ALLEGATO A

Dati del documento

Contratto di riferimento	Contratto PMS Hotel v2.0 — Art. 8
Fornitore	Digitrend S.r.l. — P.IVA 09457150960
Prodotto	Digitrend PMS
Versione	1.0 — 3 agosto 2026
Stato	Modello contrattuale. Le voci indicate come «da definire» sono completate in sede di sottoscrizione, unitamente alla Scheda di Servizio.

1. Riferimento contrattuale

Il presente Allegato A costituisce parte integrante del Contratto PMS Hotel v2.0, ai sensi dell'Art. 8 dello stesso ("Le specifiche tecniche del Servizio, incluse le misure di sicurezza e i livelli di servizio garantiti, sono dettagliate nell'Allegato A — Specifiche Tecniche e SLA"). Descrive le funzionalità del Servizio, l'architettura di erogazione, i livelli di servizio (SLA) e la ripartizione di responsabilità tra Fornitore e Cliente.

Il presente Allegato A è pubblicato online e costituisce parte integrante del Contratto per rinvio; i dati di configurazione della singola struttura ricettiva (tipo struttura, unità abitative, Questura di riferimento, Channel Manager, gateway, condizioni economiche) restano nella Scheda/tabella dati contrattuali integrata nel corpo del Contratto.

2. Architettura e infrastruttura

Il Servizio PMS è un prodotto proprietario Digitrend (nome commerciale "All Time On"), erogato in modalità SaaS sull'infrastruttura standard Digitrend: server fisici dedicati OVH organizzati in cluster virtualizzati, con sistemi operativi Debian, cache HTTP tramite Varnish e cache applicativa Redis ove utilizzata dall'applicazione.

3. Funzionalità del Servizio

Elenco sintetico delle funzionalità; per il dettaglio completo si rimanda alla Scheda Tecnica — Digitrend PMS allegata separatamente.

Area funzionale	Descrizione sintetica
Disponibilità e tariffe	Calendario disponibilità camere (vendute, in manutenzione, in opzione, in lista d'attesa, impegnate, disponibili) e tariffe per camera, giorno per

Area funzionale	Descrizione sintetica
	giorno.
Prenotazioni	Gestione completa del ciclo di prenotazione: anagrafiche, occupazioni, tariffe, servizi e addebiti, routing configurabile, planning a calendario.
Check-in / check-out	Lista arrivi e check-in da reception; gestione camere in House (cambi camera, pulizie, addebiti in/out-room); check-out con lista partenze; gestione Pseudo-Room.
Check-in digitale pre-arrivo	Link di check-in inviato all'Ospite via email in fase di pre-arrivo, per raccolta anticipata di documento e preferenze di soggiorno, ove attivato nella Scheda. Canale: esclusivamente email (non SMS).
Cassa e fatturazione	Cassa giornaliera con apertura/chiusura e controllo incongruenze; fatturazione elettronica per servizio, cliente o camera, generazione documenti fiscali conformi e invio allo SDI.
Alloggiati Web	Integrazione per la comunicazione dei dati Ospite alla Questura competente, ove attivata. Lo strumento tecnico è fornito da Digitrend; la responsabilità dell'adempimento di legge resta del Cliente (Art. 5 del Contratto).
Channel Manager / OTA	Sincronizzazione di disponibilità, prezzo e minimum stay con i portali OTA collegati (es. Booking.com, Airbnb, Expedia); planning tariffe, log aggiornamenti, gestione portali e conversione tariffe verso il PMS.
Reportistica	Report sospesi, fatturato, produzione, cassa, addebiti extra, arrivi/partenze, prenotazioni, City Tax, manutenzioni.
Personalizzazione	Parametri configurabili per tariffe/arrangiamenti, anagrafiche cliente, operatori/ruoli e struttura (camere, sale meeting, aliquote IVA, tasse di soggiorno).

4. Sicurezza e conformità

Dati di pagamento: la piattaforma è progettata per operare esclusivamente con token di pagamento forniti dal Gateway selezionato; non archivia, elabora o trasmette in chiaro full PAN, CVV o dati di traccia magnetica (Art. 4.2 del Contratto).

Certificazione PCI-DSS: il Servizio PMS, non entrando mai in contatto con i dati di carta in chiaro, non rientra nell'ambito di applicazione dello standard PCI-DSS e non richiede una certificazione

autonoma della piattaforma. La conformità PCI-DSS resta in capo al Cliente nei confronti del proprio Gateway di pagamento (Art. 4.1 del Contratto).

Dati Ospiti: trattati secondo GDPR, con Digitrend quale Responsabile del trattamento ai sensi dell'Art. 28 GDPR e Cliente quale Titolare (DPA — Allegato B).

5. Livelli di Servizio (SLA)

Parametro	Valore	Note
Uptime piattaforma	≥ 99,5% mensile	Unica fonte del valore, ai sensi dell'Art. 7.1 del Contratto. Misurato su base mensile, al netto delle finestre di manutenzione programmata.
Supporto tecnico — emergenze operative	Risposta entro 4 ore	Unica fonte del valore, ai sensi dell'Art. 7.1 del Contratto. Applicabile a emergenze quali impossibilità di check-in/out digitale.
Differenziazione SLA alta/bassa stagione	Uptime invariato; supporto potenziato in alta stagione	Il livello di uptime (≥ 99,5% mensile) non varia nel corso dell'anno. Nei periodi di alta stagione — 1 giugno – 30 settembre e periodi festivi natalizio e pasquale — il presidio per le emergenze operative bloccanti è attivo 7 giorni su 7 con risposta entro 2 ore; nei restanti periodi si applica il termine di 4 ore in orario lavorativo di cui alla riga precedente.
Procedure di escalation per emergenze	Tre livelli, con tempi progressivi	Livello 1 — apertura della segnalazione sul canale di supporto indicato in Scheda, presa in carico nei termini di cui sopra. Livello 2 — in assenza di risoluzione entro 4 ore dalla presa in carico, la segnalazione è assegnata al referente tecnico di Digitrend. Livello 3 — in assenza di risoluzione entro le successive 4 ore, la segnalazione è portata al

Parametro	Valore	Note
		responsabile del servizio, con aggiornamenti al Cliente ogni 4 ore fino alla chiusura. Per le emergenze bloccanti in alta stagione è reso disponibile un recapito telefonico dedicato.
Backup e recovery dati prenotazioni (RPO/RTO)	RPO ≤ 24 ore — RTO ≤ 8 ore lavorative	Coerente con i backup automatici giornalieri di cui al §6: la perdita massima di dati in caso di incidente grave è pari alle transazioni intercorse dall'ultimo backup utile (RPO ≤ 24 ore); il ripristino dell'operatività è completato entro 8 ore lavorative dalla segnalazione (RTO). I termini non si applicano agli eventi esclusi ai sensi dell'Art. 9.3 del Contratto.
Sincronizzazione Channel Manager	Allineamento entro 15 minuti — riconciliazione ogni ora	Disponibilità e tariffe sono trasmesse al Channel Manager di terze parti entro 15 minuti dalla variazione registrata nel PMS; le prenotazioni in ingresso sono acquisite entro il medesimo termine. Una procedura di riconciliazione automatica verifica l'allineamento con cadenza oraria. In caso di overbooking tecnico da mancata sincronizzazione, Digitrend fornisce i log di trasmissione a supporto della gestione del caso; la relazione con l'Ospite e con la piattaforma di prenotazione resta in capo al Cliente, secondo l'Art. 6.2 del Contratto. I termini indicati sono subordinati alla disponibilità e ai limiti tecnici delle API del Channel Manager selezionato.
Certificazione PCI-DSS della piattaforma	Non necessaria	La piattaforma opera esclusivamente con token restituiti dal gateway di pagamento e non tratta né conserva

Parametro	Valore	Note
		dati di carta di pagamento in chiaro. Il trattamento dei dati di carta è effettuato dal gateway selezionato, che è il soggetto tenuto alla conformità allo standard PCI-DSS; il Servizio PMS non rientra pertanto nell'ambito di applicazione dello standard e non richiede certificazione. Resta fermo l'Art. 4.1 del Contratto quanto agli obblighi del Cliente.

6. Backup e continuità operativa

In coerenza con i criteri consolidati Digitrend, il Servizio prevede backup automatici giornalieri dei dati applicativi (prenotazioni, anagrafiche, fatturazione), con verifica di integrità e concreta ripristinabilità. La retention dei backup è di 7 giorni: le copie più recenti restano disponibili per il ripristino entro tale finestra temporale. Il Servizio PMS non rientra tra i servizi critici ai quali il DPA (Allegato B) riserva i valori più stringenti (RTO ≤ 4 ore, retention 30 giorni): la retention di 7 giorni e i parametri RPO/RTO della sezione 5 costituiscono la disciplina speciale del Servizio PMS e prevalgono, limitatamente ad esso, sui valori generali del DPA. Le ricevute di trasmissione Alloggiati Web non sono soggette alla retention dei backup e seguono il regime autonomo di conservazione di cui al §8.3.

