

softCodex Sagl

 Via Capelascia 8 - 6814 Lamone

 +41 91 220 14 28

 info@softcodex.ch

 www.softcodex.ch

Managed Cloud Services

Service Level Agreement

Autore	Boldini Francesco
Versione	1.4
Data	20/05/2026
Pagine	12
Stato	Definitivo

Storico delle Revisioni

Revisione	Data	Autore	Versione
Documento creato	01/01/2022	FB	1.0
SLA e correzioni minori	15/09/2023	FB	1.1
Allineamento con SLA Tinext Cloud SA 1.4	20/05/2026	LA	1.2
Revisioni minori	20/05/2026	LA	1.3
Aggiornamento indirizzo aziendale	20/05/2026	SV	1.4

1 | Indice dei contenuti

Storico delle Revisioni	2
1 Indice dei contenuti	3
2 Parti	3
3 Panoramica	3
3.1 Contesto e finalità Service Level Agreement	3
3.2 Durata dell'SLA	4
3.3 Accesso da parte di SoftCodex	4
4 Ambito dei servizi	4
5 Presupposti di base prerequisiti	5
Al presente SLA si applicano i seguenti presupposti di base e prerequisiti:	5
6 Disponibilità	6
6.1 Disponibilità dei servizi	6
6.2 Penali per inadempimento	7
6.3 Esclusioni	8
6.4 Manutenzione e finestre di manutenzione	8
7 Servizi	9
7.1 Tipologie di servizi di supporto	9
7.2 Service desk	10
7.3 Backup	10
7.4 Monitoraggio e risposta agli incidenti	10
8 Firme e approvazione	11

2 | Parti

Il presente Service Level Agreement (di seguito denominato "SLA") è stipulato tra:

- softCodex Sagl, Via Capelascia 8 - 6814 Lamone, Svizzera, di seguito denominata "softCodex";
- Il cliente di softCodex e committente dei servizi, di seguito denominato "Utente" o "Cliente".

Il termine "Datacenter" sarà utilizzato per designare i titolari del datacenter virtuale (Tinext SA) e del datacenter fisico (Swisscolocation); si veda il punto 5.1.

3 | Panoramica

3.1 | Contesto e finalità Service Level Agreement

Il presente Accordo sul Livello di Servizio (SLA) disciplina i servizi forniti da SoftCodex, consistenti in servizi di cloud hosting e altri servizi di hosting. Il presente documento descrive i termini qualitativi e quantitativi del livello di servizio che si intende raggiungere per i servizi erogati da SoftCodex.

Il presente SLA descrive il livello di servizio standard fornito con ciascun servizio, nonché le eventuali integrazioni allo stesso.

3.2 | Durata dell'SLA

Il presente SLA non ha data di scadenza e rimarrà in vigore fino all'entrata in vigore di una nuova versione dello stesso.

Il presente SLA sarà sottoposto a revisione periodica al fine di recepire eventuali nuove circostanze non ancora note o disponibili al momento della redazione della versione precedente. La Società si riserva il diritto di modificare il presente Accordo in qualsiasi momento mediante la pubblicazione di una versione aggiornata sul proprio sito web.

Sebbene la Società possa modificare l'Accordo in qualsiasi momento, una copia dello stesso dovrà essere condivisa con il Cliente per accettazione e sottoscrizione.

3.3 | Accesso da parte di SoftCodex

Al fine di misurare il livello del servizio, softCodex adotta controlli automatizzati che monitorano l'ambiente server dell'Utente, inviando messaggi di keepalive ai server dell'Utente e rilevandone lo stato. L'Utente ha tuttavia la facoltà di negare l'accesso ai propri server bloccando i protocolli e le porte utilizzati dai sistemi di monitoraggio di softCodex: in tal caso, softCodex non sarà responsabile per i servizi non erogati.

4 | Ambito dei servizi

Le infrastrutture e i componenti seguenti definiscono il perimetro del presente SLA.

Infrastrutture dei Data Center

DC-1 Ticino: Swisscolocation Data Center – Morbio Inferiore, Chiasso

DC-2 Zurigo: EveryWare Data Center – Zurigo

Entrambi i Data Center possiedono caratteristiche TIER III e sono certificati ISO 27001.

Infrastruttura di rete Internet

L'infrastruttura Datacenter è connessa a Internet mediante due carrier e tecnologia in fibra ottica. I componenti di rete sono ridondati; pertanto, il malfunzionamento di uno dei componenti non dovrebbe comportare la perdita della connettività di rete.

Piattaforma di virtualizzazione

La piattaforma di virtualizzazione del Datacenter è basata su un'architettura VMware vCloud Director a componenti completamente ridondati. Switch, Server, Storage, Firewall e connettività completamente ridondati eliminano qualsiasi singolo punto di guasto: ogni dispositivo è coperto da contratto con il proprio fornitore con la garanzia della disponibilità dei ricambi entro 4 ore dalla segnalazione dell'incidente. Il ciclo di vita in produzione varia da 3 a 5 anni a seconda del dispositivo.

Esulano dall'ambito del presente SLA i seguenti componenti:

- L'infrastruttura propria dell'Utente, nonché la porzione pubblica di Internet al di fuori del controllo di softCodex.
- La gestione funzionale delle applicazioni dell'Utente.
- La gestione dei database dell'Utente.
- Qualsiasi collegamento o interfaccia delle applicazioni dell'Utente con ambienti esterni.
- Aggiornamenti e politiche di aggiornamento di software diverso dal Software di Sistema.

5 | Presupposti di base prerequisites

Al presente SLA si applicano i seguenti presupposti di base e prerequisites:

- softCodex non sarà responsabile per eventuali perdite derivanti da un uso improprio dell'applicazione e non accetta alcuna responsabilità derivante dall'uso non autorizzato, fraudolento o di altra natura, di qualsiasi Account Utente.
- softCodex è responsabile della gestione e del mantenimento dell'infrastruttura virtuale utilizzata per la fornitura del servizio. Il Datacenter è responsabile della gestione e della manutenzione dell'infrastruttura fisica.
- softCodex procederà all'aggiornamento e alle modifiche del Software di Sistema esclusivamente su richiesta dell'Utente; l'Utente si assume il rischio di incompatibilità con l'applicazione, mentre softCodex è responsabile unicamente dell'esecuzione della richiesta.

6 | Disponibilità

6.1 | Disponibilità dei servizi

L'infrastruttura del Datacenter è progettata per garantire un'elevata disponibilità.

Tutti i servizi sono soggetti alla garanzia di disponibilità.

Il Datacenter e softCodex garantiscono una disponibilità del 99,7% per mese solare su tutti i propri servizi.

Un servizio si considera disponibile se tutti e tre i seguenti elementi sono disponibili:

Infrastrutture dei Data Center

La disponibilità dell'alimentazione elettrica, del raffreddamento adeguato e del corretto livello di umidità dell'aria viene monitorata continuamente. In assenza di carenze rilevate relativamente all'alimentazione elettrica, al raffreddamento o all'adeguato livello di umidità dell'aria con riferimento all'infrastruttura vitale per il servizio, le infrastrutture dei Data Center si considerano disponibili.

Infrastruttura di rete

La disponibilità dell'infrastruttura di rete è verificata periodicamente mediante test ping. Nell'ambito di tale test, la rete si considera disponibile se la macchina o le macchine fisiche che collegano l'infrastruttura del servizio specifico inviano una risposta ping a uno dei nodi di monitoraggio esterni alla rete del Datacenter.

Infrastruttura del servizio specifico

La disponibilità dell'infrastruttura necessaria per l'erogazione di servizi core specifici, quali un ambiente di server virtuali o la capacità di storage, è monitorata dal software di gestione cloud proprietario del Datacenter, che registra in dettaglio la disponibilità di ciascun elemento.

