SPECIFICHE INFRASTRUTTURA
DATACENTER E SERVIZI EROGATI

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

Sommario

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

Capitolo 1

Infrastruttura del Datacenter 1 - ITALIA

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

1.1. Sicurezza Fisica

Il Data Center si trova in Via Marche 8/10, 27010 Siziano (PV) su un terreno di 100.000 m2. La struttura e il terreno sono di proprietà di SUPERNAP Italia. La facility è stata costruita appositamente da zero ed è di proprietà di SUPERNAP Italia. La facility è stata costruita completamente dedicata al Data Center. È stato progettato ed
edificato con una estesa localizzazione secondo i più recenti criteri inerenti i Data Center Switch adattati alle normative e agli standard italiani più severi.
locali sono stati applicati in termini di ambiente sismico, protezione antincendio e sicurezza. L'intera struttura misura 42.000 m2 ed è composta da due moduli dedicati ("MOD"). Ciascun MOD copre un'area di21.000 m2 e contiene due settori, ciascuno dei quali ospita una data hall da 3.500 m2, sale alimentazione individuali codificate per colore, una "dorsale elettrica" PDU proprietaria, unità di trattamento dell'aria proprietarie e generatori diesel, due meet-me room e un'area uffici tra i due settori. In questo senso ciascun settore potrebbe essere tecnicamente considerato come un Data Center a sé stante. I settori sono costruiti con un'infrastruttura elettrica, di raffreddamento e di connettività che può seguire la crescita delle esigenze dei clienti

Il servizio include elementi strutturali e procedure per prevenire l'accesso fisico di personale non autorizzato al Datacenter. La sicurezza fisica è realizzata tramite:

- La presenza di sistemi elettronici per il controllo accessi,
- La presenza di personale di sorveglianza, 24 ore per 365 giorni,
- Realizzazione di apposite mura e sistemi perimetrali fisici progettati ad-hoc
- La presenza di telecamere interne al datacenter
- La presenza di personale armato on-site.

1.2. Riscaldamento, ventilazione, condizionamento

Il servizio include la fruizione del sistema di riscaldamento, ventilazione e condizionamento interni al Datacenter. La temperatura e l'umidità all'interno delle sale dedicate al servizio sono rigidamente controllate per assicurare condizioni stabili alle apparecchiature installate, secondo i seguenti parametri:

Potenza: 42kW / Rack
Temperatura: tra i 20° e i 26°in corsia fredda
Umidità: tra 30% e 70%

1.3. Prevenzione incendi e controllo polvere.

Il servizio include la fruizione del sistema di protezione/soppressione incendi interno al Datacenter, costituito da elementi attivi. Il sistema di monitoraggio polvere e incendi impedisce fisicamente la possibilità di incendio.

1.4. Infrastruttura Alimentazione Elettrica

Il sistema di alimentazione è diviso in tre fonti indipendenti con codifica colore. Il limite di potenza del singolo rack è di 42 kW. L'intero sistema elettrico di SUPERNAP Italia è diviso in vari sottosistemi:

- Quadro di distribuzione e sottostazione di rete ad alta tensione 132/11 kV
- Quadro di distribuzione e sottostazioni di rete a media tensione 15/11 kV temporanee
- Quadri di distribuzione a media tensione 11 kV
- Generatori media tensione
- Quadri di generatore per sincronizzazione generatore-generatore e generatore-rete
- MT/BT – 11 kV/400 V – Sottostazioni
- UPS e commutatori statici
- Quadri di distribuzione e isolamento a bassa tensione 400 V (alimentatori RPP)
- Distribuzione bassa tensione 400/230 V (alimentazione circuiti derivati dei rack)

- Sistema di monitoraggio della struttura

Non è prevista la fornitura di rack senza potenza elettrica erogata.

Il rilevamento della potenza elettrica erogata all'infrastruttura del Cliente è identificabile in tempo reale via tool web e nel caso di superamento della potenza richiesta verrà richiesto l'adeguamento al nuovo consumo.

