Allegato C

Service Level Agreement (SLA) e Service Credits (WMP/VMP)

Definizioni

- **Ack (presa in carico)**: conferma iniziale di ricezione/attivazione del ticket incidente da parte del supporto, che avvia i timer operativi.

- **CAPA (Corrective and Preventive Actions)**: insieme di azioni correttive/preventive definite nel post-mortem per rimuovere la causa radice e prevenire il ripetersi dell'incidente.

- **Change Freeze**: finestra temporale in cui le modifiche non essenziali sono sospese per ridurre il rischio di disservizi (es. picchi di fine anno).

- **Clock-Stop**: sospensione dei timer operativi (ack/restore) quando l'analisi è impossibile per mancanza di elementi minimi o in attesa di asset/risposte della Committente, o durante finestre di manutenzione/Forza Maggiore.

- **Downtime**: periodo di indisponibilità bloccante nel perimetro di misura in cui il servizio non autentica/serve richieste conformi; per API, quando ≥ 50% delle richieste conformi falliscono su finestra mobile di 5 minuti.

- **Finestra di Misura**: periodo mensile di calendario (fuso Europe/Rome) su cui si calcola la disponibilità.

- **Major Incident (MI)**: incidente classificato SEV-1 che richiede gestione straordinaria (war room, escalation immediata, comunicazioni strutturate).

- **RCA (Root Cause Analysis)**: analisi della causa radice dell'incidente con timeline, impatti e piano CAPA.

- **RFO (Reason For Outage)**: comunicazione rapida post-ripristino che indica la causa immediata nota, la timeline sintetica e le prime azioni intraprese.

- **Severità (SEV-1/SEV-2/SEV-3/SEV-4)**: classificazione dell'incidente in base a impatto e ampiezza, da critico/bloccante (SEV-1) a minore/how-to (SEV-4).

- **War Room**: canale/bridge dedicato e presidiato (con Incident Commander e team tecnici) per la gestione coordinata di un Major Incident.

1. Oggetto e perimetro

Questo SLA definisce target di disponibilità, Service Credits e linee guida di gestione incidenti per le Piattaforme WMP e VMP in produzione del tenant della Committente.

Sono esclusi: ambienti sandbox/UAT, funzionalità Beta/Preview, sistemi/IdP/ rete della Committente e servizi terzi non governati da TimeFlow. Le TOMs & BC/DR restano disciplinate dall'Allegato D.

Le finestre di Change Freeze applicano quanto previsto al §5.

2. Misurazione Disponibilità (MUP)

- **Finestra di misura:** mensile (calendario, EU/Rome).

- **Perimetro:** capacità del servizio di autenticare ed evadere **ric**hieste conformi via UI e API.

- **Downtime conteggiabile:**

    - **UI**: login o azioni core indisponibili per la maggioranza degli utenti (errori ripetuti / pagina di indisponibilità).

    - **API**: ≥ 50% richieste conformi fallite su finestra mobile di 5 minuti.

- **Manutenzioni:** comunicate per tempo (v. §5) e Esclusioni (v. §6) non entrano nel conteggio.

3. Target di disponibilità e crediti

- **Target standard:** per Piattaforma/modulo: 99,0% mese (livelli maggiorati 99,5%/99,9% solo se indicati in Ordine).

- **Service Credits:** applicati solo al canone mensile del Servizio impattato

MUP mensile	Service Credit
≥ 99,0%	0%
≥ 98,0% e < 99,0%	5%
≥ 97,0% e < 98,0%	10%
≥ 95,0% e < 97,0%	15%
< 95,0%	25%

Cap mensile: fino al 25% del canone del Servizio impattato. I crediti non sono rimborsi in denaro e non sono cumulabili con altre penali sul medesimo evento.

4. Procedura di claim

Richiesta: entro 10 giorni lavorativi dalla chiusura del mese, via PEC o e-mail operativa indicata in Ordine, con: Servizio/tenant, mese, finestre orarie, descrizione e riferimenti ticket.

Riscontro TimeFlow: entro 10 giorni lavorativi con esito (accoglimento/rigetto) basato su telemetria server-side.

Condizioni: Committente in regola coi pagamenti scaduti e collaborazione ragionevole in diagnosi/test.

I crediti approvati sono accreditati sulle fatture successive del Servizio; in cessazione si compensano fino a concorrenza.

5. Manutenzioni

Categorie: Programmato (patch/upgrade minor), Urgente (sicurezza/stabilità), Emergenza.

Finestre preferenziali: Lun–Ven 19:00–07:00, Sab/Dom/festivi: qualsiasi orario.

Preavvisi minimi: Programmato ≥5 gg lavorativi (≥10 gg se impatta integrazioni/schema dati); Urgente ≥24h ove possibile; Emergenza: contestuale.

Comunicazione: e-mail, banner in Piattaforma, eventuale status page.

Change Freeze. TimeFlow può stabilire periodi di change freeze In periodi concordati (es. chiusure contabili/fine anno) sono sospese le modifiche non essenziali (rilasci evolutivi, change infrastrutturali non urgenti, configurazioni a impatto). Restano ammessi solo interventi di sicurezza/stabilità classificati "Urgente" o "Emergenza" e le attività di ripristino incidenti. Le finestre sono comunicate con i preavvisi di §5 e riportate nel calendario rilasci/onboarding; eventuali deroghe richiedono accordo scritto con la Committente. La Change Freeze non modifica i target di §3 né le Esclusioni di §6.

