

Service Level Agreement (SLA)

Versione 1.0 — In vigore dal 1° luglio 2026

1. Livelli di servizio

Piano	Uptime mensile	Supporto	Backup
Cloud Starter	99.0%	Email, orario ufficio (9–18 LUN–VEN)	Giornaliero · retention 14gg
Cloud Pro	99.5%	Email + Chat, orario ufficio	Giornaliero · retention 30gg
Cloud Business	99.9%	Email + Chat + Telefono, h24/7 emergenze	Bi-giornaliero · retention 90gg + offsite
Cloud Enterprise	99.95% + custom	Dedicato + SLA su misura	Su misura

2. Calcolo dell'uptime

L'uptime è misurato dalla piattaforma esterna *url-monitor* di MMOS (check ogni 5 minuti su URL applicativi). Sono esclusi dal calcolo:

Manutenzione programmata, comunicata con preavviso di 48 ore (max 4h/mese in finestra notturna 02:00–06:00 CET).

Eventi di forza maggiore (catastrofi naturali, atti di governo).

Disservizi del data center upstream (Hetzner) o del provider DNS (Cloudflare).

Disservizi causati da configurazioni o sviluppi del Cliente (custom code, integrazioni).

Disservizi su API di terze parti (Stripe, Meta, OpenAI, etc.).

3. Penali e crediti di servizio

Se l'uptime mensile scende sotto la soglia del piano, il Cliente ha diritto, su richiesta scritta entro 30 giorni dal mese di riferimento, ai seguenti crediti applicati alla fattura successiva:

Uptime registrato	Credito sul canone mensile
≥ soglia	0%
tra soglia e soglia – 0.5%	10%
tra soglia – 0.5% e soglia – 2%	25%
tra soglia – 2% e soglia – 5%	50%
oltre soglia – 5%	100% (credito pieno)

Il credito massimo erogabile in un singolo mese è pari al canone mensile del piano. Il credito non è convertibile in rimborso monetario.

4. Tempi di risposta del supporto

Severità	Definizione	Risposta Starter/Pro	Risposta Business
P1 — Critica	Servizio inaccessibile per tutti gli utenti	4h (orario ufficio)	1h (h24/7)
P2 — Alta	Funzionalità chiave non disponibile	1 gg lavorativo	4h
P3 — Media	Bug minore con workaround	3 gg lavorativi	1 gg lavorativo
P4 — Bassa	Richiesta evolutiva / domanda	5 gg lavorativi	3 gg lavorativi

5. Manutenzione programmata

Le finestre di manutenzione sono pianificate nei giorni LUN–GIO tra le 02:00 e le 06:00 CET, con preavviso minimo di 48 ore. La pagina status.onekeyco.com riporta lo storico.

6. Procedura di richiesta credito

Il Cliente invia richiesta scritta a billing@onekeyco.com entro 30 giorni dalla fine del mese di riferimento, indicando: ID tenant, periodo, uptime misurato (link allo status). MMOS risponde entro 15 giorni lavorativi.