

Ospit@ Virtuale

1. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Ospit@ Virtuale è l'offerta di hosting virtuale di Telecom Italia strutturata in 8 profili differenziati sulla base delle specifiche prestazioni, del sistema operativo e della rete di accesso.

Il servizio sposta il focus delle aziende, dal classico "possesso" di un server, impiegato per ospitare le proprie informazioni ed applicazioni, "all'utilizzo" di risorse di calcolo e spazio disco, capace di erogare le stesse funzionalità dei server tradizionali (Web Server, File Server, Mail Server), raggiungibili tramite semplici collegamenti a larga banda.

Con tale approccio le aziende riescono a superare i limiti strutturali dei server, che sono legati principalmente a tre fattori:

Costi: principalmente dovuti all'acquisto (costo iniziale) e alla gestione/ manutenzione (costi ricorrenti);

Obsolescenza: causata dalla repentina evoluzione tecnologica del software e dei sistemi operativi che sono sempre più voraci in termini di risorse HW;

Rigidità: Legata alla bassa attitudine dei server fisici di adattarsi alla domanda di capacità di applicazioni aziendali connaturate ad eventi ricorrenti ma limitati nel tempo (es. paghe e contributi).

Con Ospit@ virtuale, i server dei clienti vengono "virtualizzati" nei Data Center di Telecom Italia, utilizzando tecnologie in grado di fornire in tempo reale la capacità elaborativa richiesta dalle applicazioni, grazie alla condivisione, in massima sicurezza, delle risorse Hardware di piattaforme estremamente potenti ed affidabili.

Per "Server Virtuale" si intende la messa a disposizione di risorse logiche istanziate su Piattaforme tecnologiche condivise ("Macchine Virtuali"), di proprietà di Telecom, realizzate tramite tecnologie capaci di riprodurre virtualmente i server fisici.

Le principali caratteristiche dei diversi profili sono riassunte nella tabella seguente:

	Processore	Ram	Spazio disco	Rete di Accesso	Sistema Operativo
OSPIT@VIRTUALE Profilo A	1	2 GB	250 GB	Internet	Windows
OSPIT@VIRTUALE Profilo B	2	4 GB	250 GB	Internet	Windows
OSPIT@VIRTUALE Profilo C	1	2 GB	250 GB	Internet	Linux
OSPIT@VIRTUALE Profilo D	2	4 GB	250 GB	Internet	Linux
OSPIT@VIRTUALE Profilo E	1	2 GB	250 GB	VPN Mpls	Windows
OSPIT@VIRTUALE Profilo F	2	4 GB	250 GB	VPN Mpls	Windows
OSPIT@VIRTUALE Profilo G	1	2 GB	250 GB	VPN Mpls	Linux
OSPIT@VIRTUALE Profilo H	2	4 GB	250 GB	VPN Mpls	Linux

Nell'elenco esposto sono riassunte le funzionalità incluse in ogni profilo:

- **Fornitura del Sistema Virtuale** (in tecnologia VmWare) compresa di sistema operativo;
- **Sistemi Operativi:** RedHat per profili Linux e Windows Server nel caso di profili Windows;

- **Protezione** del sistema tramite firewall di rete, con possibilità di personalizzare le policy di protezione;
- **1 indirizzo IP pubblico** su vlan dedicata al cliente (non disponibile nei profili VPN);
- **Registrazione o trasferimento di un dominio di secondo livello**, con conseguente gestione sul DNS di Telecom Italia (non disponibile nei profili VPN MPLS);
- **Monitoraggio dello stato del server** (acceso/spento) tramite sistemi automatici supervisionati da parte della piattaforma Telecom Italia;
- **Amministrazione esclusiva del server da remoto** da parte del cliente. L'accesso al Server avverrà tramite SSH nel caso dei profili Linux e Remote Desktop (rdp) nel caso di quelli Windows; Con tale servizio non è altresì previsto alcun tipo di supporto in merito alla configurazione sistemistica dei Server Virtuali. Il modello gestionale prevede infatti la totale autonomia del cliente in tal senso;
- **Banda di accesso al server:** 33, 3 Mbps garantiti, 200 Mbps di picco; Banda di picco sul router 512 Kbps, Banda minima garantita 64 Kbps;
- **Risorse di elaborazione:** processore, Ram e storage garantite al 100%;
- **Accesso VPN** (per i profili E,F,G,H) in tecnologia MPLS. L'indirizzo IP Provato verrà configurato da Telecom compatibilmente al piano di indirizzamento della rete VPN del cliente Web Console per l'amministrazione su ospita.impresasemplice.it, per le attività di:
 - **Reportistica on-line:** livello di occupazione media di Ram e Processore. Traffico sviluppato dal server in ingresso ed uscita;
 - **Impostazione delle politiche di backup** del server virtuale (solo nel caso di sottoscrizione della relativa opzione); Il processo di backup è relativo all'intero Server Virtuale ed è automatico con retention settimanale. Il cliente potrà variare la politica automatica, richiedendo al Servizio Clienti lo snapshot del server ad uno (ed uno solo) specifico istante. La richiesta di Backup si perfeziona solitamente nell'arco delle successive 6 ore lavorative. È consigliabile in tal caso non variare lo stato del Server, fino alla conferma dell'avvenuto backup. Il restore del Server Virtuale è richiedibile tramite Web Console e viene normalmente eseguito nelle successive 24 ore lavorative; Il restore è sempre riferito all'intero Server Virtuale e non consente pertanto il recupero del singolo file;
 - **Richiesta di variazione delle policy di firewall condiviso;** per motivi di sicurezza il server virtuale verrà esposto sulla rete con un numero ristretto di protocolli e regole. Il Richiedente potrà a seguito dell'attivazione richiedere la variazione delle regole di default; La variazione della politica di protezione non è immediata in quanto è soggetta a verifiche di "congruenza". Nella maggior parte dei casi si perfezionerà nelle successive 6 ore lavorative.
 - **TRY Tecnico:** Richiesta di ampliamento delle risorse HW del Server Virtuale a carattere temporaneo e gratuito. Si potrà richiedere l'ampliamento di CPU e/o di RAM. Alla fine del periodo di prova tecnica (15 giorni) Il Server Virtuale ritornerà alla situazione precedente, fatta salva la facoltà del Richiedente di confermare gli ampliamenti mediante la sottoscrizione (da inviare via Fax) di un apposito "Modulo di Variazione" predisposto da Telecom Italia. Il try tecnico è richiedibile 2 volte nell'ambito di un singolo server virtuale. Per rendere operative le modifiche richieste è necessario riavviare il server virtuale.
 - Richiesta di registrazione del dominio di secondo livello a seguito della verifica di disponibilità;
- **Servizio di Assistenza** via Numero Verde 800.018.914 (post.-selezione 5) in orario Lunedì-Venerdì 8:00-19.00, festivi esclusi.

1.1 Componenti Opzionali del servizio

Il Richiedente, in aggiunta al Servizio base, potrà richiedere l'attivazione di Servizi Opzionali.

L'attivazione di Servizi Opzionali non è garantita in quanto soggetta ad una verifica di fattibilità tecnica il cui esito sarà comunicato dal Servizio Clienti. Nel caso di esito positivo, il Richiedente, ai fini dell'attivazione del Servizio Opzionale non contestuale all'attivazione del Server Virtuale, dovrà inviare, via fax al Servizio Clienti, il Modulo di variazione debitamente compilato in tutte le sue parti e sottoscritto.

1.2 Modifiche configurazione Servizio

Il Servizio potrà essere variato incrementando o diminuendo prestazioni opzionali chiamando il numero verde del servizio e confermando la richiesta tramite invio del relativo modulo di variazione al FAX 06-91.28.05.94. Il Servizio Clienti ad avvenuta emissione dell'ordine di variazione, invierà all'indirizzo di posta elettronica del cliente, una comunicazione, nella quale conferma che la richiesta di variazione è stata acquisita.

1.3 Promozione Try &Buy

Al Servizio potrà trovare applicazione la promozione "Try &Buy" che prevede la possibilità per il Richiedente di sperimentare il Servizio Base a titolo gratuito per 30 (trenta) giorni solari dalla data di attivazione dello stesso da parte di Telecom. Entro la scadenza del periodo promozionale indicato, nel caso in cui il Richiedente non intenda continuare ad usufruire del Servizio al termine del periodo di gratuità, dovrà comunicarlo per iscritto a Telecom, inviando con almeno 5 (cinque) giorni lavorativi di anticipo rispetto a detta scadenza, un fax al numero 800-000-790. In tal caso il Contratto si intenderà risolto al termine del periodo di sperimentazione sopra indicato senza che le Parti abbiano nulla a che pretendere l'una dall'altra. In mancanza di tale comunicazione scritta il Contratto rimarrà valido ed efficace ed il Servizio, continuerà ad essere erogato da Telecom al Richiedente secondo i termini e le condizioni previste dal Contratto. In tal caso Telecom fatturerà al Richiedente il contributo di attivazione ed il canone mensile relativi al profilo prescelto a partire dal secondo mese. La promozione Try & Buy non è applicabile ai profili VPN (E,F,G,H) ed in generale a tutti i contratti per cui si prevedono delle componenti opzionali compresi i servizi Professionali e/o Software.

