

Valid from	15/08/2026	Jurisdiction	Italy — Foro di Bergamo
------------	------------	--------------	-------------------------

Accordo sui Livelli di Servizio (SLA)

Allegato alle Condizioni Generali di Abbonamento e Licenza — Piattaforma IndustryUX

Codice documento	IUX-IT-30
Versione	1.2
Data	2026-08-11
Set	ANNEXES (IT)
Destinatari	B2B e B2C — modelli di erogazione Shop, Enterprise Online, VPS Gestito e On-Premise
Lingua	Italiano (traduzione di cortesia — prevale la versione inglese)
Classificazione	Contractual document

Avviso — traduzione di cortesia. Questo documento è la traduzione italiana di cortesia del documento inglese IUX-EN-30, che è l'unica versione facente fede. In caso di divergenza fra le due versioni prevale, per ogni fine, la versione inglese.

Art. 1 — Finalità, ambito di applicazione e ordine di prevalenza

1.1 Finalità e parti

Il presente Accordo sui Livelli di Servizio (documento IUX-IT-30, lo "SLA") è parte integrante ed essenziale delle Condizioni Generali di Abbonamento e Licenza (documento IUX-IT-01, le "Master Terms") convenute tra **DEVIBRAIN S.R.L.**, con sede legale in Via Coggetti 6, 24128 Bergamo, Italia, partita IVA IT04507220160 (il "Fornitore (DevIBrain)", di seguito il "Fornitore"), e il cliente identificato nell'Ordine (il "Cliente"). Le Master Terms, le Condizioni Integrative Shop (Allegato A di canale, "Shop Schedule", IUX-IT-10) o le Condizioni Integrative Enterprise ("Enterprise Schedule", Allegato B, IUX-IT-20) applicabili al canale del Cliente, l'Ordine e gli allegati ivi richiamati costituiscono congiuntamente il "Contratto".

Il presente SLA stabilisce i livelli di disponibilità, di supporto e di manutenzione della piattaforma IndustryUX e dei servizi forniti in esecuzione del Contratto (il "Servizio"), le modalità con cui tali livelli sono misurati e i rimedi spettanti al Cliente in caso di loro mancato rispetto.

1.2 Ambito di applicazione per modello di erogazione

I livelli di servizio si applicano come segue:

Modello di erogazione	Impegno di Disponibilità	Livelli di supporto	Crediti di Servizio
Piano Base acquistato tramite lo shop online ai sensi dello Shop Schedule (Allegato A, IUX-IT-10)	Standard 99,5%	Standard	Sì
Piano Business, disciplinato dall'Enterprise Schedule (Allegato B, IUX-IT-20) e concluso al checkout in piattaforma	Standard 99,5%; Premium 99,9% se ordinato	Standard o Premium	Sì
Enterprise Online con ambiente dedicato	Standard 99,5%; Premium 99,9% se ordinato	Standard o Premium	Sì
VPS Gestito operato dal Fornitore	Standard 99,5%; Premium 99,9% se ordinato	Standard o Premium	Sì
On-Premise (infrastruttura del Cliente o server fornito in comodato d'uso)	Nessuno sull'infrastruttura controllata dal Cliente; il servizio di validazione delle licenze del Fornitore è coperto a livello Standard	Standard	Solo nei limiti dell'art. 13
Piani di prova, piani gratuiti, funzionalità preview e beta	Nessuno	Solo impegno di mezzi ragionevoli	No

1.3 Ordine di prevalenza

L'ordine di prevalenza tra i documenti del Contratto è stabilito, una sola volta e per l'intero pacchetto contrattuale, all'art. 2.3 delle Master Terms (IUX-IT-01) e si applica al presente SLA. Il presente SLA non riproduce tale ordine e non vi deroga: all'interno di esso è il documento prevalente per i parametri tecnici di servizio che disciplina.

1.4 Diritti inderogabili

Nessuna disposizione del presente SLA limita o esclude: (a) la responsabilità per dolo o colpa grave, non escludibile ai sensi dell'art. 1229 c.c.; (b) i diritti inderogabili del Cliente che agisce in qualità di consumatore, in particolare i rimedi per difetto di conformità di cui all'art. 135-octiesdecies del Codice del Consumo e gli obblighi di aggiornamento di cui all'art. 135-undecies del medesimo Codice; (c) i diritti di passaggio ad altro fornitore (switching) e di uscita di cui al Regolamento (UE) 2023/2854 (Data Act). Ove una disposizione del presente SLA confligga con una norma imperativa, prevale tale norma e le restanti disposizioni del presente SLA continuano ad applicarsi.

Art. 2 — Definizioni

I termini con iniziale maiuscola non definiti nel presente documento hanno il significato loro attribuito nelle Master Terms.

Termine	Significato
Periodo di Riferimento	Ciascun mese solare nel corso del quale il Servizio è erogato.
Minuti Totali	Il numero totale di minuti del Periodo di Riferimento.
Disponibilità	La percentuale di Minuti Totali in cui il Servizio è accessibile e operativo, calcolata ai sensi dell'art. 4.
Downtime	Qualsiasi periodo di indisponibilità del Servizio che non rientri nelle esclusioni dell'art. 5.
Downtime Totale	Indisponibilità dell'intero ambiente, del livello di autenticazione o di tutte le Funzioni Principali.
Downtime Parziale	Indisponibilità di una Applicazione o di una Funzione Principale mentre le restanti Funzioni Principali rimangono utilizzabili.
Funzione Principale	Accesso e autenticazione, apertura e salvataggio dei progetti, compilazione ed export delle Applicazioni Generate, validazione delle licenze, contabilizzazione dei Token.



