

# SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

*Allegato Tecnico alle Condizioni Generali di Servizio (CGS)*

## Indice generale

1. Descrizione dei Servizi e Modalità di Gestione.....	1
2. Garanzie di Disponibilità (Uptime).....	2
3. Gestione Backup e Tempi di Ripristino (RTO).....	3
4. Assistenza Tecnica e Tempi di Intervento.....	4
5. Limiti di Banda e Traffico.....	4
6. Gestione dei Log e Data Retention.....	5
7. Acceptable Use Policy (Aup) e Utilizzo delle Risorse.....	5
8. Protezione della Reputazione IP.....	6

Il presente **Service Level Agreement** (SLA) disciplina le specifiche tecniche, i livelli di disponibilità garantiti e i tempi di intervento relativi ai Servizi offerti da Servereasy S.r.l. Questo documento costituisce parte integrante e sostanziale delle **Condizioni Generali di Servizio (CGS)** pubblicate sul Sito Web.

## 1. Descrizione dei Servizi e Modalità di Gestione

I Servizi infrastrutturali offerti si dividono nelle seguenti tipologie:

- **VPS (Virtual Private Server):** piattaforma in cui il Cliente viene ospitato in modalità virtuale condivisa su un nodo hypervisor gestito da Servereasy.
- **Server Dedicato:** macchina fisica dedicata in via esclusiva all'utilizzo del Cliente.
- **Virtual Datacenter (Private Cloud):** infrastruttura cloud privata e customizzata, progettata nativamente in Alta Affidabilità (High Availability - HA) per garantire la massima continuità operativa.
- **Housing / Colocation:** ospitalità e installazione di server di proprietà del Cliente all'interno del Datacenter proprietario di Servereasy (sito in Settimo Milanese), con possibilità di allocazione dal singolo server all'affitto di interi armadi rack 42U.
- **IP Transit:** servizio di puro transito IP su rete proprietaria, senza assegnazione di indirizzi IP al Cliente.

- **DDoS Protection:** sistema di mitigazione proprietario (*in-house*) applicabile trasversalmente a tutti i Servizi, incluso l'IP Transit.

I Servizi di cui sopra possono essere erogati con due differenti livelli di gestione:

- **UNMANAGED (Non Gestito):** Servereasy fornisce esclusivamente l'hardware, la connettività e l'infrastruttura di base. L'assistenza inclusa è limitata al "Primo Livello". L'amministrazione del sistema operativo, l'aggiornamento software (*patching*) e la sicurezza logica sono a carico esclusivo del Cliente, il quale dispone dei permessi di amministratore (root/Administrator).
- **MANAGED (Gestito):** Servereasy si occupa dell'amministrazione sistemistica completa del server (sistema operativo, aggiornamenti di sicurezza, monitoraggio base). Per garantire la stabilità e la sicurezza dell'ambiente, non è previsto l'accesso root/amministratore da parte del Cliente. L'assistenza non copre la gestione di software di terze parti o applicativi specifici (es. CRM, CMS custom).

**1.1 Tracciamento Asset e Audit.** Ai fini di trasparenza e in conformità agli standard di sicurezza (ISO 27001), Servereasy gestisce e traccia la topologia di rete, l'allocazione IP e gli asset hardware tramite piattaforma IPAM/DCIM dedicata (Netbox). I log e i report di tale archivio possono essere resi accessibili al Cliente, su formale richiesta, in caso di Audit di sicurezza documentato ai sensi del DPA.

## 2. Garanzie di Disponibilità (Uptime)

**2.1 Obiettivo di Servizio Standard.** Servereasy garantisce una disponibilità dell'infrastruttura (Uptime), intesa come raggiungibilità del nodo di rete o alimentazione del server fisico, pari al **99,8% su base mensile per tutti i Servizi**.

**2.1.1 Condizioni Personalizzate e Migliorative.** Resta inteso che per progetti speciali, infrastrutture dedicate, soluzioni di Private Cloud o architetture customizzate, le Parti potranno concordare per iscritto, all'interno dell'Offerta Commerciale o in appositi allegati tecnici dedicati, condizioni di SLA migliorative e interamente personalizzate.

**2.2 Calcolo e Rimborsi.** Qualora l'effettiva disponibilità scenda al di sotto della soglia del 99,8% (o della diversa soglia migliorativa eventualmente pattuita tra le Parti ai sensi dell'Art. 2.1.1), il Cliente avrà diritto a richiedere un rimborso proporzionale al tempo di effettiva non disponibilità. Il **rimborso massimo erogabile (Cap)** non potrà in alcun caso superare il 100% del canone mensile del Servizio interessato nel mese solare di riferimento.

