Trailgun

PACCHETTO DI CONFORMITÀ · DOCUMENTO 55

VERSIONE 2.0 · DICEMBRE 2026

Accordo sul livello di servizio (SLA)

Disponibilità e come si misura, manutenzione, crediti di servizio, priorità e tempi di assistenza, obiettivi di ripristino, notifiche degli incidenti. Si allega al Contratto di servizio e, per i clienti soggetti a DORA, vale con l'Allegato DORA (documento 18).

DISPONIBILITÀ 24/7	GIORNI LAVORATIVI 08-20	RPO · RTO	PRIORITÀ 1
99,5 % mensile	99,8 % mensile	24 ore · 8 ore	presa in carico in 1 ora, 24/7

QUADRO D'INSIEME

Che cosa garantisce Trailgun, in numeri

Questo accordo fissa i livelli del servizio di produzione della piattaforma Trailgun e che cosa succede se non sono rispettati. Ogni valore è un impegno contrattuale dalla firma, misurato in modo verificabile e riesaminato ogni anno. I livelli possono solo migliorare: le tappe del Percorso di certificazione e piattaforma (documento 12) li alzano alle date ivi indicate.

99,5%
disponibilità mensile su base 24/7, misurata ogni minuto da una sonda esterna

99,8%
disponibilità mensile nei giorni lavorativi dalle 08:00 alle 20:00, senza manutenzione

8h
RTO nella stessa regione; RPO di 24 ore, con copie in Germania e Irlanda

2h
notifica iniziale di un incidente TIC al Cliente; 24 ore per una violazione di dati

1 **Oggetto, ambito e definizioni** — ART. 30.2.E DORA
Il servizio coperto, la finestra lavorativa, che cosa conta come indisponibilità.

2 **Disponibilità e misura** — ART. 30.3.A DORA
Livelli, sonda esterna, formula, esclusioni, dati di misura al Cliente.

3 **Manutenzione e rilasci** — –
Preavviso, finestre, tetto mensile, urgenze di sicurezza.

4 **Crediti di servizio** — ART. 30.3.A DORA
Quattro fasce, base di calcolo, richiesta, tetto annuo, recesso.

5 **Assistenza** — –
Canali, orari, quattro priorità con presa in carico, soluzione e aggiornamenti.

6–7 **Continuità, ripristino e incidenti** — ART. 30.2.F, 30.3.C
RPO, RTO, periodo massimo tollerabile, prove, tempi di notifica.

8–11 **Sicurezza operativa, rapporti, evoluzione, obblighi del Cliente** — ART. 30.3.B DORA
Correzione delle vulnerabilità, dati sul servizio, tappe del Percorso, cooperazione.

Stato del documento. Versione 2.0, stato al 01/12/2026. Titolare: il Responsabile della sicurezza (Franco Puppo, CEO). Approvato dall' [organo amministrativo] il [data] . Si sottoscrive con il Modulo d'ordine; riesame annuale con il Cliente.

1 · OGGETTO

Oggetto, ambito e definizioni

Art. 30, par. 2, lett. e), e par. 3, lett. a), DORA: descrizione dei livelli di servizio con obiettivi quantitativi e qualitativi precisi.

CODICE	TITOLARE	VERSIONE	REVISIONE
Documento 55	Responsabile della sicurezza	2.0 · stato al 01/12/2026	annuale, con il Cliente

DOCUMENTI COLLEGATI

Contratto di servizio (01) e Allegato A; Allegato DORA (18), Tabella 1; Continuità operativa, ripristino e incidenti (11); Risposta agli incidenti (25); Backup e ripristino (30); Prova di disaster recovery (31); Percorso di certificazione e piattaforma (12).

1.1 Natura dell'accordo

a Questo accordo fa parte del Contratto di servizio. Per i livelli di servizio prevale sull'Allegato A; per il Cliente soggetto a DORA prevale l'Allegato DORA (documento 18), che ne richiama i valori nella Tabella 1.

b Copre il servizio di produzione della piattaforma Trailgun: l'applicazione su app.trailgun.ai, l'interfaccia di programmazione /api/v1, le caselle email dedicate dello studio e i webhook in uscita. Gli ambienti di sviluppo e di collaudo non hanno livelli garantiti.

c Trailgun può migliorare i livelli in ogni momento; ogni modifica peggiorativa richiede il consenso scritto del Cliente.

1.2 Definizioni

a **Giorni lavorativi**: da lunedì a venerdì, esclusi i festivi nazionali italiani e il 24 e il 31 dicembre. Gli orari sono in ora di Roma (Europe/Rome).

b **Finestra lavorativa**: i giorni lavorativi dalle 08:00 alle 20:00.

c **Minuto di indisponibilità**: un minuto in cui la sonda esterna non riceve una risposta corretta dal controllo di salute della piattaforma o non riesce ad avviare una lavorazione, al netto delle esclusioni dell'art. 2.2.

d **Manutenzione programmata**: un intervento annunciato secondo l'art. 3.

e **Priorità**: il livello di gravità di una segnalazione di assistenza, da 1 (bloccante) a 4 (richiesta), secondo l'art. 5.

f **Incidente TIC**: un incidente connesso alle TIC (art. 3, punto 8, DORA) che incide o può incidere sul Servizio o sui dati del Cliente.

2 · DISPONIBILITÀ

Disponibilità e come si misura

Due livelli mensili: su tutte le ore del mese e nella finestra lavorativa, dove si concentra il lavoro degli studi e dei servicer.

LIVELLO	VALORE	PERIMETRO
Disponibilità 24/7	99,5 % mensile	tutte le ore del mese, esclusa la manutenzione programmata
Disponibilità nella finestra lavorativa	99,8 % mensile	giorni lavorativi 08:00-20:00; nessuna manutenzione programmata nella finestra

2.1 La sonda

La disponibilità è misurata ogni minuto da una sonda esterna alla piattaforma su due controlli: la risposta di https://app.trailgun.ai/api/health e l'avvio di una lavorazione di prova. Gli esiti sono conservati e con gli allarmi 24/7 avvisano il personale di Trailgun appena un controllo fallisce.

Disponibilità mensile = (minuti del periodo − minuti esclusi − minuti di indisponibilità) ÷ (minuti del periodo − minuti esclusi) × 100

Il periodo è il mese di calendario per il livello 24/7 e la somma delle finestre lavorative del mese per il secondo livello. I minuti esclusi sono quelli dell'art. 2.2.

2.2 Esclusioni

- la manutenzione programmata annunciata secondo l'art. 3;
- la forza maggiore;
- i guasti del Cliente: rete, dispositivi, caselle email, configurazioni dei suoi sistemi;
- i guasti dei servizi esterni che il Cliente sceglie per la singola pratica, come la firma qualificata, le visure e le banche dati.

Non sono esclusi i guasti dei subfornitori di Trailgun, compreso Amazon Web Services: ne risponde Trailgun.

2.3 Dati di misura

Su richiesta, Trailgun consegna al Cliente per ogni mese i valori misurati, i minuti di indisponibilità con la causa e le esclusioni applicate, nei tempi delle richieste di informazioni dell'Allegato DORA (art. 17.4). Il rapporto mensile in app e trimestrale per email è la tappa R04 del Percorso.

3 · MANUTENZIONE

Manutenzione programmata e rilasci

3.1 La manutenzione programmata si annuncia agli amministratori del Cliente con almeno 48 ore di preavviso e si svolge tra le 20:00 e le 07:00 o nel fine settimana, per non più di 8 ore al mese. Mai nella finestra lavorativa.

3.2 I rilasci ordinari durano meno di 2 minuti e partono solo quando non ci sono lavorazioni del modulo in corso; le lavorazioni in coda ripartono da sole. Una lavorazione interrotta si riavvia senza costi per il Cliente.

3.3 Gli interventi urgenti di sicurezza, come la correzione di una vulnerabilità critica, si eseguono anche senza preavviso e si comunicano appena possibile. Il tempo di un intervento urgente non annunciato conta come indisponibilità.

4 · CREDITI

Crediti di servizio

Se la disponibilità 24/7 di un mese scende sotto il 99,5 %, il Cliente ha diritto a un credito sul corrispettivo di quel mese.

DISPONIBILITÀ 24/7 DEL MESE	CREDITO	NOTA
da 99,0 % a meno di 99,5 %	5 %	–
da 98,0 % a meno di 99,0 %	10 %	–
da 97,0 % a meno di 98,0 %	20 %	–
meno di 97,0 %	30 %	e diritto di recesso del Cliente

4.1 **Base di calcolo.** Il credito si calcola sul canone mensile di piattaforma; per il Cliente che paga solo a consumo, sulla media dei corrispettivi degli ultimi 3 mesi.

4.2 **Richiesta.** Il Cliente chiede il credito entro 30 giorni dalla fine del mese, in app o per email; Trailgun lo riconosce sulla fattura successiva con i dati di misura dell'art. 2.3.

4.3 **Tetto.** I crediti di un anno non superano il 30 % dei corrispettivi dell'anno.

4.4 **Altri rimedi.** I crediti non escludono il piano di rimedio, la risoluzione e gli altri diritti dell'Allegato DORA (artt. 11 e 13.2) né il risarcimento dei danni nei limiti del Contratto.

5 · ASSISTENZA

Assistenza: canali, orari e priorità

5.1 **Canali.** In app, con le cuffie nella barra in alto (agente di assistenza e ticket); per email a info@trailgun.ai; per gli incidenti di sicurezza a security@trailgun.ai; per la priorità 1 anche per telefono, 24/7, al numero di reperibilità `[+39 …]`.

5.2 **Orari.** Giorni lavorativi dalle 09:00 alle 18:00; la priorità 1 anche fuori orario, 24/7.

5.3 **Priorità.** La propone il Cliente; Trailgun la può rivedere motivando. I tempi decorrono dalla segnalazione in app, per email o, per la priorità 1, per telefono.

PRIORITÀ	ESEMPIO	PRESA IN CARICO	SOLUZIONE O AGGIRAMENTO	AGGIORNAMENTI
1 · Bloccante	piattaforma inaccessibile; sospetto incidente sui dati	1 ora, 24/7	4 ore	ogni 2 ore fino al ripristino
2 · Grave	un verticale non completa le lavorazioni	4 ore lavorative	1 giorno lavorativo	ogni giorno lavorativo
3 · Ordinaria	errore ricorrente in un elaborato; funzione degradata	1 giorno lavorativo	5 giorni lavorativi	alla soluzione
4 · Richiesta	domande d'uso, nuove esigenze	2 giorni lavorativi	pianificazione concordata	–

6 · CONTINUITÀ

Continuità operativa e ripristino

Obiettivi del piano di continuità operativa e di ripristino (documento 11) e delle procedure di backup e ripristino (documenti 30 e 31).

OBIETTIVO	VALORE	COME SI GARANTISCE
RPO: perdita massima di dati	24 ore	copia del disco dati ogni giorno alle 02:00 UTC e prima di ogni rilascio di produzione; ogni copia conservata 14 giorni, cifrata, in Germania e in Irlanda
RTO: guasto dell'istanza, del disco o della zona	8 ore	ore di calendario dalla dichiarazione dell'incidente; ripristino nella regione di Francoforte dall'infrastruttura descritta come codice e dall'ultima copia
Perdita della regione di Francoforte	Irlanda	ripristino in Irlanda dalle copie cifrate; procedura regionale e obiettivo di 24 ore: tappa R03
Periodo massimo tollerabile di interruzione	5 giorni lavorativi	assunto nel piano di continuità; il deposito resta possibile all'avvocato con gli elaborati già scaricati

6.1 **Prove.** Ogni trimestre Trailgun ripristina la copia reale in un ambiente isolato, ne verifica l'integrità e misura l'RTO; il verbale si consegna al Cliente che lo chiede e sempre ai clienti DORA. A ogni verifica della catena di rilascio una prova automatica ripristina e controlla le copie del database. La prova regionale annuale è la tappa R10.

6.2 **Durante un'interruzione.** Gli elaborati già scaricati restano utilizzabili; il deposito telematico resta sempre all'avvocato. Il Cliente riceve gli aggiornamenti dell'art. 7.

6.3 **Per la funzione del Cliente.** L'RTO e l'RPO che il Cliente stabilisce per la propria funzione devono essere compatibili con questi valori o prevedere una procedura alternativa nel suo piano di continuità.

7 · INCIDENTI

Notifiche degli incidenti e delle violazioni

Tempi più stretti di quelli che la legge dà al Cliente, per lasciargli margine (Reg. del. (UE) 2025/301, art. 5).