Termine	Significato
Corrispettivo Mensile di Riferimento	La base monetaria dei Crediti di Servizio, definita all'art. 9.1.
Manutenzione Programmata	Manutenzione pianificata comunicata in anticipo ai sensi dell'art. 7.1.
Manutenzione d'Emergenza	Manutenzione non pianificata necessaria a preservare la sicurezza o l'integrità del Servizio, eseguita ai sensi dell'art. 7.2.
Incidente	Un malfunzionamento riproducibile del Servizio segnalato dal Cliente o rilevato dal Fornitore.
Severità	La classificazione dell'impatto di un Incidente ai sensi dell'art. 6.3.
Tempo di Presa in Carico	Il tempo massimo entro il quale il Fornitore prende in carico un Incidente, ne conferma la ricezione al Cliente e indica la Severità assegnata.
Obiettivo di Ripristino	Il tempo entro il quale il Fornitore si adopera per fornire una soluzione temporanea (workaround) o una correzione definitiva; costituisce obbligazione di mezzi.
Orario di Supporto	Le ore durante le quali il supporto è erogato ai sensi dell'art. 6.2, espresse in ora dell'Europa centrale o in ora legale dell'Europa centrale (Europe/Rome).
Giorno Lavorativo	Dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi osservati in Italia.
Ora Lavorativa	Un'ora ricadente nell'Orario di Supporto in un Giorno Lavorativo.
Credito di Servizio	Il rimedio previsto dall'art. 9.
Registrazioni di Monitoraggio	Le registrazioni di misurazione generate dal sistema di monitoraggio descritto all'art. 4.3.
Infrastruttura Gestita	Infrastruttura operata, sottoposta a patch e monitorata dal Fornitore, inclusi gli ambienti dedicati dei piani Business ed Enterprise Online e il VPS Gestito.

Termine	Significato
RPO	Recovery Point Objective: il periodo massimo di perdita di dati accettato in uno scenario di ripristino.
RTO	Recovery Time Objective: il tempo massimo per ripristinare il Servizio dopo un disastro dichiarato.
Livello di Servizio Standard	Il livello di servizio incluso in ogni abbonamento a pagamento ai sensi dell'art. 3.
Livello di Servizio Premium	Il livello di servizio potenziato che può essere ordinato ai sensi dell'art. 3.4.
Inadempimento Cronico	La carenza persistente definita all'art. 11.1.

Art. 3 — Livelli di servizio: Standard e Premium

3.1 Due livelli

Il Fornitore offre due livelli di servizio. Il Livello di Servizio Standard è incluso nei Corrispettivi di ogni abbonamento a pagamento. Il Livello di Servizio Premium è opzionale, deve essere indicato nell'Ordine ed è fatturato in aggiunta ai sensi dell'art. 3.5.

3.2 Tabella comparativa

Parametro	Standard	Premium
Impegno di Disponibilità mensile	99,5%	99,9%
Downtime massimo equivalente in un mese di 30 giorni	circa 3 ore e 36 minuti	circa 43 minuti
Orario di Supporto	Dal lunedì al venerdì, 09:00–18:00	Dal lunedì al venerdì, 08:00–20:00; Severità 1 gestita 24 ore su 24, 7 giorni su 7
Tempo di Presa in Carico — Severità 1	2 Ore Lavorative	1 ora, con decorrenza continuativa



Parametro	Standard	Premium
Tempo di Presa in Carico — Severità 2	4 Ore Lavorative	2 Ore Lavorative
Tempo di Presa in Carico — Severità 3	1 Giorno Lavorativo	4 Ore Lavorative
Tempo di Presa in Carico — Severità 4	3 Giorni Lavorativi	2 Giorni Lavorativi
Obiettivo di Ripristino — workaround Severità 1	8 Ore Lavorative	4 ore, con decorrenza continuativa
Obiettivo di Ripristino — workaround Severità 2	2 Giorni Lavorativi	1 Giorno Lavorativo
Correzione definitiva — Severità 1	5 Giorni Lavorativi	3 Giorni Lavorativi
Correzione definitiva — Severità 2	10 Giorni Lavorativi	5 Giorni Lavorativi
Correzione definitiva — Severità 3	prossima release di manutenzione, in ogni caso entro 60 giorni	prossima release di manutenzione, in ogni caso entro 30 giorni
Preavviso di Manutenzione Programmata	almeno 48 ore	almeno 5 Giorni Lavorativi
Franchigia di Manutenzione Programmata	fino a 8 ore per Periodo di Riferimento	fino a 4 ore per Periodo di Riferimento
Franchigia di Manutenzione d'Emergenza	fino a 4 ore per Periodo di Riferimento	fino a 2 ore per Periodo di Riferimento



Parametro	Standard	Premium
Frequenza dei backup	giornaliera	ogni 4 ore
Conservazione dei backup	30 giorni	30 giorni
RPO	24 ore	4 ore
RTO	8 Ore Lavorative	8 ore, con decorrenza continuativa
Test di ripristino documentato	annuale	semestrale
Contatti di supporto nominativi del Cliente	fino a 3	fino a 5
Report di Disponibilità	su richiesta, entro 10 Giorni Lavorativi	automaticamente, entro 5 Giorni Lavorativi, oltre a una revisione trimestrale del servizio da remoto
Contatto dedicato per l'escalation	non incluso	Service Manager nominativo e numero telefonico dedicato
Scala dei Crediti di Servizio	art. 9.2, colonna Standard	art. 9.2, colonna Premium
Corrispettivo	incluso nei Corrispettivi di abbonamento	+15% ai sensi dell'art. 3.5

3.3 Orari di riferimento

Tutti gli orari sono espressi nell'ora dell'Europa centrale o, quando è in vigore l'ora legale, nell'ora legale dell'Europa centrale. I Tempi di Presa in Carico e gli Obiettivi di Ripristino espressi in Ore Lavorative decorrono soltanto durante l'Orario di Supporto; quelli espressi in ore senza ulteriore qualificazione decorrono in modo continuativo.

