

SERVICE LEVEL AGREEMENT

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio HYDROS (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Futura Sistemi ed il Cliente. Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Futura Sistemi e Cliente con le modalità previste all'art. 3 delle Condizioni di Fornitura del Servizio.

Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA entra in vigore a tempo indeterminato per ciascun Cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Futura Sistemi si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo più volte nel corso del Contratto ed in qualsiasi momento.

Resta in ogni caso inteso che eventuali modifiche o sostituzioni del presente SLA non potranno comportare una riduzione o un peggioramento dei livelli di qualità del Servizio rispetto a quelli garantiti dagli SLA vigenti alla data di sottoscrizione del Contratto, che continueranno ad applicarsi al Cliente per tutta la durata del rapporto contrattuale, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore, sempre a tempo indeterminato ovvero fino alla prossima modifica o sostituzione, dalla data della loro pubblicazione alla pagina <https://watersafetyplan.eu/termini-e-condizioni/>.

3. Obblighi del fornitore

Il fornitore si impegna a garantire sulla infrastruttura SaaS che ospita il Cliente la soddisfazione dei requisiti minimi di sicurezza predisposti da AGID (circolare 2/2017).

4. SLA di funzionalità operativa

4.1 Futura Sistemi garantisce la seguente Disponibilità del Servizio HYDROS, calcolata come rapporto tra il tempo di effettiva disponibilità del Servizio e il tempo totale dell'anno di riferimento, al netto delle esclusioni previste:

Servizio	% di Uptime su Base Annuale*
HYDROS SaaS	99,95%

* L'indicatore di UPTIME indica la percentuale di tempo su base annuale in cui il servizio risulta essere raggiungibile

La completa inaccessibilità dei Servizi per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Futura Sistemi costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 8 del presente SLA. Il periodo di Downtime, inteso quale durata del disservizio ai fini del rispetto degli impegni di funzionalità operativa assunti da Futura Sistemi, verrà computato partendo dal decorso del termine per la risoluzione delle segnalazioni indicato all'art. 6 del presente documento

Il mancato rispetto dei tempi di risoluzione per singolo evento non costituisce automaticamente violazione dell'Availability, la quale viene valutata esclusivamente su base annuale secondo le modalità previste dal presente SLA.

5. Manutenzione programmata e straordinaria

5.1 La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Futura Sistemi per mantenere la funzionalità delle proprie infrastrutture attraverso le quali viene erogato il Servizio. Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime.

5.2 L'esecuzione degli interventi di manutenzione programmata sarà comunicata da Futura Sistemi al Cliente con un preavviso minimo di 48 (quarantotto) ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica/PEC indicato in fase d'ordine.

5.3 Il fornitore garantisce un numero minimo 3 (tre) aggiornamenti annuali e non più di 1 (uno) ogni 2 (due) mesi, salvo casi eccezionali.

5.4 La durata di ciascun intervento di manutenzione programmata non potrà eccedere le 2 (due) ore e, in ogni caso, la durata complessiva degli interventi di manutenzione programmata non potrà superare le 12 (dodici) ore complessive su base annuale. Le manutenzioni programmate saranno svolte preferibilmente il venerdì pomeriggio (ora italiana) e comunicate al Cliente con il preavviso indicato al punto 5.2

5.5 F.S. potrà inoltre effettuare interventi di manutenzione straordinaria o urgente, anche senza preavviso, qualora ciò si renda necessario per esigenze di sicurezza, risoluzione di vulnerabilità critiche o stabilità del Servizio. In tali ipotesi, considerata la natura imprevedibile e urgente degli interventi, i termini di preavviso di 48 (quarantotto) ore previsti per la manutenzione programmata non trovano applicazione; resta fermo l'impegno di F.S. a informare il Cliente non appena le condizioni operative lo consentano.

6. Valori RPO e RTO servizio SaaS

6.1 RPO (Recovery Point Objective)

Inteso come la massima perdita di dati potenzialmente verificabile in caso di incidente che richieda il ripristino del Servizio.

6.2 RTO (Recovery Time Objective)

Inteso come il tempo massimo necessario al ripristino della piena operatività del Servizio a seguito di un incidente critico.

I seguenti obiettivi di **RTO** e **RPO** sono definiti in coerenza con la Disponibilità su base annuale e non costituiscono garanzia di continuità assoluta del Servizio, ma obiettivi operativi massimi in caso di incidente:

Indicatore	Descrizione	Valore
RPO	Il tempo di Recovery Point Objective	≤ 30 min
RTO	Il tempo di Recovery Time Objective	≤ 90 min

7. Rilevamento guasti e/o anomalie

7.1 Il Cliente potrà ottenere assistenza attraverso i servizi di supporto erogati da Futura Sistemi. Tali segnalazioni potranno essere fatte unicamente dal personale del Cliente tramite i canali di assistenza forniti direttamente nella piattaforma Help desk di Futura Sistemi <https://supporto.futurasistemi.it> oppure tramite e-mail all'indirizzo assistenza@futurasistemi.it. Eventuali problemi e/o anomalie al Servizio saranno segnalati dal Cliente aprendo un ticket nella piattaforma Help desk sopra indicata; ai fini del riconoscimento dei crediti di servizio di cui al successivo art. 8 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi confermati anche dal sistema di monitoraggio di Futura Sistemi operativo 24/7/365.

Per quanto concerne il tracciamento delle richieste, le metodologie seguite sono in osservanza ed accordo con il Manuale della Qualità di cui alla certificazione ISO 9001:2015 posseduta, con possibilità di effettuare il monitoraggio al fine di conoscere lo stato di avanzamento ed i tempi di risoluzione, attraverso l'interfaccia web oppure interpellando il call center di Futura Sistemi. I servizi forniti sono conformi alle misure minime di sicurezza (Circ. Agid 2/2017) e compliance alla privacy by design (Reg. UE 2016/679), in accordo alle linee guida ISO/IEC 27017:2015 e ISO/IEC 27018:2019 della certificazione acquisita.

[Per ulteriori informazioni e per registrarsi all'area Help desk inquadra il QR Code](#)



7.2 Il Cliente avrà accesso al servizio di assistenza tecnica telefonica, via sistema di ticketing e teleassistenza (ove previsto) erogato da Futura Sistemi con le modalità e gli orari riportati nella seguente tabella:

Descrizione	Copertura Oraria
Ricevimento richieste di assistenza *	Telefono (+39) 045.510712 LUN-VEN: 08:30-17:30 Festivi: esclusi PortaleWeb (24/7/365) https://supporto.futurasistemi.it
Ricevimento segnalazioni per Anomalie Bloccanti (G1) **	Telefono (+39) 045.510712 LUN-VEN: 08:30-17:30 Festivi: esclusi PortaleWeb (24/7/365) https://supporto.futurasistemi.it
Presa in carico ed esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza sistemistica (ove previsto)	LUN-VEN: 08:30-17:30 Festivi: esclusi
Presa in carico ed esecuzione intervento di assistenza a cura del personale tecnico per assistenza applicativa	LUN-VEN: 08:30-17:30 Festivi: esclusi

(*) Le segnalazioni ricevute al di fuori dei giorni e orari indicati saranno prese in carico il giorno lavorativo successivo

(**) Le segnalazioni per anomalie bloccanti (G1) sono prese in carico nei tempi indicati all'art. 7.3.

7.3 L'assistenza per segnalazioni sul servizio SaaS sarà erogata in modalità telefonica e in teleassistenza ove si renda necessaria con i seguenti livelli di priorità:

Codice priorità	Descrizione Incident (**)	Tempi di presa in carico	Tempi di risoluzione
G1	Anomalia Bloccante (*): Sistema totalmente indisponibile	≤ 30 min	≤ 90 min
G2	Anomalia Grave: Sistema fortemente degradato	≤ 4 ore	≤ 16 ore
G3	Anomalia Media: Malfunzionamento non critico	≤ 2 giorni lavorativi	≤ 5 giorni lavorativi

(*) La reperibilità 24/7/365 per gli incidenti di tipo G1 è garantita mediante il sistema di ticketing del Servizio, costantemente monitorato da F.S., che assicura la presa in carico delle segnalazioni entro i tempi previsti dal presente SLA.

I tempi di risoluzione relativi alle anomalie **G1** sono coerenti con gli obiettivi di **Availability (99,95%)**, **RTO** e **RPO** del Servizio e prevalgono, in caso di conflitto, sulle tempistiche previste per la manutenzione correttiva ordinaria.

