

Specifiche Tecniche Hosting e Livelli di Servizio

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

Condizioni tecniche standard: compilare gli spazi soltanto per eventuali variazioni o integrazioni espressamente concordate. In assenza di variazioni non è richiesta compilazione.

Il presente documento integra le condizioni standard dell'Hosting Web del documento 03 e le Condizioni Generali. Non deve essere compilato per ogni ordine. Gli spazi e le caselle sono riservati esclusivamente alle eventuali variazioni o integrazioni espressamente concordate rispetto alle condizioni standard. In assenza di variazioni restano vuoti e si applicano i contratti standard e le caratteristiche del servizio già riportate nell'Ordine o nel preventivo accettato, senza necessità di ricopiarle.

I campi delle sezioni seguenti non introducono obblighi di compilazione né condizioni standard ulteriori: si utilizzano solo nelle voci interessate da una variazione concordata. Un campo vuoto non stabilisce risorse illimitate, non include prestazioni ulteriori e non autorizza limiti successivi non concordati. Gli eventuali limiti contrattuali devono essere comunicati prima dell'acquisto.

Questa scheda non riguarda l'ambiente gestito per le app sia.solutions del documento 06: per quelle app le risorse tecniche sono scelte e assegnate dal Fornitore e non occorre compilare quote autonome di CPU, RAM o disco.

1 Ambiente standard ed eventuali variazioni del piano

Cliente e identificativo dell'Ordine: _____

Nome / codice del piano e versione della scheda: _____

Decorrenza, durata e scadenza: _____

Corrispettivo, imposte e riferimento al preventivo / Ordine: _____

Il servizio Hosting Web è erogato su Linux con pannello Plesk. La configurazione effettiva e le componenti comprese risultano dal servizio acquistato descritto nell'Ordine o nel preventivo accettato e dalle Condizioni Hosting. Gli spazi di questa sezione si utilizzano soltanto per le eventuali variazioni, identificando il Cliente e l'Ordine senza ripetere i dati già presenti negli allegati.

Distribuzione / versioni rilevanti e componenti disponibili: _____

Tipologia del piano: ☐ Condiviso ☐ Dedicato, soltanto se espressamente acquistato.

Localizzazione dell'infrastruttura e riferimento alla documentazione degli operatori pertinente al servizio: _____

2 Eventuali variazioni di caratteristiche e limiti del piano

Spazio web compreso e criterio di conteggio: _____

Inclusione o separazione dello spazio per posta e backup: _____

Siti e domini ospitabili, sottodomini e alias: _____

Traffico e banda previsti; eventuali limiti contrattuali pertinenti: _____

Eventuali limiti di CPU, RAM, I/O, processi o inode applicabili al piano e comunicati prima dell'acquisto:

Database: motore / versioni, numero, quote e connessioni simultanee: _____

Strumenti di gestione dei database e accessi consentiti: _____

PHP: versioni supportate e modalità di esecuzione: _____

Limiti PHP rilevanti, compresi memoria, tempi di esecuzione e dimensioni di caricamento:

Estensioni disponibili o limitate e funzioni non consentite: _____

Gli aggiornamenti e il ritiro delle versioni seguono le condizioni accettate e le informazioni sul servizio. La presenza del pannello non implica disponibilità di ogni versione o componente.

Posta nel piano: ☐ Inclusa secondo le caratteristiche seguenti ☐ Non inclusa.

Numero di caselle, quota per casella e quota complessiva: _____

Dimensione messaggi / allegati, destinatari e limiti di invio applicabili: _____

Protocolli di posta, filtri e funzionalità disponibili: _____

Inviì massivi e servizi transazionali: ☐ Non inclusi ☐ Inclusi secondo la descrizione seguente: _____

FTP / FTPS / SFTP / SSH: protocolli effettivamente disponibili e permessi autorizzati: _____

Numero di utenti e connessioni contemporanee previste: _____

Eventuali accessi Plesk concessi e funzioni autorizzate: _____

Non è previsto accesso amministrativo al server salvo un distinto accordo espresso. I protocolli non compresi nel piano non si presumono disponibili.

Certificati TLS, gestione DNS e attività pianificate comprese: _____

Log accessibili, eventuale ambiente di test e componenti aggiuntivi inclusi / esclusi: _____

Gestione del sito, CMS e componenti applicative: attività incluse, escluse o affidate al Cliente:

3 Backup e restituzione dei dati

Le procedure di backup giornaliero e settimanale, gli eventuali snapshot e le copie delocalizzate si applicano alle componenti effettivamente comprese nel servizio secondo le condizioni Hosting. Ambito e frequenze risultano dalle caratteristiche del servizio accettate; gli spazi seguenti sono utilizzati soltanto per eventuali variazioni concordate, senza presumere che tutte le procedure coprano ogni componente.

