

Condizioni Particolari per Hosting Web

sia.solutions di Carraretto Andrea | P.IVA 04506580283 | PEC sia.solutions@pec.it Versione 1.4 | Aggiornato al 12/01/2026

Condizioni standard: non è richiesta la compilazione di una scheda tecnica per ogni ordine. Eventuali variazioni o integrazioni devono essere espresse e concordate; in loro assenza valgono queste condizioni e le caratteristiche del servizio già descritte nell'Ordine o nel preventivo accettato. Restano necessari l'identificazione dell'acquisto e le accettazioni pertinenti, comprese le eventuali approvazioni specifiche; i relativi dati non sono deroghe contrattuali.

Il documento disciplina lo spazio e l'ambiente tecnico per ospitare siti web e le eventuali funzioni di database e posta incluse nel piano. L'offerta attualmente prevista è hosting Linux con pannello Plesk; risorse e prestazioni effettive sono definite nelle Specifiche Tecniche accettate.

1 Servizio e ambito

1.1 Il servizio può utilizzare infrastrutture proprie o di terzi. Tipologia condivisa o dedicata, posta, database, accessi e componenti inclusi risultano dal piano. Non si presume la presenza di risorse dedicate, ridondanza geografica o continuità senza interruzioni.

1.2 Sviluppo e manutenzione del sito, aggiornamenti del software del Cliente, gestione editoriale, licenze, migrazione e assistenza applicativa sono esclusi salvo incarico espresso. Per l'ambiente gestito destinato alle app sia.solutions si applica il documento 06, se richiamato nell'Ordine. Servizi per applicazioni di terzi o forniture autonome di server richiedono un accordo distinto.

2 Disponibilità ordinaria e prestazioni

2.1 Il servizio è progettato per essere normalmente disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, fatti salvi manutenzioni programmate, straordinarie o urgenti, interventi su Infrastrutture di Terzi, guasti, eventi esterni e le cause di sospensione previste dal contratto. Tale descrizione non stabilisce percentuali di uptime o tempi garantiti di ripristino.

2.2 Le cause menzionate non sono tutte automaticamente esonerative. L'imputabilità di un'interruzione e i rimedi sono valutati secondo legge, Condizioni Generali e obblighi assunti. L'assenza di SLA non autorizza indisponibilità arbitrarie o durature.

2.3 Prestazioni dipendono dalle risorse del piano, dal carico e dal software ospitato. I limiti devono essere comunicati prima dell'Ordine; superamenti sono gestiti con avviso e proposte di adeguamento, salvo interventi urgenti proporzionati per proteggere il sistema. Non sono applicati generici limiti segreti di uso corretto.

3 Manutenzione programmata sotto controllo del Fornitore

3.1 Il Fornitore può eseguire manutenzioni pianificate necessarie alla sicurezza, stabilità, aggiornamento e continuità nel tempo, con limitazioni temporanee delle funzioni interessate. Pianifica gli interventi sotto il proprio controllo secondo ragionevolezza, contenendone durata e impatto per quanto tecnicamente possibile.

3.2 Quando ragionevolmente possibile, gli interventi con indisponibilità significativa sono comunicati preventivamente ai recapiti del Cliente o mediante i canali comunicati nel piano, indicando finestra stimata, funzioni interessate ed eventuali attività richieste. Il preavviso è dato ove ragionevolmente

possibile; un minimo garantito richiede accordo espresso.

3.3 Le indisponibilità strettamente necessarie a manutenzioni eseguite diligentemente secondo il contratto rientrano nella normale disciplina del servizio e non costituiscono, per il solo fatto dell'interruzione, inadempimento. Restano valutabili omissioni, eccessi o errori imputabili al Fornitore e i diritti inderogabili.

4 Manutenzione straordinaria e urgente

4.1 Gli interventi straordinari non ordinariamente pianificati sono comunicati in anticipo quando possibile. Quelli urgenti, necessari per guasti, vulnerabilità, incidenti, integrità dei dati, minacce alla rete o provvedimenti delle autorità, possono iniziare senza preavviso quando il ritardo aggraverebbe il rischio.

4.2 Il Fornitore limita le misure a quanto necessario, informa appena ragionevolmente possibile, aggiorna il Cliente sulle informazioni utili disponibili e ripristina le funzioni nel minor tempo ragionevolmente possibile per quanto di propria competenza. La qualificazione come urgente deve corrispondere alle circostanze e non sostituisce la diligenza.

5 Interventi imposti da infrastrutture terze

5.1 Provider, data center, connettività, registrar, gestori DNS, cloud, piattaforme e altri operatori possono disporre autonomamente manutenzioni, migrazioni, aggiornamenti, sostituzioni o misure di sicurezza che incidono sul servizio.

5.2 Quando tali interventi sono fuori dal controllo tecnico o contrattuale di sia.solutions, il Fornitore può non avere la possibilità di rinviarli, modificarne gli orari o le modalità oppure impedirli. Finestre e stime comunicate possono dipendere dalle informazioni e dagli aggiornamenti dell'operatore.