(**) I livelli di servizio indicati sono riferiti esclusivamente al servizio SaaS erogato.

8. Crediti di servizio

In caso di mancato rispetto del livello di Disponibilità del Servizio previsto dal presente SLA, al Cliente spetta un credito di servizio calcolato come percentuale del canone mensile medio relativo al Servizio HYDROS, indipendentemente dalla periodicità di misurazione della Disponibilità.

La richiesta del credito di servizio per il ritardato adempimento rispetto ai tempi di risoluzione sopra indicati, deve essere avanzata mediante contestazione scritta: (raccomandata A/R oppure PEC futurasistemi@mailgarantita.it) e motivata da parte del Cliente. Futura Sistemi ha la facoltà di presentare giustificazioni e/o controdeduzioni scritte nel termine perentorio di giorni QUINDICI decorrenti dal giorno successivo al ricevimento della contestazione scritta. Il credito di servizio sarà riconosciuto da Futura Sistemi, previa verifica della fondatezza della richiesta, entro 15 giorni dalla ricezione della contestazione, salvo presentazione di giustificazioni motivate.

8.1 Il credito di servizio sarà calcolato come percentuale del canone mensile medio del Servizio impattato nell'anno di riferimento come riportato, per scaglione, nella seguente tabella:

Availability annuale	Credito di servizio
≥ 99,95%	Nessuno
99,50% – < 99,95%	2% del canone mensile
99,00% – < 99,50%	5% del canone mensile
< 99,00%	15% del canone mensile

I crediti di servizio costituiscono l'unico rimedio economico a favore del Cliente in caso di mancato rispetto dei livelli di Availability e non hanno natura di penale o risarcimento del danno, salvo i casi di dolo o colpa grave. I crediti di servizio saranno riconosciuti esclusivamente previa richiesta del Cliente e saranno erogati mediante nota di credito o compensazione su fatturazione successiva.

9. Limiti di applicabilità dello SLA

9.1 Si riportano di seguito le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non è dovuto l'indennizzo previsto dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Futura Sistemi di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Futura Sistemi (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Futura Sistemi per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del

Servizio fornito al Cliente e dei dati e/o informazioni in esso contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente, ove possibile, a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;

- indisponibilità o blocchi del Servizio fornito al Cliente imputabili a:

- a) errato utilizzo o errata configurazione, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente;
- b) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- c) inadempimento o violazione del Contratto imputabile al Cliente;

- anomalia o malfunzionamento del Servizio, ovvero loro mancata o ritardata rimozione o eliminazione imputabili ad inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente ovvero ad un cattivo uso del Servizio da parte sua;

- mancato collegamento alla rete pubblica per volontà o per fatto imputabile al Cliente (al cliente è richiesta banda minima garantita ≥ 0,5 Mbit/s simmetrici in upload e download per ogni postazione operativa e latenza ≤ 50ms);

- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, al Servizio fornito al Cliente imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Futura Sistemi e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi).

10. Modulo settori di riferimento Futura Sistemi per il servizio HYDROS

Aree di comunicazione	Contatti Futura Sistemi	Funzione Futura Sistemi
Amministrativo contrattuale	Ufficio Contratti Mail: contratti@futurasistemi.it Tel. (+39) 045.510712 (LUN-VEN 08:30-17:30)	Ufficio Contratti
Assistenza	Help Desk Futura Sistemi https://supporto.futurasistemi.it/ Tel. (+39) 045.510712 (LUN-VEN 08:30-17:30) Reclami PEC: futurasistemi@mailgarantita.it	Help Desk
Privacy & Data Breach	Mail: privacy@futurasistemi.it Mail: dpo@futurasistemi.it	Data Protection Officer
Gestione Incident e Disaster Recovery	Help Desk Futura Sistemi https://supporto.futurasistemi.it/ Tel. (+39) 045.510712 (LUN-VEN 08:30-17:30)	Security Manager Help Desk
Gestione Backup & Restore	Help Desk Futura Sistemi https://supporto.futurasistemi.it/ Tel. (+39) 045.510712 (LUN-VEN 08:30-17:30)	Help Desk Sistemi Informativi
Gestione Account e Profili	Mail: assistenza@futurasistemi.it	Help Desk