

SLA – Service Level Agreement

STANDARD per Servizi VPS

1. Oggetto del documento

Il presente SLA definisce i livelli di servizio garantiti da OpenConnexio S.r.l. ("Fornitore") al Cliente relativamente alla fornitura di servizi VPS, in termini di disponibilità, tempi di risposta, intervento e responsabilità.

2. Categorizzazione Priorità

- **Alta:** es. Servizio VPS irraggiungibile
- **Media:** es. Degrado prestazionale, problemi critici
- **Bassa:** es. Assistenza informativa o richieste non urgenti

3. Tempi di intervento

Presa in carico:

- entro 4 ore lavorative dalla ricezione del ticket per tutte le richieste classificate come "Alta" o "Media" priorità.
- entro 8 ore lavorative per gli altri livelli di priorità

Risoluzione:

- almeno il 99% dei ticket sarà risolto entro 48 ore lavorative dalla presa in carico, salvo casi eccezionali o dipendenti da terze parti o configurazioni del Cliente.

4. Esclusioni SLA

Lo SLA non si applica in caso di:

- errata configurazione della VPS da parte del Cliente
- utilizzo di software non supportati o compromessi
- attacchi informatici verso l'istanza del Cliente
- inadempienze contrattuali del Cliente (es. mancati pagamenti)
- sospensioni o limitazioni previste contrattualmente

5. Durata e validità

Il presente SLA è valido per tutta la durata contrattuale del servizio VPS ed è soggetto ad aggiornamenti. Eventuali modifiche saranno comunicate con preavviso.