

# Scheda Tecnica

## Server Dedicato

(Allegato al Master Service Agreement)

VER. 02/06/2026 (SLA)

### Indice degli articoli

|  |   |
|--|---|
| 1. Descrizione del Servizio.....                                   | 1 |
| 2. Livello di Gestione e Supporto.....                             | 1 |
| 3. Politiche di Backup e Sicurezza Dati.....                       | 2 |
| 4. Service Level Agreement (SLA) e Hardware.....                   | 3 |
| 5. Sicurezza, Monitoraggio e Interventi.....                       | 3 |
| 6. Cessazione e Riutilizzo dell'Hardware ( <i>Data Wipe</i> )..... | 4 |
| 7. Licenze Software e Conformità (Licensing).....                  | 5 |

## 1. Descrizione del Servizio

Il servizio ha ad oggetto la fornitura al Cliente (noleggio) di un server fisico (hardware) a uso esclusivo (**Server Dedicato**), allocato all'interno dell'infrastruttura Data Center di VHosting (VHS). Il Server viene connesso alla rete internet ed è dotato di un indirizzo IP pubblico statico. Le specifiche hardware (CPU, RAM, Dischi) e le condizioni economiche sono dettagliate nell'Ordine di acquisto.

## 2. Livello di Gestione e Supporto

Salvo diversa pattuizione scritta (opzione "Managed"), il Server Dedicato viene fornito in modalità "**Unmanaged**" (Non Gestito).

**2.1. Responsabilità del Cliente:** il Cliente agisce come unico amministratore di sistema (accesso Root/Administrator). È esclusiva responsabilità del Cliente provvedere alla configurazione, messa in sicurezza (*hardening*), aggiornamento del Sistema Operativo e gestione di qualsiasi software installato.

**2.1.1. Obblighi di conservazione dei Log (Data Retention):** essendo il Server fornito in modalità Unmanaged e detenendo il Cliente i privilegi di amministratore esclusivo (Root/Administrator), è esclusivo onere e responsabilità del Cliente provvedere alla corretta configurazione, estrazione e conservazione a norma di legge dei dati di traffico telematico (*log*) generati dagli applicativi e dai servizi ospitati all'interno del Server (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: log di accesso HTTP/HTTPS, log del server di posta, log FTP), in ottemperanza agli obblighi previsti dall'Art. 132 del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) e successive modifiche.

VHosting, in qualità di mero fornitore dell'infrastruttura hardware e di rete, non ha accesso ai dati interni alla macchina del Cliente e conserverà esclusivamente i log infrastrutturali di propria stretta competenza (es. log di assegnazione dell'indirizzo IP pubblico e log di accesso all'Area Clienti

VHosting), sollevandosi da qualsiasi responsabilità per la mancata conservazione dei log applicativi di competenza del Cliente.

**2.2. Installazioni Software:** il Cliente ha piena libertà di installare applicazioni, script e software di terze parti. Tali attività avvengono però sotto la sua esclusiva responsabilità. VHS non risponde in alcun caso di malfunzionamenti, conflitti software, vulnerabilità di sicurezza, instabilità del sistema o interruzioni di servizio derivanti da installazioni, aggiornamenti o configurazioni operate dal Cliente.

**2.3. Perimetro dell'assistenza base:** l'assistenza tecnica inclusa nel canone copre esclusivamente:

- Sostituzione di componenti hardware guasti.
- Verifica della connettività di rete (lato Datacenter) e dell'alimentazione elettrica.
- Riavvio fisico (*reboot*) della macchina su richiesta tramite ticket.

**2.4. Esclusioni:** VHS non fornisce supporto per problematiche software, configurazioni di sistema, firewall interni o recupero dati, salvo la sottoscrizione di specifici servizi di assistenza "Managed" o "Interventi Personalizzati" a pagamento.

**2.5. Accesso Fuori Banda (IPMI / KVM):** ove previsto dall'hardware, VHS fornisce l'accesso alla console di gestione remota (IPMI/KVM over IP) per consentire al Cliente interventi di emergenza (es. accesso al BIOS, riavvio forzato, reinstallazione OS).

- **Sicurezza:** l'accesso a tali interfacce è consentito esclusivamente tramite VPN sicura fornita da VHS o restrizione IP. È fatto divieto al Cliente di tentare di esporre l'interfaccia di management su rete pubblica.
- **Responsabilità:** qualsiasi danno derivante dall'uso improprio della console KVM (es. cancellazione accidentale RAID, flash del BIOS errato) è a totale carico del Cliente e potrà richiedere un intervento fisico di ripristino a pagamento.