5.3 Il Fornitore, ove possibile, informa tempestivamente il Cliente, anche se riceve un preavviso limitato, verifica le alternative ragionevoli, adotta le misure di mitigazione rientranti nei propri poteri e collabora con l'operatore al ripristino. Non garantisce poteri di intervento che non possiede.

5.4 La mera provenienza dell'intervento da un terzo non esclude automaticamente responsabilità per scelta, gestione, comunicazione o altre condotte imputabili al Fornitore, né per i soggetti dei quali risponde secondo legge. Operano gli artt. 10 e 11 delle Condizioni Generali e le tutele inderogabili dei Consumatori.

6 Backup e ripristino

6.1 Il Fornitore impiega procedure di backup giornaliero e settimanale, snapshot e copie delocalizzate secondo il servizio e le componenti effettivamente comprese. Le condizioni standard e le caratteristiche del servizio acquistato già descritte nell'Ordine o nel preventivo accettato, integrate dalle sole eventuali variazioni concordate, indicano ambito, frequenza applicabile, retention massima di 30 giorni dalla creazione della copia e modalità di restore; non tutte le procedure si presumono applicate a ogni componente. Snapshot, replica e backup non sono equivalenti.

6.2 Il backup è misura aggiuntiva di continuità e non sostituisce le copie autonome del Cliente. Salvo servizio specifico garantito, non è garantita disponibilità o recuperabilità integrale di ogni restore point; resta dovuta l'esecuzione diligente delle attività incluse e la gestione degli errori rilevati.

6.3 Il Cliente non dispone normalmente di accesso diretto ai sistemi di backup. I restore sono eseguiti dal Fornitore su richiesta o secondo un incarico valido, informando di eventuali sovrascritture e perdita di dati successivi alla copia. Costi, se non inclusi, sono comunicati e accettati prima dell'intervento. Non

sono concordati RPO o RTO garantiti in assenza di accordo espresso.

6.4 Le copie sono trattate in sistemi nello SEE e possono utilizzare servizi ulteriori con trasferimenti fuori dello SEE soltanto dopo verifica, documentazione delle garanzie necessarie e rispetto delle istruzioni del Cliente titolare. La gestione dei dati personali è regolata dall'accordo art. 28 GDPR.

7 Gestione del Cliente e posta

7.1 Il Cliente gestisce software, plugin, contenuti, credenziali e licenze assegnati alla propria competenza nell'Ordine. Il servizio è normalmente amministrato dal Fornitore; accessi Plesk personalizzati sono concessi su richiesta e limitatamente alle funzioni autorizzate. Il Fornitore gestisce le componenti infrastrutturali assunte nel piano. La ripartizione non autorizza interventi arbitrari sui contenuti né esonera ciascuna parte dai propri obblighi.

7.2 Per posta eventualmente inclusa valgono quote, limiti di invio e funzioni del piano. Sono vietati spam e invii illeciti. Filtri, reputazione degli indirizzi e decisioni dei destinatari possono incidere sulla consegna; non è garantito l'arrivo di ogni messaggio. Il Fornitore gestisce diligentemente i malfunzionamenti di propria competenza.

7.3 È possibile limitare le funzionalità nei casi dell'art. 8 delle Condizioni Generali, con misure proporzionate. Superare quote non autorizza cancellazione automatica e indiscriminata di contenuti o messaggi.

8 Assistenza uscita e SLA

8.1 L'assistenza ordinaria è ricevuta a info@siasolutions.it, dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 18:00, fuso Europe/Rome, esclusi giorni festivi. È possibile usare un sistema ticket soltanto quando effettivamente attivato e comunicato al Cliente. Non è prevista reperibilità continuativa né risposta o risoluzione immediata.

8.2 Attività applicative e aggiornamenti di CMS o plugin sono incluse secondo l'Ordine; le altre richieste sono valutate e quotate. Gli interventi fuori orario sono facoltativi e soggetti alla disponibilità del Fornitore, con maggiorazione del 100% sulla tariffa ordinaria concordata salvo preventivo diverso. Restano salvi gli obblighi dovuti e i rimedi legali.

8.3 Non è venduto uno SLA percentuale. Uno SLA aggiuntivo richiede accordo espresso con servizi misurati, indicatori, periodo, sorgenti di misura, esclusioni, obiettivi e rimedi. Manutenzioni e altre cause possono essere escluse dal calcolo solo secondo tale accordo; l'esclusione non sana inadempimenti.

8.4 Alla cessazione si applica l'art. 9 delle Condizioni Generali. Esportazione di base e assistenza specialistica sono distinte; tempi e costi rispettano i diritti inderogabili.

9 Approvazione specifica B2B

Il Cliente B2B approva specificamente ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., della presente versione 1.4: art. 3.1 e 3.3 (limitazioni temporanee per manutenzione programmata e disciplina della relativa indisponibilità); art. 4.1 (interventi urgenti senza preavviso); art. 5.2 (limiti di controllo sugli interventi di terzi); art. 6.2 (assenza di garanzia di ogni punto di ripristino); art. 7.2 (assenza di garanzia di consegna di ogni messaggio); art. 7.3 (facoltà di limitazione). Restano ferme le approvazioni e le salvaguardie delle Condizioni Generali.

Cliente e Ordine: _____

Data: _____

Firma specifica: _____