

Livelli di servizio (SLA)

Documento attuativo dell'art. 9 delle Condizioni Generali di Fornitura, Rev. 02 — versione 1.0

Campo	Valore
Versione	1.0
In vigore dal	6 ottobre 2026
Pubblicato in	https://iweblab.it/uptime-e-sla/
Documento contrattuale di riferimento	Condizioni Generali di Fornitura, Rev. 02, art. 9

Il presente documento specifica le modalità di misurazione della disponibilità e la procedura di riconoscimento dei crediti previsti dall'art. 9 delle Condizioni Generali di Fornitura ("CGF"). In caso di contrasto prevalgono le CGF, secondo la gerarchia di cui al loro art. 2.2. Il presente documento non introduce livelli di servizio ulteriori rispetto a quelli ivi previsti.

1. Ambito di applicazione

Il presente SLA si applica a tutti i Servizi erogati da iWebLab S.r.l. in forza delle CGF. Eventuali accordi sui livelli di servizio sottoscritti con singoli Clienti prevalgono, per quanto in essi diversamente previsto.

2. Definizioni

Termine	Definizione
Disponibilità	Percentuale del Periodo di riferimento in cui il Servizio risulta raggiungibile e in grado di rispondere alle verifiche di cui alla sezione 4
Indisponibilità	Intervallo di tempo, misurato secondo la sezione 4, in cui il Servizio non risponde alle verifiche, con esclusione degli eventi di cui alla sezione 5
Periodo di riferimento	Il mese di calendario
Servizio	Ciascun servizio attivato dal Cliente, come individuato nel contratto e nell'area riservata, considerato singolarmente
Manutenzione programmata	Intervento pianificato sull'infrastruttura, comunicato ai sensi dell'art. 15.5 CGF
Canone mensile	Il corrispettivo del singolo Servizio interessato, rapportato a un mese, come risultante dall'ultima fattura

3. Livello di disponibilità

iWebLab si impegna a un livello di Disponibilità di ciascun Servizio pari al 99% per ciascun Periodo di riferimento, come previsto dall'art. 9.1 CGF. A titolo indicativo, tale livello corrisponde a un'Indisponibilità computabile massima di circa 7 ore e 12 minuti in un mese di 30 giorni.

4. Misurazione

4.1 Sistema di monitoraggio

La Disponibilità è misurata mediante un sistema di monitoraggio sviluppato e gestito da iWebLab, operante da un punto di rilevazione esterno all'infrastruttura di produzione, collocato presso un fornitore terzo nello Spazio Economico Europeo. Il sistema esegue verifiche automatiche su ciascun Servizio con cadenza non superiore a 20 secondi, 24 ore su 24.

4.2 Oggetto delle verifiche

Servizio	Verifica eseguita
Hosting web	Richiesta HTTPS verso il nodo che ospita il Servizio, con esito positivo in caso di risposta valida entro il tempo limite
Posta elettronica	Connessione ai servizi SMTP e IMAP del nodo di posta, con esito positivo in caso di risposta del server
DNS	Interrogazione dei nameserver autoritativi, con esito positivo in caso di risposta autoritativa
VPS e server dedicati	Raggiungibilità di rete dell'istanza al livello dell'infrastruttura di virtualizzazione e della connettività; il sistema operativo e i servizi interni all'istanza restano di competenza del Cliente
CDN	Richiesta HTTPS verso i punti di presenza, con esito positivo in caso di risposta valida

Le verifiche misurano la disponibilità dell'infrastruttura e dei servizi gestiti da iWebLab. Non misurano il funzionamento delle applicazioni, dei contenuti e delle configurazioni del Cliente, che non rientrano nel perimetro del presente SLA.

4.3 Computo dell'Indisponibilità

Il Servizio è considerato indisponibile a partire dalla prima di tre verifiche consecutive con esito negativo e fino alla prima verifica successiva con esito positivo. Esiti negativi isolati o non consecutivi non costituiscono Indisponibilità. La Disponibilità mensile è calcolata come segue: $(\text{minuti del Periodo di riferimento} - \text{minuti di Indisponibilità computabile}) \div \text{minuti del Periodo di riferimento} \times 100$.

4.4 Registrazioni

Le registrazioni del sistema di monitoraggio costituiscono l'unica base di calcolo della Disponibilità e sono conservate per 12 mesi. Il Cliente può fornire proprie evidenze a supporto di una richiesta di credito; in caso di divergenza, iWebLab riesamina le proprie registrazioni e comunica l'esito motivato.

Il Cliente che intenda avvalersi di sistemi di monitoraggio di terzi è tenuto a comunicarne l'impiego a iWebLab, che ne autorizza il transito attraverso i propri sistemi di protezione. In difetto, le relative rilevazioni possono risultare alterate dalle misure di sicurezza applicate all'infrastruttura.

5. Esclusioni dal computo

Non costituiscono Indisponibilità, e non sono computati ai fini della Disponibilità, i periodi in cui il Servizio non risponde per una delle seguenti cause:

- Manutenzione programmata, comunicata ai sensi dell'art. 15.5 CGF ed eseguita nelle finestre di cui alla sezione 6;
- interventi urgenti di sicurezza non differibili, quali l'applicazione di correzioni a vulnerabilità critiche, limitati al tempo strettamente necessario e comunicati al Cliente non appena possibile;
- sospensione del Servizio disposta ai sensi dell'art. 16 CGF, ivi compresa la sospensione per violazione della Policy di utilizzo o per morosità;
- cause non imputabili a iWebLab ai sensi dell'art. 10.3 CGF, fra cui forza maggiore, provvedimenti dell'autorità, interruzioni di alimentazione o connettività imputabili ai fornitori delle strutture ospitanti, guasti delle dorsali e delle reti di trasporto esterne al perimetro di iWebLab;
- attacchi informatici, ivi compresi attacchi distribuiti di negazione del servizio, di intensità tale da eccedere le capacità di mitigazione ragionevolmente esigibili da un operatore diligente;
- malfunzionamenti di software, applicazioni, temi, plugin, script o configurazioni installati o gestiti dal Cliente, ivi compresi quelli conseguenti a compromissione di sicurezza dell'account del Cliente;
- superamento da parte del Cliente dei limiti di risorse previsti dal piano attivo, con conseguente limitazione ai sensi della Policy di utilizzo;
- errata configurazione, scadenza o mancato rinnovo di nomi a dominio o certificati gestiti dal Cliente, ovvero propagazione di modifiche DNS;
- problemi della connettività del Cliente o di segmenti della rete Internet esterni al perimetro di iWebLab;
- interventi richiesti dal Cliente, ivi comprese migrazioni, ripristini e modifiche di configurazione.

6. Manutenzione programmata

Gli interventi di manutenzione programmata sono eseguiti, ove possibile, nella finestra compresa fra le ore 00:00 e le ore 06:00, ora italiana, e comunicati con il preavviso previsto dall'art. 15.5 CGF mediante posta elettronica all'indirizzo indicato nell'area riservata. La manutenzione programmata è esclusa dal computo nel limite complessivo di 8 ore per Periodo di riferimento; l'eventuale eccedenza è computata come Indisponibilità.

7. Crediti

7.1 Misura

Qualora la Disponibilità mensile di un Servizio risulti inferiore al 99%, il Cliente ha diritto a un credito nella misura prevista dall'art. 9.2 CGF:

Disponibilità mensile	Credito
Pari o superiore al 98% e inferiore al 99%	10% del Canone mensile
Pari o superiore al 95% e inferiore al 98%	25% del Canone mensile
Inferiore al 95%	50% del Canone mensile

7.2 Procedura

- La richiesta è trasmessa tramite il sistema di assistenza nell'area riservata entro 30 giorni dal termine del Periodo di riferimento, indicando il Servizio interessato e il periodo di Indisponibilità lamentato.
- iWebLab verifica la richiesta sulla base delle registrazioni di cui alla sezione 4.4 e comunica l'esito entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento.
- Il credito riconosciuto è imputato al primo corrispettivo utile del Servizio interessato successivo alla comunicazione dell'esito. Non dà luogo a rimborsi in denaro né è cedibile.

7.3 Limiti

- Il credito è calcolato sul Canone mensile del solo Servizio interessato e non può eccedere, per ciascun Periodo di riferimento, il 50% di tale canone.
- Il credito costituisce l'unico rimedio contrattuale per il difetto di Disponibilità, come previsto dall'art. 9.2 CGF, fermo quanto previsto dall'art. 10.4 CGF.
- Non è riconosciuto alcun credito per i Servizi il cui corrispettivo non sia stato regolarmente corrisposto alla data della richiesta.

8. Assistenza

L'assistenza tecnica è erogata tramite il sistema di ticket accessibile dall'area riservata, con le modalità e negli orari indicati nella pagina <https://iweblab.it/assistenza/>. Le attività di assistenza costituiscono obbligazioni di mezzi ai sensi dell'art. 9.4 CGF e non rientrano nel computo della Disponibilità.

9. Modifiche

Il presente documento può essere aggiornato secondo la procedura prevista dall'art. 21 CGF. Le versioni precedenti restano consultabili all'indirizzo di pubblicazione, ciascuna con la propria impronta crittografica.