriori accessi verranno addebitati al costo presente nel modulo contrattuale.

Per gli accessi richiesti fuori dell'orario di lavoro sarà addebitato un costo, che verrà indicato nel modulo contrattuale, proporzionale alla durata dell'intervento.

Vicenza, 1 gennaio 2017