

Service Level Agreement (SLA) – NubiHost.cloud

1. Uptime e Supporto

1.1 Uptime Garantito

Garantiamo un uptime annuale del 99.9% su tutti i servizi di hosting, VPS e server dedicati. Il monitoraggio costante assicura interventi tempestivi in caso di anomalie.

1.2 Supporto Tecnico

Il nostro team di supporto è disponibile 7 giorni su 7, con tempi di risposta entro 2 ore per ticket critici ed entro 8 ore per richieste standard.

I canali di supporto disponibili sono sistema di ticket ed email.

2. Monitoraggio e Penali

2.1 Monitoraggio dei Servizi

Tutti i servizi sono monitorati 24/7 da sistemi automatizzati e personale qualificato per garantire la massima affidabilità.

2.2 Penali

In caso di mancato rispetto dell'uptime garantito è previsto un accredito proporzionale sulla fattura successiva.

Se il servizio non raggiunge il 99.9% di uptime, saranno applicati i seguenti rimborsi:

- 99.8% di uptime: rimborso del 5% della fattura mensile
- 99.9% di uptime: rimborso del 10% della fattura mensile
- 99.6% di uptime: rimborso del 15% della fattura mensile
- 99.5% di uptime: rimborso del 20% della fattura mensile
- 99.4% di uptime: rimborso del 25% della fattura mensile
- 99.3% di uptime: rimborso del 30% della fattura mensile
- 99.2% di uptime: rimborso del 35% della fattura mensile
- 99.1% di uptime: rimborso del 40% della fattura mensile
- 99.0% di uptime: rimborso del 45% della fattura mensile

3. Tempi di Risposta e Ripristino

3.1 Intervento su Incidenti

Per incidenti critici, garantiamo intervento immediato con tempi di risoluzione proporzionati alla gravità del problema.

3.2 Richieste Ordinarie

Per richieste non critiche, il tempo massimo di risposta è di 1 giorno lavorativo.

4. Ambito e Modifiche

4.1 Servizi Coperti

Questo SLA si applica a tutti i servizi di hosting, salvo diversa specificazione contrattuale.

4.2 Modifiche allo SLA

Ci riserviamo il diritto di modificare il presente documento in qualsiasi momento.

Gli utenti saranno informati di eventuali variazioni sostanziali 30 giorni prima della modifica. Gli utenti saranno liberi di accettare o rifiutare le modifiche proposte; in caso di rifiuto, il contratto sarà considerato risolto e il servizio terminerà alla fine del periodo pagato.

5. Fattori Esterni

5.1 Ambito dei Fattori Esterni

Per fattori esterni si intendono eventi al di fuori del nostro controllo, come disastri naturali, attacchi informatici o guasti di terze parti che possono influenzare la disponibilità dei servizi. In tali casi, non saremo responsabili per eventuali interruzioni o ritardi.

5.2 Dettaglio dei Fattori Esterni

I fattori esterni al di fuori del nostro controllo includono: blackout, problemi nell'intero datacenter, disconnessione della fibra ottica AMS o FRA, disconnessione POP Anti-DDoS, guasto hardware fisico, errori del pannello di virtualizzazione/pannello di gestione servizio. Sulla status page sarà chiaramente indicato il motivo del disservizio e il tempo stimato di ripristino. NubiHost.cloud lavora attivamente per garantire la massima sicurezza e stabilità dei servizi, ma non possiamo garantire l'assenza di problemi tecnici o interruzioni causate da fattori esterni. Per minimizzare i problemi sui sistemi sono installati sistemi di monitoraggio attivi che ci avvisano in caso di problemi, consentendo un intervento tempestivo.

6. Manutenzioni

6.1 Manutenzione Programmata

La manutenzione programmata si riferisce a periodi di inattività pianificati per aggiornamenti di sistema, upgrade o riparazioni.

Informeremo gli utenti in anticipo su qualsiasi manutenzione programmata che possa influenzare la disponibilità del servizio.

Il downtime durante la manutenzione programmata non sarà considerato ai fini del calcolo dell'uptime garantito.

6.2 Manutenzione Non Programmata

La manutenzione non programmata può essere necessaria in risposta a problemi imprevisti o emergenze.

In tal caso, faremo ragionevoli sforzi per informare gli utenti il prima possibile.

Il downtime durante la manutenzione urgente sarà calcolato ma con rimborsi sotto forma di giorni di servizio aggiuntivi.

7. Contatti

Per ulteriori dettagli o chiarimenti in merito al Service Level Agreement, ti invitiamo a contattare il nostro supporto clienti all'indirizzo:

support@NubiHost.cloud