



---

## Premessa

In generale i servizi di un Full Service Provider sono più o meno paragonabili. Qui di seguito viene descritto il servizio di Housing specifico di un fornitore ma di contenuto assolutamente generico, quindi valido per chiunque voglia offrire o acquistare sul mercato Italiano tale servizio.

### **1 INTRODUZIONE**

Il servizio Housing è rivolto alle aziende ed agli ISP che necessitano di spazi idonei nei quali alloggiare i propri sistemi hw/sw collegandoli ad Internet con link ad alta velocità, al fine di garantirne la massima visibilità dalla Rete. Per tale scopo è necessario offrire nelle Server Farm un ambiente protetto e sicuro, conforme ai più severi requisiti previsti per l'alloggiamento di server e di apparati di rete.

L'utilizzo delle risorse di outsourcing disponibili presso le **Server Farm** (spazio fisico + collegamento ad Internet) garantisce al Cliente un servizio di altissima qualità e affidabilità che gli permette di mettere a disposizione il proprio sito e le pagine web sulla rete Internet, garantendo la fruibilità dei servizi applicativi e l'accesso ottimale alla Rete per un'ampia fascia di utilizzatori, con prestazioni altrimenti disponibili solo attraverso collegamenti dedicati ad altissima velocità.

Il servizio Housing offre al Cliente l'enorme vantaggio di potersi concentrare sul proprio core business, demandando al provider il mantenimento delle infrastrutture tecnologiche, attraverso un'accurata gestione tecnica e amministrativa delle proprie Server Farm e un collegamento alla rete Internet, dedicato, flessibile e con livelli di servizio garantiti contrattualmente, in grado di assicurare i massimi livelli di continuità e disponibilità del servizio.

I principali elementi distintivi del servizio devono essere:

L'eccellenza offerta dalle infrastrutture : da un lato la disponibilità di una Server Farm moderna, attrezzata, in grado di assicurare i più elevati standard di sicurezza e protezione ambientale per offrire flessibilità e prestazioni elevate; dall'altro la scelta di partner in grado di offrire reti di comunicazione basate su architetture all'avanguardia per assicurare le più elevate prestazioni in termini di alta velocità, affidabilità e gestione del traffico;

- la flessibilità di configurazione e di personalizzazione del servizio, grazie all'ampia gamma di prestazioni e di servizi opzionali che arricchiscono l'offerta del servizio base;
- il monitoraggio continuo della Qualità del Servizio 24 ore su 24, e la reportistica dei parametri di servizio e di Qualità per il Cliente garantiti attraverso specifici Service Level Agreement;
- l'assoluta eccellenza nei servizi a valore aggiunto:
  - Facility Management;
  - System and Service Management;
  - Managed Security;
  - Customer Care & Support;



- Performance Management

Queste caratteristiche fanno del servizio Housing la soluzione ideale per assicurare la migliore ospitalità dei propri sistemi e la loro fruibilità attraverso Internet, ai massimi livelli di Qualità del Servizio.

## **2 ARCHITETTURA DELLE SERVER FARM**

### **2.1 LA SERVER FARM**

La server farm è un centro tecnologico progettato e realizzato con un'architettura fault-tolerant sia per l'accesso alla rete Internet che per i sistemi di alimentazione, di controllo ambiente e di controllo accessi.

I centri tecnologici attrezzati per fornire i servizi di ospitalità (Co-location, housing e hosting) sono controllati 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno tramite un sistema di telecamere a circuito chiuso che garantiscono livelli di sicurezza eccellenti.

I locali sono dotati di sistemi di condizionamento, anti-intrusione, rilevamento e spegnimento incendi, gruppi di continuità elettrica UPS e generatori diesel.

Il sistema di controllo ambientale è in grado di rilevare fuoco, fumo e mantenere livelli di temperatura ed umidità su valori compresi tra i 18°C ed i 25°C e tra il 40% ed il 60%.

### **2.2 LA STRUTTURA**

La Server Farm deve essere costruita secondo i più avanzati criteri di innovazione tecnologica e sicurezza del trattamento dei dati.

Deve garantire continuità di servizio all'infrastruttura ICT delle aziende Clienti (rete, server, applicazioni) 24 ore su 24 e 7 giorni su 7; il sistema di sicurezza includere un sistema di videocamere ed un servizio di presidio armato. Le infrastrutture realizzate all'interno del Data Center permettono in genere di garantire ai Cliente ospitati un livello di disponibilità delle facilities di assoluto valore (99,99%).

