

Service Level Agreement

1. Continuità del servizio

I servizi offerti da Montagna Marco sono di norma utilizzabili 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, salvo interventi di manutenzioni ordinaria che comportano comunque una sospensione dei servizi non superiore alle 24 ore.

In caso di guasti eccezionali all'hardware e/o al software che garantisce la fornitura dei servizi, il tempo di sospensione potrebbe essere superiore alle 24 ore.

Inoltre Montagna Marco potrà a suo insindacabile giudizio, per motivi tecnici eccezionali, sospendere il servizio per un periodo superiore alle 24 ore.

I server principali contenuti i siti web e le caselle email sono gestiti da Future Hosting LLC e sono situati in Regno Unito. A questa società viene corrisposto mensilmente da parte di Montagna Marco un compenso per l'affitto di uno o più server virtuali (VPS) ed un compenso aggiuntivo per la gestione ordinaria e straordinaria e per il monitoraggio continuo dei server. I tecnici di Future Hosting LLC si fanno carico di aggiornare il sistema operativo dei server, installare patch di sicurezza, monitorare con sistemi automatici e manuali che tutti i servizi dei server siano sempre operativi, ripristinare l'hardware e il software in caso di disastri. Inoltre i tecnici di Future Hosting LLC implementato le varie modifiche alla configurazione dei server richieste da Montagna Marco e risolvono i vari problemi a livello di hardware e software segnalati da Montagna Marco. Per maggiori dettagli sui servizi offerti da Future Hosting LLC, si rimanda al seguente link:

<https://www.futurehosting.com/legal/dedicated-service-level-agreement/> .

In ogni caso Montagna Marco non è responsabile per eventuali danni derivanti dalla sospensione dei servizi forniti, in quanto non viene data nessuna garanzia riguardo la continuità dei servizi stessi e sull'integrità dei dati trasmessi e memorizzati sui server di Montagna Marco attraverso la rete internet.

2. Caselle email

Le caselle di posta elettronica sono acquistate presso il provider Register.it e vengono gestite dallo staff di Register.it. Montagna Marco, dopo la creazione delle caselle di posta elettronica, non custodisce la password di accesso e non può quindi in nessun modo accedere ai dati riservati del cliente. Montagna Marco rimane la persona di riferimento per l'assistenza inerente alle caselle di posta elettronica, o tramite intervento diretto o tramite contatto diretto con il personale di Register.it.

Le caselle di posta elettronica su Register.it hanno una dimensione massima, misurata in gigabyte (GB), stabilita in fase di acquisto, che non può essere superata. In caso di esaurimento dello spazio assegnato, i messaggi in ingresso saranno rifiutati dai server di Register.it.

Le caselle di posta elettronica sono protette da filtri antispam che modificano l'oggetto dei messaggi sospetti aggiungendo una dicitura apposita. È però responsabilità degli utenti configurare le regole nei client di posta elettronica in modo da spostare automaticamente i messaggi contrassegnati come "spam" all'interno delle cartelle di posta indesiderata. Montagna Marco è comunque disponibile a configurare tali regole al posto del cliente.

Montagna Marco non è responsabile per eventuali danni derivanti dalla mancata trasmissione o ricezione di messaggi di posta elettronica causati dal raggiungimento del limite di spazio fissato per ciascuna casella di posta elettronica, dalla presenza di spam o di virus in quanto Montagna Marco non ha accesso ai server di gestione e non ha obblighi di gestione tecnica delle caselle di posta elettronica, obblighi che competono al personale di Register.it.

3. Protezione virus

I server di Montagna Marco vengono analizzati tutti i giorni alla ricerca di virus, che tipicamente si annidano all'interno di messaggi di posta elettronica. Il software antivirus è configurato in modo da spostare automaticamente tutti i file infetti, compresi i messaggi di posta elettronica, all'interno di apposite cartelle di quarantena accessibili esclusivamente all'amministratore dei server. Nessun preavviso in tal senso viene inviato agli utenti e i messaggi infettati non vengono più resi disponibili agli utenti per non compromettere la sicurezza dei server ma anche dei dispositivi in uso dai clienti. Il software antivirus potrebbe comunque spostare in quarantena dei falsi positivi.

In ogni caso Montagna Marco non è responsabile per eventuali danni derivanti dalla mancata trasmissione o ricezione di messaggi di posta elettronica contenenti virus o presunti tali.

4. Modalità di assistenza

A decorrere dal 01 gennaio 2019, e a totale discrezione di Montagna Marco, le ore impiegate per le riunioni in presenza fisica, le videoconferenze e in generale tutte le telefonate saranno soggette a fatturazione oraria fatto salvo per una eventuale responsabilità. Ogni intervento effettuato sarà annotato nel software gestionale aziendale, riportando data, ora, tipologia di intervento e durata, arrotondata ai 30 minuti. Il cliente verrà periodicamente informato sullo stato di disponibilità delle sue ore di assistenza impiegate e disponibili, e potrà scegliere se pagare mensilmente le ore fatturate o se acquistare dei pacchetti di ore anticipatamente. Chi ha già un canone di assistenza annuale ha già delle ore di lavoro comprese nel prezzo, che vengono concordate in fase di preventivo. In ogni caso, allo scadere del pacchetto ore acquistato, sarà necessario acquistare un nuovo pacchetto di ore o scegliere la fatturazione oraria.

