



kiteblue
business on cloud

Service Level Agreement

Accordo sul Livello del Servizio (SLA)

Disposizioni di carattere generale

La fornitura del Servizio Cloud Kiteblue è disciplinata dal contratto (in seguito per brevità "Contratto") che si perfeziona tra la società Kiteblue s.r.l. con sede legale in Cittadella (PD), via Isonzo 2, P.I. 04689400283 (in seguito per brevità "Kiteblue" o "Fornitore") e la persona, fisica o giuridica, ovvero l'ente, pubblico o privato, ovvero l'associazione, individuata/o come cliente nella Richiesta di Attivazione (in seguito per brevità "Cliente"), congiuntamente definite "Parti". Il Contratto è costituito dalle presenti condizioni di fornitura (in seguito per brevità "Condizioni") e dagli altri documenti appresso indicati, che ne formano tutti, ad ogni effetto di legge, parte integrante e sostanziale.

Oggetto e scopo del presente documento

Il presente documento, il "Service Level Agreement" che in seguito verrà nominato SLA per brevità, ha come obiettivo quello di definire i Servizi Cloud erogati da Kiteblue, in particolare i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio.

Questo documento sancisce le regole di interazione tra Kiteblue ed il Cliente e si applicherà a ciascun Cliente e per ciascun contratto.

1) Validità e durata dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dalla data di inizio del contratto e termina con la cessazione del contratto a cui si riferisce. Kiteblue si riserva la facoltà di modificare lo SLA più volte nel corso del contratto e comunque in qualsiasi momento previa comunicazione tramite e-mail al contatto comunicato dal Cliente al momento della compilazione del contratto. Ogni nuovo SLA entra in vigore con le stesse modalità sopracitate e sarà pubblicato nel sito www.kiteblue.it nella sezione dedicata. Quando il Cliente riceve la proposta di modifica unilaterale del contratto avrà la possibilità, entro 3 giorni dalla data di ricezione del messaggio, di accettare le modifiche apportate, oppure rifiutare la proposta quindi recedere lo stesso senza alcun onere o penale.

In questo secondo caso, nello specifico il Cliente chiede di recedere il Contratto stipulato con Kiteblue causa la non accettazione della proposta di cambiamento unilaterale del contratto, il Cliente sarà tenuto a comunicare la propria scelta a Kiteblue nei tempi stabiliti e in forma scritta: raccomandata, fax o pec.

2) SLA di funzionalità operativa

2.1 Kiteblue compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura virtuale.

2.2 I server di Kiteblue sono allocati all'interno del Data Center di proprietà di MC-link sito a Trento in via Fersina 23.

La banda di accesso ad Internet che garantisce MC-link è di tipo flat dedicata con caratteristiche di garanzia di banda 99,5% e garanzia di continuità del servizio 99,5% su base annua.

3) Manutenzione programmata

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini della garanzia della continuità del servizio. La manutenzione programmata potrà essere sia ordinaria che straordinaria e servirà per mantenere le funzionalità dell'intera infrastruttura (parte fisica e parte virtuale). La manutenzione potrà riguardare Kiteblue oppure MC-link. La manutenzione programmata sarà comunicata da Kiteblue al Cliente per mezzo e-mail con un preavviso minimo di 3 giorni; la comunicazione indicherà anche le previsioni delle tempistiche per il ripristino alla normale attività. Kiteblue si impegna comunque a compiere ogni ragionevole sforzo per effettuare le attività di manutenzione programmata in orari di minore impatto per il Cliente, quindi al di fuori della fascia oraria 08.00-18.00; questo non significa che Kiteblue sarà obbligata a seguire questi orari.

Nel caso in cui gli interventi di manutenzione dovessero comportare l'interruzione dei servizi per un periodo consecutivo inferiore a 30 minuti, Kiteblue non sarà obbligata a comunicare per iscritto al Cliente il blocco del sistema.

4) Guasti e/o anomalie

4.1 Eventuali guasti o anomalie riguardanti i Servizi Cloud erogati da Kiteblue saranno segnalati dal Cliente tramite comunicazione scritta (mezzo: raccomandata, fax o posta elettronica), a seguito della comunicazione potranno essere richiesti i risarcimenti come riconosciuti nei punti 4.1.1 e 4.1.2 del presente contratto e comunque non potranno essere chieste somme maggiori del canone mensile come indicato nella "Tabella A" del "Contratto Servizi Cloud". Il guasto comunicato deve essere effettivamente riscontrato da Kiteblue affinché il Cliente possa richiedere il risarcimento come riportato nei punti 4.1.1 e 4.1.2 del presente documento.

4.1.1 Eventuali guasti o anomalie che comportino il blocco del Servizio Cloud, quindi l'impossibilità dell'utilizzo da parte del Cliente (segnalati dal Cliente e confermati da Kiteblue) consentono al Cliente il diritto di avere, a titolo di indennizzo, uno sconto pari al 5% della somma versata per il mese solare in essere del disservizio (somma solo del Servizio Cloud, non sono interessate le linee MC-link) per ogni frazione completa da 30 minuti di disservizio (esempio: in caso di 2h consecutive di blocco il Cliente avrà la possibilità di avere il 20% di sconto sull'importo mensile corrisposto). L'indennizzo massimo previsto è il 100% della suddetta

somma, non sono previsti e non potranno essere richiesti qualsiasi danno diretto o indiretto o mancato guadagno, neppure interessi e/o altri oneri.

4.1.2 Il Cliente, per usufruire dell'indennizzo, dovrà comunicare a Kiteblue la sua richiesta entro 10 giorni dalla fine del disservizio. L'indennizzo verrà corrisposto al Cliente esclusivamente come sottrazione dell'importo nel mese successivo. Qualora il Cliente abbia pagato anticipatamente più mesi l'indennizzo gli verrà corrisposto sotto forma di pagamento entro 20 giorni dall'avvenuta richiesta.

5) Limiti di applicabilità dello SLA

Di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali al Cliente non è dovuto alcun indennizzo previsto nello SLA, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi:

- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Kiteblue per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente 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;
- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Kiteblue di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Kiteblue (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, ecc.);
- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente 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 difetto del Cliente;
- cause imputabili a guasti della rete internet esterna a Kiteblue o comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata dal Cliente imputabili a:
 - a) errato utilizzo e/o errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
 - b) anomalie e malfunzionamenti dei software/applicativi installati dal cliente e/o forniti da terze parti;
 - c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente.