



Accordo sul livello dei servizi per server dedicati

Accordo sul livello dei servizi per server dedicati

INFORMAZIONI CONFIDENZIALI INTERNE  
– Luglio 2008 –

AVVISO SUL COPYRIGHT ©  
Copyright Tagadab 2008.

Le informazioni contenute nel presente documento sono di proprietà di Tagadab. È vietata la riproduzione o la divulgazione del contenuto del documento, completo o in parte, oltre all'utilizzo per fini diversi da quello per il quale il documento viene fornito, senza la previa autorizzazione scritta di Tagadab Limited.

## Accordo sul livello dei servizi per server dedicati

<b>1. INTRODUZIONE</b>	<b>3</b>
<b>2. GARANZIA DI DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI PER LA RETE TAGADAB</b>	<b>3</b>
2.1 Disponibilità della rete e tempo di inattività	3
<b>3. GARANZIA DI DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI PER LA FORNITURA DI ALIMENTAZIONE</b>	<b>3</b>
3.1 Garanzia	3
3.2 Calcolo	3
<b>4. GARANZIA DELL'HARDWARE</b>	<b>3</b>
4.1 Prestazioni	3
4.2 Risposta ai guasti	3
4.3 Sostituzione	4
4.4 Eccezioni	4
<b>5. GARANZIA DI CONSEGNA</b>	<b>4</b>
5.1 Tempi di consegna	4
<b>6. RIMBORSI</b>	
6.1 Calcolo	4
<b>7. NOTE GENERALI</b>	<b>4</b>
7.1 Manutenzione	4
7.2 Invio richieste	4
7.3 Crediti di Servizio	5
7.4 Rimborso delle richieste	5
<b>8. DEFINIZIONE DEI TERMINI</b>	<b>5</b>
<b>9. ECCEZIONI</b>	<b>7</b>

Accordo sul livello dei servizi Tagadab – Server dedicati

## 1. INTRODUZIONE

Il presente accordo sul livello dei servizi (ALS) viene fornito come supplemento a:

- i. il Modulo d'ordine
- ii. i Termini e condizioni commerciali di Tagadab
- iii. Acceptable Use Policy di Tagadab

Tagadab si riserva di aggiornare il presente accordo sul livello dei servizi di volta in volta previa notifica. Il presente documento descrive i livelli di servizio ed i parametri per i servizi forniti da Tagadab (o società controllate).

## 2. GARANZIA DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO PER LA RETE TAGADAB

### 2.1 Disponibilità della rete e tempo di inattività

Tagadab fornisce almeno una porta di rete al server dedicato, che consente l'accesso a Internet. Tagadab garantisce un tempo di attività di connettività di rete del 100% su questa porta. Sono esclusi i periodi di manutenzione programmata, guasto hardware sul server dedicato, o qualsiasi perdita del servizio a causa di azioni o della mancanza di azioni da parte o a nome dell'utente. Tagadab non è in grado di garantire che una specifica parte di Internet sarà disponibile al di fuori della rete di proprietà di Tagadab.

## 3. GARANZIA DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO PER LA FORNITURA DI ALIMENTAZIONE

### 3.1 Garanzia

Tagadab fornirà almeno una porta di alimentazione al server dedicato. Tagadab garantisce che l'alimentazione sarà disponibile il 100% del tempo.

### 3.2 Calcolo

La Garanzia di disponibilità del servizio per la fornitura di alimentazione:

- non copre le interruzioni di alimentazione causate da guasti se questi sono dovuti ad azioni od omissioni dell'utente;
- non copre i problemi di alimentazione causati da guasti dell'unità di alimentazione del server dedicato stesso (si veda la Garanzia dell'hardware).

## 4. GARANZIA DELL'HARDWARE

### 4.1 Prestazioni

Tagadab garantisce che i componenti hardware del server dedicato forniranno prestazioni normali per tutta la durata dell'accordo.

### 4.2 Risposta ai guasti

In caso di guasto di uno dei componenti del server dedicato, Tagadab compirà tutti gli sforzi ragionevoli per fornire ed installare le parti di ricambio entro quattro (4) ore dalla notifica del guasto da parte dell'utente.

#### 4.3 Sostituzione

Nel caso in cui il guasto sia di natura tale da non poter essere riparato entro quattro (4) ore, Tagadab garantisce all'utente l'offerta di un server dedicato sostitutivo dalle caratteristiche uguali o migliori per il periodo di accordo rimanente.

#### 4.4 Eccezioni

In nessuna circostanza Tagadab potrà essere considerata responsabile per la perdita dei dati dell'utente, sia a conseguenza di guasti all'hardware, che per qualsiasi altra causa. Inoltre, Tagadab non sarà responsabile per il trasferimento di dati da un server dedicato ad un altro, nel caso in cui sia stato offerto un nuovo server dedicato per ovviare ad un guasto.

