

ALLEGATO D

SLA ENTERPRISE: Livelli di Servizio per infrastrutture VPS, Cloud e Ambienti Business Critical

1. Premesse e ambito di applicazione

Il presente Allegato disciplina i livelli di servizio ("SLA") applicabili ai servizi infrastrutturali enterprise erogati da System srl relativi, a titolo esemplificativo:

- server virtuali VPS/VDS;
- infrastrutture cloud;
- ambienti multiutente;
- ambienti remoti per studi professionali;
- servizi business critical;
- piattaforme applicative centralizzate.

Il presente Allegato integra le Condizioni Generali di Fornitura dei Servizi Web, Hosting, Housing, Posta Elettronica, Domini e Virtualizzazione.

In caso di contrasto tra il presente Allegato e le Condizioni Generali, prevarranno le disposizioni contenute nel presente Allegato limitatamente agli aspetti specificamente disciplinati.

2. Disponibilità del servizio- SLA

System srl si impegna a garantire una disponibilità annuale dei servizi pari al **99,6%** su base annua.

Dal calcolo della disponibilità sono esclusi:

- manutenzioni programmate;
- interventi urgenti di sicurezza;
- aggiornamenti infrastrutturali;
- indisponibilità derivanti da reti Internet o operatori TLC;
- problematiche imputabili a software, apparati o reti del Cliente;
- attacchi informatici esterni;
- eventi di forza maggiore;
- sospensioni legittimamente effettuate;
- malfunzionamenti causati da software di terze parti.

La disponibilità del servizio viene valutata esclusivamente a livello infrastrutturale.

3. Manutenzioni ordinarie e straordinarie

System srl potrà effettuare interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria finalizzati a:

- aggiornamenti di sicurezza;
- sostituzioni hardware;
- aggiornamenti hypervisor e piattaforme di virtualizzazione;
- aggiornamenti di rete;
- miglioramenti infrastrutturali;
- continuità operativa.

Ove possibile, le manutenzioni programmate saranno comunicate preventivamente.

Interventi urgenti o critici potranno essere effettuati senza preavviso qualora necessari per garantire sicurezza, stabilità o continuità dei sistemi.

4. Backup e disaster recovery

Salvo diversa previsione contrattuale:

- i backup vengono effettuati con frequenza giornaliera;
- le copie sono conservate all'interno dell'Unione Europea;
- il periodo standard di retention è pari a 21 giorni.

Il Cliente prende atto che:

- il backup non garantisce perdita dati zero;
- eventuali ripristini richiedono tempi tecnici compatibili con la complessità dei sistemi;
- non sono garantiti specifici valori di RPO o RTO salvo accordo scritto.

5. Continuità operativa del Cliente

Il Cliente resta responsabile dell'adozione delle proprie procedure di:

- business continuity;
- disaster recovery organizzativo;
- continuità operativa interna;
- gestione delle emergenze.

Il Cliente si impegna a predisporre:

- postazioni alternative ove necessarie;
- adeguate connessioni Internet;
- eventuali connettività ridondate;
- procedure operative di emergenza.

6. Accessi, autenticazione e sicurezza

Il Cliente è responsabile:

- della gestione degli utenti;
- delle password;
- delle autenticazioni multi fattore;
- delle autorizzazioni di accesso;
- della disattivazione tempestiva degli utenti non più autorizzati.

Il Cliente si impegna ad adottare:

- antivirus e antimalware aggiornati;
- sistemi operativi aggiornati;
- adeguate policy di sicurezza;
- protezione delle postazioni di lavoro.

System srl potrà registrare log tecnici e accessi amministrativi per finalità di:

- sicurezza;
- monitoraggio;
- troubleshooting;
- audit tecnico.

7. Limitazione di responsabilità

I servizi disciplinati dal presente Allegato non costituiscono soluzioni fault tolerant o mission critical salvo diversa previsione espressa e scritta.

System srl non risponde di:

- perdita di produttività;
- fermo operativo;
- perdita di dati;
- mancato guadagno;
- danni indiretti;
- danni reputazionali;
- contestazioni di terzi;
- interruzioni imputabili a reti o provider esterni.

8. Validità dell'Allegato

Il presente Allegato si applica esclusivamente ove espressamente richiamato nel documento di ordine o contratto sottoscritto dal Cliente.

9. Registro Revisioni

Versione	Visibilità	Data	Descrizione e modifiche
1.01	Pubblica	27/07/2026	Prima emissione