3.4 Disponibilità e attivazione del Livello di Servizio Premium

Il Livello di Servizio Premium può essere ordinato per l'Enterprise Online, per il VPS Gestito e per il piano Business, che è disciplinato dall'Enterprise Schedule (Allegato B, IUX-IT-20) ancorché concluso al checkout in piattaforma. Non è disponibile per i piani di prova, per i piani gratuiti né per il piano Base disciplinato dallo Shop Schedule (Allegato A, IUX-IT-10). Per le forniture On-Premise non è

offerto alcun livello di servizio potenziato: il Fornitore è tenuto agli obblighi di supporto, manutenzione e correzione del Livello di Servizio Standard indicati all'art. 13.

Il Livello di Servizio Premium ha effetto dal primo giorno del mese solare successivo alla sua attivazione e si applica per la restante durata del periodo di abbonamento in corso, rinnovandosi con esso. Può essere dismesso al termine di un periodo di abbonamento mediante disdetta scritta comunicata almeno 60 giorni prima della relativa scadenza, senza incidere sul Contratto.

3.5 Corrispettivo Premium

Il Livello di Servizio Premium è fatturato nella misura del **15% dei Corrispettivi ricorrenti dei Servizi che copre** (Corrispettivi di abbonamento oppure, per le forniture On-Premise e VPS, il Canone di Servizio On-Premise dovuto per le Macchine coperte), fatturato con la medesima periodicità e in via anticipata, secondo i termini di pagamento del Contratto. Le voci a consumo (pacchetti di Token e ricariche) e i servizi professionali a tantum sono esclusi dalla base di calcolo. Questa è l'unica base di calcolo del Livello di Servizio Premium nel Contratto, e gli altri documenti del Contratto vi fanno rinvio. A titolo di esempio, per un ambiente Enterprise Online i cui Corrispettivi ricorrenti consistono nell'unico canone di abbonamento Enterprise Online di EUR 249,00 al mese, pari a EUR 2.988,00 all'anno, il Livello di Servizio Premium è fatturato in EUR 37,35 al mese, pari a EUR 448,20 all'anno; qualora per tale ambiente siano fatturati ulteriori Corrispettivi ricorrenti, questi si aggiungono alla base di calcolo.

Art. 4 — Misurazione della Disponibilità

4.1 Formula

La Disponibilità è calcolata per ciascun Periodo di Riferimento come segue:

$$\text{Disponibilità (\%)} = ((\text{Minuti Totali} - \text{Minuti di Downtime}) / \text{Minuti Totali}) \times 100$$

Il risultato è arrotondato a due cifre decimali. I Minuti di Downtime sono conteggiati in minuti interi.

4.2 Conteggio del Downtime

Il Downtime Totale è conteggiato per il 100% dei minuti interessati. Il Downtime Parziale è conteggiato per il 50% dei minuti interessati. Il Downtime decorre dal primo tra (a) il secondo controllo consecutivo fallito registrato dal sistema di monitoraggio e (b) il momento in cui il Cliente apre un ticket di Severità 1 o di Severità 2 successivamente confermato, e termina quando il Servizio è ripristinato al normale funzionamento.

4.3 Strumento di misurazione

La Disponibilità è misurata dal sistema di monitoraggio del Fornitore, che esegue controlli sintetici a intervalli non superiori a 60 secondi da almeno due punti di sonda indipendenti situati nello Spazio economico europeo verso un endpoint di health dell'ambiente del Cliente, in combinazione con il

monitoraggio interno della piattaforma. Le Registrazioni di Monitoraggio sono conservate per 13 mesi e sono messe a disposizione del Cliente su richiesta ai sensi dell'art. 10.4.

4.4 Verifica e contestazioni

Il Cliente può produrre le proprie evidenze (log, marche temporali, riferimenti dei ticket) unitamente a una richiesta ai sensi dell'art. 9.5. Se le evidenze del Cliente e le Registrazioni di Monitoraggio divergono di oltre 0,10 punti percentuali e le parti non raggiungono un accordo entro 15 Giorni Lavorativi, ciascuna parte può richiedere una verifica da parte di un fornitore di monitoraggio indipendente scelto congiuntamente e secondo buona fede. Il costo della verifica è a carico della parte i cui dati risultino errati ed è ripartito in parti uguali se entrambe le serie di dati rientrano nella tolleranza sopra indicata.

Art. 5 — Esclusioni dal Downtime

5.1 Eventi esclusi

Non sono conteggiati come Downtime:

- (a) la Manutenzione Programmata eseguita in conformità all'art. 7.1 ed entro la franchigia applicabile;
- (b) la Manutenzione d'Emergenza eseguita in conformità all'art. 7.2 ed entro la franchigia applicabile;
- (c) gli eventi di forza maggiore come definiti nelle Master Terms;
- (d) atti od omissioni del Cliente, dei suoi Utenti Autorizzati o dei suoi appaltatori, incluse le sue reti, la connettività, le reti private virtuali, i dispositivi, i browser, le credenziali, le configurazioni, il codice personalizzato e i componenti di terze parti integrati dal Cliente, nonché qualsiasi utilizzo in violazione del Contratto;
- (e) la sospensione legittimamente esercitata dal Fornitore ai sensi del Contratto, inclusa la sospensione per mancato pagamento dopo il preavviso contrattuale, per ragioni di sicurezza o in ottemperanza a un provvedimento di un'autorità competente;
- (f) l'indisponibilità di piani di prova, piani gratuiti, funzionalità preview o beta;
- (g) il guasto della connettività, di sistemi HMI o SCADA, di macchine o di qualsiasi altra infrastruttura che non sia operata dal Fornitore né da esso affidata ai propri subappaltatori, fermo restando l'art. 5.2;
- (h) il Downtime derivante dalla mancata applicazione da parte del Cliente, entro un termine ragionevole, di una misura correttiva o di un aggiornamento che il Fornitore abbia comunicato per iscritto come necessario a preservare la disponibilità o la sicurezza.

5.2 I subappaltatori del Fornitore non sono esclusi

L'indisponibilità causata da atti od omissioni di subappaltatori di hosting, di infrastruttura o di altro tipo incaricati dal Fornitore **è conteggiata come Downtime**: il Fornitore risponde dell'operato dei terzi della cui opera si avvale nell'esecuzione del Servizio, ai sensi dell'art. 1228 c.c. È esclusa ai sensi del par. 5.1(c) soltanto la forza maggiore che colpisca tali subappaltatori. Il Fornitore mantiene impegni di servizio back-to-back con i propri subappaltatori di infrastruttura e ne comunica al Cliente i livelli applicabili su richiesta.

5.3 Onere della prova

Il Fornitore ha l'onere di provare i fatti su cui si fonda un'esclusione, sulla base delle proprie Registrazioni di Monitoraggio, delle comunicazioni di manutenzione inviate e dello storico dei ticket.

Art. 6 — Supporto, livelli di Severità ed escalation

6.1 Canali e contatti

Le richieste di supporto sono presentate tramite la funzione di supporto disponibile nell'ambiente IndustryUX del Cliente (il "Portale di Supporto") oppure via email all'indirizzo support@devibrain.com. Le richieste inviate tramite altri canali sono prese in considerazione soltanto dal momento della loro registrazione nel Portale di Supporto. Il Cliente designa i contatti nominativi consentiti dall'art. 3.2 e li mantiene aggiornati; il Fornitore ha diritto di gestire le sole richieste provenienti da tali contatti. Ai Clienti con Livello di Servizio Premium sono inoltre comunicati per iscritto, all'atto dell'attivazione, un Service Manager nominativo e un numero telefonico dedicato per l'escalation di Severità 1.

6.2 Orario di Supporto

Il supporto è erogato durante l'Orario di Supporto indicato all'art. 3.2. Gli Incidenti di Severità 1 dei Clienti con Livello di Servizio Premium sono gestiti 24 ore su 24, 7 giorni su 7, festivi inclusi.

6.3 Classificazione della Severità

Severità	Definizione	Esempi tipici
1 — Critica	Il Servizio o una Funzione Principale è completamente indisponibile o inutilizzabile in produzione e non esiste alcun workaround.	Accesso impossibile per tutti gli Utenti Autorizzati; l'ambiente non risponde; la validazione delle licenze fallisce per l'intero parco; perdita di Dati del Cliente in produzione.

Severità	Definizione	Esempi tipici
2 — Alta	Una funzione essenziale è gravemente degradata, l'attività di produzione è materialmente compromessa e l'eventuale workaround è oneroso.	La compilazione o l'export di un'Applicazione Generata fallisce sistematicamente; la contabilizzazione dei Token produce saldi errati; una Applicazione è inutilizzabile.
3 — Media	Un malfunzionamento con workaround ragionevole e impatto operativo limitato.	Una funzionalità secondaria si comporta in modo scorretto; errori sporadici che non impediscono il completamento dell'attività.
4 — Bassa	Difetto minore o estetico, problema di documentazione, richiesta di informazioni o richiesta di miglioria.	Formulazione dell'interfaccia; richiesta di indicazioni di configurazione; suggerimento di funzionalità.

6.4 Presa in carico e ripristino

I Tempi di Presa in Carico sono livelli di servizio vincolanti e sono misurati dal momento della registrazione della richiesta nel Portale di Supporto. Gli Obiettivi di Ripristino costituiscono obbligazioni di mezzi: il Fornitore li persegue con la diligenza richiesta all'operatore professionale e riferisce al Cliente sull'avanzamento almeno una volta per Giorno Lavorativo per gli Incidenti di Severità 1 e almeno ogni due Giorni Lavorativi per gli Incidenti di Severità 2.

6.5 Cooperazione del Cliente e sospensione dei termini

All'apertura di un ticket il Cliente fornisce l'identificativo dell'ambiente e del Bene Designato interessato, una descrizione del malfunzionamento, i passaggi per riprodurlo, l'ora della prima occorrenza, i log rilevanti e un referente disponibile per le verifiche. I Tempi di Presa in Carico e gli Obiettivi di Ripristino sono sospesi mentre il Fornitore è in attesa di informazioni, accessi o riscontri espressamente richiesti al Cliente e per la durata di tale attesa, a condizione che la richiesta sia registrata nel Portale di Supporto. La sospensione cessa quando il Cliente fornisce quanto richiesto.

6.6 Escalation

Livello	Presupposto	Responsabile
1	Ticket registrato	Team di supporto
2	Decorso di un Tempo di Presa in Carico senza che sia stata comunicata una diagnosi	Team di ingegneria

Livello	Presupposto	Responsabile
3	Severità 1: 4 Ore Lavorative dalla presa in carico (2 ore con il Livello di Servizio Premium) senza workaround	Service Manager o responsabile tecnico
4	Severità 1: 8 Ore Lavorative dalla presa in carico (4 ore con il Livello di Servizio Premium) senza workaround	Legale rappresentante di DEVIBRAIN S.R.L.

Il Cliente può richiedere in qualsiasi momento l'escalation al livello successivo; il Fornitore conferma l'escalation e il nominativo del responsabile entro un'Ora Lavorativa.

6.7 Riclassificazione della Severità

Il Fornitore può riclassificare la Severità assegnata dal Cliente, con motivazione scritta resa entro il Tempo di Presa in Carico della Severità rivendicata. In caso di disaccordo del Cliente, l'Incidente è gestito alla più elevata tra le due Severità per le successive 24 ore; decorso tale periodo si applica la classificazione del Fornitore, salvo che sia manifestamente errata. La riclassificazione non incide sui Crediti di Servizio già maturati.

