ALLEGATO A — SPECIFICHE TECNICHE E SLA

Contratto Hosting Standard

⚠ Nota: il presente Allegato A riguarda esclusivamente il tier Hosting Standard su infrastruttura Digitrend, erogata su risorse del fornitore infrastrutturale OVH S.r.l. (OVHcloud). Per il tier Hosting WordPress VIP si applica l'Allegato A dedicato (Specifiche Tecniche e SLA Hosting WordPress VIP), unitamente al relativo Contratto.

1. Specifiche infrastruttura hosting

La configurazione assegnata al singolo Cliente — tipologia di server e di ambiente, vCPU, RAM, capacità di storage, web server, motore di base dati e versione PHP — è indicata nella Scheda di attivazione sottoscritta dalle Parti. La presente sezione descrive le caratteristiche comuni a tutti i piani.

Banda	1 Gbps burst / 100 Mbps garantita
Datacenter	EU (Germania o Francia — certificati ISO 27001)
Certificato SSL	Let's Encrypt Incluso con rinnovo automatico – Altri certificati da acquistare separatamente
Firewall	Settaggio e Gestione a carico Digitrend su IP tables
Sicurezza	Firewall perimetrale gestito da Digitrend (iptables); protezione Anti-DDoS di rete del fornitore a monte (OVHcloud); WAF erogato tramite il fornitore terzo Cloudflare, ove attivato secondo la Scheda; monitoraggio 24/7 con alerting automatico; aggiornamenti di sicurezza del sistema operativo entro 72 ore dalla release; scansione malware periodica per i piani che la prevedono (vedi Art. 7 del Contratto)
CDN	Non inclusa negli standard di piano. Ove selezionata in Scheda come opzione separata, tecnologia, costi e responsabilità sono indicati nell'ordine.

2. Livelli di servizio (SLA)

I livelli che seguono costituiscono, ai sensi dell'Art. 5.1 del Contratto, i valori applicabili; il Contratto ne disciplina il regime e il meccanismo di credito di cui ai commi 5.2 e 5.3 quale rimedio esclusivo.

Parametro	**Valore (uniforme per tutti i piani: Condiviso, Pro/VPS, CMS Custom, Server Dedicato)**
Uptime	99% mensile — uniforme per tutti i piani;
Backup	Giornaliero — retention 30 giorni — eseguito e conservato da Digitrend su infrastruttura distinta da quella di produzione, in territorio UE
RPO (Recovery Point Objective)	≤ 72 ore. La frequenza dei backup resta giornaliera: il valore di RPO è fissato con margine prudenziale rispetto a tale frequenza. Impegno proprio di Digitrend.
RTO (Recovery Time Objective)	≤ 24 ore lavorative dalla segnalazione dell'Incidente. Impegno proprio di Digitrend,
Supporto	Email + ticket, presa in carico entro 24 ore; Emergency Line 24/7 ove prevista dalla Scheda
Manutenzione programmata	Finestra settimanale di massimo 1 ora, preferibilmente 00:00–06:00, con preavviso di almeno 48 ore via email — unica fonte dei termini di manutenzione (Art. 5.4 del Contratto)

Gli SLA sono misurati su base mensile. Le esclusioni dal calcolo dell'uptime sono elencate all'Art. 5.3 del Contratto e sono definite in coerenza con le esclusioni previste dagli SLA del fornitore infrastrutturale a monte. Nel rapporto fra Digitrend e il Cliente, le rilevazioni dei sistemi di monitoraggio — di Digitrend o del fornitore a monte — costituiscono presunzione semplice, superabile con prova contraria; il Cliente può ottenere, su richiesta, l'accesso ai log e alle rilevazioni riferiti al proprio ambiente (Art. 5.1 del Contratto).

3. Infrastruttura a monte — OVHcloud (dati verificati alle fonti ufficiali, agosto 2026)

Il Servizio è erogato su risorse del fornitore infrastrutturale OVH S.r.l. (OVHcloud), società di diritto italiano con sede in Milano, Via Carlo Imbonati 18, entità contraente italiana del gruppo OVHcloud. L'infrastruttura è erogata nei datacenter europei del gruppo, facente capo a OVH Groupe SAS (Francia): a tale articolazione si riferisce l'indicazione di OVH SAS quale sub-responsabile nel DPA (Allegato B). Il rapporto è regolato dalle Condizioni Generali di Servizio OVHcloud (versione del 17 gennaio 2025) e dalle Condizioni Particolari e dagli SLA di prodotto, pubblicati all'indirizzo https://www.ovhcloud.com/it/terms-and-conditions/contracts/ .

