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 dei servizi Aruba Cloud, intesi come servizi Data Center, servizi Server Bare Metal e servizi Cloud presenti al link arubacloud.it (in seguito per brevità "Servizi") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.
Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Aruba ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Aruba e Cliente con le modalità previste all'art. 4 delle Condizioni di Fornitura dei Servizi.
Il presente SLA si applica altresì ai Servizi AI Specifici denominati "AI Models" e "Text Management", acquistabili nell'ambito di AI Platform secondo la Sezione VI delle Condizioni di Fornitura dei Servizi. Per tali Servizi AI Specifici si applicano i parametri di cui all'art. 3.3 e i crediti di cui all'art. 6.2-bis, separatamente per ciascun Servizio AI specifico attivato dal Cliente, sia se acquistato come servizio autonomo sia se associato a un altro Servizio Cloud.

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.
Aruba 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 prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla pagina Termini e Condizioni. In tale ipotesi, tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro 30 (trenta) giorni dalla pubblicazione della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA.
In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni di Fornitura dei Servizi.

3. SLA di funzionalità operative

3.1 Aruba farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dei Servizi e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

A) Per le risorse attraverso le quali vengono erogati i Servizi:
- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale dell'Infrastruttura Data Center;
- lo spegnimento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA;
- Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet all'Infrastruttura Data Center;
- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

B) Per l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente:
- Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;
- il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba - causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

3.2. Qualora il Cliente abbia acquistato, tramite il Pannello, il servizio server denominato "VPS (Virtual Private Server) Openstack Starter" o "VPS (Virtual Private Server) VMware" Aruba farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente su tali server e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale dell'Infrastruttura Data Center su cui sono inseriti i server virtuali Openstack Starter e VMware;
- lo spegnimento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale del Data Center costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA;
- Uptime del 99,8% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente;
- la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA;
- Per l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente all'interno dei Server VPS Openstack Starter e VPS VMware:
  a) Uptime del 99,8% su base annuale, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;
  b) il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Aruba - causato da guasti e/o anomalie dei suddetti nodi fisici costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 6 del presente SLA.

3.3. AI Models e Text Management

3.3.1. Per ciascuno dei Servizi AI Specifici denominati "AI Models" e "Text Management", Aruba garantisce un Uptime del 99,8% su base annuale. Il parametro riguarda la disponibilità delle API necessarie all'utilizzo del Servizio AI specifico, nei limiti tecnici e d'uso previsti dalle relative Specifiche tecniche. Tali parametri si applicano ai predetti servizi in luogo di quelli di cui agli artt. 3.1 e 3.2; restano autonomamente applicabili i livelli di servizio previsti per gli altri Servizi Cloud eventualmente acquistati dal Cliente.
3.3.2. Costituisce disservizio l'indisponibilità tecnica delle API che impedisce l'utilizzo di "AI Models" o "Text Management", anche limitatamente a uno o più modelli o funzionalità interessati, purché confermata dal sistema di monitoraggio di Aruba e non riconducibile alle esclusioni di cui ai successivi artt. 4 e 7. L'Uptime è determinato rapportando il tempo di disponibilità al tempo complessivo del periodo annuale di riferimento, al netto dei periodi esclusi ai sensi dei medesimi articoli. L'indisponibilità di un servizio o di una sua componente non comporta l'indisponibilità degli altri servizi o componenti regolarmente erogati. Se il disservizio dipende da AI Platform, è imputato ai servizi AI Specifici dei quali impedisce l'utilizzo.
3.3.3. Per entrambi i servizi è previsto un rate limit di 400 (quattrocento) richieste al minuto per applicazione e/o istanza. Il superamento può comportare la limitazione o il rallentamento delle richieste (throttling). Eventuali limiti per modello, utente o indirizzo IP sono indicati nella documentazione tecnica. Il rate limit costituisce un limite d'uso e non una garanzia di elaborazione di 400 richieste al minuto, né di tempi di risposta o di qualità degli Output

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 Aruba per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale vengono erogati i Servizi e dei nodi fisici (Server Bare Metal) che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa può essere ordinaria e straordinaria.
Per i Servizi "AI Models" e "Text Management", la manutenzione programmata comprende anche gli interventi sulle componenti di AI Platform, sui modelli e sulle API attraverso i quali sono erogati i Servizi AI Specifici.

4.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata sarà comunicata da Aruba al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine o comunicato all'interno del Pannello di Gestione, fatto salvo quanto previsto nel successivo capoverso.
Per i Servizi "AI Models" e "Text Management", in deroga al predetto termine di preavviso, si applicano i termini e i contenuti delle comunicazioni previsti dagli artt. 12.1 e 12.2 della Sezione VI delle Condizioni di Fornitura dei Servizi, anche per gli interventi di emergenza.
Aruba si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per il Cliente e i Servizi dal medesimo acquistati.

5. Rilevamento guasti e/o anomalie

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso i quali vengono erogati i Servizi

ovvero ai nodi fisici (Server Bare Metal) che ospitano l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina assistenza.aruba.it; ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 6 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Aruba.
Le medesime modalità di segnalazione e conferma si applicano ai guasti e alle anomalie dei servizi "AI Models" e "Text Management". La segnalazione indica il Servizio AI Specifico interessato, i modelli o le funzionalità coinvolti, il periodo del disservizio e, ove disponibili, gli identificativi delle richieste e i codici di errore, senza necessità di trasmettere il contenuto degli Input o degli Output.

5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Aruba 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento.

5.3. Il monitoraggio da parte di Aruba viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio assistenza operativo 24/7/365.

6. Crediti

6.1. Per il servizio di Server Bare Metal, ai sensi del presente SLA, Aruba riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, la proroga della durata del Contratto di n.1 (uno) giorno per ogni frazione completa da 15 (quindici) minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di 30 (trenta) giorni.

6.2. Per l'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente, ai sensi del presente SLA Aruba riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata - nei 30 (trenta) giorni precedenti al disservizio ovvero nella mensilità precedente quella impattata dal disservizio nel caso in cui il Cliente abbia acquistato un Servizio il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio VPS). - dalla parte di infrastruttura virtuale da esso interessata per ogni frazione completa da quindici minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trecento minuti.

6.2-bis. Per i servizi "AI Models" e "Text Management", Aruba riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata dal Servizio AI specifico interessato nei 30 (trenta) giorni precedenti al disservizio, per ogni frazione completa di 15 (quindici) minuti di disservizio oltre il limite di indisponibilità corrispondente all'Uptime di cui all'art. 3.3.1, fino a un massimo di 300 (trecento) minuti. Qualora il disservizio interessi soltanto determinati modelli o funzionalità, la spesa di riferimento è limitata ai consumi ad essi attribuibili. Il credito è calcolato sui corrispettivi dei consumi effettivamente generati, e non sull'importo delle Ricariche effettuate dal Cliente, né sulla spesa per altri Servizi Cloud o Servizi AI Specifici non interessati dal disservizio.
Ai fini del superamento della soglia annuale si considerano i periodi di indisponibilità cumulati nel medesimo periodo annuale di riferimento, escluse le fattispecie di cui agli artt. 4 e 7. Sono indennizzabili soltanto i minuti eccedenti tale soglia, senza conteggiare nuovamente i minuti già indennizzati. Uno stesso periodo di indisponibilità non dà luogo a più crediti per il medesimo consumo, anche quando coinvolga più componenti di AI Platform.

6.3. Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Aruba aprendo un ticket sul sito assistenza.aruba.it entro 10 (dieci) giorni dalla fine del disservizio. I crediti riconosciuti da Aruba saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo sul Pannello di Gestione, oppure prorogando la durata del Contratto di tanti giorni quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo, per i Servizi acquistati.

Per i servizi “AI Models” e “Text Management”, il credito di cui all’art. 6.2-bis è riconosciuto esclusivamente mediante accredito sul Pannello di Gestione e incrementa il Credito disponibile per l’utilizzo dei Servizi. Non è prevista la proroga della durata del Contratto. Si applica il medesimo termine di 10 (dieci) giorni dalla fine del disservizio per la richiesta di riconoscimento del credito, anche quando il disservizio determina il superamento della soglia annuale.

