

## **SERVICE LEVEL AGREEMENT**

### **1. Finalità e campo di applicazione del documento**

L'obiettivo di questo "Service Level Agreement" (di seguito "SLA" in breve) è quello di definire i parametri di riferimento per la fornitura di Enter Cloud Suite (di seguito "il Servizio" in breve) e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente prestato.

### **2. SLA per funzionalità operativa**

2.1. Enter farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'infrastruttura virtuale creata e allocata dal cliente e, nel contempo, il rispetto dei seguenti parametri funzionalità operativa:

- a) API di gestione: Enter garantisce che le API di gestione del servizio risponderanno alle richieste di eseguire le operazioni di almeno il 99,95% del tempo.
- b) AnyDNS: Enter garantisce che le richieste DNS valide riceveranno una risposta da parte di almeno un name server DNS Enter almeno il 99,9% del tempo.
- c) Block storage: Enter garantisce che Enter Cloud Suite elaborerà correttamente le richieste di lettura dati da tutti volumi block storage di qualunque tier almeno il 99,95% del tempo.
- d) Computing & Networking: per tutte le macchine virtuali, Enter garantisce che il cliente avrà la connettività sulla macchina virtuale per almeno un'istanza per almeno il 99,95% del tempo.
- e) Object Storage: Enter garantisce che Enter Cloud Suite elaborerà correttamente le richieste di lettura dati da tutti volumi object storage (in tutte le region Enter Cloud Suite) almeno il 99,95% del tempo.
- f) Traffico: Enter garantisce che Enter Cloud Suite risponderà alle richieste di operazioni di almeno 99,85% del tempo.

### 2.2. Definizioni

#### **Compute**

- **Compute:** Enter Cloud Suite Compute si riferisce al servizio di Computing di Enter, e non si riferisce a servizi periferici o separati, inclusi ma non limitati a: Enter Cloud Suite Dashboard, Enter Cloud Suite language bindings, Enter Cloud Suite command line, Enter Cloud Suite CDN, Enter Cloud Suite DNS. Un' "istanza" significa una virtual machine di un cliente create all'interno di Enter Cloud Suite Compute. Una
- "Region" rappresenta un'area geografica di un diametro non superiore a 100km.
- La "percentuale di disponibilità mensile" è calcolata per Region su base mensile come: 100% meno i) minuti totali di downtime dell'istanza, diviso per ii) minuti totali dell'istanza.
- "Minuti totali dell'istanza" è definito come l'ammontare complessivo del tempo in cui tutte le istanze sono esistenti (non necessariamente accese) per un dato cliente in una data Region.
- "Minuti totali di downtime dell'istanza" è calcolato come la somma dei minuti di downtime di ogni istanza, durante il corso di un mese. Per ogni istanza, i "minuti di downtime" sono misurati all'inizio del primo intervallo di 6 minuti durante il quale l'istanza era inaccessibile e l'utente era impossibilitato a lanciare un'istanza sostitutiva nella stessa Region, e continuano finché la possibilità di lanciare un'istanza nella stessa Region non viene ripristinata, includendo il tempo necessario a un'istanza sostitutiva di diventare accessibile
- "Inaccessibile" significa che il Sistema Operativo nell'istanza sostitutiva non poteva rispondere alle richieste delle API o di rete, nonostante una corretta configurazione dei security group.
- "Accessibile" significa che il Sistema Operativo dell'istanza sostitutiva poteva rispondere alle richieste di rete.
- "Impossibilitato a lanciare un'istanza sostitutiva nella stessa Region" significa che una richiesta è stata inviata ad ogni endpoint API di Enter Cloud Suite Compute, Block Storage, Object Storage per quella Region ma nessuna istanza sostitutiva è realmente stata avviata ed è diventata accessibile.

Ciascuna Region in cui un Cliente non ha alcuna attività su Enter Cloud Suite Compute, Block Storage, Object Storage, è considerata avere "zero minuti istanza totali" nella propria fattura per un dato mese,



saranno considerati come se avessero avuto il 100% di disponibilità per quel dato Cliente nel mese specificato.

Per aver diritto a crediti sui servizi un Cliente deve avere istanze attive o cercare di avviare istanze in una Region nel periodo temporale in cui le istanze del cliente erano inaccessibili.

### **Block Storage**

- Enter Cloud Suite Block Storage si riferisce al servizio di Block Storage di Enter, e non si riferisce a servizi periferici o separati, come (ma non limitati a): Enter Cloud Suite Dashboard, Enter Cloud Suite language bindings, Enter Cloud Suite command line, Enter Cloud Suite CDN, Enter Cloud Suite Compute.
- La disponibilità del Block Storage di Enter Cloud Suite sarà calcolata a intervalli di 6 minuti per Region, da Enter o da un partner di terze parti selezionato da Enter, per ogni Region, testando la possibilità dei nostri utenti di eseguire operazioni sia sul control plane (comandi API di create, delete, attach, & detach volume) che sul data plane (abilità di leggere/scrivere da un volume di storage). Durante ciascun intervallo di 6 minuti, la disponibilità sarà calcolata come la percentuale di questi test che ha successo, e successivamente una semplice media tra gli intervalli di 6 minuti in un mese calcolerà la disponibilità mensile per quella Region. Per ogni utente, in ogni Region, Enter considererà la percentuale di disponibilità più bassa riscontrata in cui il Cliente è incorso durante quel mese come la percentuale di disponibilità mensile per quella Region.
- Ciascuna Region in cui un Cliente non ha alcuna attività su Enter Cloud Suite Compute, Block Storage, Object Storage, definita come avere zero “volumi e snapshot block storage” nella propria fattura per un dato mese, saranno considerati come se avessero avuto il 100% di disponibilità per quel dato Cliente nel mese specificato.

### **Object Storage**

- Enter Cloud Suite Object Storage si riferisce al servizio di Object Storage di Enter, e non si riferisce a servizi periferici o separati, inclusi ma non limitati a: Enter Cloud Suite Dashboard, Enter Cloud Suite language bindings, Enter Cloud Suite command line, Enter Cloud Suite Block Storage, Enter Cloud Suite DNS.
- La percentuale di disponibilità mensile è calcolata come la media di ogni intervallo da 6 minuti, come descritto di seguito, su tutto il mese. La percentuale di disponibilità dell'intervallo viene calcolata per ogni account di Enter Cloud Suite Object Storage durante intervalli di 6 minuti, come 100% meno: numero totale di richieste che restituiscono internal server errors (code 500) o service unavailable errors (code 503), diviso il numero totale di richieste in quell'intervallo di 6 minuti.
- Gli intervalli del mese in cui non risultino esservi richieste da un dato account saranno considerati come intervalli con il 100% di disponibilità per quell'account.

## **3. Crediti**

3.1 Qualora Enter mancasse nel mantenere questi impegni, il Cliente può fare richiesta per un Credito di Servizio e Enter applicherà un Credito di Servizio (mediante coupon) all'account del Cliente. Il credito di Servizio applicato sarà calcolato moltiplicando a) le spettanze per Enter Cloud Suite Compute, Block Storage, Object Storage in una data Region durante il mese e che non sono riuscite a raggiungere gli impegni di servizio per b) le percentuali di credito della tabella sottostante:



Disponibilità mensile % (per Region)	% di Credito sui servizi erogati Enter Cloud Suite Compute, Block Storage, Object Storage per una data Region (non del totale fatturato)
100% a 99.95%	N/A
99.95% a 99.90%	5%
99.90% a 99.50%	10%
99.50% a 99.00%	20%
< 99.00%	30%

#### 4. Manutenzione programmate

4.1. Il tempo per le manutenzioni programmate non viene contato nel calcolo dell'uptime. La manutenzione programmata riguarda attività regolarmente effettuate da Enter per mantenere l'operatività delle risorse di Data Center per mezzo delle quali il Servizio e i nodi fisici che ospitano l'infrastruttura virtuale vengono erogati. Si intende sia ordinaria che straordinaria.

4.2. L'esecuzione delle operazioni di manutenzione saranno comunicate al Cliente da Enter con almeno 48 ore di preavviso mediante il servizio web <https://enter.statuspage.io> o mediante invio di email per i Clienti che abbiano sottoscritto il servizio di aggiornamento su detto sito. Enter si impegna a sostenere ogni ragionevole sforzo per portare a termine le attività di manutenzione in orari con un impatto minimo sull'infrastruttura virtuale del Cliente.

#### 5. Rilevamento di guasti e/o disservizi

5.1. Qualunque guasto e/o disservizi del Data Center per mezzo del quale viene fornito il servizio o i nodi fisici che ospitano l'infrastruttura virtuale create e allocate dal Cliente, sarà riportato dal Cliente aprendo un ticket sulla pagina di servizio <https://support.entercloudsuite.com> o mediante email a [supporto@entercloudsuite.com](mailto:supporto@entercloudsuite.com); ai fini del computo dei crediti riportati nell'Art.3, comunque, solo i malfunzionamenti confermati dal sistema di monitoraggio di Enter verranno presi in considerazione.