### 5. GARANZIA DI CONSEGNA

#### 5.1 Tempi di consegna

Una volta ricevuto il pagamento, Tagadab garantisce la fornitura all'utente del server dedicato entro cinque ore lavorative.

### 6. RIMBORSI

#### 6.1

I rimborsi saranno calcolati come percentuale della tariffa mensile di servizio come specificato di seguito:  
$$\frac{\text{Tariffa mensile di servizio} \times \text{Periodo di interruzione/ritardo consegna (in minuti)}}{\text{Minuti di disponibilità totale}}$$

### 7. NOTE GENERALI

#### 7.1

Le garanzie di disponibilità:

- non coprono le interruzioni di servizio causate da guasti se questi sono dovuti ad azioni od omissioni dell'utente;
- escludono tutte le eccezioni indicate in "Termini e condizioni commerciali" di Tagadab;
- non si applicano se la riparazione del guasto è al di fuori del controllo di Tagadab Ltd (o società controllata) per cause di forza maggiore;
- non si applicano durante le operazioni di manutenzione programmata, o se la riparazione del guasto viene ritardata per cause dovute all'utente (ad es., se la non disponibilità/accessibilità ai dispositivi dell'utente è causata dall'utente stesso);
- se all'utente spettano crediti multipli ai sensi del presente ALS, tali crediti non potranno superare le entrate per il periodo completo di tariffazione;
- non si applicano se Tagadab ha sospeso o modificato i servizi in conformità con quanto specificato in "Termini e condizioni commerciali" di Tagadab.

#### 7.2

Il presente ALS dovrà essere letto in abbinamento al documento "Termini e condizioni commerciali" di Tagadab, e dei documenti relativi ai server dedicati forniti da Tagadab.

### 7.3

Le richieste di rimborso dovranno essere inviate, in forma scritta, (e-mail, fax, o lettera), entro 30 giorni dalla violazione dell'ALS a cui fanno riferimento. Tutte le richieste dovranno essere inviate all'Ufficio Servizio Clienti.

### 7.4

Il pagamento dei rimborsi avverrà sotto forma di crediti di servizio. I crediti di servizio verranno dedotti dalla tariffa dovuta relativamente al periodo seguente a quello in cui vengono assegnati. La somma massima di rimborso che un utente può richiedere per ogni mese solare relativamente all'ALS è pari al 100% della tariffa mensile. Tale rimborso sarà il solo ed unico rimborso destinato al cliente per qualsiasi interruzione dell'alimentazione verificatasi all'interno del presente accordo, e le parti riconoscono ed accettano che tali crediti di servizio rappresentano una stima anticipata ed adeguata delle perdite occorse.

### 7.5

Qualsiasi precedente ritardo nel pagamento delle tariffe di servizio, o di qualsiasi altro servizio fornito all'utente, ad eccezione delle somme contestate, annullerà il diritto dell'utente a richiedere un rimborso ai sensi del presente accordo.

### 7.6

In nessuna circostanza Tagadab potrà essere considerata responsabile di qualsiasi perdita secondaria o consequenziale, sia per una interruzione dell'alimentazione che per qualsiasi altra ragione.

## 8. DEFINIZIONE DEI TERMINI

Salvo espressa indicazione all'interno del presente accordo sul livello dei servizi, i termini e le espressioni utilizzati hanno lo stesso significato indicato in "Termini e condizioni commerciali" di Tagadab.

- **Acceptable Use Policy (AUP)**  
Indica la AUP di Tagadab, la cui versione corrente è disponibile sul sito web di Tagadab, periodicamente corretta.
- **Mese solare**  
Dalle ore 00:00 del primo giorno del mese alle 24:00 dell'ultimo giorno del mese.
- **Rimborso**  
Indica i crediti di servizio forniti da Tagadab in seguito all'accettazione di una richiesta scritta (via e-mail, fax o lettera) inviata entro 30 giorni da una violazione dell'ALS.
- **Utente**  
Indica la persona, il gruppo di persone, o la società che riceve il servizio da Tagadab nei termini del presente accordo, come indicato nel modulo d'ordine.
- **Ufficio Servizio Clienti**  
Indica il team di Tagadab che si occupa dell'assistenza degli utenti.
- **Server dedicato**  
Indica l'unità hardware fornita in affitto da Tagadab all'utente.
- **Apparecchiatura**  
Per apparecchiatura dell'utente si intendono tutti gli hardware, i cavi, le periferiche, i software o qualsiasi altra apparecchiatura posseduta ed utilizzata dall'utente come parte dei Servizi