Art. 7 — Manutenzione Programmata e Manutenzione d'Emergenza

7.1 Manutenzione Programmata

La Manutenzione Programmata è eseguita in finestre a basso utilizzo, ossia tra le 20:00 e le 06:00 nei Giorni Lavorativi o in qualsiasi orario nei fine settimana per il Livello di Servizio Standard, e tra le 23:00 del sabato e le 05:00 della domenica per il Livello di Servizio Premium, salvo diverso accordo scritto. Il Fornitore ne dà comunicazione tramite il Portale di Supporto e via email entro i termini di preavviso ed entro le franchigie indicati all'art. 3.2, precisando la finestra, l'impatto atteso e i servizi interessati.

7.2 Manutenzione d'Emergenza

Il Fornitore può eseguire Manutenzione d'Emergenza senza preavviso ove necessario a preservare la sicurezza o l'integrità del Servizio o dei Dati del Cliente. La comunicazione è resa non appena ragionevolmente possibile e comunque entro 24 ore dall'intervento, con indicazione della causa e della durata dello stesso.

7.3 Aggiornamenti di sicurezza

Il Fornitore applica le correzioni di sicurezza ai componenti sotto il proprio controllo entro i seguenti termini dalla data in cui una misura correttiva diviene disponibile: 72 ore per le vulnerabilità di gravità critica (CVSS v3.1 base score pari o superiore a 9.0); 14 giorni solari per le vulnerabilità di

gravità alta (da 7.0 a 8.9); 60 giorni solari per le vulnerabilità di gravità media (da 4.0 a 6.9); la prossima release di manutenzione per le gravità inferiori. Le segnalazioni di vulnerabilità possono essere inviate a support@devibrain.com.

7.4 Effetti del superamento delle franchigie

La Manutenzione Programmata e la Manutenzione d'Emergenza che eccedano le franchigie indicate all'art. 3.2, o che siano eseguite al di fuori della finestra comunicata o senza il preavviso richiesto, sono conteggiate come Downtime per la parte eccedente.

Art. 8 — Backup, obiettivi di recupero e ripristino

8.1 Regime di backup

Per l'Infrastruttura Gestita il Fornitore esegue backup dell'ambiente del Cliente con la frequenza, la conservazione, l'RPO e l'RT0 indicati all'art. 3.2, ed esegue un test di ripristino documentato con la frequenza ivi indicata. L'esito del test è messo a disposizione del Cliente su richiesta.

8.2 Ubicazione e protezione

I backup sono conservati all'interno dello Spazio economico europeo, cifrati a riposo con AES-256 e trasmessi su canali protetti con TLS 1.2 o superiore. La conservazione, la cancellazione e il trattamento dei dati personali contenuti nei backup sono disciplinati dal Data Processing Agreement.

8.3 Richieste di ripristino

Il ripristino reso necessario da un evento imputabile al Fornitore è eseguito senza oneri e con priorità corrispondente alla Severità 1. Il ripristino richiesto dal Cliente per cause a esso imputabili è preventivato in anticipo ed è eseguito solo previa approvazione scritta; con il Livello di Servizio Premium sono inclusi senza oneri due ripristini di tale tipo per anno di abbonamento.

8.4 Responsabilità del Cliente

Il Cliente resta responsabile delle proprie copie delle Applicazioni Generate installate sulle proprie Macchine e, per le forniture On-Premise, del backup dell'infrastruttura sotto il proprio controllo, fermo restando l'art. 13.2.

Art. 9 — Crediti di Servizio

I Crediti di Servizio disciplinati dal presente articolo sono gli unici Crediti di Servizio del Contratto: l'Enterprise Schedule (Allegato B, IUX-IT-20) e gli altri documenti del Contratto rinviano al presente articolo e non stabiliscono una scala, un massimale o una procedura di richiesta autonomi.

9.1 Corrispettivo Mensile di Riferimento

Il Corrispettivo Mensile di Riferimento è pari a un dodicesimo dei Corrispettivi ricorrenti annuali del Servizio interessato dalla carenza (Corrispettivi di abbonamento oppure, per le forniture On-Premise e VPS, il Canone di Servizio On-Premise dovuto per le Macchine interessate ai sensi dell'Enterprise Schedule, Allegato B, IUX-IT-20), ovvero al corrispettivo mensile effettivamente fatturato ove la fatturazione sia mensile. Le voci a consumo (pacchetti di Token e ricariche), l'hardware e i servizi professionali una tantum sono esclusi dalla base di calcolo. A titolo di esempio, per un piano Enterprise Online fatturato al canone mensile di abbonamento di EUR 249,00 il Corrispettivo Mensile di Riferimento è pari a EUR 249,00, e una Disponibilità del 98,62% in un Periodo di Riferimento dà luogo a un credito del 10%, pari a EUR 24,90.

9.2 Crediti per Disponibilità

Disponibilità nel Periodo di Riferimento	Credito Standard	Credito Premium
Inferiore all'impegno ma pari o superiore al 99,5%	non applicabile	10% del Corrispettivo Mensile di Riferimento
Inferiore al 99,5% e pari o superiore al 99,0%	5% del Corrispettivo Mensile di Riferimento	20% del Corrispettivo Mensile di Riferimento
Inferiore al 99,0% e pari o superiore al 97,0%	10% del Corrispettivo Mensile di Riferimento	30% del Corrispettivo Mensile di Riferimento
Inferiore al 97,0% e pari o superiore al 95,0%	20% del Corrispettivo Mensile di Riferimento	40% del Corrispettivo Mensile di Riferimento
Inferiore al 95,0%	30% del Corrispettivo Mensile di Riferimento	50% del Corrispettivo Mensile di Riferimento

9.3 Crediti per livelli di supporto

Per ciascun Incidente di Severità 1 in cui il Tempo di Presa in Carico sia superato di oltre il 100%, il Cliente ha diritto a un ulteriore credito pari al 2% del Corrispettivo Mensile di Riferimento con il Livello di Servizio Standard, fino al 10% per Periodo di Riferimento, e pari al 3% con il Livello di Servizio Premium, fino al 15% per Periodo di Riferimento.