Livelli di servizio a monte. Gli SLA di prodotto OVHcloud prevedono impegni di disponibilità mensile differenziati per gamma — a titolo indicativo 99,90% per le gamme Eco, Best Value e Game e per i VPS, 99,95% per la gamma Advance, 99,99% per le gamme High Grade e Scale — con crediti di servizio a scaglioni (10%, 30%, 100% del canone mensile del servizio interessato) in funzione della disponibilità effettivamente rilevata.

Meccanica dei crediti a monte. Il credito va richiesto entro un termine di decadenza (30 giorni dalla segnalazione dell'Incidente secondo le condizioni europee), non è mai corrisposto in denaro ma imputato a credito su fatture successive, non può superare complessivamente il canone mensile del servizio interessato, non è cumulabile fra più SLA violati dal medesimo evento e non è dovuto se il conto presenta pagamenti insoluti o se il cliente si trova in violazione delle condizioni contrattuali. I sistemi di monitoraggio del fornitore a monte costituiscono l'unica fonte di misurazione dell'indisponibilità.

Esclusioni a monte. Sono esclusi dal calcolo dell'indisponibilità: le manutenzioni programmate, ricorrenti o a impatto nullo; l'uso improprio da parte del cliente; le indisponibilità derivanti da apparati, software o tecnologie del cliente o di terzi non sotto il controllo diretto del fornitore; l'utilizzo di versioni non aggiornate o la mancata installazione di aggiornamenti rilevanti; le indisponibilità causate da operatori terzi, perdita di pacchetti o problemi di rete oltre il router di frontiera; gli attacchi DDoS, i virus, gli attacchi informatici e i difetti di codice o hardware privi di soluzione ragionevolmente disponibile; gli eventi di forza maggiore e ogni evento non sotto il controllo diretto del fornitore.

Dati e backup. Il fornitore a monte risponde unicamente della disponibilità degli spazi di archiviazione e di backup nei limiti degli SLA pattuiti ed esclude espressamente ogni responsabilità per la perdita o l'alterazione, totale o parziale, dei contenuti ospitati; la sottoscrizione di un servizio di backup non modifica tale regime; le Condizioni Particolari dei server dedicati dichiarano espressamente che OVH non effettua alcun salvataggio dei dati e dei contenuti del cliente (verifica alle fonti ufficiali, agosto 2026), e i tempi di intervento e ripristino a monte (GTI/GTR) non recano valori garantiti qui rilevanti, né il fornitore a monte definisce alcun obiettivo di RPO o RTO. Gli obiettivi di backup, RPO e RTO della sezione 2 sono pertanto impegni propri di Digitrend, fissati con margine prudenziale e privi di corrispondente garanzia a monte. Per questa ragione Digitrend esegue e conserva i backup su infrastruttura distinta da quella di produzione, in territorio dell'Unione Europea, e ne assicura la ripristinabilità nei termini indicati alla sezione 2.

Protezione dei dati. Il trattamento dei dati personali sull'infrastruttura a monte è regolato dal Contratto per il trattamento dei dati (DPA) OVHcloud e dall'elenco dei sub-responsabili pubblicati sul sito del fornitore; i datacenter utilizzati per il Servizio sono ubicati nel territorio dell'Unione Europea. Il regime applicabile al rapporto fra Digitrend e il Cliente è quello dell'Allegato B — DPA.

Regime correlato. In coerenza con i limiti sopra descritti, il Contratto prevede all'Art. 5.2 un credito SLA differenziato secondo la causa dell'indisponibilità — correlato al credito conseguito a monte, nella misura e nei limiti stabiliti dal medesimo Art. 5.2 — il cui minimo è riconosciuto da Digitrend in proprio anche ove nulla sia conseguito a monte — per i fatti dell'infrastruttura; pieno per i fatti imputabili a Digitrend — e agli Artt. 6.4, 12.4 e 12.5 una limitazione di responsabilità correlata a quanto Digitrend consegua effettivamente dal fornitore a monte, con espressa esclusione dei casi di dolo o colpa grave di Digitrend e dei difetti di configurazione, gestione, manutenzione o assistenza a essa imputabili.