

## Service Level Agreement (SLA) e Penali

È definita *Service Level Agreement* ("SLA") la metrica di Servizio che Aruba Pec si impegna a rispettare nei confronti del Cliente.

Obiettivo dello SLA è misurare il livello di qualità del Servizio erogato. Tale obiettivo viene perseguito attraverso la definizione del livello qualitativo standard garantito per l'erogazione del Servizio a cui vengono associati parametri oggettivi atti a monitorarne il rispetto, quali *Key Performance Indicators* ("KPI") e algoritmi di calcolo per la misurazione degli stessi.

Gli SLA possono essere distinti in 4 categorie principali:

- SLA di disponibilità del Servizio;
- SLA di reattività ad un *input*;
- SLA di rispetto dei tempi di reportistica;
- SLA di performance.

Le disposizioni contenute nel presente Allegato si applicano esclusivamente ai livelli del Servizio espressamente identificati come SLA nell'Allegato Tecnico o nell'apposita sezione della relativa Scheda Prodotto.

I KPI associati ai SLA sono continuamente monitorati da parte di Aruba Pec, attraverso strumenti e software dedicati. In nessun caso saranno prese in considerazione misurazioni dei KPI operate attraverso strumenti diversi dai sistemi predisposti da Aruba Pec.

In caso di mancato raggiungimento di uno o più SLA, in accordo a quanto previsto nelle Condizioni Generali di Contratto ed entro i limiti ivi previsti, Aruba Pec si impegna a riconoscere al Cliente un indennizzo a titolo di penale, fatto salvo il caso in cui il mancato raggiungimento dello SLA dipenda da:

- cause di forza maggiore;
- fatto del Cliente o di terza parte allo stesso riconducibile, indipendentemente dal fatto che lo stesso costituisca inadempimento o violazione contrattuale (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: errato utilizzo del Servizio, errata configurazione o esecuzione, anche involontaria, di comandi atti a cagionare l'irraggiungibilità, l'interruzione o il malfunzionamento del Servizio, inadempimento o violazione del Contratto, etc.);
- volumi di Servizio che eccedano i limiti previsti;
- difetto di uno o più componenti software (ad es. bug) installati e/o comunque nella sfera di responsabilità del Cliente o di terza parte allo stesso riconducibile;
- mancata esecuzione di un intervento di manutenzione ordinaria o straordinaria, in tutti i casi in cui l'esecuzione dello stesso sia già stata proposta da Aruba Pec ma differita su richiesta del Cliente, ed il mancato raggiungimento del SLA sia dovuto ad un evento occorso nel periodo di differimento che l'intervento di manutenzione avrebbe evitato;
- circostanze al di là del ragionevole controllo di Aruba Pec (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: guasti nella rete internet esterna al perimetro di Aruba);
- attacchi di hacker o Denial of Service volti a danneggiare il Servizio o altri servizi erogati da Aruba Pec e oggetto di denuncia all'autorità competente;
- guasti non dimostrabili, comunicati dal cliente ma non riscontrati da Aruba Pec.

Si sottolinea che, ai fini della misurazione dei KPI per la verifica del raggiungimento dello SLA, non saranno conteggiati i tempi relativi agli interventi di manutenzione programmata, così come definiti nelle Condizioni Generali del Contratto.

Al fine di verificare il rispetto degli SLA da parte di Aruba Pec, il Cliente può richiedere, con periodicità pari al periodo di riferimento previsto per la quantificazione delle penali, un report riepilogativo dei dati relativi al monitoraggio dei KPI di proprio interesse relativi allo SLA del servizio. La richiesta deve pervenire ad Aruba Pec, attraverso il sistema di trouble ticketing, entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo al termine del periodo di riferimento per la quantificazione delle penali. Aruba Pec consegnerà il report al cliente entro 10 giorni lavorativi.

Entro 10 giorni lavorativi dal ricevimento del report, il Cliente deve notificare eventuali presunti casi di superamento dello SLA ad Aruba Pec tramite il sistema di trouble ticketing. Trascorso il suddetto termine il Cliente non avrà più diritto a richiedere il pagamento delle penali eventualmente dovute.

A seguito della notifica, Aruba Pec provvederà ad analizzare i dati in proprio possesso per valutare la fondatezza di quanto oggetto di contestazione, l'effettivo mancato raggiungimento di uno o più SLA e l'eventuale presenza di una delle condizioni di non applicazione delle penali ad esso associate. All'esito delle proprie valutazioni, Aruba Pec comunicherà al Cliente la propria intenzione di accogliere o rigettare la contestazione.

Aruba Pec dovrà accogliere la richiesta del Cliente in ogni caso in cui non sia in grado di fornire prova del rispetto dello SLA oggetto di contestazione o della sussistenza di una delle condizioni di non applicazione delle penali.

L'importo dell'indennizzo riconosciuto a titolo di penale sarà calcolato sulla base delle regole esposte nelle tabelle che seguono.