Caratteristiche tecniche generali:

- lettori di badge e sensori a riconoscimento di impronta autorizzano l'entrata e l'uscita alle diverse aree del Data Center in funzione della criticità dell'area;
- generatori: il funzionamento continuo di tutte le strutture è garantito da sistemi UPS (Uninterruptible Power Supply) e da generatori diesel caterpillar per una potenza totale di megawatt. Gli UPS rendono autonomo il Data Center da possibili interruzioni nell'erogazione di energia;
- sistemi HVAC: i sistemi HVAC (Heating, Ventilation, Air Conditioning) garantiscono un controllo automatizzato della temperatura in tutti gli ambienti del Data Center;
- sistemi di rilevamento e soppressione incendi: il Data Center deve essere dotato di innovativi sistemi per il rilevamento precoce VESDA ad aspirazione ed analisi laser dell'aria, soppressione di incendi con scarica di gas Argon, che non danneggia la strumentazione presente nel Data Center;
- controllo delle operazioni: tutte le attività all'interno del Data Center devono essere costantemente monitorate tramite il NOC (Network Operations Center) che supervisiona il funzionamento delle rete e la Control Room che ha il controllo completo di tutte le apparecchiature, oltre che della sicurezza interna;



- 
- sensori elettronici e videocamere poste in tutti i punti critici, sia all'esterno che all'interno dell'edificio, ed attive 7 giorni su 7, 24 ore su 24, devono rilevare immediatamente qualsiasi movimento non autorizzato.

### **2.3 LE FONTI DI ENERGIA**

Almeno due e distinte devono essere le fonti di alimentazione. La distribuzione elettrica deve prevedere:

- la possibilità di dotare di doppia alimentazione ogni rack, ognuna di esse garantita da una differente linea di protezione/continuità;
- percorsi interni alle sale distinti per ogni linea di distribuzione;
- la possibilità di utilizzare apparati STS nel caso di installazione di server/dispositivi con singolo alimentatore.

### **2.4 LA CONNETTIVITÀ**

La struttura di connessione ad Internet deve garantire i massimi livelli di connettività e visibilità delle risorse del Cliente da parte di tutta l'utenza Internet nazionale ed internazionale.

La tipologia delle reti di trasporto deve essere in grado di garantire alta affidabilità e una grossa flessibilità in caso di richiesta di incremento della Banda. Il tutto deve essere dimensionato per garantire ai clienti elevatissime prestazioni e garantire percorsi più brevi e rapidi verso tutti i principali operatori e ISP nazionali ed internazionali.

### **2.5 I LIVELLI DI SICUREZZA**

I livelli di sicurezza presenti all'interno del Data Center devono riguardare sia la sicurezza fisica che la sicurezza logica. La sicurezza fisica è garantita principalmente da:

- Vigilanza armata e guardiania;
- Sistemi di rilevamento ed estinzione incendi;
- Sistemi anti-allagamento;
- Protezione perimetrale (cristalli antiproiettile, zone interne segregate per criticità di accesso);
- Antintrusione e controllo accessi (telecamere e videoregistrazione, badge di prossimità, sistemi biometrici);
- Building Management System;
- Protezione dei supporti magnetici in apposite casseforti ignifughe;
- Scelta del personale di servizio

La sicurezza logica fa riferimento a:

- Progettazione delle infrastrutture di rete locale e geografica;
- Firewall, Intrusion detection, Antivirus, hardening dei server, mail sicura, content
- Screening, VPN;



---

## 2.6 IL BUILDING MANAGEMENT SYSTEM

Il sistema Building Management System raccoglie le informazioni da sensori presenti in tutto l'edificio ed a bordo dei principali dispositivi tecnologici, e permette di monitorare e di controllare lo stato degli impianti in modo centralizzato. Tra le varie funzioni disponibili:

- visualizzazione per "planimetria" o "sezione" dell'edificio, che indica lo stato del segnale e la posizione del sensore rispetto all'edificio;
- visualizzazione sinottica per schema di flusso (p.es. per la sezione aria primaria, sarà visualizzato graficamente l'insieme delle sezioni dell'impianto e lo stato di ognuna di esse; per un quadro di media sarà raffigurato lo schema elettrico con lo stato dei vari commutatori ed interruttori ed altri componenti, le tensioni e le correnti lette nei punti di misura, ecc.);
- descrizione estesa dell'evento, in caso di stato o misura da portare all'attenzione dell'operatore ed eventuali segnali sonori, messaggi di mail ecc.

