

SLA (Service Level Agreement)

Se l'Hoster garantisce che la rete del datacenter sia raggiungibile il 99,9% del tempo.

Il rimanente 0,1% di tempo è utilizzato per lavori di manutenzione.

Lo **SLA** è l'**UpTime** del funzionamento di tutta l'infrastruttura di rete, inclusi i router, switch, server e linee, nonché la raggiungibilità del server del cliente.

Si considera **DownTime** il tempo nel quale un cliente non è in grado di raggiungere il suo server tramite un comando ping o traceroute.

L'Hoster registra tale guasto mediante il proprio ticket system.

Il tempo di **DownTime** è misurato a partire dal momento in cui il cliente apre il ticket, fino al momento in cui il server del cliente è nuovamente in grado di ricevere e trasmettere dati.

Lo **SLA** non include il funzionamento del software installato sui server.

Nel caso di interruzioni di applicativi o servizi installati sui server a causa di fattori non imputabili all'Hoster, tra cui script errati di plugins e/o temi e/o CMS o interazioni tra visitatori e parti di siti che si dimostrano dannosi al sistema secondo il parere dell'Hoster.

L'Hoster si impegna a ripristinare i servizi interrotti quando il cliente dimostra di avere risolto **definitivamente** il problema.

Esempio di **Calcolo UpTime con SLA** prefissato del 99.1 % modificabile

<https://uptime.is/99.1>