6.4. Fermo quanto sopra resta in ogni caso inteso che durante il periodo di sua inattività il servizio Cloud non genera spesa pertanto per tale periodo dalla Ricarica non sarà detratto il corrispondente importo previsto nel Listino prezzi per ciascuna delle risorse create ed allocate dal Cliente nell'Infrastruttura virtuale; l'eventuale importo detratto per errore sarà rimborsato da Aruba attraverso il Pannello di Gestione.

Per i servizi “AI Models” e “Text Management”, i consumi sono determinati secondo le relative Specifiche tecniche e il Listino prezzi applicabile. Gli importi eventualmente addebitati per errore sono riaccreditati sul Pannello di Gestione. Tale rettifica è distinta dal credito riconosciuto a titolo di indennizzo ai sensi dell’art. 6.2-bis.

6.5. Il Cliente prende atto ed accetta che qualora il medesimo abbia acquistato un Servizio Cloud il cui pagamento avvenga su base mensile (quale, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, il servizio VPS) nessun rimborso sarà dovuto da Aruba per il periodo di inattività del Servizio stesso se non il credito di cui al precedente comma 6.2.

7. Limiti di applicabilità dello SLA

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA. Esse sono:

- cause di forza maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Aruba di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Aruba (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 etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Aruba per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e/o integrità della struttura e/o dei server e dei dati e/o informazioni in essi contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente mediante apposito avviso reso disponibile nel Pannello di Gestione, con un preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all’avvio delle operazioni in questione o, qualora ciò non sia possibile, non appena possibile. L’avviso conterrà, ove disponibili, l’indicazione dei Servizi interessati e della fascia temporale prevista per l’intervento;
- indisponibilità o blocchi dei Servizi (intesi come indisponibilità o blocchi dell’Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e/o dei server acquistati dal Cliente) imputabili a:
  a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi, volontariamente o involontariamente eseguiti dal Cliente;
  b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
  c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;
- anomalia o malfunzionamento dei Servizi, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso dei Servizi da parte del medesimo;
- mancato collegamento della infrastruttura virtuale alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- mancato collegamento del server acquistato dal Cliente alla rete pubblica per volontà o fatto del medesimo;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente e/o del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Aruba e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

Per i servizi “AI Models” e “Text Management”, le esclusioni sopra indicate si applicano in quanto compatibili con la natura dei Servizi AI Specifici. I riferimenti all’Infrastruttura virtuale e ai server si intendono estesi alle componenti di AI Platform attraverso le quali è erogato il Servizio AI Specifico interessato. L’esclusione relativa ai software di terze parti riguarda, per tali servizi, le applicazioni e le integrazioni utilizzate dal Cliente e non si applica, per il solo fatto della loro provenienza da terzi, ai modelli e alle componenti software impiegati da Aruba per erogare AI Models o Text Management.

Per i servizi “AI Models” e “Text Management”

non costituiscono disservizio ai fini del presente SLA: a) le richieste rifiutate, limitate o ritardate in conseguenza del superamento dei rate limit, delle quote o degli altri limiti d'uso previsti nelle Specifiche tecniche e nella documentazione tecnica applicabile; b) le richieste non conformi ai requisiti tecnici del servizio, l'utilizzo di credenziali non valide o le anomalie delle applicazioni, delle integrazioni o delle connessioni nella disponibilità del Cliente; c) il rifiuto o il blocco di richieste operato dai controlli di sicurezza e validazione in conformità alle Specifiche tecniche e alle condizioni contrattuali; d) le sospensioni o le cessazioni legittimamente disposte in conformità al Contratto, anche per esaurimento del Credito o per dismissione di un modello effettuata nel rispetto delle condizioni applicabili.
L'inesattezza, l'incompletezza o l'inadeguatezza degli Output e il loro troncamento conseguente ai limiti tecnici dichiarati non costituiscono, di per sé, indisponibilità del servizio ai fini del presente SLA. Restano ferme le caratteristiche e le limitazioni degli Output previste dalla Sezione VI delle Condizioni di Fornitura dei Servizi.