## 2.7 IL CABLAGGIO

Il cablaggio, che viene differentemente organizzato in base all'utilizzo delle sale, prevede:

- Sei centri stella, due per ogni piano
- Distribuzione verticale in fibra
- Distribuzione orizzontale in fibra e rame (cat. 6)

## 2.8 LA CONTROL ROOM

La Control Room o ASMS (Automated Service Management Service), grazie alla propria infrastruttura in termini di Networking, Storage, Back up e Facility, offre servizi nelle aree: IT, ERP, ASP, ISP/CSP.

Il "prodotto" della Control Room può essere definibile in termini di:

- Monitoraggio, gestione e configurazione delle applicazioni;
- Provisioning;
- Account e billing.

## 2.9 LA STAGING AREA

Deve essere presente una Staging Area per i clienti, finalizzata alla garanzia dei massimi livelli di sicurezza della Server farm. L'infrastruttura attrezzata è resa disponibile al Cliente sia per le operazioni di pre-assemblaggio e tuning dei sistemi che per le operazioni di up-grade e aggiornamento. Postazioni attrezzate per l'accesso remoto ai propri sistemi permettono così di operare con la massima efficacia ed efficienza, garantendo i massimi livelli di sicurezza attraverso la limitazione della presenza di esterni nella Data Room alle sole operazioni fisiche sulle macchine (es. re-start).



---

### **3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO BASE**

Al fine di soddisfare le diverse esigenze dei propri Clienti, il Service Provider deve articolare la propria offerta rendendola scalabile e adattabile alle diverse esigenze. Oltre alle soluzioni base illustrate nel presente paragrafo è indicata una vasta gamma di servizi aggiuntivi che ogni Provider dovrebbe prevedere. Ciò consente di comporre la soluzione su misura a partire dai singoli elementi che costituiscono il servizio. Gli elementi che costituiscono il servizio base sono:

- Lo spazio fisico disponibile nell'ambito dei rack destinati ad ospitare i sistemi del Cliente;
- Le interfacce di accesso alla Server Farm di Il Service Provider (porte);
- La banda internet;
- Gli indirizzi IP necessari;
- Il servizio di monitoraggio e gestione (3P);
- Statistiche di traffico;
- Il servizio di supporto al Cliente;
- La garanzia di un Service Level Agreement (SLA);

Di seguito il dettaglio degli elementi che dovrebbero costituire una offerta base di Housing.

#### **3.1 SPAZIO FISICO**

Lo spazio fisico allocato per l'alloggiamento dei server del Cliente nella Server Farm è normalmente previsto all'interno di rack standard da 19".

I moduli sono dotati di prese di alimentazione 220V/16A ridondate, così da garantire la continuità del servizio. Ogni gruppo di prese fa capo ad una linea di alimentazione diversificata.

Ciascun modulo è accessibile mediante sportello anteriore separato, protetto tramite serratura e con chiave in dotazione al Cliente e al personale autorizzato del Service Provider. Per ragioni di riservatezza, i moduli sono anonimi.

La portata della soletta può variare da 500 Kg/mq a 1.500 in dipendenza del tipo di apparato da sostenere. Al fine di verificare il rispetto di tale caratteristica, così come la conformità alle policies relative ai sistemi ospitati, è il Cliente che in genere fornisce al Service Provider una descrizione di dettaglio dei sistemi che intende installare all'interno della Server Farm. I sistemi verranno registrati dal Service Provider.

La contiguità dei moduli può essere garantita attraverso la prenotazione di spazi aggiuntivi contigui, che vengono in genere fatturati al 50% del canone di noleggio del modulo rack per un massimo di tre mesi/9 mesi (salvo rinnovo su approvazione del Service Provider).

Il Cliente dovrà rendere noto al Service Provider la tipologia dei sistemi che intende installare. Il Service Provider di norma si riserva il diritto di verificarne la conformità



---

alle policy di sicurezza in vigore, e di rifiutarne l'installazione nel caso di non-conformità accertata.

### **3.2 INTERFACCE DI CONNESSIONE AD INTERNET**

Il servizio prevede l'assegnazione di porte Fast Ethernet o Gigabit Ethernet dell'infrastruttura di networking del Service Provider, per la connessione ad Internet e/o per la interconnessione delle apparecchiature del Cliente.

Le velocità di accesso disponibili per il servizio Epic Housing sono 10 e 100 Mb/s od oltre in funzione dell'interfaccia di rete locale presente sul server del Cliente e della banda contrattuale scelta. E' previsto un canone annuo per ogni porta switch assegnata. E' inoltre possibile su base progetto, ottenere in assegnazione apparati switch dedicati.

