

SLA - Service Level Agreement

Tutti i piani di hosting, server dedicati, servizi frazionabili sono garantiti da uno SLA fissato nel valore del 99,9% su base annua.

Lo SLA per l'uptime prevede il funzionamento di tutta l'infrastruttura di rete, (router, switch, server e linee) e la disponibilità del server/sito del cliente. Sarà considerato come downtime il tempo di indisponibilità del servizio.

Il periodo di downtime viene calcolato a partire dalla segnalazione da parte del cliente (esclusivamente tramite ticket o email) sino al momento in cui il servizio torna nuovamente disponibile.

Non rientrano nella copertura dello SLA:

- Malfunzionamento e/o errate configurazioni di eventuali software installati sui server o l'interruzione parziale o totale di applicativi o servizi installati sui server.
- Le interruzione del servizio causate da malfunzionamento della dorsali di collegamento dato che quest'ultime non è sotto la nostra diretta supervisione
- Sono esclusi disservizi causati da cause di forza maggiore (guerre, calamità, sabotaggio, atti di terrorismo, ecc...)
- Malfunzionamento e/o errate configurazioni di eventuali software installati dal cliente (e-commerce, gateway di pagamento, chat, statistiche, ecc....)

Per i clienti che segnaleranno l'interruzione di servizio (ad esclusione dei casi sopra indicati) sarà previsto un rimborso economico fruibile solo con il rinnovo del dominio.

Di seguito una tabella illustrativa che mostra gli SLA credit disponibili a gli utenti che segnalano il downtime.

Service Uptime Guarantee	SLA credit
99.9%	0%
97.5%	10%
90%	20%

Questi SLA credit saranno utilizzabili dai clienti che ne rifanno richiesta tramite ticket o email entro 7 giorni dal problema.

Questi SLA credit potranno essere convertiti solo in uno sconto per il rinnovo del anno successivo.