**2.3 Esclusioni dallo SLA.** Non concorrono al calcolo del tempo di disservizio (e non danno diritto a rimborsi) le interruzioni causate da:

- Manutenzioni programmate o di urgenza comunicate con almeno 24 ore di preavviso.
- Attacchi DDoS (Distributed Denial of Service) diretti verso l'infrastruttura o il Cliente. **Fatto salvo** il caso in cui il Cliente abbia esplicitamente sottoscritto il servizio "DDoS Protection", nel qual caso i disservizi saranno computati qualora l'attacco non venga mitigato pur rientrando nei limiti volumetrici definiti per tale servizio.
- Malfunzionamenti dei Carrier BGP (fornitori di connettività a monte) o problematiche di routing esterne alla rete Servereasy.
- Errori di configurazione, manovre errate causate dal Cliente o cause di forza maggiore.

### 3. Gestione Backup e Tempi di Ripristino (RTO)

**3.1 Free Automated Backups (esclusività VPS).** A parziale deroga dell'onere esclusivo di backup a carico del Cliente per i sistemi Unmanaged, Servereasy fornisce un servizio gratuito e automatizzato di copie di sicurezza esclusivamente per i servizi VPS, volto a massimizzare la continuità operativa (Business Continuity). Tale servizio prevede l'esecuzione di backup giornalieri con una retention policy di 7 (sette) giorni, salvati su sistemi e server di backup dedicati dotati di storage replicato e protetti da crittografia a riposo (Data at Rest).

**3.2 Limiti Fisici (Disaster Recovery).** Il Cliente prende atto e accetta che server di backup dedicati di cui al punto precedente risiedono all'interno del medesimo perimetro fisico del Datacenter primario (sito in Settimo Milanese), sebbene in armadi rack separati rispetto ai server in produzione. Conseguentemente, tali backup non garantiscono l'incolumità dei dati in caso di evento catastrofico totale del sito (es. incendio esteso). La replica dei backup in un Datacenter secondario o esterno è garantita esclusivamente ai Clienti che ne facciano espressa richiesta stipulando l'apposito servizio aggiuntivo di Disaster Recovery.

**3.3 Recovery Time Objective (RTO).** Servereasy si impegna a ripristinare la funzionalità dell'infrastruttura hardware o dell'hypervisor in caso di guasto isolato entro il tempo massimo di 24 (ventiquattro) ore.

- a) **Decorrenza:** tale termine decorre esclusivamente dal momento dell'apertura, da parte del Cliente, di un ticket di assistenza tecnica all'interno del Pannello Autenticato, avente ad oggetto un guasto bloccante e non imputabile a configurazioni del Cliente stesso.
- b) **Penali per mancato rispetto:** qualora Servereasy non riesca a rispettare l'RTO di 24 ore, il Cliente avrà diritto a richiedere un credito d'assistenza o un rimborso pari al 10% del canone mensile del servizio impattato per ogni ora di ritardo ulteriore, fermo restando il limite massimo di rimborso (Cap) stabilito all'Art. 2.2 dello SLA (pari al 100% del canone

mensile). L'erogazione di tale rimborso esclude qualsiasi altra pretesa risarcitoria o indennitaria del Cliente per l'indisponibilità del servizio.

- In caso di evento catastrofico che renda inagibile l'intero Datacenter o parte sostanziale di esso, l'RTO non è definibile né garantito (causa di forza maggiore), fatta eccezione per i Clienti dotati di servizi di Disaster Recovery Geografico preventivamente contrattualizzati, ai quali si applicheranno le tempistiche dedicate e concordate a progetto.

## 4. Assistenza Tecnica e Tempi di Intervento

**4.1 Canali Ufficiali:** il supporto tecnico è erogato in via principale ed esclusiva attraverso il sistema di Trouble Ticketing interno all'Area Clienti autenticata o, in subordine, tramite l'indirizzo email [info@serveeasy.it](mailto:info@serveeasy.it). L'utilizzo del canale di Ticketing è necessario per garantire la corretta identificazione informatica del richiedente (in conformità alle policy ISO 27001) e il tracciamento inalterabile delle operazioni. Il canale telefonico generale è riservato esclusivamente a informazioni commerciali o amministrative. L'accesso a linee telefoniche dedicate per il supporto sistemistico d'urgenza è consentito unicamente ai Clienti che abbiano sottoscritto i pacchetti opzionali di "Assistenza H24" o per le infrastrutture customizzate che lo prevedano esplicitamente nell'Offerta Commerciale.

**4.2 Tempi di Reazione (SLA Base):** Servereasy garantisce una presa in carico delle richieste di assistenza con tempi di reazione pari a **4 (quattro) ore lavorative**, calcolate nei giorni feriali (dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 17:00).

**4.3 Assistenza H24 (Opzionale):** qualora il Cliente sottoscriva lo specifico pacchetto "Assistenza H24", avrà a disposizione un canale privilegiato senza limiti di orario, inclusi notturni e festivi.