### **3.3 BANDA CONTRATTUALE**

La **banda contrattuale** (che di norma fa parte integrante del servizio di Housing) definisce il prezzo della quota di accesso previsto per il servizio.

La **banda massima** definisce il limite superiore di banda configurato per il Cliente.

#### *3.3.1 Tariffa Flat.*

La banda contrattuale rappresenta il limite massimo di banda di cui il Cliente possa usufruire. La fatturazione prevede un canone mensile fisso.

#### *3.3.2 Tariffa Burstable\*\*.*

Viene qui riportata una modalità di tariffazione di una banda "Burstable" anche se vi sono variazioni da Provider a Provider. Questo servizio prevede la possibilità di superare il limite di banda contrattuale (Flat) sino a 2-4 volte la banda contrattualizzata. Il traffico oltre la soglia contrattuale verrà tariffato con le seguenti modalità e secondo la tabella riportata nel listino prezzi:

il traffico in uscita dagli apparati del Cliente e diretto verso la rete Internet viene misurato ogni 5 minuti, generando quello che di seguito sarà definito un "campione". Sul totale dei campioni rilevati nel mese solare (12 campioni/ora\*24 ore/giorno\* 30 giorni/mese = 8640 campioni, nel caso di mese di 30 giorni), viene misurata la percentuale di campioni che attestano il superamento del valore di banda contrattuale sottoscritta. Se tale percentuale supera il **10%**, nella fattura del mese successivo a quello della rilevazione sarà addebitato al Cliente il sovrapprezzo rappresentato da tutti i campioni in eccesso secondo le tariffe a listino.

#### *3.3.3 Tariffa Flexible\*\*.*

Il servizio prevede la possibilità di superare il limite di banda contrattuale (Flat) sino a 2-4 volte la banda contrattualizzata. Il traffico oltre la soglia contrattuale viene tariffato con le seguenti modalità:

il traffico in uscita dagli apparati del Cliente e diretto verso la rete Internet viene misurato ogni 5 minuti, generando quello che di seguito sarà definito un "campione". Sul totale dei campioni rilevati nel mese solare (12 campioni/ora\*24ore/giorno\*30 giorni/mesi = 8640 campioni, nel caso di mese di 30 giorni), viene misurata la percentuale di campioni che attestano il superamento del valore di banda



---

contrattuale sottoscritta. Se tale percentuale supera il **15%**, nella fattura del mese successivo a quello della rilevazione, sarà addebitato al Cliente il canone mensile relativo alla fascia di banda raggiunta.

### **3.4 INDIRIZZI IP**

Il Service Provider in qualità di Internet Registry deve provvedere all'assegnazione di tutti gli indirizzi IP statici richiesti dal Cliente, operando secondo le indicazioni del RIPE; Il Service Provider provvederà all'assegnazione dei soli indirizzi IP il cui utilizzo venga debitamente giustificato dal Cliente. Gli indirizzi assegnati sono di tipo Provider Allocatable (PA), e restano quindi di proprietà del Service Provider.

Il costo degli indirizzi IP è da considerarsi compreso nel canone del servizio base.

### **3.5 MONITORAGGIO E REPORTISTICA**

#### *3.5.1 Monitoraggio*

Il Service Provider offre al Cliente l'opportunità di scegliere il livello di monitoraggio in funzione delle proprie specifiche esigenze.

Opzione base dei servizi di monitoraggio è il 3 P monitoring – Pipe, Power e Ping – che prevede la verifica della presenza di energia elettrica, connettività, e risposta dall'interfaccia di rete delle apparecchiature ospitate, con invio automatico degli eventuali alert al Cliente via e-mail o SMS (previa definizione con il Cliente). Il servizio è erogato in modalità H24. Il prezzo del servizio varia in funzione del numero di dispositivi ospitati. Sono inoltre disponibili numerose opzioni avanzate per il monitoraggio e la gestione delle infrastrutture hw/sw del Cliente, per il pieno supporto all'operatività del Cliente. La scelta può spaziare dal monitoraggio di CPU, RAM, HD, alla gestione completa del Sistema Operativo e del Middleware.

Tutti i servizi di monitoraggio garantiscono la verifica e la segnalazione automatica al Cliente tramite e-mail o SMS di eventuali disservizi o del superamento delle soglie stabilite. I servizi di gestione permettono al Cliente di usufruire delle skills avanzate del Service Provider per i servizi di installazione e gestione dei propri sistemi presso il Data Center.

