ALLEGATO C — SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA) E SERVICE CREDITS

Ultima modifica: 03/07/2026 | Versione: SLA-2026-07-06

TimeFlow S.r.l. SB — documento contrattuale del Trust Center

Da sapere a colpo d'occhio

- Disponibilità mensile target 99,0% (MUP), con Service Credits fino al 25% del canone mensile del Servizio impattato.
- Richiesta di crediti entro 10 giorni lavorativi dalla chiusura del mese; i Service Credits sono il rimedio esclusivo per gli scostamenti di disponibilità.
- I target di presa in carico, workaround e ripristino del §7 hanno natura di SLO gestionale; gli incidenti SEV-1 sono presidiati 24×7 con War Room.

Definizioni

Ai fini del presente Allegato, i seguenti termini, ove utilizzati con lettera iniziale maiuscola, hanno il significato di seguito indicato. Per i termini non qui definiti, si rinvia alle Definizioni del MSA (Allegato A).

- **Ack (Presa in Carico):** indica la conferma iniziale di ricezione e attivazione del ticket relativo a un incidente da parte del servizio di supporto, che determina l'avvio dei timer operativi di cui al §7.
- **CAPA (Corrective and Preventive Actions):** indica l'insieme delle azioni correttive e preventive definite nell'ambito del post-mortem, finalizzate a rimuovere la causa radice dell'incidente e a prevenirne il ripetersi.
- **Change Freeze:** indica la finestra temporale durante la quale le modifiche non essenziali ai sistemi sono sospese al fine di ridurre il rischio di disservizi in corrispondenza di periodi critici (a titolo esemplificativo: chiusure contabili, picchi di fine anno).
- **Clock-Stop:** indica la sospensione dei timer operativi (Ack, workaround, ripristino) che interviene quando la diagnosi o la risoluzione dell'incidente è oggettivamente impedita dalla mancanza di elementi minimi, dall'attesa di asset o risposte della Committente, ovvero durante finestre di manutenzione o eventi di Forza Maggiore.
- **Downtime:** indica il periodo di indisponibilità bloccante, nel perimetro di misura, durante il quale il Servizio non è in grado di autenticare gli utenti o di evadere richieste conformi; con riferimento alle API, il Downtime è integrato quando il cinquanta per

cento (50%) o più delle richieste conformi fallisce su una finestra mobile di cinque (5) minuti.

- **Finestra di Misura:** indica il periodo mensile di calendario, calcolato con riferimento al fuso orario Europe/Rome (CET/CEST), su cui viene determinata la disponibilità del Servizio.
- **Major Incident (MI):** indica un incidente classificato con severità SEV-1 che richiede l'attivazione di procedure di gestione straordinaria (war room, escalation immediata, comunicazioni strutturate).
- **MUP (Monthly Uptime Percentage):** indica la percentuale di disponibilità mensile del Servizio, calcolata come rapporto tra i minuti di disponibilità effettiva e i minuti totali della Finestra di Misura, al netto delle esclusioni di cui al §6.
- **RCA (Root Cause Analysis):** indica l'analisi strutturata della causa radice dell'incidente, comprensiva di timeline, valutazione degli impatti e piano CAPA.
- **RFO (Reason For Outage):** indica la comunicazione sintetica post-ripristino che descrive la causa immediata nota dell'interruzione, la timeline degli eventi e le prime misure adottate.
- **Severità (SEV-1 / SEV-2 / SEV-3 / SEV-4):** indica la classificazione dell'incidente in base all'impatto operativo e alla numerosità degli utenti coinvolti, dal livello critico e bloccante (SEV-1) al livello minore o informativo (SEV-4), secondo i criteri definiti al §7.
- **War Room:** indica il canale o bridge dedicato e permanentemente presidiato (con Incident Commander e team tecnici) attivato per la gestione coordinata di un Major Incident.

1. Oggetto e perimetro

1.1 Il presente Service Level Agreement (di seguito, lo "SLA") definisce i target di disponibilità, i Service Credits e le procedure di gestione degli incidenti applicabili alle Piattaforme in ambiente di produzione del tenant della Committente.

1.2 Sono espressamente esclusi dal perimetro del presente SLA: (a) gli ambienti sandbox e UAT; (b) le funzionalità rilasciate in modalità Beta o Preview; (c) i sistemi, gli Identity Provider, le reti e gli endpoint della Committente; (d) i servizi di terze parti non direttamente governati da TimeFlow. Le misure di sicurezza, business continuity e disaster recovery restano disciplinate dall'Allegato D (TOMs & BC/DR).

1.3 Le finestre di Change Freeze si applicano secondo quanto previsto al §5 del presente SLA.

2. Misurazione della disponibilità (MUP)

2.1 Finestra di Misura. La disponibilità del Servizio è misurata su base mensile, con riferimento al mese di calendario e al fuso orario Europe/Rome (CET/CEST).

2.2 Perimetro di misurazione. Il MUP è determinato sulla base della capacità del Servizio di autenticare gli utenti e di evadere le richieste conformi, sia tramite interfaccia utente (UI) sia tramite API.

2.3 Criteri di conteggio del Downtime. Il Downtime è conteggiato nei seguenti casi: (a) per la UI: quando il login o le azioni core risultano indisponibili per la maggioranza degli utenti del tenant (errori ripetuti o visualizzazione della pagina di indisponibilità); (b) per le API: quando il cinquanta per cento (50%) o più delle richieste conformi fallisce su una finestra mobile di cinque (5) minuti.

2.4 Esclusioni dal conteggio. Le manutenzioni comunicate nei termini del §5 e le fattispecie elencate al §6 (Esclusioni) non concorrono al computo del Downtime.

3. Target di disponibilità e Service Credits

3.1 Target standard. Il target di disponibilità per ciascuna Piattaforma e/o modulo è pari al novantanove per cento (99,0%) su base mensile. Livelli maggiorati (99,5% o 99,9%) si applicano esclusivamente ove espressamente indicati nell'Ordine.

3.2 Tabella dei Service Credits. I Service Credits sono calcolati esclusivamente sulla quota del canone mensile relativa al Servizio effettivamente impattato dal disservizio, secondo la seguente tabella:

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

3.3 Cap mensile. L'importo complessivo dei Service Credits maturabili in un singolo mese non può eccedere il venticinque per cento (25%) del canone mensile relativo al Servizio impattato. I Service Credits non costituiscono rimborsi in denaro, non sono convertibili in somme monetarie e non sono cumulabili con eventuali penali contrattuali riferite al medesimo evento.

3.4 Rimedio esclusivo. I Service Credits costituiscono il rimedio contrattuale esclusivo della Committente per gli scostamenti dai livelli di disponibilità pattuiti, fatti salvi i casi di dolo o colpa grave del Fornitore, come previsto dal MSA §3.1.

4. Procedura di claim

4.1 Presentazione della richiesta. La Committente che intenda richiedere il riconoscimento di Service Credits dovrà trasmettere apposita richiesta scritta entro dieci (10) giorni lavorativi dalla chiusura del mese di riferimento, a mezzo PEC ovvero all'indirizzo di posta elettronica operativa indicato nell'Ordine. La richiesta dovrà contenere almeno le seguenti informazioni: (a) identificativo del Servizio e del tenant; (b)

mese di riferimento; (c) finestre orarie dell'indisponibilità lamentata; (d) descrizione dell'evento e riferimenti ai ticket aperti.

4.2 Riscontro di TimeFlow. TimeFlow fornirà riscontro scritto alla richiesta entro dieci (10) giorni lavorativi dalla ricezione, comunicando l'esito (accoglimento o rigetto, anche parziale) sulla base della telemetria server-side e dei log interni.

4.3 Condizioni di ammissibilità. La richiesta di Service Credits è ammissibile a condizione che la Committente: (a) risulti in regola con i pagamenti dei corrispettivi alla data della richiesta; (b) abbia prestato ragionevole collaborazione nelle attività di diagnosi e test richieste da TimeFlow.

4.4 Modalità di riconoscimento. I Service Credits approvati sono portati in deduzione dalle fatture successive relative al Servizio impattato. In caso di cessazione del rapporto contrattuale, i crediti residui sono compensati fino a concorrenza con gli eventuali importi ancora dovuti dalla Committente.

5. Manutenzioni

5.1 Categorie. Le manutenzioni si distinguono nelle seguenti categorie: (a) Programmata: interventi pianificati quali patch, upgrade minor e aggiornamenti infrastrutturali; (b) Urgente: interventi necessitati da esigenze di sicurezza o stabilità del Servizio; (c) Emergenza: interventi imposti da situazioni critiche che richiedono azione immediata.

5.2 Finestre preferenziali. Gli interventi di manutenzione sono di norma eseguiti nelle seguenti finestre: dal lunedì al venerdì dalle ore 19:00 alle ore 07:00 (fuso Europe/Rome); sabato, domenica e giorni festivi: qualsiasi orario.

