

1 Abla.Net Service Level Agreement.  
2  
3 1. Oggetto e scopo del documento  
4  
5 Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in  
6 seguito per brevità "SLA") è quello di definire i  
7 parametri di riferimento per l'erogazione dei servizi di  
8 Data Center (in seguito per brevità "Servizio") e per il  
9 monitoraggio del livello di qualità effettivamente  
10 erogato.  
11  
12 Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole  
13 di interazione tra Abla.Net ed il Cliente. Il presente SLA  
14 è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra  
15 Abla.Net e Cliente con le modalità previste all'art. 1 delle  
16 Condizioni di Fornitura del Servizio. Il presente SLA si  
17 applica separatamente a ciascun Cliente e per  
18 ciascun Contratto.  
19  
20 2. Validità e durata dello SLA - modifiche o  
21 sostituzioni dello SLA  
22  
23 Il presente SLA entra in vigore per ciascun Cliente a  
24 decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e  
25 termina con la cessazione del Contratto cui si  
26 riferisce. Abla.Net si riserva la facoltà di modificarlo o  
27 sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in  
28 qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA  
29 ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente  
30 - entrano in vigore, fino alla prossima modifica o  
31 sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla  
32 pagina [http://www.Abla.Net.it/documenti/2013\\_06\\_17\\_AblaNet\\_SLA.pdf/](http://www.Abla.Net.it/documenti/2013_06_17_AblaNet_SLA.pdf/)  
33 In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di  
34 recedere dal Contratto con le modalità previste in  
35 Contratto entro trenta giorni dalla pubblicazione della  
36 modifica e/o dalla sostituzione dello SLA. In caso di  
37 recesso da parte del Cliente si applica la disciplina  
38 prevista all'art. 11 delle Condizioni di Fornitura del  
39 Servizio.  
40  
41 3. SLA di funzionalità operativa  
42  
43 Abla.Net farà ogni ragionevole sforzo per garantire la  
44 massima disponibilità dell'Infrastruttura e,  
45 contestualmente, l'osservanza del seguente  
46 parametro di funzionalità operativa "Risorse del Data  
47 Center attraverso il quale viene erogato il Servizio":  
48  
49 - Uptime del 100% su base annuale per alimentazione  
50 elettrica e/o climatizzazione ambientale ;  
51  
52 - lo spegnimento della Infrastruttura creata ed allocata  
53 dal Cliente causato dalla mancanza generalizzata  
54 dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione  
55 ambientale costituisce disservizio per il quale, in base  
56 alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di  
57 indennizzo, il credito determinato ai sensi del  
58 successivo art. 6 del presente SLA.  
59  
60 - Uptime del 99,90% su base annuale, di accessibilità  
61 tramite rete internet alla Infrastruttura.  
62  
63 - la completa inaccessibilità tramite rete internet alla  
64 Infrastruttura per un tempo complessivo superiore a  
65 quello determinato dal parametro di Uptime garantito  
66 da Abla.Net costituisce disservizio per il quale, in base  
67 alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di  
68 indennizzo, il credito determinato ai sensi del  
69 successivo art. 6 del presente SLA.  
70  
71 4. Manutenzione programmata  
72  
73 4.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene  
74 conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La  
75 manutenzione programmata riguarda le attività svolte  
76 regolarmente da Abla.Net per mantenere la funzionalità

77 delle risorse del Data Center attraverso il quale viene  
78 erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.  
79

80 4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione  
81 sarà comunicata da Abla.Net al Cliente con un preavviso  
82 minimo di 24 ore a mezzo pubblicazione sul sito  
83 <http://www.Abla.Net.it/documenti/interventi.htm/>, via e-mail all'indirizzo  
84 indicato in fase di ordine e/o altro mezzo idoneo.  
85

86 Abla.Net si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo  
87 per eseguire le attività di manutenzione programmata  
88 in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura del  
89 Cliente.  
90

91 5 Rilevamento guasti e/o anomalie  
92

93 5.1.Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data  
94 Center attraverso il quale viene erogato il Servizio  
95 saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul  
96 servizio assistenza alla pagina assistenza.Abla.Net.it; ai  
97 fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo  
98 art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto  
99 i disservizi confermati anche dal sistema di  
100 monitoraggio di Abla.Net.  
101

102 5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal  
103 Cliente al servizio assistenza Abla.Net 24 ore su 24.  
104 Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente  
105 inoltrata al supporto tecnico rispettando  
106 rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;  
107

108 5.3. Il monitoraggio da parte di Abla.Net viene effettuato  
109 tramite software specifici che rilevano ed indicano  
110 eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione  
111 in tempo reale al servizio assistenza operativo  
112 24/7/365;  
113

114 6. Indennizzi  
115

116 6.1. Ai sensi del presente SLA Abla.Net riconosce al  
117 cliente, a titolo di indennizzo, la proroga della durata  
118 del Contratto di 1 (uno) giorno per ogni frazione  
119 completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti  
120 previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di  
121 trenta giorni.  
122

123 6.2. Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente  
124 deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza  
125 Abla.Net aprendo un ticket sul sito assistenza.Abla.Net.it  
126 entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Gli  
127 indennizzi riconosciuti da Abla.Net saranno gestiti  
128 prorogando la durata del Contratto di tanti giorni  
129 quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo.  
130  
131

132 7. Limiti di applicabilità dello SLA  
133

134 Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle  
135 quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al  
136 Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:  
137

138 - cause di Forza Maggiore e cioè eventi che,  
139 oggettivamente, impediscano al personale di Abla.Net di  
140 intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a  
141 carico della stessa Abla.Net (in via meramente  
142 esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni  
143 con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali;  
144 guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni,  
145 tempeste, uragani etc);  
146

147 - interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad  
148 insindacabile giudizio di Abla.Net per evitare pericoli alla  
149 sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità della  
150 struttura e/o dei server e dei dati e/o informazioni in essi  
151 contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà  
152 comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata

153 all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con  
154 preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure  
155 contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o  
156 comunque non appena possibile;  
157  
158 - indisponibilità o blocchi dei server del Cliente imputabili a;  
159 a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri  
160 interventi eseguiti dal cliente; b) anomalie e  
161 malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti  
162 da terze parti; c) inadempimento o violazione del Contratto  
163 imputabile al Cliente;  
164  
165 - anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro  
166 mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad  
167 inadempimento o violazione del Contratto da parte del  
168 Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;  
169  
170 - mancato collegamento del server del Cliente alla rete  
171 pubblica per volontà o per fatto del medesimo;  
172  
173 - cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale,  
174 del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet  
175 esterna al perimetro di Abla.Net e comunque fuori dal suo  
176 controllo (in via meramente esemplificativa guasti o  
177 problemi).