Clicking Clean Company Scorecard

	Final Grade	Clean Energy Index	Natural Gas	Coal	Nuclear	Energy Transparency	Renewable Energy Commitment & Siting Policy	Energy Efficiency & Mitigation	Renewable Procurement	Advocacy
switch	A	100%	0%	0%	0%	A	A	A	A	A
	A	83%	4%	5%	5%	A	A	A	A	B
	A	67%	7%	15%	9%	A	A	A	A	B
Google	A	56%	14%	15%	10%	B	A	A	A	A
	B	43%	12%	16%	15%	B	A	C	B	B
Microsoft	B	32%	23%	31%	10%	B	B	C	B	B
EQUINIX	B	20%	30%	29%	20%	B	B	B	C	B
Akamai	B	16%	-	-	-	A	A	A	C	B
	C	50%	17%	27%	5%	D	B	C	B	C
IBM	C	29%	29%	27%	15%	C	B	C	C	F
rackspace.	C	29%	25%	26%	19%	C	B	B	C	C
DIGITAL REALTY	C	21%	33%	25%	19%	B	C	B	D	D
amazon.com	C	17%	24%	30%	26%	F	D	C	C	B
NAVER	C	2%	19%	39%	31%	B	B	B	D	D
Alibaba.com	D	24%	3%	67%	3%	F	F	C	F	D
SAMSUNG SDS	D	11%	19%	29%	31%	C	D	C	D	C
ORACLE	D	8%	26%	36%	25%	D	D	F	D	F
acer	D	6%	35%	36%	16%	D	D	C	D	D
ASUS	D	6%	35%	36%	16%	C	D	C	F	D
中華電信	D	6%	35%	36%	16%	C	D	D	D	D
FAREASTONE 遠傳	D	6%	35%	36%	16%	B	F	C	D	F
Taiwan Mobile	D	6%	35%	36%	16%	C	D	D	D	D
Baidu	F	24%	3%	67%	3%	F	F	D	F	F
Tencent 騰訊	F	24%	3%	67%	3%	F	F	D	F	F

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

La ridondanza elettrica è predefinita per tutta la rete di GruppoDSE, per il cliente, sulla propria infrastruttura è presente solo se definita, sottoscritta nell'offerta economica e supportata dagli apparati.

1.5. Infrastruttura di rete locale LAN

Il servizio include l'utilizzo dell'infrastruttura di rete locale LAN del Datacenter, inclusi i servizi di cablatura standard e cablatura ridondata (ove previsto). La rete LAN ha le seguenti caratteristiche:

- cablatura LAN Gigabit con cavi cat. 6 o superiore,
- due router ridondati di frontiera interconnessi fra loro a 10 Gigabit,
- due switch di aggregazione a 10 Gigabit,
- switch di raccolta su cui sono attestate le connessioni verso apparati dei clienti con porte di uplink a 10 Gigabit e porte normali gigabit.

La cablatura ridondata è predefinita per tutta la rete di GruppoDSE fino allo switch di raccolta. Per il cliente, sulla propria infrastruttura è presente solo se definita e sottoscritta nell'offerta economica e supportata dagli apparati.

1.6. Infrastruttura di rete IP

Il servizio include l'utilizzo dell'infrastruttura di rete IP di GruppoDSE avente le seguenti caratteristiche:

- connessione all'infrastruttura di switching in fibra su link 10 Gigabit,
- banda internet disponibile all'interno dell'intervallo: 10Mbit – 10Gbit.

Il Cliente può condividere la connettività IP fra più apparati usando i propri Switch. Non è consentito l'uso di Hub all'interno della rete datacenter, ne di apparati non indentificati di classe enterprise (a mero titolo di esempio switch netgear, asus, dlink.)

L'infrastruttura GruppoDSE è connessa alla Rete tramite router ad elevate prestazioni, in grado di erogare il 100% della banda dedicata al Cliente e con sistemi anti DDOS fino a 40Gbs.
La rete IP è costituita da connessioni multiple a carrier nazionali e internazionali.
Le caratteristiche delle rete sono definite da GruppoDSE così come la politica di routing BGP verso i differenti carrier e non sono modificabili da terzi.
Allo scopo di mantenere un adeguato livello di efficienza della connettività IP erogata a tutti i Clienti ospitati, in caso di attacchi perpetrati via Internet ad esempio ma non solo di tipo "Denial of Service", GruppoDSE avrà il diritto di intraprendere azioni per limitare l'uso della banda internet ripristinando il normale utilizzo del servizio alla soluzione dell'evento doloso.