5.3 Preavvisi minimi. I preavvisi minimi per le comunicazioni di manutenzione sono i seguenti: (a) Manutenzione Programmata: almeno cinque (5) giorni lavorativi; il termine è elevato ad almeno dieci (10) giorni lavorativi qualora l'intervento abbia impatto su integrazioni attive o sullo schema dati; (b) Manutenzione Urgente: almeno ventiquattro (24) ore, ove ragionevolmente possibile; (c) Emergenza: comunicazione contestuale all'avvio dell'intervento.

5.4 Canali di comunicazione. Le manutenzioni sono comunicate mediante e-mail ai contatti operativi della Committente, banner informativo in Piattaforma e, ove disponibile, aggiornamento della status page.

5.5 Change Freeze. TimeFlow può stabilire periodi di Change Freeze in corrispondenza di finestre concordate con la Committente (a titolo esemplificativo: chiusure contabili, periodi di fine anno). Durante la Change Freeze sono sospesi i rilasci evolutivi, i change infrastrutturali non urgenti e le configurazioni ad impatto. Restano ammessi esclusivamente gli interventi classificati come "Urgente" o "Emergenza" e le attività di ripristino a seguito di incidenti. Le finestre di Change Freeze sono comunicate con i preavvisi di cui al presente §5 e riportate nel calendario rilasci/onboarding; eventuali

deroghe richiedono accordo scritto tra le Parti. La Change Freeze non modifica i target di disponibilità di cui al §3 né le Esclusioni di cui al §6.

5.6 Esclusione dal MUP. L'intero periodo della finestra di manutenzione comunicata ai sensi del presente §5 è escluso dal computo della disponibilità. Qualora la manutenzione ecceda la finestra comunicata per un periodo superiore a trenta (30) minuti, l'eccedenza è conteggiata come Downtime per la porzione eccedente.

6. Esclusioni dal calcolo della disponibilità

6.1 Sono esclusi dal computo della disponibilità ai fini del MUP, e non conferiscono diritto al riconoscimento di Service Credits, salva diversa pattuizione espressa nell'Ordine, i seguenti eventi e circostanze:

(a) le manutenzioni comunicate e svolte nei termini del §5;

(b) gli eventi di Forza Maggiore e gli adempimenti imposti per legge o da provvedimenti dell'Autorità;

(c) le indisponibilità riconducibili a dipendenze della Committente, ivi inclusi: Identity Provider (IdP/SSO), reti e endpoint della Committente, sistemi ERP/HR o servizi di terze parti non direttamente governati da TimeFlow;

(d) gli ambienti sandbox e UAT, le funzionalità Beta/Preview e i moduli non oggetto dell'Ordine;

(e) l'utilizzo non conforme da parte della Committente (violazioni dell'AUP, superamento dei limiti d'uso, attività di scraping, penetration test non autorizzati, utilizzo di browser non supportati);

(f) le anomalie derivanti da dati o configurazioni fuori dalle best practice a cura della Committente (a titolo esemplificativo: dataset eccedenti i limiti raccomandati, indici mancanti, query o report custom non ottimizzati), fino alla relativa correzione;

(g) i change eseguiti su richiesta della Committente al di fuori delle finestre standard;

(h) le interruzioni dei servizi di cloud provider o di fornitori terzi al di fuori del ragionevole controllo di TimeFlow, fermo l'obbligo di attivare le misure di mitigazione previste dall'Allegato D;

(i) le misure di sicurezza proporzionate adottate da TimeFlow (contenimento di incidenti, hotfix critici, enforcement delle policy di sicurezza);

(l) i periodi di Clock-Stop e i ticket incompleti in attesa di informazioni, asset o risposte da parte della Committente.

7. Gestione degli incidenti

7.1 Classi di severità

SEV-1 (Critico/Bloccante): l'operatività della Piattaforma o di un modulo critico è completamente impedita; si attivano la War Room e l'escalation immediata.

SEV-2 (Alto): degradazione grave del Servizio con impatto significativo su un numero elevato di utenti o su flussi operativi critici.

SEV-3 (Medio): malfunzionamenti relativi a funzionalità non core per i quali è disponibile un workaround ragionevole.

SEV-4 (Basso): anomalie minori, richieste informative o how-to.