La scelta del pacchetto di ore con pagamento anticipato dà diritto ad uno sconto del 10% sul totale. I prezzi validi fino al 31 dicembre 2019 sono i seguenti:

- Pacchetto 5 ore: 155 €
- Pacchetto 10 ore: 315 €
- Pacchetto 15 ore: 470 €
- Pacchetto 20 ore: 630 €

In caso di mancato pagamento delle ore fatturate, Montagna Marco si riserva il diritto di sospendere qualsiasi altra forma di assistenza, anche se le ore dei pacchetti non sono ancora esaurite, fino all'avvenuto saldo delle fatture arretrate.

Nei giorni festivi, le richieste di assistenza, le telefonate e gli incontri saranno fatturate al doppio della tariffa ordinaria.

Gli incontri in presenza fisica saranno fatturati in base alla durata dell'incontro, e comunque non meno di un'ora. Se l'incontro dovesse avvenire al di fuori dei comuni di Sirmione, Desenzano del Garda e Peschiera del Garda e comunque entro un raggio di 100 km da Sirmione, in aggiunta alla durata dell'incontro saranno

conteggiate le ore necessarie allo spostamento e i costi di viaggio sostenuti quali, a titolo non esaustivo, pedaggio e carburante. Gli incontri svolti a distanze maggiori di 100 km da Sirmione saranno conteggiati come una giornata di lavoro intera di 8 ore.

Le richieste di assistenza possono essere inoltrate con le seguenti modalità.

- Via telefono, tutti i giorni lavorativi dalle ore 13.00 alle ore 18.00. Qualsiasi telefonata per richieste di assistenza non urgenti effettuata al di fuori degli orari appena indicati sarà soggetta a fatturazione a parte applicando una tariffa minima di 35 €.
- Non si ricevono o effettuano comunicazioni telefoniche al mattino, salvo eccezioni da concordare di volta in volta.
- Via email, tutti i giorni dell'anno. Generalmente viene data risposta alle email anche in vacanza e nei giorni festivi, anche se in quei periodi il tempo di risposta potrebbe essere più lungo.
- Via WhatsApp, SMS, Skype, tutti i giorni dell'anno, dalle ore 09.00 alle ore 12.00 e dalle ore 13.00 alle ore 18.00. A partire dal 20 marzo 2019 non si accettano più contatti su Facebook Messenger.
- Attraverso il form di contatto sul sito web <https://www.montagnamarco.it>.

Le richieste di assistenza urgenti vengono prese in carico entro 24 ore dalla ricezione della comunicazione da parte del cliente. Le richieste di assistenza non urgenti vengono prese in carico entro 48 ore dalla ricezione della comunicazione da parte del cliente.

Non è detto che tutte le richieste siano evase nella stessa giornata, a causa del sommarsi di eventuali altre urgenze o richieste precedenti. Ogni richiesta viene messa in coda e, fatto salvo casi di estrema necessità, la priorità non sarà in alcun modo modificata a favore delle ultime richieste pervenute, in modo tale da garantire una equa e rispettosa assistenza a tutti i clienti.

Le limitazioni sugli orari di contatto telefonico sono state inserite per consentirmi di svolgere i lavori più complessi in tutta tranquillità, migliorando la qualità complessiva dei progetti da me realizzati.

In ogni caso, il cliente è a conoscenza e accetta che Montagna Marco offre i propri servizi senza avvalersi di altri collaboratori o dipendenti e che quindi in alcuni periodi dell'anno potrebbe non essere immediatamente reperibile per prestare assistenza per motivi personali, vacanza, infortunio, malattia. Montagna Marco non è pertanto responsabile per eventuali danni derivanti dalla mancata assistenza in tempi brevi.

Non si effettuano riunioni in presenza fisica o via telefono/Skype dopo le ore 18.00 o nei weekend o nei giorni festivi. Eventuali eccezioni saranno concordate di volta in volta con il cliente, dovranno essere accuratamente motivate e saranno fatturate secondo le regole già espone in questa sezione.

È gradito in ogni caso l'utilizzo di posta elettronica, WhatsApp, Skype, SMS per le richieste di assistenza.

5. Modalità di contatto per i nuovi clienti

Per richieste di preventivi o informazioni, è molto gradito l'utilizzo di posta elettronica, WhatsApp, Skype, SMS. È comunque possibile contattare Montagna Marco telefonicamente durante i giorni lavorativi, nel pomeriggio, dalle ore 13.00 alle ore 18.00.

6. Backup

Montagna Marco offre ai propri clienti un servizio di backup settimanale dei siti web su server locato in Italia. Non viene garantito però che sia possibile recuperare tutti i dati da questi backup e quindi i clienti sono

invitati a mantenere in modo autonomo copie di sicurezza dei loro file principali contenuti sul server utilizzando dispositivi propri. Montagna Marco non è in ogni caso responsabile per eventuali danni derivanti dal mancato backup o ripristino di tutti o alcuni file del cliente relativi ai servizi offerti.

Montagna Marco si riserva il diritto di cambiare o modificare questi termini di utilizzo senza alcun preavviso.

Ultimo aggiornamento: 03/04/2019

Montagna Marco Web Design

P.IVA 03617840982 – CF MNTMRC89L31D284X – Via Lario 20, 25019 Sirmione (BS)

info@montagnamarco.it – 349 4610069