1.7. Indirizzi IP

Il servizio include l'assegnazione degli indirizzi IP statici al Cliente da parte di GruppoDSE a patto che la richiesta e l'uso sia in accordo con le regole del RIPE e in conformità all'RFC2050 di Internic. Le richieste di indirizzi IP aggiuntivi saranno trattate separatamente da GruppoDSE con l'obbiettivo di farli ottenere il più rapidamente possibile al Cliente.
Tali indirizzi non possono essere trasferiti ad altre reti e devono essere restituiti alla scadenza del contratto. GruppoDSE attualmente dispone di indirizzi IPv4 e IPv6.

1.8. Spazio Magazzino Dedicato

È disponibile uno spazio dedicato nel quale poter immagazzinare gli apparati da installare e i ricambi

1.9. Servizio Ricevimento Merci

Tutti i colli di merce in arrivo vengono consegnati nell'area di Ricevimento e necessariamente ispezionati dalla sicurezza di SUPERNAP. Qualunque danno evidente o sospetto viene documentato e/o fotografato e trasmesso al cliente. L'area di ricevimento dispone di spazi dedicati per

l'immagazzinamento gratuito per un massimo di 10 giorni. L'area è inoltre equipaggiata con un banco test per tutti i prodotti elettronici a disposizione del Cliente.

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

Capitolo 2

Infrastruttura del Datacenter 2- ITALIA

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

2.1. Sicurezza Fisica

Il servizio include elementi strutturali e procedure per prevenire l'accesso fisico di personale non autorizzato al Datacenter. La sicurezza fisica è realizzata tramite:

- La presenza di sistemi elettronici per il controllo accessi,
- La presenza di personale di sorveglianza, 24 ore per 365 giorni,
- La presenza di telecamere interne al datacenter
- La presenza di personale on-site.

2.2. Riscaldamento, ventilazione, condizionamento

Il servizio include la fruizione del sistema di riscaldamento, ventilazione e condizionamento interni al Datacenter. La temperatura e l'umidità all'interno delle sale dedicate al servizio sono rigidamente controllate per assicurare condizioni stabili alle apparecchiature installate, secondo i seguenti parametri:

Potenza:	1000W/m2
Temperatura:	tra i 19 e i 24 gradi centigradi
Umidità:	tra 40% e 60%

2.3. Prevenzione / Soppressione incendi

Il servizio include la fruizione del sistema di protezione/soppressione incendi interno al Datacenter, costituito da elementi passivi ed elementi attivi.

- Elementi Passivi: estintori ove richiesti dalle norme vigenti.
- Elementi Attivi: Sistema elettronico di rilevamento situato all'interno dei pavimenti e/o nei controsoffitti.
- Sistema soppressione incendi: Il sistema è realizzato tramite un sistema di soppressione a gas, basato principalmente su FM200 o Inert55 (miscela Azoto e Argon).

2.4. Pavimento Flottante

Il servizio include la fruizione del pavimento flottante all'interno del Datacenter per collegamento di rete fra più armadi purché locati nello stesso locale.

2.5. Altri controlli ambientali

Il servizio include la fruizione dei seguenti controlli ambientali:

- Protezione da scariche elettriche
- Protezione da fulmini
- Filtri antipolvere e antipolline per le sale dati
- Sistema anti allagamento (isolamento condutture idriche)

2.6. Infrastruttura Alimentazione Elettrica

Il servizio include la fruizione dell'infrastruttura di alimentazione elettrica. Allo scopo di garantire la continuità dell'alimentazione elettrica (tranne nei casi di carenza di carburante a livello nazionale e in casi di Forza Maggiore), sono presenti i seguenti sistemi di back-up:

- Sistema di UPS (Gruppi di continuità), con le caratteristiche :
  - Circuito isolato standard di 220-240 V AC, 50 Hz,
  - Tempo di backup delle batterie di 10 minuti (il tempo di partenza del generatore diesel è di max 5 minuti)
- Generatore diesel di backup con le caratteristiche :
  - Generatore esterno dotato di serbatoio ospitato in container,
  - Potenza progettata per supportare il consumo di picco della sala e non il consumo medio.