#### *3.5.2 Reportistica*

Mensilmente il Service Provider deve rendere disponibili alcuni report tra cui:

- disponibilità del servizio (up-time alimentazione elettrica e connettività)
- statistiche di traffico che illustrano l'andamento su base giornaliera, settimanale, mensile ed annuale del traffico in upload e download dalla Rete.

I dati relativi alla disponibilità del servizio e le statistiche di traffico possono essere accessibili anche on-line: tale servizio offre l'accesso tramite interfaccia Web, ai dati di traffico in ingresso/uscita misurati sulla porta della Server Farm alla quale è attestato il server del Cliente. L'accesso alla reportistica del singolo Cliente, situata in una apposita area presente sul sito del Service Provider, sarà riservato e protetto mediante login e password.

### **3.6 CONTACT CENTER - SUPPORTO DI PRIMO LIVELLO**

Un servizio di supporto di primo livello è reso disponibile al Cliente nei giorni lavorativi dalle 8:30 alle 18:30; il servizio è accessibile tramite:

- Numero Verde 800 - 184 555



- 
- e-mail all'indirizzo [contact@Service Provider.it](mailto:contact@Service Provider.it)

A fronte della segnalazione di guasti e/o disservizi sul Network, il Contact Centre provvede in genere all'apertura di un Trouble Ticket, che terrà traccia dell'ora di ricevimento della segnalazione (apertura guasto), della diagnosi, degli interventi eseguiti e quindi dell'ora di chiusura. Sono inoltre disponibili su base progetto i servizi di supporto in modalità Extended (copertura 24h) e Gold, che permette al Cliente di usufruire di un numero verde specializzato con accesso diretto al Customer Operation Center. L'identificazione del Cliente come Extended o Gold verrà effettuata attraverso l'assegnazione di un ID number e di un codice d'accesso ai servizi.

### **3.7 ACCESSI ALLA STAGING AREA E ALLA SERVER FARM**

Questo servizio di base comprende giornate dedicate (8:30 – 18:30) di accesso alla sala dati per la messa in servizio dei sistemi.

Il preavviso richiesto per le operazioni di installazione è di 4 gg. lavorativi.

Il Service Provider mette inoltre a disposizione dei propri Clienti un servizio di accesso sia alla Server Farm che alle Staging Room nell'intero arco delle 24 ore; in particolare sono previste due fasce orarie di ingresso:

- Diurna: 8:30-18:30 (feriali);
- Notturna, Prefestiva e festiva: 18:31-8:29 (feriali) + l'intera giornata prefestiva e festiva.

Il preavviso minimo richiesto per l'accesso è di 24h, salvo casi di guasto bloccante nei quali il preavviso viene ridotto a 3h. In quest'ultimo caso verrà addebitata al Cliente una "fee d'urgenza".





---

## **4 SERVIZI OPZIONALI**

I servizi opzionali si aggiungono ai servizi base inclusi nell'offerta generica di Housing, e prevedono un contributo di attivazione aggiuntivo e/o un canone ricorrente. I servizi opzionali possono essere combinati liberamente tra loro in aggiunta al servizio base, salvo nei casi esplicitamente indicati.

### **4.1 UP-GRADE DI BANDA TEMPORANEO E DEFINITIVO**

In occasione di saloni, eventi o in funzione di specifiche esigenze, il Cliente può richiedere un incremento temporaneo della banda contrattuale e/o massima disponibile. Il Periodo minimo di up-grade è pari a un mese. Verrà fatturata inoltre l'una tantum di up-grade (vedi listino). Qualora per particolari esigenze di incremento di traffico il Cliente dovesse necessitare di un incremento della banda contrattuale e/o massima disponibile in via definitiva, sarà possibile realizzare il passaggio ad una fascia di banda contrattuale e massima superiore. L'up-grade dovrà essere richiesto con almeno 20 giorni di anticipo rispetto all'inizio del mese solare a partire dal quale verrà reso disponibile. L'opzione non è disponibile per decrementi di banda rispetto al valore contrattualizzato inizialmente. Verrà fatturata inoltre l'una tantum di up-grade (vedi listino).

### **4.2 ALIMENTAZIONE RIDONDATA**

L'opzione prevede l'installazione di commutatori statici (STS) per utilizzo opzione doppia alimentazione anche su sistemi con singolo alimentatore. Il singolo commutatore statico è di norma sufficiente per la *copertura* di 1 rack (10A).

