

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

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 Info-Bit (in seguito per brevità "Servizio").

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Info-Bit ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Info-Bit e Cliente.

Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente 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 Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Info-Bit 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 successiva modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla pagina <https://bit.ly/3rRdaU8>

In tale ipotesi, tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità e i termini previsti in nel Contratto stesso.

Eventuali variazioni dello SLA saranno comunicate al Cliente via mail ai recapiti da questi forniti.

3. DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI CLOUD

3.1. Info-Bit farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei servizi in cloud forniti al Cliente (inclusi, a titolo esemplificativo, software forniti in modalità SAAS, servizi di hosting online, ecc.) e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri: Uptime del 98% su base annuale.

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 Info-Bit per mantenere la funzionalità dei servizi cloud; la manutenzione può essere ordinaria e straordinaria.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Info-Bit al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Info-Bit si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per il servizio al Cliente.

5. SUPPORTO AL CLIENTE

5.1 Il servizio di supporto (per assistenza tecnica, attivazioni della garanzia, richieste di interventi di qualsivoglia natura previsti dal contratto con il Cliente) è attivo dal lunedì al venerdì (escluse le festività nazionali) nelle fasce orarie 8:30-12:30 e 14:30-18:30.

5.2. Eventuali richieste di supporto potranno essere inviate dal Cliente a Info-Bit aprendo un ticket sul servizio assistenza <https://www.info-bit.com/ticket-di-assistenza/> oppure via mail all'indirizzo supporto@info-bit.com.

5.3 Le richieste via ticket e via mail possono essere inviate 24 ore su 24, e saranno prese in carico entro 4 ore decorrenti dal primo momento utile in cui è attivo il servizio di supporto.

5.4 I Clienti potranno inoltre contattare Info-Bit informalmente, via telefono, negli orari in cui è attivo il servizio di supporto; tuttavia ai fini del rispetto del presente SLA sarà onere del Cliente aprire una richiesta formale di assistenza via email o ticket.

6. LIMITI DI APPLICABILITÀ DELLO SLA

Di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, non è valido il presente SLA con riferimento ai servizi cloud:

- Cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano a Info-Bit di intervenire per eseguire le attività previste dal Contratto (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.).
- Interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Info-Bit per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura cloud usata per l'erogazione dei servizi e/o informazioni in essa contenute. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica da questi comunicato, 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 cloud imputabili a:
 - a) Errato utilizzo o operazioni errate volontariamente o involontariamente eseguite dal cliente.
 - b) Anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti.
 - c) Inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente.
- Cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dei servizi cloud imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Info-Bit e comunque fuori dal suo controllo.