COMUNICAZIONE	TEMPO DI TRAILGUN	NOTE
Notifica iniziale di un incidente TIC	2 ore	da quando Trailgun ne viene a conoscenza; email alla casella di sicurezza del Cliente e telefono al referente
Aggiornamenti	ogni 24 ore	almeno, fino alla chiusura, e a ogni cambiamento rilevante

COMUNICAZIONE	TEMPO DI TRAILGUN	NOTE
Relazione intermedia	48 ore	dalla notifica iniziale; con i dati per la classificazione e i moduli del Reg. es. (UE) 2025/302
Relazione finale	20 giorni	dalla chiusura: cause, impatti, durata, dati coinvolti, azioni correttive
Minaccia informatica significativa	24 ore	per la notifica volontaria del Cliente (art. 19, par. 2, DORA)
Violazione di dati personali	24 ore	al Titolare, senza ingiustificato ritardo, con le informazioni dell'art. 33, par. 3, GDPR

I moduli sono nel documento 51; l'assistenza negli incidenti TIC è senza costi aggiuntivi (art. 30, par. 2, lett. f), DORA).

8 · SICUREZZA OPERATIVA

Tempi di correzione e di revoca

VOCE	TEMPO	CONDIZIONE
Vulnerabilità critica	72 ore	CVSS ≥ 9,0 o sfruttata attivamente (catalogo CISA KEV); mitigazione immediata se la correzione non c'è
Vulnerabilità alta	7 giorni	CVSS 7,0-8,9
Vulnerabilità media	30 giorni	CVSS 4,0-6,9
Vulnerabilità bassa	90 giorni	CVSS < 4,0
Sistema operativo dell'host	ogni mese	aggiornamenti di sicurezza dell'immagine della macchina
Revoca degli accessi del personale	24 ore	dalla cessazione della persona

I tempi decorrono dalla disponibilità della correzione, per le vulnerabilità che toccano componenti in uso; la gravità segue CVSS v3.1 o v4. Procedura nel documento 24.

9 · REVISIONE

Riesame dei livelli

9.1 Le parti riesaminano i livelli almeno una volta all'anno, sui dati di misura, sugli incidenti e sui ticket dell'anno, e possono concordare per iscritto indicatori aggiuntivi.

9.2 Se un obiettivo non è rispettato, Trailgun consegna senza indebito ritardo un piano di rimedio scritto, con cause, azioni correttive e date.

10 · EVOLUZIONE

Le tappe che alzano i livelli

Trailgun realizza le tappe del Percorso di certificazione e piattaforma (documento 12, versione 2.0) alle date ivi indicate. Ogni tappa, realizzata, sostituisce il valore di questo accordo senza nuovo accordo; nessuna lo peggiora.

TAPPA	CHE COSA CAMBIA	VOCE DI QUESTO ACCORDO
R01	copie ogni 4 ore	RPO (art. 6)
R03	ripristino regionale in Irlanda scritto, provato, con il suo RTO	perdita della regione (art. 6)
R04	rapporto di servizio mensile in app e trimestrale per email	dati di misura (art. 2.3)

TAPPA	CHE COSA CAMBIA	VOCE DI QUESTO ACCORDO
R10	prova completa di ripristino regionale, poi ogni anno	prove (art. 6.1)
R12	piattaforma su più zone di disponibilità, rilasci senza interruzione delle lavorazioni	disponibilità e manutenzione (artt. 2-3)
R14	nuovi livelli di disponibilità, RPO, RTO e soglie dei crediti	artt. 2, 4 e 6

11 · CLIENTE

Che cosa fa il Cliente

- segnala i problemi appena li rileva, con le informazioni che ha, sui canali dell'art. 5.1;
- indica nella Tabella 3 dell'Allegato DORA, o nel Modulo d'ordine, la propria casella di sicurezza e un referente raggiungibile;
- mantiene la propria rete, i dispositivi e le credenziali dei propri utenti, e disattiva subito gli utenti che escono;
- coopera nella diagnosi e nelle prove di ripristino e di continuità che lo coinvolgono.

Rif. Riferimenti normativi

Regolamento (UE) 2022/2554 (DORA), art. 30, par. 2, lett. e) ed f), e par. 3, lett. a)-c); Regolamento delegato (UE) 2025/301, art. 5; Regolamento di esecuzione (UE) 2025/302; Regolamento delegato (UE) 2024/1772; D.Lgs. 10 marzo 2025, n. 23, art. 6; Regolamento (UE) 2016/679, artt. 32 e 33.

Trailgun

On target.

In a flash.

Dai documenti al lavoro finito: agenti AI per pratiche legali e finanziarie.

ASSISTENZA	INCIDENTI, 24/7	PRIORITÀ 1
in app · info@trailgun.ai	security@trailgun.ai	[+39 ...]