1.4 Reset della password di amministrazione

Le Chiavi di Accesso, limitatamente alla Password, dovranno essere modificate a cura del Richiedente al primo accesso al Servizio. Telecom configurerà sul server virtuale un profilo di accesso utilizzabile in modalità remota, per l'espletamento delle attività automatiche necessarie, in caso di richiesta del Richiedente di modifica delle Credenziali per smarrimento/blocco della Password. Il Richiedente prende atto ed accetta che nel caso in cui lo stesso elimini (dal Server Virtuale) tale profilo la funzionalità di reset della Password non potrà essere erogata da Telecom, senza che alcuna responsabilità sia ascrivibile alla stessa relativamente all'impossibilità di accedere ai contenuti archiviati.

L'eliminazione del profilo di amministrazione dal Server Virtuale non consentirà inoltre le funzionalità erogate tramite Web Consolle : "Try Tecnico".

1.5 Dati di Targa del Servizio (per l'Infrastruttura)

- Tempo di presa in carico della richiesta di intervento: 4 ore lavorative.
- Tempo di ripristino: 8 ore lavorative.
- L'infrastruttura tecnica predisposta per erogare il servizio ha un indice di affidabilità del 99,98%

1.6 Servizi Software associati al Servizio Ospit@ Virtuale

E' possibile associare al server virtuale alcune applicazioni a listino. Le applicazioni stesse sono corredate di opportuna licenza fornita dal Software Vendor. L'installazione dell'applicazione è comunque a carico dell'amministratore del cliente. Nel servizio non è compresa la gestione delle applicazioni. Le applicazioni disponibili sono:

- Microsoft SQL Server 2008 Web Edition
- Pacchetti da 5,10,15,20,25 utenti di Microsoft Terminal Server (per l'accesso contemporaneo al server virtuale con client remote Desktop)

1.7 Servizi Professionali associati al Servizio Ospit@ Virtuale

Telecom Italia nell'ambito della presente offerta si potrà avvalere per la fornitura di specifici Servizi Professionali della collaborazione di Partner qualificati. In tal caso la gestione dei dati sulle macchine virtuali dei clienti potrà essere, delegata al Partner che concorderà con il cliente le modalità operative di gestione e i trattamenti dei dati nel rispetto delle vigenti normative sulla Privacy. Nel caso di servizi professionali che implicino la gestione del server da parte del Partner il Richiedente nominerà lo stesso come Responsabile per il trattamento dei dati personali. I Servizi di Gestione del Server Virtuale non sono erogabili nel caso di presenza sul server di dati "sensibili" e "giudiziari" secondo la classificazione del Codice Privacy. Tutti i servizi professionali verranno attivati a seguito della sottoscrizione del Contratto e del relativo Verbale di Collaudo.

Normativa Privacy

Per i servizi P2V e P2VL al fine di garantire l'aderenza alla normativa privacy, il richiedente dovrà indicare la tipologia dei dati gestiti e presenti sul Server Virtuale e dovrà nominare il Partner Omicron Responsabile del trattamento specifico dei dati stessi; A tal fine sarà necessario compilare e sottoscrivere i moduli "OV - Dichiarazione Tipologia del dato" e "OV - nomina responsabile trattamento" che costituiscono parte integrante di tale contratto.

Compatibilità e vincoli per i Servizi P2V

I servizi Physical to Virtual (P2V) consistono nella virtualizzazione di server fisici presenti presso la sede del cliente. I server Virtualizzati potranno quindi essere ospiti all'interno della Piattaforma del servizio Ospit@ Virtuale. Per sottoscrivere tali servizi è necessario richiedere ed attivare preventivamente i servizi di Consulenza Virtualizzazione, che hanno lo scopo di verificare la Fattibilità ed i relativi tempi per il porting del server fisico del cliente sulla piattaforma di Cloud Computing di Ospita Virtuale. Nel caso di esito negativo Telecom fatturerà al Richiedente esclusivamente l'importo UT relativo alla "Consulenza Virtualizzazione" ed il Servizio non potrà essere attivato. I servizi P2V si possono richiedere solo contestualmente all'attivazione dei Server Virtuali di riferimento.