**2.6. Interventi a Pagamento (Extra-Canone):** VHS si riserva il diritto di richiedere un corrispettivo per qualsiasi intervento tecnico che esuli dal supporto base incluso nel canone (es. configurazioni software, analisi log, ripristino servizi, tuning). Tali interventi saranno fatturati in base alla durata e alla complessità, secondo le tariffe vigenti indicate nella pagina "[Servizi Aggiuntivi - Costi Extra](#)" del sito web di VHS o comunicate in fase di preventivo.

## 3. Politiche di Backup e Sicurezza Dati

**3.1. Assenza di Backup:** il servizio Server Dedicato **NON include** alcun servizio di backup automatico o copia di cortesia dei dati. VHS non effettua salvataggi dei contenuti ospitati.

**3.2. Obbligo del Cliente:** è onere esclusivo del Cliente provvedere autonomamente e periodicamente al backup dei propri dati su supporti esterni o attivare servizi di backup opzionali (es. spazio FTP esterno, Storage box).

**3.3. Perdita Dati:** in caso di guasto hardware critico (es. rottura simultanea dischi) o compromissione logica, VHS non potrà essere ritenuta responsabile per la perdita parziale o totale dei dati.

## 4. Service Level Agreement (SLA) e Hardware

**4.1. SLA Hardware:** in caso di guasto confermato di un componente fisico, VHS si impegna a sostituire il pezzo difettoso nel minor tempo possibile in modalità Best Effort. Al fine di tutelare la continuità aziendale, VHS garantisce in ogni caso il ripristino dell'operatività hardware del nodo entro un tempo massimo di 24 ore dal momento della diagnosi tecnica confermata da parte del personale del Datacenter.

**4.2. Obsolescenza e Compatibilità Hardware:** in caso di guasto irreversibile su server "Legacy" (modelli fuori listino o End-of-Life), VHS si riserva il diritto di sostituire l'intera macchina con un modello di caratteristiche pari o superiori.

- **Compatibilità Software:** il Cliente prende atto che il nuovo hardware potrebbe richiedere driver o kernel più recenti. VHS non garantisce che il Sistema Operativo preesistente del Cliente (specie se obsoleto) sia avviabile "plug-and-play" sul nuovo hardware. In tal caso, sarà onere del Cliente procedere all'aggiornamento o reinstallazione del sistema.

**4.3. Network & Power Uptime:** VHS garantisce la disponibilità dell'alimentazione elettrica e della connettività di rete (fino allo switch di rack) per il **99,9%** su base annua.

**4.4. Esclusioni dagli SLA:** non costituiscono violazione dei SLA le interruzioni dovute a:

- Manutenzione Programmata (Art. 6.2 CGS – Disponibilità del Servizio. Uptime);
- Attacchi DDoS diretti al Cliente;
- Configurazioni software errate del Cliente.

**4.5. Penali per Violazione dello SLA (Service Credit):** qualora VHosting non rispetti le tempistiche massime di intervento hardware previste dal precedente Art. 4.1, il Cliente avrà diritto a richiedere l'erogazione di un credito di servizio (Service Credit) pari al 10% del canone mensile del Server Dedicato impattato per ogni singola ora di ritardo accertato oltre la scadenza del termine previsto.

- **Cap Massimo:** il credito complessivo erogabile non potrà in alcun caso superare il 100% del canone mensile del servizio interessato (calcolato pro-quota in caso di fatturazione annuale o plurimensile).
- **Esclusività del Rimedio:** l'erogazione di tale Service Credit costituisce l'unico ed esclusivo rimedio a disposizione del Cliente per l'indisponibilità del servizio, rinunciando il Cliente a qualsiasi ulteriore pretesa risarcitoria o indennitaria per danni diretti o indiretti, perdita di dati o mancato guadagno (in conformità all'Art. 6.1.1 delle CGS).
- **Modalità di Richiesta:** il credito dovrà essere espressamente richiesto dal Cliente tramite l'apertura di un ticket amministrativo entro e non oltre 15 giorni dalla risoluzione del guasto, a pena di decadenza. Il Service Credit approvato verrà decurtato esclusivamente in occasione dei successivi cicli di fatturazione/rinnovo.

## 5. Sicurezza, Monitoraggio e Interventi

**5.1. Banda e Fair Use (Uplink):** salvo ove acquistata come "Banda Dedicata Garantita", la

connettività del server è erogata in modalità Best Effort su uplink condiviso, con capacità massima della porta fisica definita nell'offerta commerciale scelta sul sito web o nel Modulo d'Ordine. VHS si riserva il diritto di limitare temporaneamente la velocità (*traffic shaping*) qualora il traffico generato dal Cliente saturi il nodo di rete pregiudicando la connettività di altri clienti (es. streaming h24 ad alto bitrate), a meno che il Cliente non effettui un upgrade a un piano di banda dedicata.

**5.2. Divieto di Spoofing:** è implementato il controllo "*Source Address Validation*". È **severamente vietato** utilizzare il server per generare pacchetti con IP mittente falsificato (IP Spoofing). La rilevazione di tali pacchetti comporterà l'immediata disconnessione della porta di rete (*Port Shutdown*) senza preavviso.

**5.3. Monitoraggio (Rif. DPA e CGS):** il traffico di rete è soggetto a monitoraggio automatizzato per la protezione da attacchi DDoS e frodi, in conformità con le norme sulla privacy e il DPA allegato alle Condizioni Generali di Servizio.

**5.4. Procedura in caso di Compromissione (Hacking):** qualora il server venga compromesso a seguito di attacchi informatici di entità tale da mettere a rischio l'infrastruttura, o presenti vulnerabilità critiche non *patchate* che espongono l'infrastruttura a rischi, o venga utilizzato per attività illecite in violazione delle CGS:

- VHS si riserva il diritto di isolare il server dalla rete (sospensione) senza preavviso.
- VHS comunicherà al Cliente la natura del blocco. La riconnessione del servizio avverrà solo dopo che il Cliente avrà rimosso la causa del problema (es. pulizia malware, messa in sicurezza) e fornito garanzie a VHS.
- Se il Cliente non può bonificare il sistema, VHS potrà procedere alla reinstallazione ex-novo del Sistema Operativo.
- Nota Bene: **la reinstallazione comporta la cancellazione totale dei dati**. VHS non effettua backup né migrazioni di dati da sistemi infetti.

**5.5. Limitazioni AUP:** per prevenire abusi e blacklisting degli indirizzi IP, l'utilizzo di protocolli e software IRC (Internet Relay Chat), inclusi bot, bouncer (BNC) e proxy anonimizzanti, è consentito solo previa autorizzazione scritta di VHS. VHS si riserva il diritto di negare tale autorizzazione o revocarla in caso di problemi di sicurezza.

## 6. Cessazione e Riutilizzo dell'Hardware (*Data Wipe*)

**6.1. Scadenza e Sospensione:** in caso di mancato rinnovo o mancato pagamento alla data di scadenza, il Server Dedicato verrà immediatamente scollegato dalla rete (Network Disconnect). Il Cliente non potrà più accedere ai dati, ma questi rimarranno memorizzati sui dischi per un "Periodo di Grazia".

**6.2. Cancellazione Irreversibile (7 giorni):** il Cliente prende atto ed accetta specificamente che, trattandosi di hardware fisico destinato al riutilizzo, il "Periodo di Grazia" ha una durata massima e perentoria di **7 (sette) giorni solari dalla data di scadenza**. Decorso inutilmente tale termine senza che il Cliente abbia provveduto al saldo:

- Il contratto si intenderà risolto di diritto.

- VHS avvierà la procedura automatizzata di Sanitizzazione dei supporti (*Secure Wipe*) per rendere la macchina disponibile a nuovi clienti.

- **Attenzione:** tale procedura comporta la sovrascrittura fisica dei dischi. Da quel momento, **i dati saranno distrutti in modo permanente e non potranno essere recuperati** nemmeno tramite tecniche forensi o intervento dei tecnici VHS.

**6.3. Esclusione di Responsabilità:** in considerazione della natura del servizio e del termine concesso, il Cliente solleva VHS da ogni responsabilità per la perdita totale dei dati avvenuta dopo il 7° giorno dalla scadenza.

**Nota:** per i rinnovi manuali, si invita il cliente a comunicare la non-intenzione di rinnovo con un certo anticipo (possibilmente 20 giorni) per agevolare la dismissione.

## 7. Licenze Software e Conformità (Licensing)

- **Licenze fornite da VHS:** per i software forniti a noleggio da VHS (es. Windows Server SPLA, cPanel), il Cliente acquisisce solo un diritto d'uso temporaneo.
- **Licenze del Cliente (BYOL):** qualora il Cliente installi software proprio (*Bring Your Own License*) o sistemi operativi Windows con licenza propria, egli garantisce di possedere una licenza valida (es. License Mobility) e manleva VHS da qualsiasi responsabilità in sede di audit dei vendor software.