7. Responsabilità

Ambito	Responsabile	Note
Infrastruttura e piattaforma PMS (hosting, disponibilità, aggiornamenti)	Digitrend	Erogazione sull'infrastruttura standard Digitrend (v. sezione 2). Cluster specifico di esercizio del Servizio PMS: da definire — la voce è completata in sede di sottoscrizione, unitamente alla Scheda di Servizio.
Dati di pagamento carta (PCI-DSS)	Cliente verso il Gateway	Digitrend non archivia, elabora o trasmette dati di carta in chiaro; riceve esclusivamente token dal Gateway selezionato (Art. 4 del Contratto).
Comunicazione Alloggiati Web / Questura	Cliente	Digitrend fornisce lo strumento tecnico di integrazione; l'adempimento dell'obbligo di legge resta in ogni caso del Cliente (Art. 5 del Contratto).

Ambito	Responsabile	Note
Integrazioni Channel Manager / OTA	Cliente (rapporto con l'OTA) / Digitrend (integrazione tecnica)	Digitrend non risponde di interruzioni o modifiche unilaterali delle API lato OTA (Art. 6.2 del Contratto).
Trattamento dati Ospiti (GDPR)	Cliente (Titolare) / Digitrend (Responsabile)	Secondo il DPA — Allegato B, GDPR art. 28. L'informativa privacy agli Ospiti resta a cura del Cliente.
Configurazioni operative (tariffe, anagrafiche, struttura)	Cliente	Inserimento e mantenimento dei dati e parametri operativi della struttura ricettiva.

8. Integrazione Alloggiati Web — ripartizione delle responsabilità e continuità

La presente sezione si applica quando l'integrazione con il sistema Alloggiati Web del Ministero dell'Interno è attivata nella Scheda di Servizio. L'obbligo di comunicazione dei dati degli Ospiti alle autorità di pubblica sicurezza, previsto dall'art. 109 del T.U.L.P.S. (R.D. 773/1931) e dal D.M. 7 gennaio 2013, grava esclusivamente sul Cliente quale titolare della struttura ricettiva ai sensi dell'Art. 5 del Contratto: l'integrazione è uno strumento tecnico e non trasferisce a Digitrend alcuna responsabilità per l'adempimento.

8.1 Termini di legge. La comunicazione va effettuata entro le 24 ore successive all'arrivo dell'Ospite, ovvero entro 6 ore per i soggiorni di durata inferiore a 24 ore. Il Cliente è tenuto a verificare l'esito della trasmissione e, in caso di mancato invio per qualsiasi causa, a provvedere manualmente entro i medesimi termini attraverso il portale della Questura. Il mancato adempimento costituisce violazione di legge con sanzioni amministrative e penali a carico del titolare della struttura.

8.2 Ripartizione delle responsabilità.

Attività	A carico del Cliente	A carico di Digitrend
Registrazione al portale della Questura	Sì	No
Ottenimento e custodia delle credenziali	Sì	No
Correttezza e completezza dei dati inseriti	Sì	No
Verifica dei documenti di identità degli Ospiti	Sì	No
Configurazione tecnica dell'integrazione	No	Sì
Trasmissione automatica secondo i tracciati vigenti	No	Sì
Adeguamento ai mutamenti dei	No	Sì, entro i termini di cui al §8.3

tracciati ministeriali		
Verifica dell'avvenuta ricezione da parte della Questura	Sì	No
Comunicazione entro i termini di legge	Sì	No

8.3 Continuità del servizio. L'indisponibilità del portale ministeriale non è imputabile a Digitrend e non dà luogo a crediti o penali: il Cliente provvede con le modalità alternative previste dall'amministrazione. In caso di mutamento dei tracciati, Digitrend adegua l'integrazione entro 30 giorni dalla pubblicazione ufficiale delle nuove specifiche e nel periodo transitorio il Cliente provvede manualmente. Per i malfunzionamenti imputabili a Digitrend valgono i tempi di intervento della sezione 5; resta ferma la responsabilità del Cliente verso l'autorità per l'adempimento dell'obbligo. Le ricevute di trasmissione sono conservate nella piattaforma con regime autonomo rispetto alla retention dei backup (§6) e restano esportabili dal Cliente per 5 (cinque) anni dalla generazione, in ragione del possibile rilievo probatorio verso l'autorità di pubblica sicurezza; alla cessazione del Contratto il Cliente provvede all'esportazione prima della disattivazione dell'account, secondo la procedura di restituzione dei dati prevista dal DPA.

9. Note conclusive

Il presente Allegato riflette lo stato attuale del Contratto PMS Hotel v2.0. I valori di servizio indicati nella tabella SLA sono impegni contrattuali del Fornitore; le voci eventualmente ancora contrassegnate come "da definire" non costituiscono un impegno contrattuale fino al loro completamento con dati verificati. Il Servizio è erogato su un unico livello di servizio: non sono previsti livelli differenziati né pacchetti premium.