**4.4 Interventi a Pagamento:** le operazioni non coperte dall'assistenza base o dal contratto Managed (es. installazione applicativi, configurazioni custom, ripristino da danni causati dal cliente) sono considerate attività straordinarie. Tali interventi saranno fatturati a un costo orario di **Euro 100,00 + IVA** (fatturazione minima per ogni 60 minuti avviati), previa accettazione del Cliente.

## 5. Limiti di Banda e Traffico

**5.1 Gestione delle Risorse:** la quantità di banda passante e il traffico mensile inclusi sono definiti nella specifica "Offerta Commerciale" sottoscritta tramite il Modulo d'Ordine, e comunque rinvenibili sul Sito Web. In caso di superamento delle soglie previste su base mensile, Servereasy applicherà un limitatore automatico (*Traffic Shaping*), riducendo la banda disponibile a **10 Mbps** fino al rinnovo del mese solare successivo.

## 6. Gestione dei Log e Data Retention

**6.1 Obblighi per i Servizi Unmanaged.** Poiché nei servizi forniti in modalità Unmanaged il Cliente detiene i privilegi di amministratore esclusivo (*Root/Administrator*) del proprio ambiente virtualizzato o fisico, ricade su quest'ultimo l'esclusivo onere legale e tecnico di provvedere alla corretta configurazione, archiviazione e conservazione a norma di legge dei dati di traffico telematico (*log*) generati dagli applicativi e dai servizi ospitati (es. log di accesso HTTP/HTTPS, log server di posta, database, ecc.), in rigorosa ottemperanza agli obblighi previsti dall'Art. 132 del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) e successive modifiche.

**6.2 Delimitazione tecnica di Servereasy.** Servereasy, in qualità di fornitore dell'infrastruttura di base, non ha né l'autorizzazione né l'accesso tecnico per estrarre, consultare o conservare i dati interni alla macchina del Cliente. Pertanto, Servereasy conserverà esclusivamente i log infrastrutturali di propria stretta competenza (es. log di assegnazione dell'indirizzo IP pubblico, log di routing e accessi all'Area Clienti), sollevandosi da qualsiasi responsabilità civile, penale o amministrativa per la mancata conservazione dei log applicativi di stretta competenza del Cliente.

## 7. Acceptable Use Policy (Aup) e Utilizzo delle Risorse

**7.1 Attività Vietate.** Oltre a quanto previsto dalle CGS in merito all'uso lecito, è severamente vietato utilizzare l'infrastruttura di Servereasy (VPS, Server Dedicati o Housing) per le seguenti attività tecniche: invio di SPAM o posta massiva non richiesta, attività di Spoofing, Port Scanning, Sniffing, generazione di attacchi DoS/DDoS (in partenza dalla rete Servereasy verso l'esterno), nonché ospitare servizi IRC, Botnet, Proxy aperti o nodi di uscita della rete Tor senza previa autorizzazione scritta di Servereasy.

**7.2 Divieto di Mining.** Al fine di preservare l'integrità dell'hardware e le prestazioni dei nodi condivisi, è fatto assoluto divieto di utilizzare le risorse CPU/GPU dei servizi VPS per attività di mining di criptovalute. Tale attività è tollerata esclusivamente sui Server Dedicati venduti esplicitamente per tale scopo e concordati con l'amministrazione.

**7.3 Fair Use del Traffico.** Laddove l'Offerta Commerciale preveda traffico dati "illimitato", tale dicitura è soggetta a una politica di "Fair Use" (Uso Corretto). Qualora il consumo del Cliente ecceda in modo anomalo la media di utilizzo tipica per il servizio acquistato, rischiando di compromettere le prestazioni della rete condivisa, Servereasy si riserva il diritto di limitare temporaneamente la banda passante (*Traffic Shaping*) o di richiedere al Cliente il passaggio a un piano superiore o a un collegamento dedicato.

## 8. Protezione della Reputazione IP

**8.1 Custodia dell'IP.** Il Cliente è l'esclusivo custode della reputazione dell'indirizzo IP (o delle subnet) assegnato al suo Servizio.

**8.2 Inserimento in Blacklist.** In caso di inserimento dell'IP in blacklist pubbliche (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: Spamhaus, Barracuda, SORBS) causato dall'invio di SPAM, dalla presenza di malware o da configurazioni errate (es. Open Relay) sui sistemi gestiti dal Cliente, Servereasy si riserva il diritto di sospendere cautelativamente il Servizio per proteggere l'integrità dell'intera rete aziendale (Autonomous System).

**8.3 Cleaning Fee e Riattivazione.** La riattivazione del Servizio o la sostituzione dell'indirizzo IP compromesso sarà subordinata all'effettiva rimozione della causa del problema da parte del Cliente e al pagamento di un costo amministrativo di gestione pratica (*Cleaning Fee*), il cui importo è specificato sul sito web. Servereasy si riserva la facoltà di negare l'assegnazione di un nuovo IP qualora il Cliente non dimostri di aver messo in sicurezza il proprio ambiente.