

## 1. Oggetto e scopo del documento

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

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Aruba Business ed il Partner. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Aruba Business e Partner con le modalità previste all'art. 4 delle Condizioni generali di contratto Aruba Business Partner. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Partner e per ciascun Contratto.

## 2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore per ciascun Partner a decorrere dall'attivazione del Servizio Aruba Business Cloud di cui all'art. 2 delle Condizioni particolari di fornitura dei Servizi di Data Center e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce. Aruba Business 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, fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla pagina <https://business.aruba.it/termini-condizioni.aspx>. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Partner di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro trenta giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA. In caso di recesso da parte del Partner si applica la disciplina prevista dalle Condizioni.

## 3. SLA di funzionalità operativa

Aruba Business farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura e, contestualmente, l'osservanza del seguente parametro di funzionalità operativa "Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio":

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale ;
- lo spegnimento della Infrastruttura creata ed allocata dal Partner causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Partner, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.
- Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura.

- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba Business costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Partner, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

## 4. Manutenzione programmata

**4.1.** Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Aruba Business per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.

**4.2.** L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Aruba Business al Partner con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo pubblicazione sul sito <http://assistenza.arubabusiness.it>, via e-mail all'indirizzo indicato in fase di ordine e/o altro mezzo idoneo.

Aruba Business si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura del Partner.

## 5 Rilevamento guasti e/o anomalie

**5.1.** Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio saranno segnalate dal Partner aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina <http://assistenza.arubabusiness.it>; ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Aruba Business.

**5.2.** Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Partner al servizio assistenza Aruba Business 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;

**5.3.** Il monitoraggio da parte di Aruba Business viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365;

## 6. Indennizzi

**6.1.** Ai sensi del presente SLA Aruba Business riconosce al Partner, a titolo di indennizzo, la proroga della durata del Contratto di 1 (uno) giorno per ogni frazione

completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trenta giorni.

**6.2.** Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Partner deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Aruba Business aprendo un ticket sul sito assistenza.Aruba Business.it entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Gli indennizzi riconosciuti da Aruba Business saranno gestiti prorogando la durata del Contratto di tanti giorni quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo.

### **7. Limiti di applicabilità dello SLA**

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Partner non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Aruba Business di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Aruba Business (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 di Aruba Business per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità della struttura e/o dei server e dei dati e/o informazioni in essi contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Partner a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dei server del Partner imputabili a; a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi eseguiti dal Partner; b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti; c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Partner;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Partner ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento del server del Partner alla rete pubblica per volontà o per fatto del medesimo;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del server del Partner imputabili a guasti nella

rete internet esterna al perimetro di Aruba Business e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).