Il Cliente può contattare il nostro Servizio Clienti:

- aprendo un ticket alla pagina di servizio <https://support.entercloudsuite.com>;
- scrivendo a [support@entercloudsuite.com](mailto:support@entercloudsuite.com)
- chiamando il numero di Supporto: +39.02.25514886 (Lun-Ven, 9-18, CET)

5.2. Guasti e disservizi possono essere riportati dal Cliente al Supporto Clienti di Enter ad ogni ora del giorno. Ogni notifica ricevuta sarà prontamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico in cui sono state ricevute.

5.3. Il monitoraggio viene eseguito da Enter usando specifici software che rilevano e segnalano qualunque guasto o disservizio inviando una notifica al servizio di supporto che opera 24/7/365.

#### 6. Limiti di applicabilità degli SLA

6.1 Qui di seguito vengono elencate le condizioni in presenza delle quali, nonostante l'eventualità di un malfunzionamento, il Cliente non ha diritto ad alcuna compensazione prevista dallo SLA:

- cause di forza maggiore, ad es. eventi che, oggettivamente, impediscono allo staff di Enter di intervenire per completare attività definite dal contratto e che sono sotto la responsabilità di Enter (a mero titolo di esempio e non in maniera esaustiva: scioperi e manifestazioni che bloccano le vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo, disastri naturali come alluvioni, tempeste, uragani etc)



- interventi straordinari da effettuarsi in urgenza a sola discrezione di Enter per evitare rischi alla sicurezza e/o stabilità e/o confidenzialità e/o integrità dell'infrastruttura virtuale creata e allocata dal Cliente e dei dati e/o le informazioni in essa contenute. Qualunque esecuzione di tali misure sarà comunicata al Cliente via mail all'indirizzo fornito in fase di ordine con un preavviso di meno di 48 ore, o all'avvio di dette operazioni o, in ogni caso, il prima possibile.
- indisponibilità o blocchi dell'infrastruttura virtuale create e allocate dal Cliente per:
  - uso improprio, configurazione errata o comandi di spegnimento eseguiti volontariamente o involontariamente dal Cliente;
  - disservizi o malfunzionamenti di software applicativo/gestionale fornito da terze parti;
  - inadempienza o violazione del Contratto per causa Cliente.
- disservizio o malfunzionamento del Servizio, o ritardata rimozione del loro guasto per inadempienza o violazione del Contratto da parte del Cliente o per abuso del Servizio da parte del Cliente;
- impossibilità dell'infrastruttura virtuale di connettersi alla rete pubblica, volontaria o per causa Cliente;
- cause che portino a una totale o parziale inaccessibilità dell'infrastruttura virtuale create e allocate dal Cliente per guasti alla rete Internet oltre il perimetro di Enter, e perciò oltre il suo controllo (a mero titolo di esempio: guasti o problemi).

Milan, January 01<sup>st</sup>, 2017

## ASSISTENZA ENTER CLOUD SUITE

### 1. Tipologie di Assistenza su Enter Cloud Suite

Servizio	UNMANAGED	MANAGED	TOP
Canone Mensile	0 €	a partire da 75€	a partire da 150€
Tipo assistenza	chat, telefono, mail	chat, telefono, mail	chat, telefono, mail
Orario Ufficio Servizio Clienti	lun-ven 9/18 escluse festività		
Supporto Infrastrutturale (rete, datacenter,...)	Incluso	Incluso	Incluso
Assistenza - orario di ufficio*	39€ / ora	Inclusa	Inclusa
Assistenza - in reperibilità H24*	150€ / ora	75€ / ora	Inclusa
Priorità risoluzione ticket	bassa	standard	alta
Account Manager dedicato	No	Si	Si
Project Manager dedicato	No	No	Si
Monitoraggio / Alerting	No	incluso, alert via mail al cliente	incluso, alert via mail a supporto tecnico e cliente
Intervento Enter	Su richiesta	Su richiesta	Proattivo

\* Elenco esemplificativo di interventi tecnici a pagamento o inclusi in base al profilo scelto:

- Aggiornamenti Sistema Operativo
- Installazione Software (cPanel, o altri pannelli)
- Configurazione Servizi ECS / VMWare
- Configurazione Backup - Attività Manutenzione Ordinaria



## 2. Canali di contatto del Team di Supporto Tecnico

Il Cliente potrà contattare il Team di Supporto attraverso i seguenti canali:

- a) aprendo un ticket sulla pagina: <https://support.entercloudsuite.com>
- b) scrivendo una email all'indirizzo: [supporto@entercloudsuite.com](mailto:supporto@entercloudsuite.com)
- c) chiamando il numero fisso: +39.02.25514886 (Lun-Ven, 09-18, GMT+1)
- d) chiamando il numero di cellulare del Tecnico Reperibile

## 3. Catalogazione Richieste di Supporto

Ogni richiesta effettuata dal Cliente, oltre ad essere prioritizzata in base al tipo di Assistenza sottoscritta (come indicato nella tabella soprastante), verrà anche analizzata dal Team di Supporto e catalogata come:

- a) Problema "Infrastrutturale", legato quindi al corretto funzionamento dell'hardware e/o software di proprietà di Enter
- b) Problema "Bloccante, non infrastrutturale", di cui ne sono esempi:
  - Irraggiungibilità del servizio, verificato tramite accesso da più reti (diversi provider di rete)
  - Blocco di operazioni fondamentali di una o più Virtual Machine che compromettano la regolare fruibilità del servizio (ad esempio problemi con Database, Web Server, Sistema di Cache e affini)
- c) Problema "Non Bloccante, non infrastrutturale", ovvero tutti i casi non precedentemente citati.

## 4. Tempistiche presa in carico della problematica

ASSISTENZA	PROBLEMATICA	LUN-VEN, 9-18	LUN-VEN, 18-9 E FESTIVI
UNMANAGED (*)	Infrastrutturale	Proattivo (**)	Proattivo (**)
	Bloccante	Su segnalazione, max 4 ore	Su segnalazione, max 8 ore
	Non Bloccante	Su segnalazione, max 24 ore	Su segnalazione, max 48 ore
MANAGED	Infrastrutturale	Proattivo (**)	Proattivo (**)
	Bloccante	Su segnalazione, max 1 ora	Su segnalazione, max 4 ore
	Non Bloccante	Su segnalazione, max 4 ore	Su segnalazione, max 8 ore
MANAGED TOP	Infrastrutturale	Proattivo (**)	Proattivo (**)
	Bloccante	Proattivo, max 15 minuti	Proattivo, max 30 minuti
	Non Bloccante	Su segnalazione, max 1 ora	Su segnalazione, max 4 ore

Le ore indicate nella tabella si considerano solari.



(\*) Per i Clienti con profilo “Unmanaged”, la procedura è la seguente:

- Apertura Ticket per problematica
- Comunicazione da parte del Team di Supporto del preventivo di ore necessarie alla risoluzione della problematica e della conseguente quantità di Gettoni di Assistenza da acquistare
- Acquisto dei Gettoni di Assistenza da parte del cliente
- Notifica del sistema al Team di Supporto Enter dell'avvenuto acquisto dei Gettoni di Assistenza
- Presa in carico del ticket

I tempi di presa in carico riportati nella tabella vengono calcolati a partire dall'orario di notifica del sistema di avvenuto acquisto dei Gettoni di Assistenza.

(\*\*) Tutti gli interventi di natura infrastrutturale vengono gestiti in maniera proattiva da parte di Enter. Ogni aggiornamento relativo ad un intervento verrà comunicato da parte di Enter sulla pagina <https://enter.statuspage.io>.

Ogni Cliente potrà iscriversi con la propria email sulla pagina <https://enter.statuspage.io> e potrà scegliere se ricevere tutti gli aggiornamenti pubblicati da Enter sulla stessa, oppure selezionare il singolo intervento di interesse e ricevere quindi solo i relativi aggiornamenti.

## 5. Definizione di ulteriori servizi critici bloccanti

In fase di start-up del progetto di creazione e migrazione dell'infrastruttura del cliente, qualora necessario, verranno definiti di comune accordo tra le parti gli ulteriori servizi critici ritenuti bloccanti (oltre a quelli riportati al punto 3).

In alternativa, è facoltà del cliente dettagliare anticipatamente di seguito gli ulteriori servizi che ritiene critici e bloccanti:

- 1) .....
- 2) .....
- 3) .....
- 4) .....
- 5) .....

Milano, 01 gennaio 2017