

# Scheda Tecnica

## Web Hosting e Domini

(Allegato alle Condizioni Generali di Contratto - CGS)

VER. 28/05/2026 (SLA)

### Indice degli articoli

1. Descrizione del Servizio.....	1
1.2. Indipendenza del Servizio Hosting (Supporto CDN ed Esterni).....	1
2. Ambiente Software e Compatibilità.....	2
3. Limiti delle risorse ( <i>Resource Limits &amp; Fair Use</i> ).....	2
3.1. Definizione delle Risorse Limitate.....	2
3.2. Quantificazione dei Limiti.....	2
3.3. Software e Script non consentiti.....	3
3.4. Divieto di mero storage non funzionale al sito.....	3
4. Servizio di Posta Elettronica.....	3
5. Politiche di Backup e Restore.....	4
5.1. Recupero post-scadenza e Cancellazione.....	4
6. Service Level Agreement (SLA) e Continuità del Servizio.....	4
6.1. Limitazioni del supporto.....	5

## 1. Descrizione del Servizio

Il servizio di **Web Hosting Condiviso** prevede l’allocazione di una porzione di spazio disco e risorse di sistema all’interno di un server condiviso con altri Clienti. L’ambiente è isolato logicamente per garantire sicurezza e privacy.

Il servizio include:

- Registrazione/Mantenimento del Nome a Dominio (se richiesto).
- Spazio web accessibile via FTP/SFTP o File Manager.
- Pannello di controllo per la gestione delle risorse (es. cPanel / Plesk).
- Servizio di posta elettronica.

In ambiente Shared non è possibile ottenere un indirizzo IP dedicato. Qualora tale funzionalità sia necessaria, il Cliente potrà optare per l’acquisto di un Servizio VPS o Server Dedicato (si vedano le relative Schede Tecniche).

### 1.2. Indipendenza del Servizio Hosting (Supporto CDN ed Esterni)

Il servizio di Web Hosting si intende contrattualmente disgiunto dalla configurazione tecnica del Nome a Dominio. Il Cliente ha piena facoltà di modificare i record DNS del dominio (es. per l’utilizzo di CDN esterne come Cloudflare, WAF di terze parti o servizi di posta esterni) senza che ciò comporti la decadenza o la sospensione del servizio di Hosting, che rimarrà attivo e riservato al Cliente fino alla naturale scadenza del contratto o al recesso.

## 2. Ambiente Software e Compatibilità

VHS mantiene l'infrastruttura aggiornata agli standard di mercato. Le specifiche software di base sono:

- **Sistema Operativo:** ambiente Linux (es. distribuzioni basate su RHEL, CloudLinux o equivalenti) ottimizzato per la sicurezza e l'isolamento delle risorse in ambiente condiviso.
- **Web Server:** architettura server ad alte prestazioni compatibile con gli standard di mercato (es. compatibilità standard Apache/LSAPI o equivalenti), idonea a supportare i più comuni CMS e applicativi web.
- **Linguaggi Supportati:** PHP (versioni supportate ufficialmente dalla community + versioni *Legacy* ove specificato), HTML, CSS, JavaScript.
- **Database:** MariaDB / MySQL (gestibili via phpMyAdmin).
- **Certificati SSL:** supporto per certificati Let's Encrypt gratuiti e certificati commerciali.

Le tecnologie sopra indicate rappresentano lo standard di configurazione attuale. VHosting si riserva il diritto di aggiornare l'ambiente software (OS, Web Server, Versioni PHP) con tecnologie equivalenti o superiori, al fine di garantire le migliori prestazioni e la sicurezza, come dettagliato nelle specifiche aggiornate presenti sul sito web aziendale: <https://www.vhosting.com/>.

## 3. Limiti delle risorse (*Resource Limits & Fair Use*)

Al fine di garantire la stabilità del server, l'isolamento degli account e prevenire l'effetto "*Noisy Neighbor*" (un sito che consuma risorse a danno di altri), ogni piano **Hosting Condiviso** è soggetto a precisi limiti tecnici gestiti tramite sistema CloudLinux/LVE (o tecnologia equivalente).

Il superamento delle soglie indicate comporterà il rallentamento temporaneo o l'errore momentaneo (Error 508 / 503) del sito fino al rientro nei parametri.

### 3.1. Definizione delle Risorse Limitate

Le tipologie di risorse soggette a limitazione sono le seguenti (la quantità specifica è definita nell'offerta commerciale scelta tramite il sito web):

- **CPU:** percentuale di core o numero di vCore assegnati al singolo account.
- **vRAM:** quantità massima di memoria RAM allocabile per i processi PHP/Web.
- **Processi Concorrenti (EP):** numero massimo di connessioni/script gestibili simultaneamente.
- **I/O (Throughput):** velocità massima di lettura/scrittura su disco.
- **Inodes:** numero massimo totale di file e cartelle ospitabili (ove previsto dallo specifico piano, es. servizi Reseller o Multidominio).

### 3.2. Quantificazione dei Limiti

La specifica quantità di risorse assegnate (i valori numerici) varia in base al piano di servizio selezionato dal Cliente. Tali valori sono dettagliatamente indicati:

1. Nella **pagina descrittiva del servizio sul sito web** (<https://www.vhosting.com>) vigente al

momento dell'acquisto;

2. Nel riepilogo del **Modulo d'Ordine** o nella **Conferma di Attivazione**.

Il Cliente prende atto che i valori indicati nell'Ordine costituiscono il parametro di riferimento vincolante per l'intera durata del ciclo di fatturazione. Eventuali upgrade delle risorse effettuati da VHosting sul sito web per i nuovi acquisti potranno essere applicati ai contratti in essere a discrezione di VHosting o su richiesta di upgrade del Cliente.

### 3.3. Software e Script non consentiti

Non è consentito l'utilizzo dell'hosting condiviso per l'esecuzione di software non strettamente legati all'erogazione del sito web. In particolare, è vietato l'uso di:

- Script per il mining di criptovalute;
- Bot IRC, Eggdrop, Bouncer;
- Script di backup massivi (che duplicano i contenuti sul server stesso);
- Software di Proxy, VPN o Tunneling anonimizzanti;
- Browser-game multiplayer in tempo reale che generano connessioni continue;
- Script di mailing list massive (diversi da quelli gestiti tramite servizio SMTP esterno).

### 3.4. Divieto di mero storage non funzionale al sito

Lo spazio disco è inteso esclusivamente per i file necessari al funzionamento del sito web e della posta.

- È **vietato** l'utilizzo dello spazio per scopi di mero backup, storage di file personali o condivisione file (file hosting) non correlati al sito.
- È **vietato** l'uso come storage o repository di dati statici esterni.
- È consentita la presenza di backup temporanei funzionali alla manutenzione del sito.

## 4. Servizio di Posta Elettronica

Il servizio email è erogato con modalità differenti in base alla tipologia di piano acquistato (Hosting Condiviso o SMTP Dedicato).

- **Protocolli:** supporto ai protocolli standard di mercato per la ricezione e l'invio (es. POP3/IMAP/SMTP su connessioni sicure) e consultazione tramite Webmail.
- **Blocco di Sicurezza Anti-Spam (Bounces):** a tutela dell'infrastruttura e indipendentemente dal piano acquistato (Condiviso o Dedicato), qualora il sistema rilevi l'invio verso oltre **25 indirizzi email inesistenti o non validi** nell'arco di una singola ora, il servizio di invio (SMTP) verrà automaticamente bloccato per prevenire abusi o conseguenze derivanti da account compromessi. Durante tale blocco preventivo, il servizio di ricezione rimarrà regolarmente attivo.
- **a) Per i servizi di Hosting Condiviso (Email Standard):** il servizio è erogato tramite indirizzi IP condivisi. Al fine tassativo di preservare la reputazione della rete e prevenire blacklist (rif. Art. 7.2.3 CGS), si applica un limite tecnico di sicurezza orario (Rate Limiting). Salvo diversa indicazione migliorativa specifica per il piano in uso, tale soglia è fissata in **60 email/ora per dominio**. Le email generate in eccedenza a tale soglia verranno mantenute in coda dal sistema (*queue*) e processate nell'ora successiva. L'invio massivo (newsletter/DEM)

su questi piani è inibito.

- **b) Per i servizi SMTP Dedicato / Enterprise:** qualora il Cliente abbia acquistato un servizio specifico di invio professionale (es. piani SMTP Dedicato con volume mensile), non si applicano i limiti orari di 60 email/ora di cui al punto precedente. Il Cliente potrà utilizzare l'intero volume di invio mensile previsto dal piano (es. 50.000/mese) secondo le proprie necessità temporali, fermo restando il divieto assoluto di SPAM e l'obbligo di rispetto delle policy antisпам internazionali. Superato il volume totale contrattualizzato, l'invio sarà inibito fino al rinnovo o all'upgrade.

## 5. Politiche di Backup e Restore

In conformità alle Condizioni Generali (Rif. Art. 6.3), il servizio include procedure automatizzate di salvataggio dati. Le specifiche tecniche sono le seguenti:

- **Tecnologia:** soluzioni software di backup incrementale di classe Enterprise (es. tecnologie snapshot o equivalenti) integrate nel pannello di controllo, con funzionalità di **ripristino autonomo (Self-Service)** a disposizione del Cliente per file, database e caselle di posta.
- **Frequenza e Rotazione (Retention):** l'esecuzione dei backup avviene con **ciclicità automatizzata periodica** (generalmente giornaliera, salvo diversa specifica tecnica indicata per il singolo piano sul sito web o nell'Ordine). Le copie di sicurezza vengono mantenute disponibili per il ripristino per un periodo determinato dalla *retention policy* del servizio attivo (es. ultimi 30 giorni).
- **Destinazione:** storage esterno o logicamente separato dall'unità di produzione, al fine di garantire la ridondanza e la sicurezza del dato (*Disaster Recovery*).

### 5.1. Recupero post-scadenza e Cancellazione

In caso di mancato rinnovo, i backup di cortesia restano disponibili per il ripristino (a pagamento, vedi **Listino "Costi Extra"** sul sito web) per un periodo massimo di **30 giorni** dalla data di scadenza del Servizio. Decorso inutilmente tale termine, in conformità all'Art. 5.8.1 delle Condizioni Generali e all'Art. 4.2 del DPA, **tutti i dati saranno cancellati definitivamente** dai sistemi di VHS e non saranno più recuperabili in alcun modo.

## 6. Service Level Agreement (SLA) e Continuità del Servizio

VHosting garantisce la continuità operativa dell'infrastruttura secondo i seguenti parametri minimi garantiti:

- **Network & Power Uptime: 99,9% su base annua**, riferito esclusivamente alla connettività di rete e all'alimentazione elettrica del Data Center, calcolato al netto delle manutenzioni programmate e delle cause di forza maggiore.(rif. Art. 6.2 Condizioni Generali di Servizio).
- **Tempi di Risposta (Reaction Time):**
  - **Criticità Infrastrutturali (Server Down):** presa in carico entro **2/4 ore** esclusivamente per segnalazioni relative a irraggiungibilità totale del nodo fisico o della rete.
  - **Problematiche Applicative/Ordinarie:** per tutte le segnalazioni non imputabili

all'infrastruttura VHosting (es. errori 500 generati dal CMS, problemi di codice, configurazioni errate del Cliente), i tempi di presa in carico seguono la normale gestione code, fino a un massimo di **24 ore lavorative**, nel rispetto dell'esclusione di supporto applicativo prevista dall'Art. 13.3 delle Condizioni Generali di Servizio.

- **Tempi di Intervento Hardware (Hardware Replacement):** in caso di guasto fisico accertato a componenti del server ospitante, VHosting avvierà la procedura di sostituzione o migrazione in base alle tempistiche operative del Data Center di pertinenza, stimate **tra le 24 e le 72 ore lavorative (NBD - Next Business Day)** dal momento della diagnosi tecnica confermata.
- **Esclusioni:** il calcolo dello SLA non include i tempi necessari per il ripristino logico dei dati (Restore da backup), la ricostruzione di array RAID o il controllo del file system (FSCK), la cui durata dipende dalla mole di dati e non è preventivabile.
- **Finestre di Manutenzione:** le manutenzioni programmate, comunicate con almeno 24 ore di preavviso, sono escluse dal conteggio SLA.

## 6.1. Limitazioni del supporto

L'assistenza tecnica e i livelli di servizio (SLA) sono garantiti esclusivamente per i servizi che puntano correttamente, tramite record DNS, all'infrastruttura di VHosting. Per domini puntati altrove o gestiti tramite CDN esterne (es. Cloudflare), il supporto si limita alla verifica della raggiungibilità del server di origine.