Esclusione dal MUP: tutta la finestra comunicata; eventuale eccedenza >30 minuti è conteggiata come downtime per la parte eccedente.

6. Esclusioni SLA

Sono esclusi dal calcolo della disponibilità (e non danno diritto a Service Credits), salvo diversa pattuizione espressa in Ordine:

a) **Manutenzioni** comunicate e nei termini §5;

b) **Forza Maggiore** o adempimenti legali;

c) **Dipendenze Committente** (IdP/SSO, rete/endpoint, ERP/HR o servizi terzi non governati da TimeFlow);

d) **Sandbox/UAT**, **Beta/Preview**, moduli non acquistati;

e) **Uso non conforme** (AUP/limiti, scraping, pen-test non autorizzati, browser non supportati);

f) **Dati/configurazioni** fuori best practice a cura della Committente (dataset eccedenti, indici mancanti, query/report custom non ottimizzati) fino a correzione;

g) **Change a richiesta** della Committente fuori slot standard;

h) **Outage provider terzi** fuori controllo ragionevole di TimeFlow (con mitigazioni secondo Allegato D);

i) **Misure di sicurezza** proporzionate (contenimento incidenti, hotfix critici, enforcement policy);

l) **Ticket incompleti** e periodi di **clock-stop** in attesa di asset/risposte Committente.

7. Gestione incidenti

Classi di severità:

- **SEV-1** (Critico/Bloccante) – Operatività impedita; war room ed escalation immediata.
- **SEV-2** (Alto) – Degradazione grave con impatto su molti utenti/flussi critici.
- **SEV-3** (Medio) – Malfunzionamenti non core con workaround.
- **SEV-4** (Basso) – Anomalie minori/how-to.

Target operativi (timer SEV-1 24×7; altri in orario di servizio indicato in Ordine):

Severità	Ack iniziale	Aggiornamenti	Workaround	Ripristino
SEV-1	≤ 15 min (24×7)	≤ 30 min poi ≤ 1 h	≤ 2 h	≤ 4 h (restore)
SEV-2	≤ 1 h	≤ 2 h	≤ 8 h	≤ 1 g lav.
SEV-3	≤ 4 h	giornalieri	≤ 5 g lav.	≤ 10 g lav.
SEV-4	≤ 1 g lav.	settimanali	n/a	pianificazione

RFO/RCA per SEV-1/2: RFO entro 24h; RCA entro 5/10 g lavorativi (cause, timeline, CAPA). Incidenti sicurezza: si applica anche §8.5 MSA (≤72h).

Durante le finestre di Change Freeze gli interventi di ripristino e i fix di sicurezza critici mantengono priorità; gli altri change restano sospesi salvo deroga concordata. I timer del §7 continuano ad applicarsi con le regole di clock del §9

8. Multi-modulo, prezzo e riparti

Disservizi circoscritti a moduli/endpoint: conteggio e credito solo su quanto impattato.

Se il prezzo del modulo non è distinto in Ordine, TimeFlow applica un criterio ragionevole di pesatura documentabile su richiesta.

9. Canali e orari di supporto (SLO informativi; non credit-bearing)

Canali ufficiali

a) Portale ticket: URL comunicato in Ordine/onboarding (canale primario per SEV-2/3/4).

b) E-mail operativa: indirizzo comunicato in Ordine/onboarding (accetta segnalazioni e allegati).

c) Numero d'emergenza SEV-1 (24×7): comunicato all'avvio; uso esclusivo per incidenti SEV-1/Major Incident.

d) Status page (facoltativa): link comunicato in onboarding per consultazione stato/avvisi.

Orari di servizio (fuso Europa/Rome, CET/CEST)

• Standard: Lun–Ven 09:00–18:00 (festivi nazionali IT esclusi).

• Esteso (se previsto in Ordine): Lun–Ven 08:00–20:00 (festivi nazionali IT esclusi).

• Reperibilità SEV-1: 24×7 via numero d'emergenza; apertura war room immediata se del caso.

Regole di clock. I timer di ack/aggiornamenti/ripristino del §7 per SEV-2/3/4 scorrono solo entro l'orario di servizio applicabile (Standard o Esteso, secondo Ordine). Per SEV-1 i timer sono 24×7.

Clock-stop: restano ferme le sospensioni dei timer in caso di attese su asset/risposte della Committente, finestre di manutenzione e Forza Maggiore (v. definizione "Clock-Stop" e §5–§6).

Aggiornamento recapiti. I recapiti operativi (portale, e-mail, numero d'emergenza, eventuale status page) sono aggiornabili da TimeFlow con semplice comunicazione operativa ai sensi dell'MSA §17.

10. Ordine di precedenza e aggiornamenti

Precedenza documenti: Ordine → MSA → SLA (Allegato C) → Allegati tecnici (incl. D).

Aggiornamenti: ammessi nei limiti §18.3 MSA (nessun peggioramento sostanziale, preavviso 30 gg); altrimenti accordo ai sensi §18.4. Nessun effetto retroattivo su crediti già maturati.

Ultima modifica: 18/11/2025 – Versione SLA-2025-11-18