Le altre caratteristiche inerenti la rete elettrica sono le seguenti: il taglio minimo di potenza elettrica allocabile per rack è di 400 W, la massima potenza elettrica allocabile per rack è 3200 W. **Non è prevista la fornitura di rack senza potenza elettrica erogata.**

Ogni mese viene effettuato un rilevamento della potenza elettrica erogata all'infrastruttura del Cliente e nel caso di superamento della potenza richiesta verrà effettuato un secondo rilevamento a distanza di almeno due giorni lavorativi.
Se il dato è confermato il Cliente sarà avvisato e si procederà alla variazione del canone relativo alla potenza erogata al taglio superiore più vicino.
Nel caso il superamento della potenza elettrica superi la soglia massima limite per il rack, sarà necessario concordare lo spostamento di parte delle apparecchiature su un nuovo rack.
La ridondanza elettrica è predefinita per tutta la rete di GruppoDSE, per il cliente, sulla propria infrastruttura è presente solo se definita, sottoscritta nell'offerta economica e supportata dagli apparati.

2.7. Infrastruttura di rete locale LAN

Il servizio include l'utilizzo dell'infrastruttura di rete locale LAN del Datacenter, inclusi i servizi di cablatura standard e cablatura ridondata (ove previsto). La rete LAN ha le seguenti caratteristiche:

- cablatura LAN Gigabit con cavi cat. 5E o superiore,
- due router ridondati di frontiera interconnessi fra loro a 10 Gigabit,
- due switch di aggregazione a 10 Gigabit,
- switch di raccolta su cui sono attestate le connessioni verso apparati dei clienti con porte di uplink a 10 Gigabit e porte normali gigabit.

La cablatura ridondata è predefinita per tutta la rete di GruppoDSE fino allo switch di raccolta. Per il cliente, sulla propria infrastruttura è presente solo se definita e sottoscritta nell'offerta economica e supportata dagli apparati.

2.8. Infrastruttura di rete IP

Il servizio include l'utilizzo dell'infrastruttura di rete IP di GruppoDSE avente le seguenti caratteristiche:

- connessione all'infrastruttura di switchingin fibra su link 10 Gigabit,
- banda internet disponibile all'interno dell'intervallo: 10Mbit – 10Gbit.

Il Cliente può condividere la connettività IP fra più apparati usando i propri Switch. Non è consentito l'uso di Hub all'interno della rete datacenter.
L'infrastruttura GruppoDSE è connessa alla Rete tramite router ad elevate prestazioni, in grado di erogare il 100% della banda dedicata al Cliente.
La rete IP è costituita da connessioni multiple a carrier nazionali e internazionali.
Le caratteristiche delle rete sono definite da GruppoDSE così come la politica di routing BGP verso i differenti carrier e non sono modificabili da terzi.
Allo scopo di mantenere un adeguato livello di efficienza della connettività IP erogata a tutti i Clienti ospitati, in caso di attacchi perpetrati via Internet ad esempio ma non solo di tipo "Denial of Service", GruppoDSE avrà il diritto di intraprendere azioni per limitare l'uso della banda internet ripristinando il normale utilizzo del servizio alla soluzione dell'evento doloso.

2.9. Indirizzi IP

Il servizio include l'assegnazione degli indirizzi IP statici al Cliente da parte di GruppoDSE a patto che la richiesta e l'uso sia in accordo con le regole del RIPE e in conformità all'RFC2050 di Internic. Le richieste di indirizzi IP aggiuntivi saranno trattate separatamente da GruppoDSE con l'obbiettivo di farli ottenere il più rapidamente possibile al Cliente.
GruppoDSE è Autonomous System pertanto gli indirizzi IP allocati al cliente possono essere a discrezione di GruppoDSE di proprietà di GruppoDSE stessa o del carrier.
Tali indirizzi non possono essere trasferiti ad altre reti e devono essere restituiti alla scadenza del contratto. GruppoDSE attualmente dispone di indirizzi IPv4 e IPv6.

