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 di Data Center (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.
Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra MAMBU ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra MAMBU e Cliente con le modalità previste all'art. 2 – OBBLIGHI DEL FORNITORE delle Condizioni generali di contratto MAMBU col Cliente. 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 per ciascun Cliente entro 30 giorni dall’attivazione del Servizio MAMBU e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.
MAMBU 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, fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla pagina https://www.mambu.it/SLA/ In tale ipotesi, tuttavia, è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto. In caso di recesso da parte del Cliente si applica la disciplina prevista dalle Condizioni.

3. SLA di funzionalità operativa

MAMBU non possiede un server proprio ma si appoggia a Server Farm esterne all’azienda. Queste sono state selezionate nell’ottica di affidarsi ad aziende di comprovata capacità e che godono di ottima reputazione. Le condizioni proposte seguono perciò quelle delle server Farm stesse.
MAMBU farà comunque ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura e, contestualmente, l'osservanza del seguente parametro di funzionalità operativa.
Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio:
- Uptime del 99,90% (*99,00% per chi NON ha attivato il servizio di Business Continuity*) su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale;

Lo spegnimento della Infrastruttura del Cliente causato dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale della server-farm 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 99,90% (*99,00% per chi NON ha attivato il servizio di Business Continuity*) su base annuale, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura.

La completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da MAMBU costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi dell’art. 6 del presente SLA.
Nel caso di eventi catastrofici ai data-center (incendi, alluvioni, attacchi terroristici etc) che ne rendessero impossibile il ripristino del funzionamento, abbiamo impostato una procedura di emergenza con cui i servizi verranno spostati su altro Data Center secondo le seguenti tempistiche:
- Per chi ha attivato il servizio di Business Continuity entro 4 ore lavorative successive all’interruzione.
- Per tutti gli altri clienti entro la fine della prima giornata lavorativa utile, successiva all’interruzione.

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 MAMBU per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio; essa è ordinaria e straordinaria.
4.2. L’esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da MAMBU al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo notifica sull’applicativo MAMBU.
MAMBU si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura del Cliente.

5. Rilevamento guasti e/o anomalie

5.1. Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina:
https://mambu-it.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1/group/1/create/1;
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 MAMBU.

5.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza MAMBU tramite:

- Servizio Ticketing Online 24 ore su 24.
- Telefono per tutti i clienti (0522.1707140) nei giorni lavorativi 9.00÷12 e 14.30÷17.30
- Telefono per clienti Business Continuity (solo per interruzione servizio B.C.) h24 su 24 7gg su7
  (*NB il numero viene comunicato via email solo ai clienti che attivano il servizio*)

Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente processata dal supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;

5.3. Il monitoraggio da parte di MAMBU 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. Indennizzi

6.1. Ai sensi del presente SLA MAMBU riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, la proroga della durata del contratto di 1 (uno) giorno per ogni frazione completa da trenta minuti di disservizio oltre i limiti previsti dal presente SLA, fino ad un massimo di trenta giorni per ogni anno solare (1/1-31/12).

6.2. Per farsi riconoscere il/i indennizzo/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza MAMBU aprendo un ticket sul sito https://mambu-it.atlassian.net/servicedesk/customer/portal/1/group/1/create/1 entro 10 (dieci) giorni dalla fine del Disservizio. Gli indennizzi riconosciuti da MAMBU saranno gestiti scontando la durata del Contratto di tanti giorni quanti ne sono maturati a titolo di indennizzo al successivo rinnovo contrattuale o con nota di credito nel caso di mancato rinnovo dello stesso.

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:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di MAMBU di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa MAMBU (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 MAMBU per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza 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 a mezzo email inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dei server imputabili a; a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi o altri interventi 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 del Servizio, ovvero mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;
- mancato collegamento del server del Cliente alla rete pubblica per volontà o per fatto del medesimo;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del server del Cliente imputabili a guasti nella rete internet e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

-

8. Elenco Misure di sicurezza adottate

Crittografazione: La tabella delle anagrafiche e dei nomi è crittografata con un algoritmo di cifratura a 128 bit simmetrico a blocchi, nel dettaglio un algoritmo AES con modalità CTR.

Backup: 1 backup giornaliero delle macchine virtuali e

1 backup giornalieri dei database.

il backup viene ricopiato giornalmente sul cloud di Google crittografato e sempre localizzato in Germania a Francoforte (europe-west3).

Manteniamo tutti i set di backup degli ultimi 60 giorni (*N.B. Ogni singolo set di backup contiene al suo interno tutti i dati presenti database nel momento in cui il backup viene eseguito senza alcun limite di data in cui questi sono stati archiviati)*