Qualora uno dei suddetti elementi risulti non disponibile per un servizio specifico, tale servizio sarà considerato non disponibile. La manutenzione programmata e gli eventi di forza maggiore (cfr. "esclusioni") non sono considerati periodi di indisponibilità. La disponibilità di un servizio per il mese di riferimento è successivamente calcolata come segue:

$$\text{Disponibilità} = (\text{Minuti nel mese solare di riferimento} - \text{Periodo di indisponibilità in minuti}) / \text{Minuti nel mese solare di riferimento}$$

6.2 | Penali per inadempimento

Qualora uno dei servizi sopra menzionati non raggiunga un tasso di disponibilità del 99,7%, in conformità al calcolo di cui sopra, l'Utente avrà diritto a un indennizzo per il servizio in questione relativamente al mese di riferimento. Tale indennizzo sarà dedotto dalle successive fatture emesse.

Su comunicazione del Cliente, SoftCodex riconoscerà al Cliente un indennizzo pari al 5% delle tariffe mensili del servizio in questione per ogni 1% di disponibilità persa, ad esempio:

Disponibilità server 98,7% – 99,7%	Accredito del 5% della tariffa mensile
Disponibilità server 97,7% – 98,69%	Accredito del 10% della tariffa mensile
Disponibilità server 96,7% – 97,69%	Accredito del 15% della tariffa mensile

Per ottenere il rimborso, il Cliente dovrà richiederlo espressamente nel corso del mese successivo a quello per il quale è richiesto. Il Cliente dovrà fornire tutte le date e gli orari di indisponibilità del server. Tali informazioni dovranno essere trasmesse al Dipartimento Supporto di SoftCodex. SoftCodex confronterà le informazioni fornite dal Cliente con i dati di monitoraggio della disponibilità del server. Il rimborso è riconosciuto qualora l'indisponibilità che ne giustifica la corresponsione sia confermata. Il rimborso complessivo al Cliente per qualsiasi Servizio non potrà in alcun caso eccedere il 100% delle tariffe mensili addebitate per il Servizio in questione nel mese per il quale il rimborso è da corrispondere.

Non potranno essere riconosciuti crediti qualora il conto del Cliente risulti scaduto, sospeso o in attesa di sospensione.

6.3 | Esclusioni

Il Cliente non avrà diritto ad alcun Credito di Servizio ai sensi del presente Accordo sul Livello di Servizio qualora il Periodo di Inattività o l'Indisponibilità sia causato da uno qualsiasi dei seguenti eventi: (i) manutenzione; (ii) sospensione o cessazione dei Servizi; (iii) attacchi denial-of-service, attività hacker o altri eventi o codici malevoli diretti contro softCodex, un cliente softCodex o il Datacenter; (iv) malfunzionamento di qualsiasi rete o infrastruttura Internet o tecnologia esterna alla Rete del Datacenter; (v) qualsiasi altro evento di forza maggiore quale catastrofi naturali, atti criminali o attacchi terroristici subiti da softCodex, dai suoi Clienti o dai Clienti del Datacenter.

6.4 | Manutenzione e finestre di manutenzione

softCodex e il Datacenter effettueranno periodicamente attività di manutenzione sugli ambienti di hosting.

La manutenzione ordinaria è programmata in finestre di manutenzione comunicate con almeno due giorni di anticipo via e-mail. Tale comunicazione conterrà una breve descrizione dei lavori da eseguire e un sintetico resoconto dell'impatto della manutenzione sui servizi. Ove possibile, la manutenzione ordinaria sarà effettuata dopo le ore 22:00 CET (Ora dell'Europa Centrale). Qualora la natura dell'intervento non lo consenta, tale circostanza sarà esplicitamente indicata nella comunicazione.

Nei casi in cui la criticità temporale della manutenzione sia elevata, ad esempio in presenza di vulnerabilità critiche, sarà comunicata via e-mail una finestra di manutenzione straordinaria, che potrà essere notificata con brevissimo preavviso. Ove possibile, la manutenzione straordinaria sarà pianificata in modo da ridurre l'impatto; tuttavia, potrebbe verificarsi che la natura dell'intervento non lo consenta.

