

ACCORDO SUL LIVELLO DI SERVIZIO

Il presente Accordo sul livello di servizio (di seguito "SLA") definisce i livelli di servizio attesi da Cubbit relativamente alla fornitura dei servizi erogati tramite un'infrastruttura cloud di proprietà o gestita da Cubbit (di seguito i "Servizi") e costituisce parte integrante del Contratto tra il Cliente e Cubbit. Qualora il Cliente abbia acquistato i Servizi tramite un rivenditore autorizzato Cubbit (il "Partner"), tutti i riferimenti al Cliente contenuti nel presente SLA si intenderanno riferiti al Partner, e qualsiasi Credito di Servizio sarà applicabile esclusivamente agli ordini del Partner interessati ai sensi del Contratto. I termini in maiuscolo utilizzati nel presente SLA ma non definiti, avranno il significato attribuito loro nel Contratto applicabile.

1. DEFINIZIONI

"Credito di servizio" si intende un credito sui corrispettivi per i Servizi, calcolato come indicato di seguito.

"Percentuale mensile di Uptime" è calcolata sottraendo dal 100% la media dei Tassi di errore misurati su ogni periodo di cinque minuti durante il mese solare.

"Tasso di errore" si calcola come segue: (i) il numero totale di errori interni del server restituiti dai Servizi con lo stato di errore "Internal Error" o "Service Unavailable" diviso per (ii) il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante quell'intervallo di 5 minuti. Il Tasso di errore verrà calcolato per ogni account Cliente come percentuale per ciascun intervallo di 5 minuti nel corso del mese solare per ciascun account del Servizio Cubbit DS3. Il calcolo del numero di errori interni al server non includerà gli errori che sorgono direttamente o indirettamente come risultato di qualunque limitazione di applicabilità dello SLA.

2. SERVIZI DI MANUTENZIONE

Il Cliente comprende e accetta che i Servizi potrebbero non essere disponibili durante il tempo necessario per eseguire le attività di Manutenzione effettuate da Cubbit. Gli interventi di Manutenzione programmata dei Servizi, così come quelli di Manutenzione straordinaria o di emergenza, saranno comunicati al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore, nella misura in cui sia possibile fornire un preavviso. La comunicazione avverrà attraverso i Servizi o la pagina status.cubbit.io. Cubbit si impegna a limitare al minimo necessario le interruzioni effettive e per quanto possibile a programmare le attività di manutenzione in orari che causino il minor impatto possibile sulle attività del Cliente.

3. DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO

Cubbit compirà ogni ragionevole sforzo per garantire la disponibilità dei Servizi con la seguente Percentuale mensile di Uptime.

Servizio	Percentuale mensile di Uptime
Cubbit DS3	>= 99,95%

4. CREDITI DI SERVIZIO

Quale unico ed esclusivo rimedio in caso di violazione della Percentuale mensile di Uptime, Cubbit riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, il Credito di servizio determinato come segue:

Percentuale mensile di Uptime	Credito di Servizio mensile
99,00% – < 99,95%	10%
< 99,00%	25%

I Crediti di servizio saranno riconosciuti da Cubbit al Cliente e gestiti nel seguente modo:

- i) Nel caso di utilizzo a consumo, i Crediti di servizio verranno applicati ai futuri pagamenti che il Cliente deve a Cubbit per i Servizi;
- ii) Nel caso di Sottoscrizione a impegno anticipato, la durata del Contratto sarà prorogata di tanti giorni quanti sono i Crediti di servizio maturati.

L'unico ed esclusivo rimedio del Cliente in caso di indisponibilità, mancata prestazione o altro inadempimento da parte di Cubbit nella fornitura dei Servizi è il ricevimento del Credito di servizio (se ammissibile) in conformità ai termini del presente SLA.

Richiesta di Credito di Servizio

Per vedersi riconosciuto il Credito di servizio, è necessario inviare una richiesta aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina cubbit.io/support entro 10 (dieci) giorni dalla fine del mese in cui si è verificata la non conformità, indicando nell'oggetto che si tratta di una Richiesta di Credito di servizio e specificando nella descrizione le date e gli orari di ogni evento di Tasso di errore diverso da zero, allegando la documentazione a supporto delle dichiarazioni e avendo cura di rimuovere o oscurare qualsiasi informazione riservata o sensibile. La mancata osservanza di questo termine farà decadere il diritto del Cliente a ricevere un Credito di servizio.

Credito massimo

Il numero massimo complessivo di Crediti di servizio che Cubbit può emettere nei confronti del Cliente relativamente ad un singolo mese non potrà superare il 50% dei corrispettivi dovuti dal Cliente per i Servizi per il mese in questione.

5. LIMITAZIONI DI APPLICABILITÀ DELLO SLA

Gli obblighi di Cubbit derivanti dallo SLA non si applicano quando l'indisponibilità dei Servizi è causata da: i) Forza Maggiore, ovvero eventi e circostanze oggettivamente fuori dal ragionevole controllo di Cubbit; ii) qualsiasi hardware o software utilizzato dall'utente in relazione ai Servizi, non fornito da Cubbit; iii) che derivano da azioni o omissioni del Cliente o di terze parti; iv) attività di Manutenzione entro i seguenti limiti: a) un intervento di manutenzione programmata ogni trimestre, avente durata non superiore a 4 (quattro) ore ciascuno; b) 2 (due) interventi di manutenzione straordinaria o di emergenza l'anno, aventi durata complessiva non superiore a 8 (otto) ore; (v) sospensione o cessazione da parte di Cubbit del diritto del Cliente di utilizzare i Servizi in conformità con il Contratto applicabile.

6. MODIFICHE

Cubbit si riserva la facoltà di modificare o sostituire il presente SLA nel corso del periodo di validità del Contratto per la fornitura dei Servizi ai sensi del Contratto applicabile. Le modifiche apportate allo SLA entreranno in vigore dalla data della loro pubblicazione sul Sito Web di Cubbit.