7.2 Target operativi

I timer per gli incidenti SEV-1 operano 24×7; per gli incidenti SEV-2, SEV-3 e SEV-4 i timer scorrono esclusivamente entro l'orario di servizio applicabile (Standard o Esteso, secondo quanto indicato nell'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

7.3 Post-mortem (RFO/RCA)

Per gli incidenti di severità SEV-1 e SEV-2, TimeFlow si obbliga a fornire: (a) il Reason For Outage (RFO) entro ventiquattro (24) ore dal ripristino del Servizio; (b) la Root Cause Analysis (RCA) entro cinque (5) giorni lavorativi per gli incidenti SEV-1 e dieci (10) giorni lavorativi per gli incidenti SEV-2, comprensiva di timeline dell'evento, analisi delle cause, valutazione degli impatti e piano CAPA. Per gli incidenti che coinvolgano Dati Personali, si applica altresì la procedura di notifica di cui al MSA §8.5 (notifica entro 72 ore).

7.4 Gestione durante Change Freeze

Durante le finestre di Change Freeze, gli interventi di ripristino a seguito di incidenti e i fix di sicurezza critici mantengono piena priorità; le ulteriori modifiche restano sospese salvo deroga concordata per iscritto tra le Parti. I target operativi del presente §7 continuano ad applicarsi con le regole di clock di cui al §9.

7.5 Natura dei target operativi

I target di Ack, aggiornamento, workaround e ripristino di cui al presente §7 hanno natura di Service Level Objective (SLO) e non sono assistiti da Service Credits, che restano riferiti esclusivamente ai livelli di disponibilità di cui al §3. Resta fermo l'obbligo di TimeFlow di gestire gli incidenti con la diligenza professionale di cui al MSA §11.1.

8. Disservizi multi-modulo e criteri di riparto

8.1 Qualora un disservizio sia circoscritto a specifici moduli o endpoint, il conteggio del Downtime e il calcolo dei relativi Service Credits si applicano esclusivamente alla componente del Servizio effettivamente impattata.

8.2 Qualora il corrispettivo del singolo modulo non sia distintamente indicato nell'Ordine, TimeFlow applica un criterio ragionevole di pesatura e riparto, la cui metodologia è documentabile e resa disponibile su richiesta della Committente.

9. Canali e orari di supporto

9.1 Canali ufficiali

(a) Portale ticket: URL comunicato nell'Ordine o in fase di onboarding (canale primario per incidenti SEV-2, SEV-3 e SEV-4).

(b) E-mail operativa: indirizzo comunicato nell'Ordine o in fase di onboarding (accetta segnalazioni e allegati).

(c) Numero di emergenza SEV-1 (24×7): comunicato all'avvio del Servizio; uso riservato esclusivamente a incidenti classificati SEV-1 e Major Incident.

(d) Status page (facoltativa): link comunicato in fase di onboarding per la consultazione dello stato del Servizio e degli avvisi di manutenzione.

9.2 Orari di servizio (fuso Europe/Rome, CET/CEST)

(a) Standard: lunedì – venerdì, ore 09:00–18:00 (festività nazionali italiane escluse).

(b) Esteso (ove previsto nell'Ordine): lunedì – venerdì, ore 08:00–20:00 (festività nazionali italiane escluse).

(c) Reperibilità SEV-1: 24 ore su 24, 7 giorni su 7, tramite numero di emergenza; apertura immediata della War Room ove necessario.

9.3 Regole di clock

I timer di Ack, aggiornamento, workaround e ripristino di cui al §7 per gli incidenti SEV-2, SEV-3 e SEV-4 scorrono esclusivamente entro l'orario di servizio applicabile (Standard o Esteso, secondo quanto indicato nell'Ordine). Per gli incidenti SEV-1, i timer operano 24×7. Restano ferme le sospensioni dei timer (Clock-Stop) in caso di: attese su informazioni, asset o risposte della Committente; finestre di manutenzione; eventi di Forza Maggiore.

9.4 Aggiornamento dei recapiti operativi

I recapiti operativi (portale ticket, indirizzo e-mail, numero di emergenza, eventuale status page) possono essere aggiornati da TimeFlow mediante semplice comunicazione operativa alla Committente, ai sensi del MSA §17.

10. Disposizioni finali

Per l'ordine di prevalenza tra i documenti contrattuali e per le modalità di aggiornamento del presente Allegato si applica il MSA, §§18.3 e 18.5. Nessun aggiornamento ha efficacia retroattiva sui Service Credits già maturati alla data della modifica.