9.4 Massimale

Il totale dei crediti maturati in un Periodo di Riferimento non può eccedere il 100% del Corrispettivo Mensile di Riferimento di tale periodo.

9.5 Procedura di richiesta

Il Cliente richiede il credito per iscritto, tramite il Portale di Supporto o via email a support@devibrain.com, entro 30 giorni solari dalla fine del Periodo di Riferimento interessato, allegando i riferimenti dei ticket e ogni evidenza che intenda produrre. Il Fornitore risponde in modo motivato entro 15 Giorni Lavorativi. Il credito accolto è applicato alla prima fattura emessa dopo l'accettazione oppure, ove non sia dovuta alcuna ulteriore fattura, è corrisposto al Cliente entro 30 giorni. I crediti non si perdono in alcun caso per effetto della scadenza o della risoluzione del Contratto. Il termine di cui al presente paragrafo non si applica al Cliente che agisce in qualità di consumatore, i cui diritti restano soggetti ai termini di legge.

9.6 Natura del rimedio e diritti inderogabili

Per i Clienti che agiscono nell'esercizio di un'attività imprenditoriale, commerciale o professionale, i Crediti di Servizio costituiscono clausola penale ai sensi dell'art. 1382 c.c. per il mancato rispetto dell'impegno di Disponibilità e dei Tempi di Presa in Carico, e rappresentano il rimedio contrattuale primario per tale inadempimento, fermo il limite complessivo di responsabilità delle Master Terms.

I crediti **non** costituiscono un rimedio esclusivo, e nessun documento del Contratto li qualifica come unico rimedio del Cliente. In particolare essi non limitano e non sostituiscono: (a) la responsabilità per dolo o colpa grave, non escludibile ai sensi dell'art. 1229 c.c.; (b) il diritto di risoluzione per Inadempimento Cronico di cui all'art. 11; (c) i rimedi per difetto di conformità del Cliente che agisce in qualità di consumatore ai sensi dell'art. 135-octiesdecies del Codice del Consumo, che si applicano in aggiunta e non in sostituzione dei crediti; (d) i diritti di switching e di uscita di cui al Regolamento (UE) 2023/2854; (e) i rimedi per inadempimenti diversi dal mancato rispetto dei livelli disciplinati dal presente SLA.

Art. 10 — Reportistica, informazioni sullo stato del servizio e report sugli incidenti

10.1 Report di Disponibilità

Il Fornitore redige, per ciascun Periodo di Riferimento, un report che indica la Disponibilità raggiunta, gli eventi di Downtime con i relativi orari di inizio e di fine e la loro classificazione, la manutenzione eseguita, i ticket aperti per Severità e i Tempi di Presa in Carico rispettati. Il report è fornito con la tempistica indicata all'art. 3.2.

10.2 Informazioni sullo stato del servizio

Il Fornitore pubblica le informazioni sullo stato operativo della piattaforma e sulle manutenzioni pianificate sul proprio sito web (www.industryux.com) e nel Portale di Supporto.

10.3 Report sugli incidenti

Per ciascun Incidente di Severità 1 il Fornitore fornisce un report preliminare entro 3 Giorni Lavorativi e un report finale sulla causa radice entro 10 Giorni Lavorativi, indicando la cronologia, la causa, le misure correttive adottate e le misure preventive programmate.

10.4 RegISTRAZIONI di monitoraggio

Le RegISTRAZIONI di Monitoraggio sono conservate per 13 mesi e, su richiesta scritta, un estratto relativo all'ambiente del Cliente è fornito entro 10 Giorni Lavorativi.

10.5 Incidenti di sicurezza e informazioni sulla catena di fornitura

Il Fornitore notifica al Cliente ogni incidente di sicurezza che interessi il Servizio o i Dati del Cliente senza ingiustificato ritardo e comunque entro 24 ore dalla rilevazione, così da consentire al Cliente di adempiere ai propri obblighi di notifica; le violazioni di dati personali sono altresì disciplinate dal Data Processing Agreement. Su richiesta scritta il Fornitore fornisce, entro 10 Giorni Lavorativi, le informazioni sui fornitori necessarie al Cliente per i propri obblighi di sicurezza della catena di fornitura.

Art. 11 — Inadempimento Cronico e risoluzione per carenza persistente

11.1 Definizione

Sussiste un Inadempimento Cronico quando, per cause imputabili al Fornitore: (a) la Disponibilità è inferiore all'impegno applicabile in tre Periodi di Riferimento consecutivi; oppure (b) la Disponibilità è inferiore all'impegno applicabile in quattro Periodi di Riferimento nell'arco di dodici mesi; oppure (c) nel medesimo Periodo di Riferimento tre Incidenti di Severità 1 superano di oltre il 100% l'Obiettivo di Ripristino applicabile.

11.2 Rimedio

In caso di Inadempimento Cronico il Cliente può risolvere il Servizio interessato, e il Contratto per la parte relativa a tale Servizio, mediante comunicazione scritta inviata entro 30 giorni dalla consegna del report che documenta l'ultimo Periodo di Riferimento rilevante. La risoluzione ha effetto dalla data indicata dal Cliente, che non può essere successiva di oltre 60 giorni alla comunicazione, così da consentire la migrazione. Il Fornitore rimborsa i Corrispettivi pagati in via anticipata per il periodo successivo alla data di efficacia. I saldi prepagati non utilizzati sono trattati esclusivamente secondo le Master Terms e le Condizioni Integrative di canale applicabili al Cliente, che disciplinano due regimi distinti: i Crediti Prepagati del wallet di account, ai sensi dello Shop Schedule (Allegato A, IUX-IT-10), e i Token accreditati sul wallet di una Macchina, ai sensi dell'Enterprise Schedule (Allegato B, IUX-IT-20), che restano vincolati a tale Macchina. Il presente SLA non attribuisce alcun diritto al rimborso, al trasferimento o alla conversione in credito dei Token vincolati a una Macchina, oltre a quanto previsto da tali documenti e oltre le norme imperative di legge. Nessun onere è applicato per l'uscita e gli obblighi di assistenza dell'art. 12 continuano ad applicarsi. Il presente rimedio si aggiunge ai Crediti di Servizio già maturati.

Art. 12 — Continuità durante lo switching e l'uscita

12.1 Livelli di servizio durante la transizione

I livelli di servizio del presente SLA continuano ad applicarsi, immutati, per tutta la durata del periodo transitorio di switching verso un altro fornitore o verso infrastruttura on-premise, e ogni indisponibilità verificatasi in tale periodo è conteggiata come Downtime.

12.2 Tempistiche e oneri

In conformità al Contratto e all'art. 25 del Regolamento (UE) 2023/2854, il termine massimo di preavviso per avviare lo switching è di 2 mesi, il periodo transitorio non eccede 30 giorni solari e al Cliente è concesso un periodo di recupero dei dati di almeno 30 giorni dalla fine della transizione, seguito dalla cancellazione. Non è applicato alcun onere di switching, ivi compreso qualsiasi onere per l'export dei dati.

12.3 Assistenza

Durante il periodo transitorio il Fornitore presta ragionevole assistenza, mantiene la continuità operativa e preserva un elevato livello di sicurezza nel trasferimento, e mette a disposizione del Cliente un punto di contatto unico per la migrazione.

Art. 13 — Forniture On-Premise, server in comodato e VPS

13.1 Principio

Quando il software è installato su infrastruttura controllata dal Cliente, incluso un server fornito dal Fornitore in comodato d'uso e custodito presso la sede del Cliente, il Fornitore **non assume alcun impegno di disponibilità**, poiché la continuità dipende dall'alimentazione elettrica, dalla connettività, dalle condizioni ambientali e da scelte operative che non sono sotto il suo controllo. I Crediti di Servizio dell'art. 9.2 non si applicano a tali forniture, fermo restando l'art. 13.7.

13.2 Obblighi del Fornitore per le forniture On-Premise

Per le forniture On-Premise il Fornitore è tenuto a: (a) il supporto ai sensi dell'art. 6, con i livelli di Severità, i Tempi di Presa in Carico e gli Obiettivi di Ripristino del Livello di Servizio Standard; (b) le release correttive e di manutenzione e gli aggiornamenti di sicurezza dell'art. 7.3; (c) l'assistenza da remoto, con accesso ai sistemi del Cliente concordato in anticipo, restando l'intervento in loco riservato ai casi in cui l'attività da remoto sia oggettivamente insufficiente; (d) l'assistenza al ripristino a partire dai backup detenuti dal Cliente, restando inteso che la loro esecuzione è responsabilità del Cliente salvo diversa previsione dell'Ordine.

13.3 Servizio di validazione delle licenze e periodo di tolleranza offline

Il servizio online di validazione delle licenze gestito dal Fornitore è coperto dall'impegno di Disponibilità Standard del 99,5% per Periodo di Riferimento, indipendentemente dal modello di erogazione della fornitura. In caso di indisponibilità della validazione si applica il periodo di tolleranza offline di 30 giorni previsto dal Contratto: durante tale periodo nessuna funzione è disabilitata e nessuna licenza è sospesa per ragioni riconducibili all'indisponibilità del servizio di validazione.

13.4 Guasti hardware del server fornito in comodato

Per un server fornito in comodato d'uso, il Fornitore esegue la diagnosi da remoto entro 3 Giorni Lavorativi dalla segnalazione del guasto e, ove il guasto non sia riparabile da remoto, consegna un'unità sostitutiva configurata con il medesimo software entro 10 Giorni Lavorativi all'interno dell'Unione europea. I dati presenti sull'unità guasta sono ripristinati dal backup disponibile più recente. Si tratta di obiettivi di livello di servizio che non danno luogo a crediti di disponibilità.

13.5 VPS Gestito

Quando il Fornitore gestisce per il Cliente un server virtuale dedicato quale Infrastruttura Gestita, l'impegno di disponibilità, le regole di misurazione e i Crediti di Servizio del presente SLA si applicano integralmente, e il Corrispettivo Mensile di Riferimento è calcolato sui Corrispettivi di infrastruttura e di abbonamento di tale ambiente.

13.6 Infrastruttura fornita dal Cliente

Quando il Cliente fornisce la propria infrastruttura virtuale o fisica e ne mantiene l'amministrazione, il Fornitore è tenuto al solo supporto e alla sola manutenzione, e non si applica alcun impegno di disponibilità.

13.7 Credito per indisponibilità del servizio di validazione

Se in un Periodo di Riferimento la disponibilità del servizio di validazione delle licenze scende al di sotto dell'impegno di cui all'art. 13.3, il Cliente ha diritto a un credito calcolato applicando le percentuali dell'art. 9.2 a un dodicesimo dei Corrispettivi ricorrenti annuali dovuti per le Macchine interessate — per le forniture On-Premise e VPS, il Canone di Servizio On-Premise dovuto per tali Macchine ai sensi dell'Enterprise Schedule (Allegato B, IUX-IT-20) — con il massimale dell'art. 9.4 e con la procedura dell'art. 9.5. I pacchetti di Token e le altre voci a consumo sono esclusi da tale base di calcolo, in conformità all'art. 9.1.

