



SERVICE LEVEL AGREEMENT

In caso di interruzione del servizio per una durata superiore ai 5 minuti causata da un cattivo funzionamento del server, Serverplan riconoscerà al cliente una estensione gratuita del servizio per ogni giorno in cui tale interruzione si è verificata, non sono incluse sospensioni programmate per interventi tecnici, interruzioni parziali, degrado del servizio, interruzioni dovute a catastrofi, sommosse, eventi di carattere eccezionale, interruzioni dei circuiti forniti da Telecom Italia o da altri carrier.

Tutte le richieste di risarcimento relative a questa garanzia devono essere inviate a Serverplan per iscritto, entro sette giorni dal verificarsi dell'interruzione di servizio.

Il Cliente dovrà fornire le seguenti informazioni:

1. Nome dell'impresa Cliente
2. Nome e indirizzo di posta elettronica del referente tecnico designato nel presente accordo di garanzia
3. Data ed ora approssimative di inizio e fine dell'interruzione di servizio

Il referente tecnico del Cliente dovrà inviare le informazioni richieste a mezzo posta elettronica all'indirizzo ordine@serverplan.com

Serverplan confermerà la ricezione del reclamo entro due giorni lavorativi e lo esaminerà entro 2 giorni lavorativi dalla data di ricezione comunicando al referente tecnico del Cliente l'accettazione del reclamo o motivandone la respinta.

In caso di accettazione del reclamo, il periodo di erogazione del servizio della connessione coinvolta verrà esteso di un giorno solare per ogni giorno in cui si è verificata l'interruzione di servizio e la relativa scadenza verrà comunicata a mezzo posta elettronica.

Luogo e data _____ Email Cliente: _____

Data e ora INIZIO interruzione servizio: __/__/____ - __:__

Data e ora FINE interruzione servizio: __/__/____ - __:__

Il Cliente _____
(timbro e firma)

Eventuali note: