

Scheda Tecnica

Server VPS

(Allegato al **Master Service Agreement**)

VER. 13/06/2026 (SLA)

Indice degli articoli

1. Descrizione del Servizio.....	1
2. Specifiche di Rete e Assistenza.....	1
3. Politiche di Backup e Sicurezza Dati.....	2
4. Service Level Agreement (SLA) e Hardware.....	3
5. Utilizzo delle Risorse e Attività Proibite (AUP).....	3
5.1. Protezione della Reputazione IP.....	4
6. Sicurezza e Compromissione del Sistema.....	4
7. Sospensione e Cancellazione Dati (Retention Policy).....	4
8. Licenze Software e Conformità (Licensing).....	5

1. Descrizione del Servizio

Il servizio di Hosting Server VPS (Virtual Private Server) ha per oggetto la fornitura al Cliente di una porzione di risorse virtualizzate (CPU, RAM, Storage) all'interno di un'infrastruttura server condivisa, ma con ambiente logicamente isolato. La piattaforma è resa accessibile attraverso la rete internet mediante indirizzo IP pubblico. Le specifiche risorse e le opzioni di abbonamento sono definite nell'Ordine di acquisto.

2. Specifiche di Rete e Assistenza

- **Indirizzo IP:** tutti i server VPS vengono forniti con n. 1 indirizzo IP pubblico fisso (statico) incluso.

Perimetro di Gestione (Unmanaged vs Managed)

- **Servizio Unmanaged (Standard):** VHS è responsabile esclusivamente della continuità elettrica, della connettività di rete fino alla porta dello switch e del funzionamento dell'hardware fisico. Il Cliente è l'unico amministratore di sistema (Root/Admin) ed è pienamente responsabile dell'installazione, configurazione, aggiornamento (*patching*) e messa in sicurezza del Sistema Operativo e degli applicativi. VHS non fornisce assistenza su problematiche software interne al VPS.
- **Obblighi di conservazione dei Log (Data Retention) per servizi Unmanaged:** poiché nel servizio Unmanaged il Cliente detiene i privilegi di amministratore esclusivo (Root/Admin) del proprio ambiente virtualizzato, ricade su quest'ultimo l'esclusivo

onere legale di provvedere alla corretta configurazione, archiviazione e conservazione a norma di legge dei dati di traffico telematico (*log*) generati dagli applicativi e dai servizi ospitati all'interno del VPS (es. log di accesso HTTP/HTTPS, log server di posta, ecc.), in rigorosa ottemperanza agli obblighi previsti dall'Art. 132 del D.Lgs. 196/2003 (Codice Privacy) e successive modifiche.

VHosting, in qualità di fornitore dell'infrastruttura ospitante, non ha né l'autorizzazione né l'accesso tecnico per estrarre i dati interni alla macchina virtuale del Cliente.

Pertanto, VHosting conserverà esclusivamente i log infrastrutturali di propria stretta competenza (es. log di assegnazione dell'indirizzo IP pubblico e accessi all'Area Clienti VHosting), sollevandosi da qualsiasi responsabilità civile, penale o amministrativa per la mancata conservazione dei log applicativi di competenza del Cliente.

- **Servizio Managed (Opzionale):** ove acquistato, VHS si fa carico della manutenzione sistemistica ordinaria secondo i dettagli specifici del piano “Managed Service” allegato all'Ordine.
- **Interventi Tecnici Extra:** per i servizi “Unmanaged”, eventuali interventi tecnici richiesti a VHS per problematiche non imputabili all'infrastruttura (es. errori di configurazione lato utente, ripristino servizi) saranno tariffati come “Intervento su richiesta”. Le tariffe vigenti sono consultabili nella pagina “[Costi extra - Servizi aggiuntivi](#)” sul sito web.

3. Politiche di Backup e Sicurezza Dati

- **Backup:** salvo ove diversamente specificato nell'Ordine (es. acquisto servizio “Managed Backup”), il servizio VPS viene fornito **privo di backup automatico**.
- **Responsabilità:** in deroga a quanto previsto genericamente dalle Condizioni Generali, la responsabilità per la copia, il salvataggio e la conservazione dei dati ospitati sul VPS è **esclusivamente a carico del Cliente**. Si consiglia vivamente di effettuare backup periodici in locale o su storage esterno. La ridondanza hardware (RAID) presente sui server protegge dal guasto fisico dei dischi ma non costituisce un backup dei dati contro cancellazioni accidentali o attacchi informatici.
- **Snapshot e Integrità:** la funzionalità di “Snapshot” (ove disponibile nel pannello di controllo) è intesa come strumento temporaneo per test e manutenzioni rapide (es. prima di un aggiornamento).
 - **Natura Volatile:** lo Snapshot non costituisce un backup permanente.
 - **Degrado Prestazioni:** VHS si riserva il diritto di eliminare automaticamente snapshot mantenuti attivi per oltre 24 ore, in quanto la loro persistenza degrada le prestazioni I/O del disco virtuale.
 - **Coerenza Dati:** VHS non garantisce la consistenza (*data consistency*) dei

database (es. MySQL/SQL Server) all'interno di uno snapshot eseguito a server acceso ("live snapshot").