Compatibilità e vincoli per i Servizi P2VLight

Nel caso di servizi P2VL, se l'immagine del server fisico viene creata dal Richiedente è opportuno evidenziare che questa dovrà rispettare i seguenti vincoli tecnici:

- dovrà essere ospitabile sulla versione 3.5 di VMWare ESX e compatibile con la versione di HW virtuale VM Ware 4.0
- dovrà presentare lo stesso numero di processori, la stessa quantità di Ram, e lo stesso spazio disco del Server Ospita Virtuale cui fa riferimento; dovrà essere equipaggiata con 1 scheda di rete; dovranno poter avere installati i VM ware tools.

I servizi P2VL si possono richiedere solo contestualmente all'attivazione dei Server Virtuali di riferimento.

Modalità "Housing" di Piattaforma (applicabile ai servizi P2V e P2VL)

Nel caso in cui non sia possibile ricondurre le versione del sistema operativo del server fisico del Richiedente a quella presente, supportata e licenziata nella propria piattaforma (Windows 2008 Datacenter Edition, e Red Hat 5.3), Telecom effettuerà il porting del server fisico, mantenendo sul server virtuale il licencing già presente, e licenziato direttamente al Richiedente. Tale modalità di Housing è possibile solo se il sistema operativo risulti supportato dalla tecnologia VMWare.

La modalità Housing comporta le seguenti limitazioni:

- Telecom non si potrà ritenere responsabile della compliance alle normative anti-piracy dei produttori software, in quanto il servizio si caratterizza a tutti gli effetti come Housing di piattaforma e non come Hosting.
- le funzionalità erogate tramite Web Consolle di gestione potranno risultare non correttamente funzionanti o riportare informazioni non allineate con la reale situazione in essere, in particolare:
 - Tab Configurazione: informazione relativa al sistema operativo della macchina virtuale non disponibile;
 - Tab Gestione VM: funzionalità di reset-password Server Virtuale non disponibile;
- Le restanti funzionalità di Web consolle (start, stop vm, status vm, delete vm, add/remove cpu) saranno attive e funzionanti a patto che sulla macchina virtuale siano mantenuti attivi e correttamente configurati i "vmware tools" installati in fase P2V e che il S.O. sia compatibile con la piattaforma di erogazione. L'eventuale modifica da parte del Richiedente dei "vmware tools" comporterà il mancato funzionamento del sistema e console, senza alcuna responsabilità da parte di Telecom Italia.

Sistemi operativi supportati in modalità Housing di piattaforma

Windows	Linux
Windows Server 2008 (32 Bit e 64 Bit)	CentOS 5.0
Windows Vista (32 Bit e 64 Bit)	Red Hat Enterprise Linux 4 e superiori
Windows Server 2003 (32 Bit e 64 Bit)	SUSE Linux Enterprise 9 e superiori
WindowsXP	Ubuntu 8.10
Windows 2000	Ubuntu 8.04 LTS

2. CONDIZIONI ECONOMICHE

I Profili di Ospita Virtuale prevedono un contributo di attivazione Una Tantum ed un canone mensile riportati nella seguente tabella:

2.1 Listino Servizi Infrastrutturali (iva esclusa)

Profili di Servizio	Contributo di attivazione	Canone mensile
OSPIT@VIRTUALE Profilo A	€ 137,00	€ 84
OSPIT@VIRTUALE Profilo B	€ 191,00	€ 117
OSPIT@VIRTUALE Profilo C	€ 120,00	€ 73
OSPIT@VIRTUALE Profilo D	€ 174,00	€ 106
OSPIT@VIRTUALE Profilo E	€ 161,00	€ 98
OSPIT@VIRTUALE Profilo F	€ 215,00	€ 131
OSPIT@VIRTUALE Profilo G	€ 144,00	€ 88
OSPIT@VIRTUALE Profilo H	€ 198,00	€ 121

Servizi Opzionali	Contributo di attivazione	Canone Mensile
Spazio disco [10 GB]:	-	€5
RAM [1 GB]:	-	€3
Banda Accesso [512 Kbps]:	-	€ 20
Backup del server virtuale [250 GB]:	-	€ 25
Ampliamento di 1 Processore	-	€ 35
Ampliamento di 2 Processori	-	€ 55