Capitolo 3

Infrastruttura servizi GruppoDSE erogati in

ITALIA / LETTONIA / ISLANDA

Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

Assistenza e Monitoraggio

3.1 Assistenza Base

GruppoDSE fornisce al Cliente un servizio di assistenza con le seguenti caratteristiche:

- attivo in orario lavorativo (9:00 – 18:00), nei giorni lavorativi,
- sempre raggiungibile via mail info@gruppodse.it
- organizzato in base a un sistema di troubleticketing.
- operativo per la soluzione di problemi a seconda del servizio Managed o Unmanaged (vedi paragrafo 3.3 e 3.4)
- sempre operativo per le azioni di riavvio, spegnimento, accensione dei sistemi
- operativo per la sostituzione di parti CSR (ad es: alimentatore guasto) entro 4h, oppure appena disponibile la parte nel caso non sia presente a magazzino.
- operativo per la sostituzione di parti non CSR (ad es: scheda madre) entro NBD oppure appena disponibile la parte nel caso non sia presente a magazzino.

3.2 Assistenza H24

GruppoDSE fornirà al Cliente un servizio di assistenza con copertura di assistenza di 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno. Il servizio ha le seguenti caratteristiche:

- è attivo solo ed esclusivamente al di fuori della finestra di disponibilità del servizio Assistenza Base; qualunque chiamata durante le finestre di disponibilità del servizio Assistenza Base verrà rifiutata.
- raggiungibile al numero di telefono +39 02 394839 post selezione 2 unicamente per i clienti che sottoscrivono l'opzione specifica.
- È raggiungibile a un numero di telefono dedicato, comunicato al Cliente in fase di attivazione, il numero telefonico è esclusivo, i costi telefonici sono a carico del Cliente.
- È operativo per la soluzione di problemi, cioè che impediscono la fruizione del servizio. La presa in carico di un problema bloccante è immediata. La risoluzione di problemi bloccanti che non rivestono carattere di urgenza potrà essere rinviata alla finestra di disponibilità dell'Assistenza Base soprattutto in concomitanza di problemi di più Clienti.

3.3 Assistenza Unmanaged o Sistemistica

GruppoDSE fornisce il servizio di assistenza sistemistica con le seguenti caratteristiche:

- operativo per la soluzione di problemi di riavvio, spegnimento, accensione dei sistemi
- Monitoraggio e descrizione dello stato visibile esterno dei server (led e simili) (solo per server dotati di Management System HP iLO, Dell Drac o equivalente).
- operativo per la sostituzione di parti CSR (Customer Self Replace) entro 4h, oppure appena disponibile la parte nel caso non sia presente a magazzino. A mero titolo di esempio le principali parti CSR sono le seguenti:
  - Alimentatore HotSwap
  - Hard Disk (se montato su caddy o tray, in ogni caso deve essere rimovibile)
  - SD Card, CF Card o simile purchè rimovibile dallo chassis.
  - "Lame", moduli network, moduli KV, moduli I/O nel caso di chassis Blade
  - Controller I/O, moduli network, nel caso di SAN o NAS
  - In generale qualsiasi parte rimuovibile dallo chassis di un sistema.
- operativo per la sostituzione di parti non CSR entro NBD oppure appena disponibile la parte nel caso non sia presente a magazzino. A mero titolo di esempio le principali parti CSR sono le seguenti:
  - Mainboard
  - Processori CPU
  - Memoria RAM
  - RAID Card, Network Card, e in generale qualsiasi scheda interna al sistema
  - SD Card, Alimentatore, Hard Disk se interni e non HotSwap
  - In generale qualsiasi parte interna e non rimuovibile HotSwap di un sistema.