### **4.3 REGISTRAZIONE E MANTENIMENTO DOMINI**

Il Service Provider offre ai propri Clienti il servizio di registrazione e cambio maintainer di domini di secondo livello di tipo .it, .com, .net, .info, .biz o .org. Il Service Provider inoltra alla Registration Authority competente, per conto del Cliente, la richiesta di registrazione del dominio di secondo livello prescelto, configurandosi come maintainer per tutta la durata contrattuale.

### **4.4 BACK-UP DATI DEL CLIENTE**

Il Service Provider mette a disposizione dei propri Clienti un'ampia gamma di opzioni per il salvataggio dei contenuti delle infrastrutture ospitate nella Server Farm:

- salvataggio su nastro o su HD
- infrastruttura di back-up di proprietà del Service Provider o Cliente
- pacchettizzazione attività di back-up su base frequenza
- gestione del back-up on-demand

### **4.5 ACCESSO REMOTO**

Il Service Provider mette in genere a disposizione del Cliente una gamma di soluzioni per l'accesso ai propri server in modalità commutata (ISDN o PSTN) o dedicata (CDN, ADSL, XDSL, etc.).



---

#### **4.6 OPZIONI FIREWALL**

Il Service Provider rende disponibile un'ampia gamma di soluzioni opzionali basate su assegnazione di architetture firewall in modalità dedicata o condivisa.

#### **4.7 OPZIONI INTRUSION DETECTION**

Il servizio di Intrusion Detection prevede l'utilizzo di un sofisticato sistema di sicurezza che permette di rilevare tentativi indesiderati di "penetrazione" dei sistemi del Cliente ospitati nel Data Center del Service Provider o presso la sede del Cliente stesso. Il servizio di Intrusion Detection è in grado di identificare tentativi di intrusione da parte di hacker sia nei confronti della rete che delle applicazioni software. Il servizio di IDS in genere offerto è costituito dai seguenti elementi:

- Consulenza per la definizione del sistema IDS
- Hardware e Software provisioning
- Installazione, configurazione ed attivazione del sistema di IDS presso il Data Center Il Service Provider e/o presso le infrastrutture del Cliente stesso
- Monitoraggio e manutenzione del sistema di IDS
- Risposta agli incidenti secondo le escalation procedure definite
- Modifica delle configurazioni ed escalation procedure definite
- Reporting
- Gestione delle emergenze

#### **4.8 ANTIVIRUS**

Il Service Provider mette a disposizione dei suoi Clienti un sistema antivirus a protezione dei server ospitati nella Server Farm e dovrà provvedere a:

- rilevare la presenza di file infettati
- eliminare automaticamente i virus da detti file, nei casi in cui il virus risulti noto
- lanciare un allarme e contemporaneamente porre il file infetto in una area di "quarantena", nel caso non sia stato possibile eliminare il virus presente

Il Service Provider affianca il Cliente nelle varie fasi di definizione ed implementazione delle misure da adottare, e stabilisce con il Cliente le *escalation procedures* da osservare in caso di attacco.



---

## **5 LIVELLI DI SERVIZIO**

I livelli di servizio garantiti contrattualmente sono i seguenti:

- Up-time network 99.95% - 99.99%
- Disponibilità alimentazione elettrica 99.99% - 100% (solo per i server con doppia alimentazione o singola con installazione di STS)
- Possibilità di accesso all'infrastruttura della Server Farm 24x7
- Tempi di presa in carico del problema con notifica al Cliente: 1 ora
- Disponibilità Help desk 8:30-18:30
- Caratteristiche ambientali

## **6 CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

### **6.1 SOTTOSCRIZIONE DEL SERVIZIO**

La fornitura del servizio Housing così come in genere di tutti i servizi di Server Farm è subordinata alla sottoscrizione del Contratto ed è disciplinata dal documento Condizioni Generali di Contratto. La presentazione dell'offerta deve avvenire unitamente alle Condizioni generali di Contratto.

### **6.2 TEMPI DI ATTIVAZIONE**

L'attivazione del servizio è prevista entro in genere 10-30 giorni dalla data di sottoscrizione del Contratto e dell'ordine, salvo cause non imputabili al Service Provider.

Il Cliente può indicare nel modulo d'ordine una data di attivazione richiesta che, se anteriore a quella prevista dalle condizioni standard, deve essere confermata a cura della funzione Service Delivery della Direzione Tecnica del Service Provider.