unlead

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Cloud is not a fancy, but more power and more flexibility

THE NEW CLOUD MADE IN Unlead

Unlead Cloud Computing non è la somma matematica delle molteplici abilità messe in campo dal Unlead, ma il loro prodotto esponenziale. Il risultato è l'esaltazione della capacità creativa per la realizzazione di prodotti concreti, suscettibili di uscire dagli schemi senza violarli, di innovare senza stravolgere.

Unlead, forte delle sue dinamiche flessibili, sia nei rapporti interni che con il cliente finale, atte esclusivamente ad esaltare l'efficacia delle prestazioni senza intaccare il rigore delle procedure, costituisce già una realtà autorevole nel panorama nazionale. La supervisione dei processi, in special modo nei settori dell'informazione e informatizzazione della stessa.
Unlead Cloud Computing è uno dei principali progetti italiani per la gestione di informazioni, amministrazione di contenuti e promozione Aziendale operante nel settore web e multimedia interamente basato su Server Virtuali. Oggi, Unlead fornisce diverse centinaia di servizi web in tutto il mondo per clienti internazionali, PMI e PA. I progetti a medio alta complessità realizzati sono oltre 150. Sono oltre 1000 le installazioni di estensioni custom realizzate.
Le aree operative riguardano lo sviluppo di applicazioni e l'erogazione di servizi per la gestione e pubblicazione dei contenuti (portali internet, intranet, e-commerce, community), per la gestione documentale e del customer management.
Unlead Cloud Computing e il servizio ad esso legato è arricchito dalla vasta gamma di servizi offerta dall'Azienda proprietaria Unlead, che fornisce ai clienti soluzioni business di qualità. Da sempre Unlead opera con la concezione che la qualità delle informazioni e la capacità di saper innovare sono alla base della persecuzione del successo. Da queste premesse, Unlead, offre soluzioni ad alto contenuto innovativo e tecnologico ai clienti che si affidano, permettendo loro di prendere decisioni di business critiche e di affrontare al massimo delle prestazioni i canali multimediali con il prodotto Unlead Cloud Computing.
Il team di Unlead lavora con passione per fornire ai suoi clienti soluzioni su misura con le migliori tecnologie disponibili e i linguaggi di programmazione più aggiornati, supportando il cliente durante l'intero ciclo di vita del progetto con un servizio di assistenza esperto e competente.
Il team stabile e molto qualificato, testimoniato anche dalla collaborazione ufficiale con Unicredit, è costantemente formato ed ha una particolare dedizione a fare squadra assieme al cliente, il quale può contare sempre sulla massima sicurezza e riservatezza. Unlead investe molto nelle sue risorse interne, perché crede fermamente che il valore aziendale sia costituito soprattutto dall'apporto quotidiano del singolo individuo. Un team stabile comporta degli enormi vantaggi per l'Azienda, in termini di produttività, di velocità nell'esecuzione dei compiti e di un notevole aumento del livello qualitativo dei risultati e dell'immagine aziendale, ma non solo. Un team stabile infatti, rappresenta un punto favorevole enorme in termini di esperienza e competenza consolidate nel tempo.
Unlead offre soluzioni in grado di soddisfare una serie diversificata di esigenze dei clienti che, appoggiandosi a noi, hanno la possibilità di utilizzare Unlead per aumentare credibilità, ottimizzare il cash flow promozionale e perseguire una maggiore redditività della comunicazione. Questo genere di rapporto ha permesso ad Unlead di sviluppare il prodotto Unlead Cloud Computing, innovando, integrando e ottimizzando funzionalità di gestione dei dati e delle informazioni, fornendo soluzioni di marketing efficienti ed efficaci, trasformando e accrescendo le prospettive dei clienti.

Oggi, 20 anni dopo, Unlead Cloud Computing è lo strumento perfetto che consente a professionisti, Aziende e industria di occuparsi in modo efficiente nella ricerca e sviluppo di mercato in totale tranquillità.

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

01. 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 del servizio Unlead Cloud Computing (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 Unlead ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Unlead e Cliente con le modalità previste all'art. 3 delle Condizioni Generali di Fornitura del Servizio o Terms Of Service (TOS). Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

02. VALIDITA' 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. Unlead 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 http://www.unleadcloud.com/cloud-condizioni-sla.php; In tale ipotesi tuttavia è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto con le modalità previste in Contratto entro 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 all'art. 11.1. e 11.3. delle Condizioni di Fornitura del Servizio.

03. SLA DI FUNZIONALITA' OPERATIVA

Unlead farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:
A) Risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio
- Uptime del 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale ;
- 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 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 Unlead 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) 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 Unlead - 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.

04. MANUTENZIONE PROGRAMMATA

04.1. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Unlead per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio e dei nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale; essa è ordinaria e straordinaria.
04.2. L'esecuzione degli interventi di manutenzione sarà comunicata da Unlead al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Unlead si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per l'Infrastruttura virtuale del Cliente.

05. RILEVAMENTO GUASTI E/O ANOMALIE

05.1.Eventuali guasti e/o anomalie alle risorse del Data Center attraverso il quale viene erogato il Servizio ovvero ai nodi fisici che ospitano l'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente saranno segnalate dal Cliente aprendo un ticket sul servizio assistenza alla pagina http://ticket.unleadcloud.com/; 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 Unlead.
05.2. Guasti o anomalie possono essere segnalati dal Cliente al servizio assistenza Unlead 24 ore su 24. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento;
05.3. Il monitoraggio da parte di Unlead 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;

06. CREDITI

06.1. Ai sensi del presente SLA Unlead riconosce al cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 5% della spesa complessiva generata - nei trenta giorni precedenti al disservizio - 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.
06.2. Per farsi riconoscere il/i Credito/i il Cliente deve rivolgere richiesta al Servizio di Assistenza Unlead aprendo un ticket sul sito http://www.unleadcloud.com/ entro 10 giorni dalla fine del Disservizio. I crediti riconosciuti da Unlead saranno liquidati esclusivamente accreditando il relativo importo sul Pannello di Gestione.
06.3. Fermo quanto sopra resta in ogni caso inteso che durante il periodo di sua inattività il Servizio 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 Unlead attraverso il Pannello di Gestione.

07. LIMITI DI APPLICABILITA' 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 Unlead di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Unlead (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 Unlead per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata del Cliente e dei dati e/o informazioni in essa contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e mail 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

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

appena possibile;
- indisponibilità o blocchi dell'Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente imputabili a; a) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, 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 del Servizio, ovvero loro 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 della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, dell'Infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Unlead e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

IL CLIENTE
(timbro e firma)

NOTES

NOTES AND EXTRAS

Unlead di Gabriele Giudici
p.iva IT07471240965 - c.f. GDCGRL79A28F205P
via Generale Armando Diaz 29, 20013 Magenta (MI) - Italy
+39 02 45076076 - info@unlead.it