3.4 Assistenza Managed

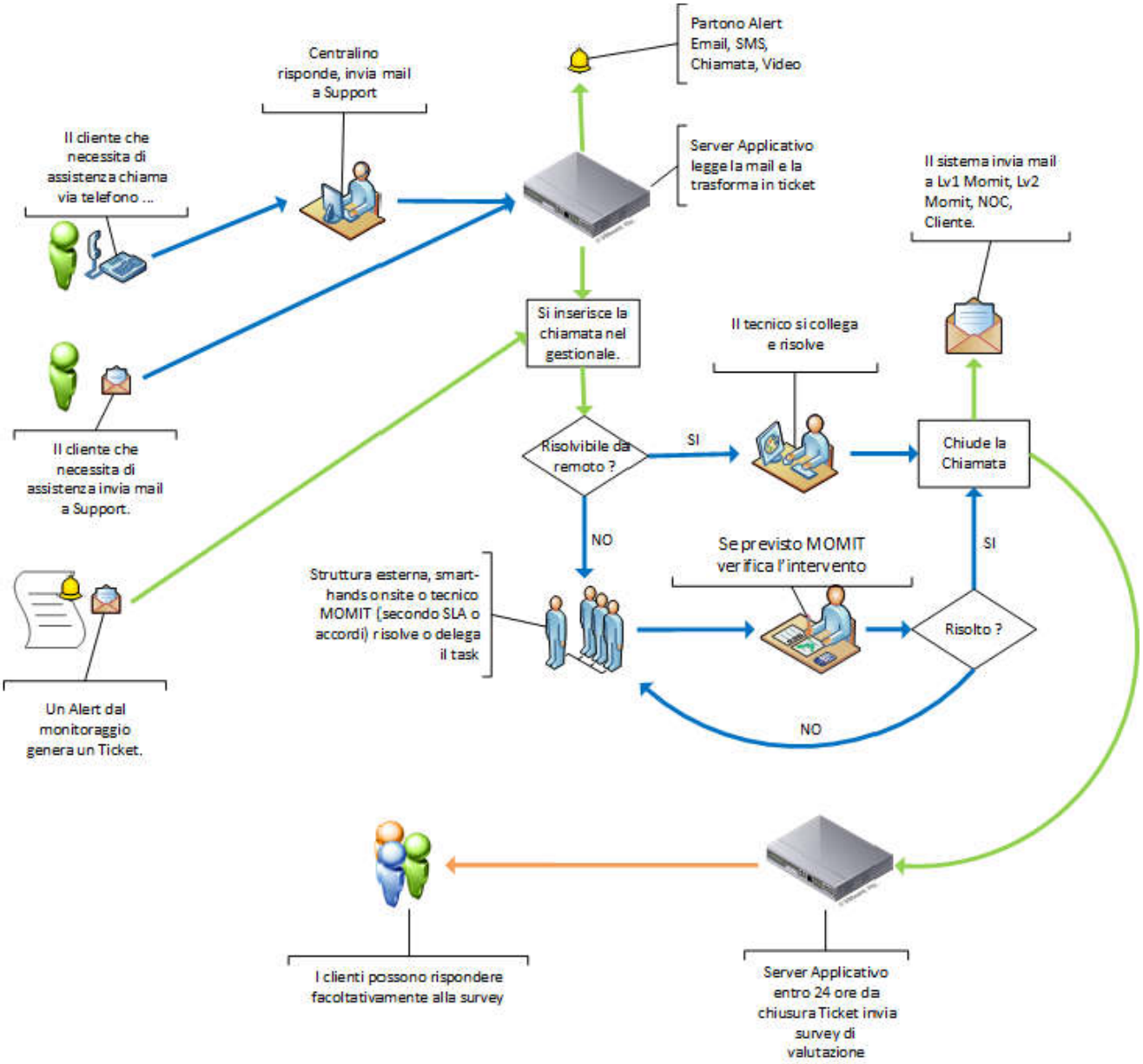
GruppoDSE fornisce il servizio di assistenza sistemistica sopracitata e in aggiunta l'assistenza applicativa e di manutenzione avanzata sui sistemi e sugli apparati eseguito da proprio personale, attività rientranti in questo ambito sono a mero titolo di esempio:

- Aggiornamento del sistema operativo o piattaforme (esempio *Windows Update*) eseguiti quando ritenuti necessari o su richiesta.
- Deploy di patch o applicativi su richiesta.