4. Service Level Agreement (SLA) e Hardware

- **SLA Hardware (Nodi Ospitanti):** in caso di guasto confermato di un componente fisico relativo al nodo server su cui è allocato il VPS del Cliente, VHS si impegna a provvedere alla riparazione o alla migrazione dell'istanza nel minor tempo possibile in modalità *Best Effort*. Al fine di tutelare la continuità aziendale, VHS garantisce il ripristino dell'operatività del nodo ospitante entro un tempo massimo di **24 ore** dal momento della diagnosi tecnica confermata.
- **Network Uptime:** 99,9% su base annua, riferito esclusivamente alla connettività di rete e all'alimentazione elettrica dell'infrastruttura Data Center.

4.1 Penali per Violazione dello SLA (Service Credit): qualora VHosting non rispetti le tempistiche massime di ripristino hardware previste dal precedente punto, il Cliente avrà diritto a richiedere l'erogazione di un credito di servizio (Service Credit) pari al 10% del canone mensile del Server VPS impattato per ogni singola ora di ritardo accertato oltre la scadenza del termine delle 24 ore.

- **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. Utilizzo delle Risorse e Attività Proibite (AUP)

- **Attività Vietate:** è severamente vietato utilizzare il VPS per: invio di SPAM, attività di Spoofing, Port Scanning, Sniffing, attacchi DoS/DDoS (in partenza), e ospitare servizi IRC, Botnet, Proxy aperti o nodi di uscita Tor senza previa autorizzazione scritta.
- **Mining:** è vietato l'utilizzo delle risorse CPU/GPU per attività di mining di criptovalute, salvo sui server dedicati esplicitamente venduti per tale scopo.
- **Fair Use e Risorse di Rete:** il traffico dati e la capacità della porta di rete sono disciplinati dalle specifiche dell'offerta commerciale scelta dal Cliente. Qualora il consumo di risorse di rete ecceda in modo anomalo i parametri attesi, compromettendo le prestazioni

dell'infrastruttura condivisa, VHS si riserva il diritto di applicare limitazioni temporanee (*traffic shaping*) o proporre un upgrade al Cliente.

5.1. Protezione della Reputazione IP

Il Cliente è custode della reputazione dell'indirizzo IP assegnato. In caso di inserimento dell'IP in blacklist pubbliche (es. Spamhaus, Barracuda) dovuto a invio di SPAM, malware o configurazioni errate (es. Open Relay):

- Il servizio potrà essere sospeso cautelativamente.
- La riattivazione o la sostituzione dell'IP sarà subordinata al pagamento di un costo amministrativo di gestione pratica (Cleaning Fee) come specificato nella pagina "[Costi Extra Servizi aggiuntivi](#)" del sito web, oltre alla rimozione della causa del problema.

6. Sicurezza e Compromissione del Sistema

- **Reinstallazione Forzata:** qualora VHS rilevi che il VPS è stato compromesso (*hackerato*) e rappresenta un rischio per l'infrastruttura, ne darà comunicazione al Cliente. Qualora il Cliente non sia in grado di bonificare il sistema in tempi rapidi, VHS si riserva il diritto di isolare il server dalla rete e richiederne la reinstallazione da zero del sistema operativo.
- **Responsabilità Dati:** in caso di reinstallazione per compromissione, il recupero e il trasferimento dei dati dal sistema infetto sono a totale carico del Cliente.
- **Audit di Sicurezza:** in casi eccezionali di sospetta violazione grave (es. attività criminali rilevate dall'Autorità), VHS si riserva il diritto di richiedere l'accesso amministrativo (root/admin) al VPS per verifiche di conformità. **La mancata collaborazione entro 72 ore potrà comportare la sospensione cautelativa del servizio.**

7. Sospensione e Cancellazione Dati (Retention Policy)

7.1. Sospensione: in caso di mancato rinnovo o mancato pagamento entro i termini previsti, il servizio VPS verrà sospeso il giorno successivo alla data di scadenza. Durante lo stato di sospensione, il server sarà spento (*power off*) e isolato dalla rete, rendendo inaccessibili i servizi ospitati.

7.2. Periodo di Grazia (14 giorni): i dati presenti sul disco virtuale del VPS (inclusi eventuali backup locali o snapshot se presenti) saranno conservati "congelati" per un periodo massimo di **14 (quattordici) giorni solari** dalla data di scadenza del servizio. Entro tale termine, il Cliente potrà recuperare la piena operatività e l'accesso ai dati saldando il rinnovo e gli eventuali costi di riattivazione.

7.3. Cancellazione Definitiva: decorso inutilmente il termine di 14 giorni, il contratto si intenderà risolto di diritto. VHS procederà automaticamente alla rimozione definitiva dell'istanza virtuale (*Terminate*) e alla cancellazione irreversibile di tutti i dati in essa contenuti, liberando le risorse dello

storage condiviso. Da quel momento, nessun recupero sarà tecnicamente possibile.

8. Licenze Software e Conformità (Licensing)

- **Licenze fornite da VHS:** per i software forniti a noleggio da VHS (es. Windows Server SPLA, cPanel, Plesk), il Cliente non acquisisce alcuna proprietà ma solo un diritto d'uso temporaneo limitato alla durata del servizio VPS.
- **Licenze del Cliente (BYOL):** qualora il Cliente installi software proprio (Bring Your Own License), egli dichiara di essere in possesso di regolare licenza d'uso valida per ambienti virtualizzati. Il Cliente manleva VHS da qualsiasi responsabilità o sanzione derivante da controlli dei vendor (es. audit Microsoft) relativi a software non forniti direttamente da VHS.