Dati coperti dalle copie, compresi siti, database o posta effettivamente inclusi: _____

Frequenza effettiva per ciascuna componente e rotazione: _____

Destinazioni autorizzate delle copie e riferimento agli allegati GDPR: _____

La conservazione massima delle copie è di 30 giorni dalla creazione. Le copie primarie nello SEE e gli eventuali servizi aggiuntivi o trasferimenti sono descritti negli allegati GDPR sulla base della

configurazione reale. La conservazione non è indefinita.

L'accesso ai backup è riservato al Fornitore e ai soggetti autorizzati. Il ripristino è eseguito dal Fornitore con autorizzazione e verifica dell'ambito e delle eventuali sovrascritture, secondo l'art. 6 delle Condizioni Hosting. Non sono garantiti RPO o RTO salvo un distinto accordo espresso.

Attività di ripristino comprese oppure extra e relativo riferimento contrattuale: _____

Formati e modalità di restituzione dei dati del piano: _____

Alla cessazione si applica la finestra ordinaria di restituzione di 30 giorni dell'art. 9 delle Condizioni Generali, ferme le disposizioni più favorevoli o inderogabili applicabili. Eventuali attività ulteriori sono quotate e accettate prima dell'esecuzione nei limiti di legge. Le copie residue seguono la rotazione e la conservazione massima di 30 giorni dalla creazione.

4 Assistenza e manutenzione

Assistenza ordinaria a info@siasolutions.it, lunedì–venerdì 09:00–12:00 e 14:00–18:00 Europe/Rome, festivi esclusi. Un sistema ticket è utilizzabile soltanto se attivato e comunicato. Non sono pattuiti presidio continuo o tempi garantiti di risposta e risoluzione.

Assistenza infrastrutturale e attività applicative comprese nel piano: _____

Gli interventi extra fuori orario sono soggetti a disponibilità e comportano maggiorazione del 100% sulla tariffa ordinaria concordata, salvo preventivo diverso. Prezzi e criteri di conteggio sono comunicati e accettati prima dell'intervento; attività dovute per legge o per rimediare a un inadempimento imputabile al Fornitore non sono automaticamente extra.

Gli avvisi di manutenzione o incidente sono inviati ai recapiti del Cliente o tramite i canali concordati, con preavviso ove ragionevolmente possibile. Le finestre imposte da terzi possono non essere modificabili. Si applicano le Condizioni Hosting e le salvaguardie delle Condizioni Generali.

5 Livelli di servizio

Il servizio è normalmente disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7, fatti salvi gli eventi disciplinati dal contratto. Questa scheda non stabilisce una percentuale minima di uptime, tempi garantiti di intervento o ripristino o crediti automatici. L'assenza di SLA non elimina gli obblighi di diligenza o i rimedi per inadempimento.

Un eventuale SLA richiede un accordo distinto con servizio e componenti misurati, periodo di osservazione, sorgenti e punti di misura, definizione di indisponibilità, gestione delle interruzioni parziali, esclusioni motivate, obiettivo, procedura di segnalazione e rimedi. Le esclusioni dal conteggio operano soltanto secondo quell'accordo e non sanano inadempimenti o limitano diritti inderogabili.

Solo se concordato, riferimento all'accordo SLA aggiuntivo, versione e data: _____

6 Accettazione e aggiornamenti

In assenza di variazioni il documento si applica nella versione standard, senza compilazione né firma individuale su questa scheda; le accettazioni contrattuali e le eventuali approvazioni specifiche sono raccolte nell'Ordine e nei documenti pertinenti. Soltanto se sono concordate variazioni, gli spazi interessati o un allegato ne descrivono il contenuto e l'accettazione, con riferimento al Cliente e all'Ordine. Restano salvi i diritti inderogabili e le approvazioni specifiche eventualmente necessarie. Si conserva la versione accettata. Eventuali modifiche seguono l'art. 14 delle Condizioni Generali; un aggiornamento del sito non modifica retroattivamente le condizioni accettate.

Solo in caso di variazioni — Cliente, Ordine e versione della scheda:

Solo in caso di variazioni — Luogo, data e firma / accettazione del Cliente:

Solo in caso di variazioni — Conferma del Fornitore, data e firma:
