

SLA SERVICE LEVEL AGREEMENT DEL FORNITORE SITEGROUND.it AL QUALE FARE RIFERIMENTO PER I CONTRATTI DI SERVIZIO DI HOSTING STIPULATI CON MARAMEO DESIGN IT

1. Oggetto e scopo del documento

1.1. 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 Marameo Design IT ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Marameo Design IT e Cliente con le modalità previste nelle Condizioni Generali di Contratto. Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni del 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. Marameo Design IT 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 www.marameo-design.it/sla. In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente 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 Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni Generali di Contratto.

3. SLA di funzionalità operativa

3.1. Marameo Design IT in collaborazione con il supporto tecnico di Siteground.it 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":

Garanzia Uptime

L'affidabile servizio di hosting concesso da SiteGround è sostenuto da un Accordo sul livello del servizio (ALS) leader nel settore. Garantiamo l'uptime della rete per il 99.9% del tempo nel corso dei 12 mesi, a partire dalla data dell'ordine del proprio account. Qualora non fosse possibile, invieremo all'utente una comunicazione via mail e compenseremo automaticamente l'account secondo quanto segue:

- Uptime 100% - 99.9%: Nessuna compensazione
- Uptime 99.9% - 99.00%: 1 mese di hosting gratuito
- Un mese aggiuntivo di hosting gratuito per ogni 1% di uptime perso al di sotto del 99.00%
- La compensazione è limitata alla durata del proprio Mandato e non potrà superare i dodici mesi.
- Tempo di inattività giustificato
- I seguenti eventi non verranno considerati nel calcolo dell'uptime:
 - Manutenzioni programmate;
 - Manutenzioni di emergenza, malfunzionamento hardware e software risolto entro un'ora;

- Attacco di tipo Distributed denial of service (DDOS), di hacker ed altri eventi simili;
- Inattività causata dall'utente, da una sua configurazione o di utilizzo, da parte sua, di applicazioni di terze parti;
- Inattività dovuta al raggiungimento della soglia massima di allocazione delle risorse prevista dal proprio piano;
- Inattività dovuta a una violazione dei presenti TdS effettuata dall'utente;
- Inattività durante le operazioni di assistenza tecnica richieste tramite ticket; o
- Forza maggiore.

Il nostro calcolo sulla disponibilità della rete si basa su dati interni. Non accetteremo report di Terze Parti come prova di diritto a un credito in base al presente ALS.

Entro i limiti massimi consentiti dalle leggi nazionali e senza violare i diritti dell'utente in veste di consumatore, il presente ALS rappresenta il solo e unico rimedio all'inattività e al malfunzionamento di qualunque rete, software, hardware o Apparecchiatura.