



Allegato 1 alle Condizioni Generali IdSurvey OnCloud

Service Level Agreements

Supporto	
Area di supporto dedicata	Risposta garantita entro 48 ore (media effettiva inferiore a 1 ora lavorata).
IdSurvey	
Tasso di disponibilità annuale	99,8%
Infrastruttura Cloud	
Tasso di disponibilità annuale	99.9%
Sostituzione Server Host Cloud	Consegna garantita in meno di 45 minuti
Monitoraggio infrastruttura Cloud	Le infrastrutture Cloud vengono mantenute costantemente sotto controllo, 24/7. Qualsiasi malfunzionamento hardware rilevato sui servizi innesca automaticamente l'intervento da parte dei team in datacenter, che provvedono a sostituire gli elementi difettosi.
Backup	
db	Ogni 24h
Files	Ogni 24h
Files	Ogni 8 ore in locale
Snapshot VM	Ogni 12 ore il locale