- Test della corretta funzionalità di una o più componenti applicative.
- Assistenza al Cliente su problemi relativi al sistema operativo, applicativi e infrastruttura.
- Monitoraggio di sistemi, network, storage e controllo log per il cliente.
- Monitoraggio performance di network, storage e sistemi.
- L'assistenza viene eseguita solo sui sistemi certificati/approvati:
  - Microsoft Windows 2003 R2 Server (tutte le versioni), Microsoft Windows 2008 R2 Server (tutte le versioni), Microsoft Windows 2012 R2 Server (tutte le versioni), Microsoft Windows 2016 Server (tutte le versioni)
  - VmwarevSphere 5.0, VmwarevSphere 5.5, VmwarevSphere 6.0, VmwarevSphere 6.5
  - Linux CentOS 5, Linux CentOS 6, Linux CentOS 7, Linux Debian 7
  - Linux Debian 8, Linux Debian 9, Linux Debian 10
  - Ubuntu Server LTS 14.04, Ubuntu Server LTS 16.04
- L'assistenza viene eseguita solo sustoragedi brand certificati/approvati:
  - DatacoreSANSymphony 10
  - NetApp Data OnTap 8.2 o superiore
  - Dell EMC VNX e Datadomain
  - Dell Equalogic, MD e SC Series
  - HP 3PAR , MSA Series
  - IBM/Lenovo Storewize V series, IBM SVC
  - Synology DSM
- L'assistenza viene eseguita solo suapparati network di brand certificati/approvati:
  - Cisco Router IOS 12 o superiore
  - Cisco Firewall ASA Series, IOS 8.4 o superiore
  - Cisco Switch Catalyst Series, MD Series, Nexus Series
  - Fortinet Firewall con FortiOS 5.0 o superiore
  - Brocade
  - HPE Switch serie 2800, 2900, 3800, 3900, 5000

3.5 Flusso sistema di Assistenza

Di seguito il flusso operativo del sistema di assistenza GruppoDSE, il sistema evidenza con linea azzurra gli step manuali nel processo di gestione dell'assistenza, con linea verde i processi automatici e con linea arancione i processi opzionali.



Digisoft System Engineering srl
Via A.F. Grazzini, 14 20158 Milano Italy
p.iva/c.f. 10327990155
Email: info@gruppodse.it
Phone: +39.02.39.48.39

3.6 Trattamento dati personali nella gestione dell'Assistenza

Ai sensi della normativa privacy e GDPR - Regolamento Ue 2016/679 – si precisa che GruppoDSE eroga i propri servizi di assistenza tramite email o telefono. Per i clienti premium è disponibile un numero di telefono generico, con identificazione del cliente tramite un PIN numerico. L'operatore a questo punto agisce come da assistenza erogata via email all'indirizzo info@gruppodse.it
Il sistema CRM preposto all'erogazione del servizio ha all'interno l'anagrafica clienti, composta dei seguenti dati: Nome, Cognome, Società, Indirizzo società, Partita Iva, email, telefono. I dati seppur non sensibili sono usati da GruppoDSE unicamente per l'erogazione dei servizi di assistenza e non sono in uso in alcun'altra piattaforma e/o ceduti a terzi per finalità differenti.
I suddetti dati sono altresì presenti nei backup della piattaforma CRM con storicizzazione di 10 giorni.
I clienti possono richiedere la cancellazione della propria anagrafica dal sistema in qualsiasi istante e senza alcun costo. Tale richiesta comporta la cessazione immediata dei servizi di assistenza associati ai contratti in essere, degli SLA e del diritto ad eventuali penali associate ai mancati SLA.

