

Accordo Sui Livelli Di Servizio

Il presente Accordo sul livello di servizio (di seguito "SLA") definisce i livelli di servizio attesi da Rai Way relativamente alla fornitura dei servizi erogati tramite un'infrastruttura cloud di proprietà o gestita da Rai Way (di seguito i "Servizi") e costituisce parte integrante del Contratto tra il Cliente e Rai Way. Qualora il Cliente abbia acquistato i Servizi tramite un rivenditore autorizzato Rai Way (il "Partner"), tutti i riferimenti al Cliente contenuti nel presente SLA si intenderanno riferiti al Partner, e qualsiasi Credito di Servizio sarà applicabile esclusivamente agli ordini del Partner interessati ai sensi del Contratto. I termini in maiuscolo utilizzati nel presente SLA ma non definiti, avranno il significato attribuito loro nel Contratto applicabile

1. DEFINIZIONI

Servizio Rai Way Cloud Object Storage DS3 (Distributed Simple Storage System): il servizio di cloud object storage fornito da Rai Way al Cliente, aventi le caratteristiche descritte nella Documentazione e/o sul Sito Web Rai Way <https://www.raiway.it/it/servizi/data-center-and-private-cloud>

Servizio Rai Way di Virtual Private Cloud o Servizio VPC: il servizio di virtual private cloud fornito da Rai Way al Cliente, consistente in un'infrastruttura informatica virtuale creata o allocata esclusivamente dal Cliente per sé o per terzi e usata e gestita dal Cliente per sé o per terzi, oppure direttamente da terzi se sono autorizzati dal Cliente aventi le caratteristiche descritte nella Documentazione e/o sul Sito Web Rai Way <https://www.raiway.it/it/servizi/data-center-and-private-cloud>

Servizio Rai Way di Infrastructure as a service/Bare Metal : la fornitura, da parte di Rai Way, di apparati hardware dedicati in modalità Infrastructure as a Service (IaaS)/Bare Metal, acquistati da Rai Way su indicazione o su specifiche tecniche fornite dal Cliente e installati in rack dedicati presso il data center di Rai Way. Il Cliente utilizza l'hardware come componente integrata del servizio, senza acquisirne la proprietà. <https://www.raiway.it/it/servizi/data-center-and-private-cloud>

Servizi: indica (i) il Servizio VPC Virtual Private Cloud o Servizio VPC e/o Servizio Rai Way Cloud Object Storage DS3 (Distributed Simple Storage System) e/o servizio di Infrastructure as a service/Bare Metal

Percentuale mensile di Uptime è calcolata sottraendo dal 100% la media dei tassi di errore misurati su ogni periodo di cinque minuti durante il mese solare.

Tasso di errore si calcola come segue: (i) Il numero totale di errori interni del server restituiti dai Servizi di Virtual Private Cloud di Rai Way con lo stato di errore "Internal Error" o "Service Unavailable" diviso per (ii) Il numero totale di richieste per il tipo di richiesta applicabile durante quell'intervallo di cinque minuti.

Il Tasso di errore verrà calcolato per ogni account Cliente come percentuale per ciascun intervallo di cinque minuti nel corso del mese solare per ciascun account del Servizio Rai Way DS3. Il calcolo del numero di errori interni al server non includerà gli errori che sorgono direttamente o indirettamente come risultato di qualunque limitazione di applicabilità dello SLA.

Credito di servizio si intende un credito sui corrispettivi per i Servizi, calcolato come indicato di seguito..

2. MANUTENZIONE

Il Cliente comprende e accetta che i Servizi potrebbero non essere disponibili durante il tempo necessario per eseguire le attività di manutenzione effettuate da Rai Way.

Gli interventi di manutenzione programmata, così come quelli di manutenzione straordinaria o di emergenza, saranno comunicati al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore, nella misura in cui sia possibile fornire un preavviso.

La comunicazione avverrà attraverso il Servizio di Supporto Rai Way o la pagina <https://www.raiway.it/it/servizi/data-center-and-private-cloud> si impegna a limitare al minimo necessario le interruzioni effettive e, per quanto possibile, a programmare le attività di manutenzione in orari che causino il minor impatto possibile sulle attività del Cliente.

3. DISPONIBILITA' DEL SERVIZIO

Rai Way farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura fisica o virtuale messa a disposizione

del Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

3.1 Servizio Rai Way di Virtual Private Cloud

- Uptime del 99,95% su base mensile, 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 Rai Way 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. 4 del presente documento

- Uptime del 99,95% su base mensile, 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 Rai Way - 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. 4 del presente SLA.

