ALLEGATO A — SPECIFICHE TECNICHE E SLA

Contratto Hosting WordPress VIP

⚠ Nota: il presente Allegato A riguarda esclusivamente il tier Hosting WordPress VIP, erogato da Digitrend in rivendita del VIP Cloud Hosting Service di WPVIP Inc. (Automattic). I livelli di servizio del presente Allegato sono uniformi per tutte le fasce di prezzo («tier»): la fascia incide esclusivamente sul corrispettivo e sui limiti d'uso indicati nella Scheda.

1. Piattaforma VIP Cloud Hosting Service (WPVIP / Automattic)

Piattaforma	VIP Cloud Hosting Service (WPVIP / Automattic)
Storage	VIP Files Service — storage illimitato
Banda / CDN	VIP CDN — banda illimitata, protezione DDoS integrata, rete di 28+ data center per caching/instradamento
Data residency	Origine dell'ambiente di produzione: data center di Amsterdam (Paesi Bassi, UE). Cache CDN, backup fuori sede ed eventuale failover possono comportare trattamenti extra-UE: la collocazione dell'origine non costituisce garanzia di residenza esclusiva dei dati nell'UE (cfr. «Trasferimento dei dati verso gli Stati Uniti»).
Certificazioni	FedRAMP Moderate (autorizzazione WPVIP); data center certificati ISO/IEC 27001, SOC 1 e SOC 2 Type I
OS / Runtime	Piattaforma gestita da WPVIP — con le ultime versioni stabili e sicure di PHP/WordPress core
SSL	Incluso — gestione automatizzata via piattaforma VIP
Firewall / Sicurezza perimetrale	WAF e protezione DDoS integrati nella VIP CDN
Sistema di Controllo	Sistema di Scan Automatico per intercettare vulnerabilità e bug
Supporto tema/plugin custom Cliente	Escluso dal Platform Support WPVIP — erogato da Digitrend nei limiti della Scheda di Servizio

2. Servizi Platform Support e Developer Tooling

Il Servizio comprende: Platform Support per la piattaforma VIP, il core WordPress e i plugin “Must Use” di WPVIP; VIP Developer Tooling (VIP Dashboard, VIP-CLI, workflow di sviluppo basati su GitHub, code scanning automatizzato). La realizzazione di temi, plugin o applicazioni custom per il Cliente resta a carico di Digitrend nei limiti indicati nella Scheda di Servizio, e non è inclusa nel Platform Support di WPVIP.

3. SLA

Parametro SLA	**Valore garantito WPVIP**	**Rimedio per inadempimento**
Uptime garantito	99,9%	Credito sul canone mensile secondo l'Art. 5.2 del Contratto Hosting WordPress VIP, nella misura e nei limiti ivi previsti (Art. 5.3, rimedio esclusivo)
Backup	Orario in produzione (piattaforma WPVIP) — retention 30 giorni; backup orari scaricabili per 72 ore, poi giornalieri	—
RPO (Recovery Point Objective)	≤ 2 ore	Credito sul canone mensile secondo l'Art. 5.2 del Contratto Hosting WordPress VIP, nella misura e nei limiti ivi previsti (Art. 5.3, rimedio esclusivo)
RTO (Recovery Time Objective)	≤ 16 ore lavorative dalla segnalazione dell’Incidente	Credito sul canone mensile secondo l'Art. 5.2 del Contratto Hosting WordPress VIP, nella misura e nei limiti ivi previsti (Art. 5.3, rimedio esclusivo)

Parametro SLA	Valore garantito WPVIP	Rimedio per inadempimento
Manutenzione programmata	Finestra settimanale di massimo 1 ora, preferibilmente 00:00–06:00 — preavviso di almeno 48 ore via email	Unica fonte dei termini di manutenzione (Art. 5.4 del Contratto); le manutenzioni della piattaforma WPVIP seguono le comunicazioni della piattaforma
Ticket urgente (P1)	60 minuti	Escalation automatica
Ticket non urgente (P2)	24 ore	—
Sicurezza / certificazioni	FedRAMP Moderate; data center ISO 27001, SOC 1, SOC 2 Type I	—