## Modelli di calcolo delle penali relative agli SLA

### Penali relative allo SLA di disponibilità del servizio

Classe di appartenenza SLA	Penale	Importo massimo di indennizzo
Uptime > 99,8%	2% del canone del periodo di riferimento relativo allo specifico servizio impattato per ogni ora (o parte di essi) di eccedenza (eccedenza = indisponibilità complessiva del servizio nel periodo di riferimento dopo il superamento dello SLA).	50% del canone del periodo di riferimento relativo allo specifico servizio impattato.
Uptime ≤ 99,8%	0,5% del canone del periodo di riferimento relativo allo specifico servizio impattato per ogni ora (o parte di essi) di eccedenza (eccedenza = indisponibilità complessiva del servizio nel periodo di riferimento dopo il superamento dello SLA)	30% del canone del periodo di riferimento relativo allo specifico servizio impattato

Il periodo di riferimento per la quantificazione delle penali si intende mensile, ove non diversamente specificato nell'Allegato Tecnico, se presente, o nella Scheda Prodotto.

Resta inteso che nel caso in cui i corrispettivi del Servizio siano definiti su base annuale, la penale sarà quantificata sul valore del canone annuale ripartito uniformemente su 12 mensilità.

La "classe di appartenenza SLA" corrisponde allo SLA del servizio come riportato nell'Allegato Tecnico, se presente, o nella Scheda Prodotto e si intende calcolato su base annuale, salvo che sia diversamente indicato nel medesimo Allegato Tecnico, se presente, o nella Scheda Prodotto.

Lo SLA di servizio annuale viene conteggiato a partire dalla data del collaudo o del rilascio in produzione del servizio. Nel caso di contratti di durata inferiore a 12 mesi con tacito rinnovo, viene preso come data d'inizio il giorno della prima attivazione. Il conteggio del tempo di indisponibilità si azzerà dopo 12 mesi.

## Penali relative allo SLA di reattività ad un *input*

Classe di appartenenza SLA	Penale	Importo massimo di indennizzo
Assistenza Small Enterprise / Enterprise	50€ per ogni ticket aggiuntivo in violazione dello SLA rispetto alla soglia di tolleranza pari al 10% dei ticket gestiti nel periodo di riferimento	1.000€ nel periodo di riferimento. L'importo si intende cumulativo per tutte le penali applicate a seguito di violazioni riscontrate a qualsivoglia SLA previsto per la classe di appartenenza.
Assistenza Enterprise Plus / Premium	1% del canone del periodo di riferimento relativo allo specifico servizio di Assistenza Premium o Enterprise Plus, se esplicitamente quotato, oppure 100€ per ogni ticket aggiuntivo in violazione dello SLA rispetto alla soglia di tolleranza pari al 10% dei ticket gestiti nel periodo di riferimento	50% del canone del periodo di riferimento relativo allo specifico servizio di Assistenza Premium o Enterprise Plus, se esplicitamente quotato, oppure di 2.000€ nel periodo di riferimento. L'importo si intende cumulativo per tutte le penali applicate a seguito di violazioni riscontrate a qualsivoglia SLA previsto per la classe di appartenenza.

Il periodo di riferimento, ove non diversamente specificato, si intende trimestrale.

Si sottolinea che, ai fini della misurazione dei KPI per la verifica del raggiungimento del SLA, non saranno conteggiati i tempi di attesa relativi ad attività in carico al Cliente.

Si specifica che l'indennizzo a titolo di penale sarà dovuto esclusivamente nel caso in cui il servizio sia attivato per un periodo non inferiore ad un trimestre e siano gestiti un numero di almeno 10 ticket nel periodo di riferimento.

## Penali relative allo SLA di rispetto dei tempi di reportistica

Classe di appartenenza SLA	Penale	Importo massimo di indennizzo
Report Assistenza Small/Enterprise	100€ di ritardo per ogni intervallo completo di 10 giorni lavorativi eccedenti la data prevista	500€ nel periodo di riferimento
Report Assistenza Enterprise Plus/Premium	50€ di ritardo per ogni giorno lavorativo eccedente la data prevista	500€ nel periodo di riferimento

Il periodo di riferimento, ove non diversamente specificato, si intende trimestrale.

Si sottolinea che, ai fini della misurazione dei KPI per la verifica del raggiungimento del SLA, non saranno conteggiati i tempi di attesa relativi ad attività in carico al Cliente o a terze parti responsabili di fornire le informazioni necessarie.

## Penali relative allo SLA di performance

Classe di appartenenza SLA	Penale	Importo massimo di indennizzo
Performance	100€ per ogni ora completa in cui lo standard di performance non è stato rispettato	10% del canone del periodo di riferimento relativo al servizio interessato dal mancato rispetto delle performance contrattualizzate

Il periodo di riferimento, ove non diversamente specificato, si intende trimestrale.