

SERVICE LEVEL AGREEMENT PER IL SERVIZIO DI HOSTING

1. Oggetto e scopo del documento

1.1 Il presente "Service Level Agreement" (in seguito "SLA") è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Megiston e Cliente con le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto (in seguito "Contratto"). Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

1.2 Obiettivo del presente SLA è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio di Hosting oggetto del Contratto (in seguito "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Megiston S.r.l. (in seguito Megiston) ed il Cliente.

2. Validità e durata dello SLA

2.1 Il presente SLA entra in vigore per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

2.2 Megiston si riserva la facoltà di modificare o sostituire il presente SLA prima del rinnovo del Contratto. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - vengono pubblicate al link <https://www.megiston.com/it/pagine/certificazioni> e comunicate al Cliente almeno un mese prima di ogni scadenza del Contratto. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di impedire il tacito rinnovo del Contratto comunicando la propria volontà secondo le modalità previste nel Contratto.

3. SLA di funzionalità operativa

3.1 Megiston farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura e, contestualmente, l'osservanza di un tempo di Uptime pari al 99,5%, su base mensile.

3.2 La completa inaccessibilità tramite rete internet per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo articolo 6 del presente SLA.

4. Rilevamento disservizi

4.1 Eventuali disservizi saranno segnalati dal Cliente tramite email all'indirizzo info@megiston.com; ai fini del riconoscimento del credito di cui al successivo articolo 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Megiston.

4.2 Il tempo complessivo di disservizio viene automaticamente calcolato dal sistema di monitoraggio di Megiston.

4.3 Il monitoraggio da parte di Megiston viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali disservizi dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza.

5. Manutenzione programmata

5.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da

Megiston, in via ordinaria e straordinaria, per mantenere la funzionalità del servizio stesso.

6. Indennizzo

6.1 Nel caso in cui la disponibilità del Servizio sia inferiore al 99,5%, il Cliente avrà diritto ad un credito, a titolo di indennizzo secondo i seguenti parametri:

Disponibilità del Servizio – Credito Percentuale
99,5% a 100% – 0%
98% a 99,8% – 10%
95% a 97,9% – 25%
90% a 94,9% – 50%
89,9% o inferiore – 100%

6.2 Il Cliente, per farsi riconoscere l'eventuale credito, dovrà rivolgere richiesta tramite email all'indirizzo info@megiston.com entro, e non oltre, 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio.

6.3 I crediti riconosciuti da Megiston saranno liquidati esclusivamente scalando il relativo importo dalla fattura successiva.

6. Limiti di applicabilità dello SLA

In presenza delle seguenti condizioni, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dal presente SLA:

- Manutenzione programmata, di cui all'articolo 4.
- Caso fortuito o cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Megiston di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Megiston (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, etc);
- Circostanze al di là del ragionevole controllo di Megiston (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: tempo di attesa per la propagazione dei DNS, tempo di attesa per la registrazione del nome a dominio/trasferimento)
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza atti ad evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del servizio. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine;
- Errori da parte del cliente (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: cancellazione accidentale, errato utilizzo, errata configurazione o comandi volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente)
- Anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- Inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Megiston e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: guasti o problemi).