Livelli di servizio

Versione 1.0, in vigore dal 29 luglio 2026

OutLine Digital Agency (libero professionista), Via Dalmazia 36, 76125 Trani (BT), Italia — P.IVA 08978680729

Quanto garantiamo che il servizio sia raggiungibile, quando facciamo manutenzione, in quanto rispondiamo e cosa ti spetta se sbagliamo.

Riferimenti normativi	Documento contrattuale richiamato dalle Condizioni generali di servizio, art. 10

1. Disponibilità

Il Fornitore si impegna a mantenere il servizio raggiungibile per almeno il **99,5% su base mensile**, calcolato sui minuti del mese solare.

Non concorrono al calcolo dell'indisponibilità:

- le manutenzioni programmate comunicate secondo l'art. 2;
- i disservizi dipendenti dalla rete internet del Cliente, dai suoi dispositivi o dalla sua rete locale;
- i disservizi dei servizi esterni che il Cliente ha collegato (negozi online, corrieri, sistemi di pagamento, provider di intelligenza artificiale, registratori telematici);
- gli eventi di forza maggiore ai sensi dell'art. 19 delle Condizioni generali;
- le sospensioni legittime ai sensi dell'art. 12 delle Condizioni generali.

2. Manutenzione

- **Programmata**: di norma fuori dall'orario di lavoro, con preavviso di almeno **48 ore** via email e avviso nel gestionale. Tetto di 4 ore al mese.
- **Urgente**: senza preavviso, quando necessaria a preservare sicurezza o integrità dei dati. Ne viene data comunicazione appena possibile, con indicazione della causa.
- Gli aggiornamenti ordinari del software avvengono senza interruzione percepibile e non sono considerati manutenzione.

3. Assistenza

L'assistenza si richiede a **amministrazione@outlinedigital.it** e risponde in italiano, nei giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00.

Gravità	Che cosa significa	Prima risposta	Impegno
Bloccante	Il servizio è irraggiungibile, oppure una funzione essenziale (accesso, cassa, emissione dei documenti) non funziona per tutti gli utenti dell'ambiente.	entro 4 ore lavorative	Lavorazione continuativa fino al ripristino o a una soluzione temporanea.
Grave	Una funzione importante non funziona ma esiste un modo alternativo di lavorare.	entro 1 giorno lavorativo	Correzione nel rilascio utile successivo.
Ordinaria	Malfunzionamento circoscritto, domanda di configurazione, richiesta di modifica.	entro 3 giorni lavorativi	Pianificata secondo priorità.

I tempi di **prima risposta** sono garantiti; i tempi di risoluzione dipendono dalla natura del problema e non sono

garantiti in termini fissi.

4. Backup e ripristino

- Copia di sicurezza giornaliera di tutti i database.
- Rotazione: **7 giornaliere, 4 settimanali, 3 mensili**.
- Obiettivo di punto di ripristino (quanti dati si possono perdere nel caso peggiore): **24 ore**.
- Obiettivo di tempo di ripristino (quanto ci vuole a rimettere in piedi un ambiente): **8 ore lavorative** dalla richiesta.
- Il ripristino avviene per singolo ambiente, senza toccare gli altri clienti.

> **Il ripristino sovrascrive**
>
> Riportare indietro un ambiente a una copia di ieri significa perdere il lavoro fatto da allora. Prima di un ripristino chiediamo sempre conferma scritta di chi ha titolo per deciderlo.

5. Se non rispettiamo la disponibilità

Il Cliente che riscontri il mancato rispetto della soglia dell'art. 1 può chiedere un indennizzo entro **30 giorni** dalla fine del mese interessato, scrivendo a amministrazione@outlinedigital.it.

Disponibilità del mese	Indennizzo
da 99,0% a 99,5%	10% del canone mensile
da 97,0% a 99,0%	25% del canone mensile
sotto il 97,0%	50% del canone mensile

L'indennizzo è riconosciuto come credito sul canone successivo ed è il rimedio esclusivo per il mancato rispetto dei livelli di servizio, fermo quanto previsto dall'art. 16.6 delle Condizioni generali per i casi di dolo o colpa grave.

6. Esportazione dei dati

L'esportazione dei propri dati in formati aperti è **sempre disponibile, in autonomia e senza costi**, per tutta la durata del contratto e nei 30 giorni successivi alla cessazione. Non è soggetta a richiesta né a tempi di lavorazione.

Testo integrale sempre aggiornato su https://work.omegasuite.it/legale/sla. Per ogni domanda: amministrazione@outlinedigital.it.