

ALLEGATO E - SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) PER IL SERVIZIO CLOUD DI RISOLVO

1. Oggetto e scopo del documento

Il presente "Service Level Agreement per il servizio cloud di Risolvo" (in seguito per brevità "SLA") costituisce l'allegato E della "Proposta di licenza d'uso del software Risolvo" e ne è parte integrante

L'obiettivo dello SLA è di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio Cloud di Risolvo e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato e di definire le regole di interazione tra Risolvo Software e l'Azienda Cliente.

2. Caratteristiche del servizio

Il servizio cloud di Risolvo è erogato attraverso le soluzioni "Cloud Server" e "Server Dedicati" di Aruba S.p.A.

L'infrastruttura "Cloud server" è in alta affidabilità e resiliente ai guasti e si appoggia su una struttura virtuale interamente ridondata. Si avvale dei prodotti VMware, leader nel campo della virtualizzazione.

Con il servizio "Cloud Server" vengono gestiti i server di SSO e il server repository dei sorgenti.

Il portale Risolvo utilizza invece due server fisici identici, uno per l'ambiente di produzione e uno per l'ambiente di test, dislocati rispettivamente sui datacenter Aruba di Arezzo e Bergamo. I server hanno spazio disco e alimentazioni ridondate.

Per la gestione della base dati si utilizza Postgres.

La disponibilità complessiva del servizio erogato da Aruba S.p.A. è pari al 99,95%; le caratteristiche tecniche delle soluzioni sono disponibili agli indirizzi web <https://www.cloud.it> e <https://serverdedicati.aruba.it/>.

Risolvo Software si impegna ad effettuare 3 copie di sicurezza al giorno della base di dati e 1 copia al giorno dei documenti, con Retention Time di 45 giorni.

Risolvo Software garantisce la sicurezza dei dati in conformità a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati (regolamento generale sulla protezione dei dati).

Aruba S.p.A. garantisce che il suo personale non accederà ai dati memorizzati sul cloud e ne esclude ogni tipo di utilizzo. Aruba non vende i dati a terzi e non fa commercio di dati. Tutto ciò è garantito e certificato in quanto i servizi sono conformi al Codice di Condotta CISPE.

Aruba S.p.A. è in possesso di Certificazione ISO 27001. Tutti i Data Center Aruba sono dotati di avanzati sistemi di sicurezza logica e fisica (sorveglianza, monitoraggio, backup energetici e ridondanze degli impianti).

L'infrastruttura cloud non è soggetta al rispetto di leggi e norme USA come il Patriot Act o il FISA (Foreign Intelligence Surveillance Act).

2A. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

L'attuale SLA entra in vigore dal perfezionamento del Contratto di Licenza d'uso del software Risolvo e termina con la cessazione del Contratto stesso.

Risolvo Software si riserva la facoltà di modificarlo in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore - dalla data della loro pubblicazione alla pagina web <https://www.risolvo-software-sicurezza.it> e nella pagina di login di Risolvo .

3. Accesso al Software, Tempi di Fermo e Disponibilità di Sistema

L'accesso a Risolvo è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7, salvo i Tempi di Fermo e l'eventuale indisponibilità derivante da cause non imputabili a Risolvo Software.

Risolvo Software farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura virtuale messa a disposizione dell'Azienda Cliente e per l'osservanza dei parametri di funzionalità operativa sotto indicati.

In ogni caso l'erogazione del servizio potrà essere interrotta in qualunque momento da Risolvo Software per interventi di manutenzione del codice o delle librerie oppure per interventi sull'infrastruttura hardware o nel caso di aggiornamenti software o per altre motivazioni. Se possibile Risolvo Software si impegna a comunicare preventivamente e tempestivamente tramite e-mail agli utenti l'interruzione ed i tempi di ripristino previsti.

Per Tempo di Fermo si intende il totale di minuti al mese di indisponibilità di Risolvo fatti salvi i Tempi di Fermo Esclusi; per mese si intende il mese solare.

