ALLEGATO C — SERVICE LEVEL AGREEMENT

Allegato C al Contratto SaaS Woonder Tools

1. Infrastruttura comune di erogazione

Salvo diversa indicazione nella scheda del singolo servizio, i servizi Digitrend sono erogati in modalità SaaS o managed service su infrastruttura gestita da Digitrend. L'infrastruttura è organizzata in due cluster virtualizzati, sui quali sono attivate macchine virtuali Linux dedicate o logicamente isolate per cliente, prodotto o ambiente operativo. Taluni servizi possono essere erogati, in tutto o in parte, su infrastrutture cloud di primari fornitori terzi di cui Digitrend si avvale: restano ferme, in tal caso, la responsabilità di Digitrend verso il Cliente e la disciplina dei Sub-Responsabili del trattamento prevista dal DPA (Allegato B).

2. Sistemi operativi e runtime

Le macchine virtuali utilizzano sistemi operativi Linux server-grade, prevalentemente Debian e CentOS, con versioni determinate in base alla compatibilità del servizio. I componenti applicativi possono includere, secondo necessità: Nginx e/o Apache, PHP, Python, MySQL/MariaDB/PostgreSQL, Redis, Varnish, container Docker e ulteriori componenti specifici del servizio.

3. Containerizzazione

Per le installazioni più recenti della suite Wonder, i servizi applicativi possono essere distribuiti in ambienti Docker su macchine virtuali gestite da Digitrend. La composizione dei container, le porte esposte, i volumi persistenti e le dipendenze applicative sono definite nella scheda tecnica specifica del prodotto offerto (vedi Allegato D per i Termini e Condizioni di Modulo del relativo prodotto, ove applicabili).

4. Cache e performance

La cache HTTP e l'ottimizzazione della delivery possono essere gestite tramite Varnish. Ove previsto dall'architettura applicativa, Redis può essere utilizzato per cache in memoria, sessioni, code o dati temporanei. Eventuali CDN o WAF non sono inclusi salvo esplicita previsione nell'offerta o nella scheda tecnica del servizio.

5. Sicurezza e accessi

Tutti i servizi esposti via web sono configurati con SSL/TLS ove tecnicamente applicabile. Gli accessi sistemistici sono riservati al personale tecnico autorizzato Digitrend. Eventuali accessi SSH/SFTP al Cliente sono concessi solo se previsti dall'offerta, con privilegi limitati. L'infrastruttura prevede firewall host-level, segregazione logica degli ambienti, monitoraggio tecnico e gestione degli incidenti tramite ticketing.

6. Backup e ripristino

Ove il servizio preveda conservazione di dati applicativi o contenuti del Cliente, Digitrend effettua backup periodici secondo la configurazione indicata nella scheda tecnica del servizio. Salvo diversa indicazione, i backup hanno frequenza giornaliera e retention di almeno 30 giorni. RTO (Recovery Time Objective) e RPO (Recovery Point Objective) sono definiti nello SLA del singolo servizio. I servizi disciplinati dal presente Allegato non rientrano tra i servizi critici ai quali il DPA (Allegato B) riserva obiettivi più stringenti (RTO ≤ 4 ore): gli obiettivi RTO/RPO indicati al Punto 7 costituiscono la disciplina speciale prevalente per tali servizi, salvo diversa pattuizione scritta.

7. SLA base

Salvo diversa indicazione nei Termini e Condizioni di Modulo quanto ai parametri tecnici, si applicano i seguenti livelli:

Parametro	Livello di servizio
Uptime mensile garantito	99,5%
Credito di servizio (unico)	Se nel mese di riferimento l'uptime del Servizio interessato scende al di sotto della soglia garantita di oltre 0,5 punti percentuali, il Cliente ha diritto a uno sconto pari al 10% del canone mensile del Servizio interessato, riferito al medesimo mese e accreditato sulla prima fattura utile. Il credito matura e si esaurisce su base esclusivamente mensile: non sono ammesse aggregazioni annuali o su periodi più lunghi, né cumuli con altri sconti o crediti. È l'unico credito previsto dal Contratto e dai suoi allegati per il mancato rispetto degli SLA, prevalente su ogni diversa indicazione eventualmente contenuta in altri documenti.
Presa in carico P1 — sito o servizio	Entro 4 ore lavorative

Parametro	Livello di servizio
non raggiungibile (senza crediti automatici)	
Presa in carico P2 — funzionalità degradata (senza crediti automatici)	Entro 8 ore lavorative
Presa in carico P3 — difetto non bloccante (senza crediti automatici)	Entro 3 giorni lavorativi
RTO (senza crediti automatici)	24 ore
RPO (senza crediti automatici)	24 ore
Manutenzione programmata	Finestra ricorrente il martedì dalle 02:00 alle 06:00 CET, che non richiede ulteriore preavviso
Manutenzione straordinaria	Gli interventi che comportino interruzione del Servizio al di fuori della finestra sono comunicati con preavviso di almeno 48 ore via email
Esclusioni	Gli SLA non si applicano a disservizi causati da forza maggiore, manutenzioni programmate, servizi terzi non controllati da Digitrend, attacchi eccezionali o azioni/omissioni del Cliente, ai sensi dell'Art. 11 del Contratto