7 | Servizi

I seguenti articoli descrivono i vari elementi che compongono i possibili servizi di supporto forniti da softCodex.

7.1 | Tipologie di servizi di supporto

Tutti i clienti hanno diritto al supporto standard.

- Servizio di supporto STANDARD

La tabella seguente riassume le caratteristiche del servizio:

	STANDARD
Finestra temporale	Dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi del Cantone Ticino – dalle ore 8:15 alle 12:15 e dalle 13:30 alle 17:30
Tempo di intervento	Entro 2 ore dalla segnalazione
Modalità di contatto	Telefono: +41 (0)91 220 14 28 E-mail: info@softcodex.ch

7.2 | Service desk

softCodex mette a disposizione un servizio di assistenza accessibile via e-mail per la segnalazione di problemi e l'invio di richieste. Il service desk è disponibile nei giorni lavorativi negli orari specificati sul sito web o nel contratto di servizio. Il service desk è chiuso nei giorni festivi ufficiali del Ticino (Svizzera) e nei fine settimana (sabato, domenica).

Il service desk è raggiungibile anche telefonicamente. Le segnalazioni telefoniche sono riservate a situazioni urgenti o qualora la posta elettronica non sia disponibile. Per qualsiasi problematica segnalata telefonicamente, dovrà essere inviata anche una comunicazione via e-mail contenente la descrizione del problema. softCodex utilizzerà tale e-mail per la registrazione e la gestione della segnalazione.

Le segnalazioni pervenute entro le ore 16:00 saranno soggette a un tempo di risposta conforme al principio del medesimo giorno lavorativo (Same Business Day); le segnalazioni pervenute dopo le ore 16:00 saranno gestite conformemente al principio del giorno lavorativo successivo (Next Business Day).

7.3 | Backup

softCodex fornisce backup regolari dei server virtuali ospitati nella propria infrastruttura di virtualizzazione come parte del servizio. softCodex è in grado di ripristinare singoli file o directory senza sovrascrivere l'intero server: vengono sovrascritti esclusivamente i dati oggetto del ripristino, e soltanto su richiesta del Cliente. I backup vengono eseguiti ogni notte. Il numero di snapshot di backup disponibili per il ripristino è pari a 14 giorni.

7.4 | Monitoraggio e risposta agli incidenti

I server virtuali possono essere monitorati dal sistema di monitoraggio PRTG fornito dal Datacenter, che traccia i principali indicatori di prestazione quali la RAM disponibile, il carico della CPU e l'utilizzo del disco rigido. I risultati di questo sistema sono consultabili tramite l'interfaccia web PRTG.

Il Datacenter fornisce servizi di monitoraggio avanzati incentrati sulla disponibilità dei servizi, ad esempio la disponibilità di un database, di un server web o di un'altra applicazione. Per verificare la disponibilità del servizio, il Datacenter effettuerà un ping al servizio ogni 5 minuti con una soglia di 90 secondi. In assenza di risposta, il server è considerato non operativo e un'allerta sarà inviata al team di supporto.

Al fine di organizzare efficacemente il monitoraggio, è richiesta la collaborazione dell'Utente; in caso contrario, sarà monitorata esclusivamente la disponibilità del server. All'Utente sarà richiesto di specificare i servizi da monitorare.

In seguito ad allerte relative all'indisponibilità dei servizi, si applica un tempo di risposta di due ore dal momento in cui l'indisponibilità è rilevata da softCodex, qualora la fornitura o il supporto siano contrattualmente previsti.

Il Cliente è tenuto a notificare a softCodex qualsiasi interruzione o sospensione del server o dei servizi inclusi nel monitoraggio. Tale comunicazione dovrà essere effettuata con almeno due ore di anticipo per via telefonica e con almeno 24 ore di anticipo via e-mail.

8 | Firme e approvazione

Luogo e data: _____

Nome del Cliente

Firma del Cliente – Data