Art. 14 — Piani di prova, piani gratuiti e funzionalità beta

I piani di prova, i piani gratuiti e le funzionalità espressamente identificate come preview o beta sono forniti secondo un impegno di mezzi ragionevoli, senza impegno di disponibilità, senza Tempi di Presa in Carico e senza Crediti di Servizio. La loro indisponibilità è esclusa dal calcolo della Disponibilità ai sensi dell'art. 5.1(f). Le richieste di supporto che li riguardano sono gestite in Severità 4. Restano impregiudicati i diritti inderogabili del Cliente che agisce in qualità di consumatore.

Art. 15 — Modifiche al presente SLA

15.1 Procedura

Il Fornitore può modificare il presente SLA secondo la procedura di modifica delle condizioni prevista dalle Master Terms, con preavviso scritto di almeno 60 giorni. L'impegno di Disponibilità, i Tempi di Presa in Carico e la scala dei Crediti di Servizio applicabili al Cliente non possono essere ridotti nel corso del periodo di abbonamento in essere.

15.2 Diritto di risoluzione

Qualora una modifica comunicata per il periodo successivo riduca i livelli garantiti al Cliente o i rimedi a esso disponibili, il Cliente può risolvere senza oneri il Servizio interessato mediante comunicazione scritta inviata prima della data di efficacia della modifica, con rimborso dei Corrispettivi pagati in via anticipata per il periodo successivo a tale data. Ove il Cliente sia un consumatore, la modifica del servizio digitale è inoltre soggetta alle disposizioni del Codice del Consumo sulla modifica dei servizi digitali e attribuisce al consumatore il diritto di risolvere senza oneri.

Art. 16 — Disposizioni finali

16.1 Lingua

Il presente SLA è redatto in lingua inglese, che costituisce il testo facente fede. Le traduzioni in altre lingue sono fornite a solo titolo di cortesia; in caso di divergenza prevale il testo inglese.

16.2 Legge applicabile e foro competente

Il presente SLA è regolato dalla legge italiana e a esso si applicano le disposizioni sulla risoluzione delle controversie delle Master Terms, inclusa la competenza esclusiva del Foro di Bergamo per i clienti professionali e le tutele inderogabili spettanti ai consumatori.

16.3 Data di efficacia e versione

Il presente SLA è la versione 1.2 dell'11 agosto 2026 e si applica dalla data in cui il Contratto acquista efficacia oppure, per i Clienti già in essere, dalla data comunicata ai sensi dell'art. 15.1.

16.4 Clausole soggette ad approvazione specifica

Per i clienti professionali il Cliente approva specificamente, ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., le seguenti clausole del presente SLA: art. 5 (esclusioni dal Downtime), art. 6.5 (sospensione dei Tempi di Presa in Carico e degli Obiettivi di Ripristino), art. 6.7 (riclassificazione della Severità), art. 9.4 (massimale dei crediti), art. 9.5 (termine per la richiesta dei crediti), art. 9.6 (natura del rimedio e limiti della pretesa), art. 13.1 (assenza di impegno di disponibilità per le forniture On-Premise), art. 13.7 (base di calcolo del credito), art. 14 (assenza di livelli di servizio per le funzionalità di prova,

gratuite e beta) e art. 15.1 (modifica del presente SLA). Nei flussi di accettazione online tale approvazione è resa mediante un passaggio di conferma separato, distinto dall'accettazione dello SLA nel suo complesso.

Luogo e data: _____

DEVIBRAIN S.R.L.	IL CLIENTE
 _____	 _____

Il blocco di approvazione specifica che segue si applica esclusivamente ai clienti professionali; non produce effetti nei confronti dei consumatori.

Ai sensi e per gli effetti degli artt. 1341 e 1342 c.c., il Cliente dichiara di avere letto e di approvare specificamente le clausole richiamate nel presente blocco.

Luogo e data: _____

DEVIBRAIN S.R.L.	IL CLIENTE
 _____	 _____

Il presente documento è emesso come release candidate versione 1.2 del corpus legale IndustryUX. È stato predisposto sulla base dei parametri approvati dalla società e del quadro normativo vigente al 10 agosto 2026; non costituisce parere legale e la sua adozione con clienti reali richiede la preventiva validazione da parte di un avvocato qualificato e, per le parti che incidono sul trattamento dei dati personali, da parte del responsabile della protezione dei dati o di un consulente privacy qualificato.

Changelog

Versione	Data	Modifiche
1.0	2026-08-10	Prima release candidate dell'Accordo sui Livelli di Servizio (IUX-IT-30)
1.1	2026-08-11	Decisioni di gate: Token vincolati alla Macchina, validità dei Crediti Prepagati di 24 mesi, modello di canone di servizio On-Premise



Versione	Data	Modifiche
1.1	2026-08-11	Traduzione italiana di cortesia della versione inglese 1.1
1.2	2026-08-11	Matrice piani 2026-08-11: il piano Pro è ridenominato Business ed Enterprise Cloud è ridenominato Enterprise Online con canone unico di abbonamento in luogo dei livelli di hosting Base/Plus; esempi Premium e Corrispettivo Mensile di Riferimento ricalcolati sui nuovi canoni
1.2	2026-08-11	Traduzione italiana di cortesia della versione inglese 1.2

IUX-IT-30 · v1.2 · 2026-08-11 · IndustryUX® è un marchio registrato di DEVIBRAIN S.r.l.

IUX-SLA · v1.3 · it_IT

Frozen copy — the authoritative record is the version stored in the IndustryUX legal registry.