Servizio Rai Way di Virtual Private Cloud	Disponibilità mensile del servizio
alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale dell'Infrastruttura Data Center	=100%
accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente	>= 99,95%
disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale	>= 99,95%

3.2 Servizio Rai Way Cloud Object Storage DS3 (Distributed Simple Storage System)

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 Rai Way 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. 4 del presente documento

Servizio	Disponibilità mensile del servizio
Cloud Object Storage S3 Rai Way configurazione 1 sito	>= 99,95%
Cloud Object Storage S3 Rai Way configurazione 5 siti (4+1)	>= 99,96%
Cloud Object Storage S3 Rai Way configurazione 5 siti (3+2)	>= 99,98%

3.3 Servizio Rai Way di Infrastructure as a service/Bare Metal

Uptime el 100% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale dell'Infrastruttura Data Center

- 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. 4

Uptime del 99,95% su base mensile, di accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura dedicate al Cliente;

la completa inaccessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura dedicata dal Cliente per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Rai Way 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. 4 del presente documento

- Uptime del 99,95% su base mensile, per la disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale;

il mancato funzionamento, inteso nel senso di indisponibilità dell'Infrastruttura dedicata al Cliente - per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Rai Way - 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. 4 del presente SLA.

Servizio Rai Way di Infrastructure as a service/Bare Metal	Disponibilità mensile del servizio
alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale dell'Infrastruttura Data Center	=100%
accessibilità tramite rete internet alla Infrastruttura virtuale creata ed allocata dal Cliente	>= 99,95%
disponibilità dei nodi fisici (server) che ospitano l'Infrastruttura virtuale	>= 99,95%

4. CREDITI DI SERVIZIO

Quale unico ed esclusivo rimedio in caso di violazione della Percentuale mensile di Uptime, Rai Way riconosce al Cliente, a titolo di indennizzo, il Credito di servizio determinato come segue.

4.1 Servizio Rai Way di Virtual Private Cloud

Servizio di Virtual Private Cloud Crediti di servizio in caso di indisponibilità	Crediti
<= 99,95%>99,00%	10,00%
<99,00%	25,00%

4.2 Servizio Rai Way Cloud Object Storage DS3 (Distributed Simple Storage System)

Numero di siti Rai Way su cui viene implementata la soluzione (livello di ridondanza)	Crediti di servizio in caso d'indisponibilità			
	< 99,98%	<99,96%	<99,95%	<99,0%
1			10,00%	25,00%
5 (ridondanza 4+1)		5,00%	15,00%	25,00%
5 (ridondanza 3+2)	5,00%	10,00%	20,00%	25,00%

4.3 Servizio Rai Way di Servizio Rai Way di Infrastructure as a service/Bare Metal

Servizio di Bare Metal - Crediti di servizio in caso di indisponibilità	Crediti
$\leq 99,95\% > 99,00\%$	10,00%
$< 99,00\%$	25,00%

4.4 Modalità di riconoscimento dei crediti di servizio

I Crediti di servizio saranno riconosciuti da Rai Way al Cliente e gestiti nel seguente modo:

- Nel caso di utilizzo a consumo: i Crediti di servizio verranno applicati ai futuri pagamenti che il Cliente deve a Rai Way per i Servizi
- Nel caso di Sottoscrizione a impegno anticipato: la durata del Contratto sarà prorogata di tanti giorni quanti sono i Crediti di servizio maturati.

L'unico ed esclusivo rimedio del Cliente in caso di indisponibilità, mancata prestazione o altro inadempimento da parte di Rai Way nella fornitura dei Servizi è il ricevimento del Credito di servizio (se ammissibile) in conformità ai termini del presente SLA.

Per vedersi riconosciuto il Credito di servizio, il Cliente deve inviare una richiesta aprendo un ticket alla pagina [raiway-datacenter.atlassian.net/jira/](https://datacenter.atlassian.net/jira/) Rai Way entro 10 (dieci) giorni dalla fine del mese in cui si è verificata la non conformità

La richiesta deve contenere:

Oggetto: "Richiesta di Credito di Servizio"

Descrizione: Date e orari di ogni evento di Tasso di errore diverso da zero

Documentazione a supporto, avendo cura di rimuovere o oscurare eventuali informazioni riservate o sensibili

La mancata osservanza di questo termine farà decadere il diritto del Cliente a ricevere un Credito di servizio.

Il numero massimo complessivo di Crediti di servizio che Rai Way può emettere nei confronti del Cliente relativamente a un singolo mese non potrà superare il 50% dei corrispettivi dovuti dal Cliente per i Servizi per il mese in questione.

5. LIMITAZIONI DI APPLICABILITÀ DELLO SLA

Gli obblighi di Rai Way derivanti dallo SLA non si applicano quando l'indisponibilità dei Servizi è causata da:

- Forza Maggiore, ovvero eventi e circostanze oggettivamente fuori dal controllo di Rai Way.
- Qualsiasi hardware o software utilizzato dall'utente in relazione ai Servizi, non fornito da Rai Way.
- Azioni o omissioni del Cliente o di terze parti.
- Attività di manutenzione, entro i seguenti limiti:

- Un intervento di manutenzione programmata ogni trimestre, avente durata non superiore a 4 (quattro) ore ciascuno.
 - Due interventi di manutenzione straordinaria o di emergenza all'anno, aventi durata complessiva non superiore a 8 (otto) ore.
5. Sospensione o cessazione da parte di Rai Way del diritto del Cliente di utilizzare i Servizi, in conformità con il Contratto applicabile.

6. SLA VALIDITA' e MODIFICHE

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.

RAI WAY 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 notifica o pubblicazione alla pagina

<https://www.raiway.it/it/servizi/data-center-and-private-cloud>

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.