Per Tempi di Fermo Esclusi si intendono quelli attribuibili ai Tempi di Fermo nelle finestre temporali come stabilite al successivo punto 4. o un qualsiasi altro Tempo di Fermo programmato e notificato all'Azienda Cliente con almeno cinque (5) giorni lavorativi di anticipo.

Sono considerati Tempi di Fermo Esclusi anche quelli derivanti dall'indisponibilità causata da fattori che esulano dal ragionevole controllo di Risolvo Software, quali gli eventi imprevedibili e inattesi che non possono essere evitati anche agendo con ragionevole diligenza.

La Disponibilità del Sistema espressa in percentuale è calcolata nel modo seguente:

$$\text{Disponibilità del Sistema} = \frac{\text{Totale minuti in un mese} - \text{Tempo di Fermo}}{\text{Totale minuti in un mese}} \times 100$$

Risolvo Software garantisce una Disponibilità del Sistema espressa in percentuale sul mese solare pari al 98,0%.

4. Finestre temporali per manutenzione

Risolvo Software utilizza per la manutenzione le seguenti finestre temporali (Fuso orario UTC+01:00)

- dal lunedì al venerdì dalle ore 21:00 alle ore 23:00
- sabato dalle ore 15:00 alle ore 23:00
- domenica dalle ore 08:00 alle ore 23:00

Il Tempo di Fermo durante queste finestre di manutenzione è considerato Tempo di Fermo Escluso e quindi non viene conteggiato ai fini del calcolo dei Tempi di Fermo.

La manutenzione riguarda le attività svolte regolarmente da Risolvo Software per mantenere le funzionalità di Risolvo.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione effettuati nelle finestre temporali sopra definite è comunicata da Risolvo Software all'Azienda Cliente con un preavviso minimo di 2 ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato nel "Modulo di accettazione della proposta di licenza d'uso del software Risolvo". Risolvo Software si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per la Azienda Cliente.

5. Richiesta di crediti

L'Azienda Cliente può far valere un credito qualora Risolvo Software venga meno allo SLA sulla Disponibilità di Sistema. Ai sensi del presente SLA Risolvo Software riconosce direttamente all'Azienda Cliente, a titolo di indennizzo, un credito pari al 1% del canone mensile per le licenze d'uso in essere nel mese oggetto del venir meno dello SLA per ogni punto percentuale (1%) al di sotto dello SLA sulla Disponibilità del Sistema.

Le richieste di credito presentate in forza dello SLA dovranno essere avanzate in buona fede e suffragate da idonea documentazione che dovrà essere presentata entro dieci (10) giorni lavorativi dalla fine del mese solare in cui è stata riscontrata l'inosservanza.

Per farsi riconoscere il credito l'Azienda Cliente deve rivolgere richiesta al servizio di assistenza di Risolvo Software inviando una e-mail all'indirizzo helpdesk@risolvosoftware.com

Qualora dovuto, il credito è liquidato da Risolvo Software direttamente all'Azienda Cliente.

6. Requisiti minimi per l'utilizzo del software

L'Azienda Cliente si impegna a verificare che le strutture informatiche hardware e software necessarie alla connessione per l'utilizzo del software rispondano ai requisiti minimi indicati da Risolvo Software alla pagina web <https://www.risolvo-software-sicurezza.it> e nella pagina di login di Risolvo.

7. Rilevamento guasti e/o anomalie

Eventuali anomalie al sistema attraverso il quale viene erogato il Servizio saranno segnalate dall'Azienda Cliente inviando una e-mail all'indirizzo helpdesk@risolvosoftware.com. Ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al precedente art. 5 sono tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Risolvo Software.

Il monitoraggio da parte di Risolvo Software viene effettuato tramite software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio di assistenza.

8. Limiti di applicabilità dello SLA

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

- cause di forza maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Risolvo Software di intervenire per eseguire le attività poste dal contratto a carico della stessa Risolvo Software (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 Risolvo Software per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità dell'infrastruttura virtuale;
- anomalie e malfunzionamenti di software forniti da terze parti.