

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

Versione 01.25 del 26.07.2025

1. Definizione di SLA

1.1 Per “SLA” (Service Level Agreement) si intende l’accordo tra le Parti relativo alle garanzie di assistenza e prestazioni fornite da Lineahosting al Cliente.

Ove non diversamente specificato nelle specifiche tecniche del servizio acquistato, lo SLA per tutti i servizi si intende in modalità “Best Effort”, vale a dire con l’impegno di Lineahosting a perseguire il miglior risultato possibile, senza tuttavia prevedere obiettivi minimi garantiti né alcuna forma di compensazione.

2. Server Uptime minimo garantito

2.1 Il termine “Server Uptime” indica la percentuale di tempo, calcolata su un periodo di un mese solare (24 ore × numero di giorni del mese), durante il quale il contenuto dei siti di proprietà del Cliente è accessibile via Internet (protocollo HTTP) da una rete esterna a quella del server e del datacenter ospitante.

Obiettivo: Lineahosting si impegna a mantenere una disponibilità online mensile del 100%, riducendo al minimo eventuali interruzioni e la loro durata.

Qualora, per cause imputabili a Lineahosting o comunque rientranti nella sua sfera di controllo, la disponibilità mensile sia inferiore ai valori indicati, sarà riconosciuto un credito pari alla percentuale del canone mensile del servizio, secondo la seguente tabella:

Uptime mensile rilevato	Credito riconosciuto
≥ 99,00% e < 99,99%	20%
≥ 98,00% e < 98,99%	50%
≤ 97,99%	100%

Il conteggio delle interruzioni si azzerà all’inizio di ogni mese.

2.2 Esclusioni – Nessun credito sarà riconosciuto in caso di interruzioni derivanti da:

- Atti dolosi di terzi (es. attacchi Denial of Service);
- Malfunzionamenti di DNS non sotto il controllo di Lineahosting;
- Problemi di accesso FTP, POP3, IMAP, SMTP (il monitoraggio di riferimento è effettuato sulla porta 80 – HTTP);

d) Azioni od omissioni del Cliente o di terzi da lui autorizzati (inclusi, a titolo esemplificativo: errata configurazione o uso improprio di script o servizi, violazioni dell'uso accettabile del servizio, ecc.);

e) Interruzioni o guasti al di fuori del datacenter ospitante il server, inclusi problemi di connettività dovuti al provider di accesso Internet del Cliente.

3. SLA Support

Qualora il servizio preveda un livello di "SLA Support", Lineahosting garantisce il rispetto dei tempi massimi di risposta alle richieste di assistenza del Cliente, secondo quanto indicato nella descrizione tecnica del servizio.

In caso di mancato rispetto di tali tempistiche, Lineahosting riconoscerà un credito pari al 10% del canone mensile del servizio per ogni 30 minuti di ritardo oltre il limite previsto.

4. SLA Hardware Replacement

4.1 Lineahosting garantisce il corretto funzionamento di tutti i componenti hardware di un server dedicato e provvede, senza costi aggiuntivi, alla sostituzione di qualsiasi componente difettoso.

Per "componente hardware" si intendono: processore, RAM, dischi rigidi, scheda madre, schede di rete (NIC), alimentatori e altri elementi hardware forniti con il server dedicato.

4.2 La riparazione o sostituzione viene effettuata entro i tempi massimi indicati nel livello SLA selezionato dal Cliente al momento dell'ordine, come da tabella seguente:

Livello SLA	Tempo massimo di intervento*
Bronze	Giorno lavorativo successivo ("NBD")
Silver	8 ore
Gold	4 ore
Platinum	2 ore

*Il tempo decorre dalla conferma, da parte dello staff tecnico di Lineahosting, della diagnosi di guasto hardware.

4.3 Qualora la diagnosi iniziale sia effettuata dal Cliente o da terzi, la sostituzione sarà eseguita solo dopo conferma della stessa da parte del personale tecnico di Lineahosting.

4.4 Restano esclusi dalla garanzia i tempi necessari per reinstallazioni o ripristini di software o sistemi operativi resisi necessari a seguito della sostituzione dell'hardware, trattandosi di attività non dipendenti dall'intervento hardware in sé.

4.5 In caso di superamento dei tempi previsti dal livello SLA scelto, sarà riconosciuto un credito pari al 10% del canone mensile del servizio per ogni ulteriore 60 minuti di ritardo, fino a un massimo del 100% del canone mensile.

5. Rimborsi per superamento dei livelli SLA

5.1 In caso di mancato rispetto dei termini di intervento o di disponibilità previsti dai livelli SLA, Lineahosting riconosce al Cliente, quale unica ed esclusiva forma di compensazione, un rimborso pari al 10% del costo mensile del servizio per ogni ora (60 minuti) di ritardo, calcolato a partire dal superamento del termine contrattualmente previsto, fino a un massimo del 100% del valore del canone mensile.

5.2 Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un abbonamento con pagamento annuale anticipato, il rimborso è calcolato come un dodicesimo ($1/12$) del canone annuale per ogni ora di ritardo. Nel caso in cui il Cliente abbia sottoscritto un abbonamento con pagamento trimestrale anticipato, il rimborso è calcolato come un terzo ($1/3$) del canone trimestrale per ogni ora di ritardo.

5.3 Il rimborso di cui al presente articolo esclude espressamente qualsiasi cumulabilità con altre penali, risarcimenti o indennizzi previsti nei Termini e Condizioni Generali di Servizio o in altri accordi, anche nel caso in cui tali altre forme di compensazione siano richiamate da clausole penali o risarcitorie.

5.4 Le limitazioni di responsabilità e le esclusioni di danni previste dagli articoli 6.5 e 6.6 dei Termini e Condizioni Generali di Servizio si applicano anche in relazione ai rimborsi disciplinati dal presente SLA.

5.5 Per ottenere il rimborso, il Cliente deve presentare una richiesta scritta tramite ticket di supporto entro 30 giorni dalla data dell'evento che ha determinato il ritardo o disservizio, fornendo adeguata documentazione. Le richieste presentate oltre tale termine non saranno prese in considerazione.