Piattaforma WPVIP

WordPress VIP Platform SLA (https://wpvip.com/platform-sla, in vigore dal 5 febbraio 2024): uptime 99,95% mensile sulle funzionalità di produzione della piattaforma, calcolato come (minuti totali del mese − downtime) / minuti totali del mese; per downtime si intende l'impossibilità prolungata per gli utenti di eseguire azioni essenziali (lettura, creazione e aggiornamento di contenuti, chiamate API in lettura e scrittura). Lo SLA non copre gli ambienti non di produzione né i servizi accessori (VIP Dashboard, VIP-CLI, GitHub, CircleCI, Jetpack, Parse.ly Analytics, Enterprise Search).

Backup e ripristino a monte (verifica alle fonti ufficiali, agosto 2026): la piattaforma esegue backup orari degli ambienti di produzione, conservati per 30 giorni (i backup orari restano scaricabili per 72 ore, indi restano disponibili quelli giornalieri), scaricabili tramite VIP Dashboard o VIP-CLI. La documentazione e i termini contrattuali di WPVIP non prevedono alcun impegno di RTO o RPO: il presente Allegato non indica pertanto alcun valore di RPO o RTO. Digitrend si impegna in proprio unicamente ad avviare le attività di ripristino nel termine indicato nella tabella SLA, eseguendolo dal backup più recente disponibile sulla piattaforma, senza garanzia sul tempo di completamento. La retention dei backup è di 30 giorni (valore di piattaforma), unica fonte del valore ai sensi dell'Art. 6.1 del Contratto. Esclusioni dal calcolo del downtime: disservizi che si risolvono in meno di un minuto; eventi fuori dal controllo ragionevole di WPVIP, ivi compresa la forza maggiore; azioni o omissioni del Cliente o di terzi da esso incaricati, errori di configurazione WordPress e utilizzo eccedente i limiti d'ordine; errori di programmazione nel codice custom o nei plugin gestiti dal Cliente; ambienti non di produzione; codice malevolo non introdotto da WPVIP; disservizi della CDN del Cliente.

Service credit: erogati da WPVIP in misura crescente dal 5% al 100% del corrispettivo mensile in funzione della disponibilità effettiva, esclusivamente su richiesta scritta e a condizione che l'account sia integralmente in regola con i pagamenti; non sono rimborsabili in denaro e costituiscono l'unico rimedio previsto a monte per il mancato rispetto dell'Uptime SLA, RTO e RPO.

Riflesso sul rapporto con il Cliente: il credito riconosciuto al Cliente per downtime imputabile alla piattaforma è correlato al credito che Digitrend consegue da WPVIP per il medesimo evento, nella misura e nei limiti dell'Art. 5.2, lett. a, del Contratto — il cui minimo è riconosciuto da Digitrend in proprio anche ove nulla sia conseguito a monte —; per il downtime imputabile a Digitrend si applica il regime di cui all'Art. 5.2, lett. b, nei limiti ivi previsti. Le esclusioni dal calcolo dell'uptime elencate sopra operano, alle medesime condizioni, anche nel rapporto tra Digitrend e il Cliente (Art. 5.3). La responsabilità di Digitrend per fatti della piattaforma è limitata a quanto effettivamente conseguito da WPVIP (Art. 12.4), restando ferma la responsabilità propria di Digitrend per configurazione, gestione e assistenza.

Sub-responsabili di WPVIP vedi l'Allegato 1 del DPI disponibile presso il seguente URL *https://legal.digitrend.it/dpa/*

Trasferimento dei dati verso gli Stati Uniti: Automattic Inc. e la sua controllata interamente partecipata WPVIP Inc. risultano certificate al Dipartimento del Commercio degli Stati Uniti per l'adesione all'EU-U.S. Data Privacy Framework, alla UK Extension e allo Swiss-U.S. Data Privacy Framework; la certificazione copre i servizi di hosting WordPress VIP e Parse.ly e non si estende ai plugin di Automattic (Jetpack, WooCommerce), ai servizi di terze parti installati dal Cliente né agli account WordPress.com. Informativa: https://wpvip.com/privacy-framework.

Termini di servizio applicabili: WordPress VIP Terms of Service disponibile al seguente URL https://wpvip.com/terms-of-service