## Accordo sul livello dei servizi per server dedicati

- **Apparecchiatura Tagadab**  
Tutti gli hardware, i cavi, le periferiche, i software o qualsiasi altra apparecchiatura che Tagadab dovrà fornire all'utente come parte dei servizi, siano esse di proprietà di Tagadab o di una terza parte, ma sono specificamente escluse le apparecchiature vendute direttamente o affittate all'utente.
- **Forza maggiore**  
Circostanze che vanno al di là del ragionevole controllo di Tagadab, compresi, a titolo esplicativo ma non limitativo, azioni di qualsiasi organo governativo, guerre, sabotaggio, embargo, incendio, inondazione, sciopero od altre turbative sindacali, interruzione del del trasporto o ritardo dello stesso, mancata disponibilità o interruzione o ritardo nelle telecomunicazioni o nei software di servizio di terze parti o impossibilità di ottenere materiali grezzi, forniture, o energia utilizzata inapparecchiature o apparecchiature stesse necessarie per il rispetto dell'accordo sul livello dei servizi.
- **Porta di rete**  
La porta di rete fornita per lo scambio fra la macchina dell'utente e Internet.
- **Modulo d'ordine**  
Indica i moduli (periodicamente corretti da Tagadab) in cui sono elencati i servizi richiesti dall'utente
- **Manutenzione programmata**  
Per la manutenzione del servizio fornito, Tagadab potrà richiedere, con ragionevole anticipo, un'interruzione temporanea del servizio. Le finestre temporali di manutenzione programmata verranno annunciate anticipatamente sulla pagina dello stato di servizio all'interno del sito web di Tagadab, all'indirizzo [www.tagadab.com/servicestatus/](http://www.tagadab.com/servicestatus/), se l'interruzione dovesse riguardare più utenti. Tali annunci verranno dati generalmente con un anticipo di 48 ore. Laddove possibile, quando sono programmate interruzioni considerevoli o quando l'interruzione riguarda un singolo utente, Tagadab tenterà in ogni modo di concordare l'interruzione con l'utente almeno 7 giorni solari prima della manutenzione necessaria.
- **Servizio**  
Indica, in relazione a ciascun servizio, il periodo dalla data di inizio del servizio alla fine o all'interruzione (per qualsiasi motivo) dei servizi in conformità al presente accordo.
- **Data di inizio del servizio**  
Indica la data in cui un servizio viene installato con successo.
- **Crediti di servizio**  
Indica l'attribuzione sul conto dell'utente di crediti calcolati in base alla formula nella sezione 5 in seguito a una interruzione del servizio. I crediti di servizio verranno dedotti dalla tariffa periodica dovuta in relazione al periodo seguente al periodo in cui sono stati assegnati.
- **Interruzione del servizio**  
I casi in cui è impossibile stabilire una connessione a livello di IP a qualsiasi altro server o host connesso alla rete pubblica (ovvero con un indirizzo IP pubblico non appartenente a Tagadab) partendo dal server dedicato.
- **Termini e condizioni commerciali di Tagadab**  
Documento che forma parte dell'accordo con l'utente.
- **Accordo**  
Quanto specificato nella sezione 2 in "Termini e Condizioni commerciali" di Tagadab.

Field Code Changed

## 9. ECCEZIONI

I crediti di servizio che normalmente verrebbero assegnati non saranno invece assegnati nel caso in cui siano il risultato di:

- i. circostanze che vanno al di là del ragionevole controllo di Tagadab, compresi, a titolo esemplificativo ma non limitativo, azioni di qualsiasi organo governativo, guerre, sabotaggio, embargo, incendio, inondazione, sciopero od altra turbativa sindacale, interruzione del trasporto o ritardo dello stesso, mancata disponibilità o interruzione o ritardo nelle telecomunicazioni o nei software di servizio di terze parti o impossibilità di ottenere materiali grezzi, forniture, o energia utilizzata in apparecchiature o apparecchiature stesse necessarie per il rispetto dell'accordo sul livello dei servizi.
- ii. Il mancato accesso ai circuiti della rete di Tagadab che non sono controllati da Tagadab, salvo i casi in cui tale situazione sia causata esclusivamente da Tagadab.
- iii. Guasti generici alle telecomunicazioni di terze parti.
- iv. Interventi di manutenzione ed aggiornamento programmati o di emergenza
- v. Problemi relativi al DNS (Domain Name Server) fuori dal diretto controllo di Tagadab.
- vi. Interruzioni causate da virus, trojan horse, attacchi Denial of Service, mailbombing ed altre tecniche di attacchi flood.
- vii. Interruzioni causate da applicazioni supportate dall'utente.
- viii. Interruzioni causate da software, non supportato da Tagadab, non corretto con gli ultimi aggiornamenti.
- ix. Atti od omissioni dell'utente, che costituiscano o meno negligenza, dolo, o utilizzo della rete Tagadab o dei servizi forniti da Tagadab in violazione di quanto specificato in "Termini e Condizioni" e "Acceptable Use Policy" di Tagadab da parte dell'utente o di terzi autorizzati dall'utente.
- x. Atti od omissioni eseguiti da Tagadab su richiesta dell'utente.
- xi. Interruzioni causate da software installato o riconfigurato dall'utente.