

## 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 del servizio Aruba Business Cloud (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 a tempo indeterminato per ciascun Partner a decorrere dall'attivazione del Servizio Aruba Business Cloud di cui all'art. 2 delle Condizioni particolari di fornitura del Servizio Aruba Business Cloud 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, sempre a tempo indeterminato ovvero 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

**3.1** Aruba Business farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

A) 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 virtuale 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 virtuale creata ed allocata dal Partner.

- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner 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.

B) Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner

- Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;

- il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba Business - causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici 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.

**3.2** Qualora il Partner abbia acquistato, tramite il Pannello, il Servizio denominato "Cloud Server SMART" Aruba Business farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

A) 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 virtuale 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 99,8% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner.

- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner per

## Service Level Agreement

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.

B) Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner

- Uptime del 99,8% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;

- il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba Business - causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici 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 e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; 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 e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Aruba Business si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale 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 ovvero ai nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner 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. Crediti

5% della spesa complessiva generata - nei trenta giorni precedenti al disservizio ovvero nella mensilità precedente quella impattata dal disservizio nel caso in cui il Partner abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, "Cloud Server SMART") - dalla parte di infrastruttura virtuale da esso interessata .

**6.2.** Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Partner deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Aruba Business aprendo un ticket sul sito <http://assistenza.arubabusiness.it> entro 10 giorni dalla fine del disservizio. I crediti riconosciuti da Aruba Business saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo sul Pannello di Gestione.

**6.3.** Fermo quanto sopra resta in ogni caso inteso che durante il periodo di sua inattività il Servizio non genera spesa pertanto per tale periodo dalla Ricarica non sarà detratto il corrispondente importo previsto nel Listino prezzi per ciascuna delle risorse create ed allocate dal Partner nell'Infrastruttura virtuale; l'eventuale importo detratto per errore sarà rimborsato da Aruba Business attraverso il Pannello di Gestione.

**6.4** Il Partner prende atto ed accetta che qualora il medesimo abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, "Cloud Server SMART"), nessun rimborso sarà dovuto da Aruba Business per il periodo di inattività del Servizio stesso se non il credito di cui al precedente comma 6.1.

### 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;

## Service Level Agreement

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 dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Partner e dei dati e/o informazioni in essa 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 dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Partner imputabili a; a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente 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 della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Partner;

- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal 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).