Service Level Agreement - R1.0

Gennaio 2018

CloudTel srl

Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it

CF e P. IVA 08272620967

Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309

Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G

La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare

Introduzione

Il presente documento che descrive gli SLA, i Livelli di Servizio garantiti da Cloudtel srl, e regola il rapporto tra Cloudtel srl e i propri clienti al fine di tutelare i diritti e di stabilire i doveri di entrambi.

La disponibilità di uno SLA è indice di una politica trasparente di Cloudtel srl nell'offerta dei propri servizi.

Validità dei Service Level Agreement

I valori di SLA presentati in questo documento sono da considerarsi come valori di base erogati sui servizi standard Cloudtel srl

L'assenza nel presente documento di SLA specifici per altre famiglie di servizi, indica che per questi ultimi non è previsto alcuno SLA, a meno di concordarlo in modo specifico con il cliente.

Per progetti speciali Cloudtel srl è in grado di offrire SLA più impegnativi e personalizzati sulle specifiche esigenze del Cliente.

Fatto salvo che il presente documento sia parte integrante di un contratto, Cloudtel srl, in qualità di redattore dello SLA e del presente documento, che è da intendersi una unica entità nella sua interezza, si riserva il diritto di modificarne i contenuti senza preavviso, pubblicando la versione aggiornata sul proprio sito internet. Pertanto gli utenti di servizi Cloudtel srl dovrebbero consultare periodicamente il documento per assicurarsi che le condizioni dello SLA non siano mutate.

In caso di contestazioni, salvo termini espressamente previsti dai contratti, farà fede lo SLA più recente.

Cloudtel srl si impegna nel mantenere per i servizi soggetti, gli SLA minimi per tutta la durata contrattuale, con crediti di servizio a favore del Cliente nell'eventualità che i parametri indicati non vengano rispettati.

CloudTel srl

Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it

CF e P. IVA 08272620967

Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309

Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G

CALL ON CLOUD
La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare

Parametri degli SLA

I principali parametri utilizzati da Cloudtel srl per garantire gli SLA sono:

- **Tempo di presa in carico dell'anomalia**: è l'intervallo di tempo che intercorre tra l'apertura del trouble ticket e l'inizio delle attività di gestione del problema;
- **Tempo massimo di ripristino:** è l'intervallo di tempo che intercorre tra la presa in carico del problema e il ripristino del servizio.

Il mantenimento ed il rispetto del livello di servizio offerto è garantito dal team di operation di Cloudtel srl organizzati per offrire i seguenti servizi:

- Help Desk e Customer Care business hours, con orario di servizio da Lunedì al Venerdì escluso feste nazionali e religiose Italiane dalle ore 8:30 alle ore 17:30
- monitoring dalle ore 8:30 alle ore 17:30
- apertura chiamate: 24x365 via e-mail/web, in orario di servizio apertura di chiamate telefoniche
- interventi in reperibilità fuori business hours sulle 24 ore per 365 giorni l'anno (SERVIZIO OPZIONALE)

CloudTel srl

Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it

CF e P. IVA 08272620967

Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309

Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G

CALL ON CLOUD
La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare

Classificazione degli SLA

Gli SLA di Cloudtel srl possono di fatto essere riassunti in due macrolivelli inerenti:

1. le infrastrutture di Data Center (con IPVA) e infrastruttura presso il cliente
2. la connettività, la rete d'accesso e il servizio VoIP.

SLA 1. le infrastrutture di Data Center (con IPVA) e infrastruttura presso il cliente.

Gli SLA qui chiamati "infrastrutture di Data Center (con IPVA) e infrastruttura presso il cliente" sono gli SLA che Cloudtel srl si impegna a garantire sui servizi .

Tempo di presa in carico dell'anomalia e di notifica al cliente

Le problematiche e le relative richieste di assistenza sono differenziate in base alla criticità del problema.

I due livelli di criticità compresi nello SLA di Cloudtel srl sono:

Criticità 1 (Alta): guasti che provocano perdita totale del servizio;

Criticità 2 (Bassa): guasti che provocano perdita parziale del servizio (es: intermittenze di servizio), guasti che provocano un limitato degrado del servizio e segnalazioni varie che non modificano la qualità del servizio.

La Tabella seguente indica i tempi di presa in carico e notifica per i due livelli di criticità

Parametro	Criticità 1	Criticità 2
Tempo di presa in carico	60 minuti	60 minuti
Tempo di ripristino in orari di presidio	4 ore lavorative	8 ore lavorative

Ogni ora di ritardo darà diritto a quanto previsto nelle condizioni generali del contratto Call On Cloud in vigore.

CloudTel srl

Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it

CF e P. IVA 08272620967

Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309

Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G

CALL ON CLOUD
La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare

SLA 2. di Connettività, Rete d'Accesso e servizi VoIP.

Gli SLA qui chiamati "di Connettività, Rete d'Accesso e servizi VoIP" sono gli SLA che Cloudtel srl si impegna a garantire sui servizi erogati attraverso le connettività di tipo xDSL o Fibra Ottica.
L'erogazione di questi servizi coinvolge operatori di terze parti e dipende sia dall'efficienza fisica del circuito 'end to end', che dalla correttezza delle configurazioni degli apparati (di Cloudtel srl e di operatori terzi).
Gli operatori terzi hanno contratti di fornitura ad Cloudtel srl condizionati da SLA basati su tempi di intervento e ripristino prestabiliti.

SLA Assurance Connettività, Rete d'Accesso e servizi VoIP.

Per il servizio di bitstream (servizio di interconnessione all'ingrosso) con accesso in fibra ottica, Cloudtel srl garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 12 ore lavorative.
Per il servizio di bitstream con accesso simmetrico (SHDSL), Cloudtel srl garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 12 ore lavorative.
Per il servizio di bitstream con accesso asimmetrico (ADSL), Cloudtel srl garantisce un tempo di riparazione guasti pari a 24 ore lavorative.

Per le interruzioni di servizio effettivamente riscontrate sugli accessi simmetrici, asimmetrici ed in fibra ottica e/o al traffico VoIP addebitabili a Cloudtel, rimossi oltre i tempi definiti dal relativo SLA di assurance, il Cliente potrà richiedere il riconoscimento di una penale come previsto nelle condizioni generali di contratto in vigore.

CloudTel srl
Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it
CF e P. IVA 08272620967
Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309
Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G
CALL ON CLOUD
La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare

Ulteriori garanzie

Sicurezza dei dati: Cloudtel srl si impegna a utilizzare tutti gli strumenti e i processi necessari a garantire la sicurezza logica e fisica delle applicazioni e dei dati del cliente, secondo le policy di sicurezza aziendali.

Trattamento dei dati: Cloudtel srl applica le misure minime di sicurezza previste dal DPR 318 relative alla privacy Legge 675/96.

Limiti di applicabilità

Sono di seguito riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione di Cloudtel srl e che, pertanto, costituiscono le eccezioni nell'applicabilità degli SLA oltre a quanto già previsto nelle condizioni generali applicate:

- Cause di Forza Maggiore: eventi che, oggettivamente, impediscano al personale Cloudtel srl, o a personale specializzato del partner, l'accesso ai locali di Cloudtel srl o di altre parti che contengano gli apparati utilizzati per l'erogazione del servizio, quali: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc;
- Interventi pianificati di manutenzione (per servizi di manutenzione si intendono quegli interventi atti ad apportare aggiornamenti ai sistemi gestiti senza provocare impatti sui livelli di servizio) ordinaria e straordinaria: Cloudtel srl provvederà ad informare il Cliente, con 7gg lavorativi di anticipo per gli interventi di manutenzione ordinaria e 24 ore di anticipo per gli interventi di manutenzione straordinaria, circa la necessità di effettuare interventi di manutenzione ordinaria con avviso a mezzo fax o e-mail. Per gli interventi di manutenzione straordinaria, Cloudtel srl si impegna ad incontrare le esigenze del Cliente al fine di ridurre al minimo l'impatto sul servizio offerto;
- Indisponibilità nate da azioni non direttamente imputabili ad Cloudtel srl Interruzione dei Servizi/Indisponibilità originate da:
  - prodotti e/o servizi di diretta responsabilità del Cliente
  - Anomalia di prodotti software installati sulla piattaforma non gestiti da Cloudtel srl

CloudTel srl

Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it

CF e P. IVA 08272620967

Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309

Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G

CALL ON CLOUD
La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare

- Qualsivoglia azione di personale (interno e/o esterno al Cliente) operante sotto la responsabilità del Cliente.

- Indisponibilità dovute al blocco di applicativi, personalizzazioni, batch ed altro non forniti o non supportati da Cloudtel srl che provochino impatti sui sistemi forniti(sono esclusi dal calcolo dello SLA quegli eventi di indisponibilità nati da attacchi provenienti da Internet sui sistemi del cliente).
- Volumi di servizio che eccedano i limiti previsti.
- Situazione di interruzioni del servizio rilevate dai Clienti e dovute ad indisponibilità di reti di altri provider;
- Indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati;
- Guasti non dimostrabili, comunicati dal cliente ma non riscontrati da Cloudtel srl;
- Indisponibilità per aggiornamenti dei Data Base degli enti ufficiali che gestiscono regole, infrastrutture e protocolli Internet (Ripe, Nic, ecc);
- Disservizi dovuti a fenomeni di linea (es. eccessiva attenuazione, incompatibilità elettromagnetica) dovuti a fenomeni non prevedibili in fase di progettazione e/o dovuti alla dinamica della complessità tecnologica della rete di accesso.

CloudTel srl

Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it

CF e P. IVA 08272620967

Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309

Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G

CALL ON CLOUD
La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare

INTERVENTI A VUOTO

L'intervento a vuoto si verifica nel caso in cui, a seguito di un reclamo (per disservizio o degrado) del Cliente riguardante i servizi di Cloudtel srl, venga accertato che i servizi di Cloudtel srl sono funzionanti ovvero che il malfunzionamento sia indotto da cause non imputabili a Cloudtel srl (es. presenza presso il cliente di eventuali prodotti tecnicamente non compatibili, errata configurazione, ecc.).

Nel caso di intervento a vuoto da parte del personale di Cloudtel srl sarà addebitato al Cliente, a titolo di rimborso dei costi sostenuti, un importo pari a 100,00 Euro.

CloudTel srl

Via Ludovico Ariosto, 21
20091 Bresso (Mi)
tel +39 022481252
mobile +39 3356959979
pippo.ansaldo@cloud-tel.it
www.cloud-tel.it

CF e P. IVA 08272620967

Codice univoco SUBM70N
Numero REA MI-2014309

Registrazione RIPE NCC Autonomus Systems Number AS212608
Iscrizione al Registro degli Operatori di Comunicazione (ROC) n° 31877
Autorizzazione D.M. 37/2008 lettera A - lettera B - lettera G

CALL ON CLOUD
La piattaforma di telefonia
che usufruisce della rete
per comunicare