3.7 Trattamento dati personali nel sistema RYO

Ai sensi della normativa privacy e GDPR - Regolamento Ue 2016/679 – si precisa che GruppoDSE offre gratuitamente a tutti i propri clienti e ai partner rivenditori la piattaforma denominata RYO, preposta alla gestione semplificata dei datacenter.

La piattaforma è raggiunta dall'indirizzo URL https://GruppoDSE.ryo.cloud compliance al massimo grado di sicurezza informatica ottenibile; la verifica può essere pubblicamente effettuata dall'indirizzo:

https://www.ssllabs.com/ssltest/analyze.html?d=GruppoDSE.ryo.cloud&latest

La medesima piattaforma è ceduta in "whitelabel" a terze parti rivenditori dei servizi GruppoDSE.
Il sistema è sviluppato interamente dal team di sviluppo GruppoDSE e all'interno raccoglie i seguenti dati: Nome, Cognome, Società, Indirizzo società, Partita Iva, email, telefono. I dati seppur non sensibili sono usati da RYO e GruppoDSE per le seguenti finalità:

- Registrazione di domini
- Identificare la responsabilità civile e penale dei domini
- Attivazione di servizi mail, hosting, vps, server
- Identificare la responsabilità civile e penale per l'uso improprio o non consetito dalla legge dei servizi mail o dai sistemi di hosting, vps, server e infrastrutture

- Comunicazione degli stessi alle forze dell'ordine o organismi preposti in caso di indagini o esplicita richiesta
- Emissione di documenti fiscali (fatture, note di credito).

I suddetti dati sono altresì presenti nei backup della piattaforma RYO con storicizzazione di 15 giorni. I clienti possono richiedere la cancellazione della propria anagrafica dal sistema in qualsiasi istante e senza alcun costo. Tale richiesta comporta la cessazione immediata della possibilità di utilizzare la piattaforma RYO, i servizi associati al profilo dell'utente verranno automaticamente associati al profilo Administrator in uso da GruppoDSE.

3.8 Monitoraggio Connettività IP

GruppoDSE fornirà al Cliente la possibilità di analizzare l'andamento di occupazione della banda per la porta IP assegnata al Cliente, su base giornaliera, settimanale, mensile e annuale.

- Il sistema utilizza il "Ping" per determinare la disponibilità di rete e apparati,
- Il sistema utilizza SNMP per determinare i dati di monitoraggio.
- Il sistema eseguirà monitoraggio di un unico indirizzo di rete per ciascun apparato.
- Il servizio di monitoraggio non include operazioni atte alla diagnostica di malfunzionamenti di servizi e programmi.

Per il corretto uso del software necessario per il monitoraggio completo di server e apparati può essere necessario che il cliente acconsenta all'installazione sui sistemi di software addizionale. Il Cliente ha la facoltà di non installare o rimuovere in qualsiasi istante il software rinunciando di conseguenza al monitoraggio dei propri sistemi o ottenendo una versione limitata di esso.

3.8 Monitoraggio Sistemi, Network, Storage

Nel caso di assistenza Managed o sistemistica GruppoDSE effettuerà il monitoraggio dell'andamento dei sistemi per le caratteristiche principali, e in accordo con il cliente di specifici servizi.

Se desiderato il cliente può richiedere l'accesso alla dashboard di monitoraggio, tale accesso sarà limitato alla sola lettura e non sarà possibile intervenire sul sistema.

Il monitoraggio proattivo è effettuato con più strumenti all'interno di GruppoDSE:

- Nagios Core per il "Ping" (ICMP 0) per determinare la presenza in rete dell'apparato. Il test è effettuato ogni 30 secondi
- LibreNMS per SNMP per valutare l'andamento storico delle risorse (CPU, RAM, Spazio Disco, processi attivi, processi zombie, ecc..). Il polling è ogni minuto oppure ogni 5 minuti a seconda del paramentro da analizzare.
- Il sistema LibreNMS include le funzioni per gli allarmi, generando in automatico i ticket di intervento in caso di superamento delle soglie di allerta generando proattività su un possibile problema futuro.

Per il corretto uso del software necessario per il monitoraggio completo di server e apparati può essere necessario che il cliente acconsenta all'attivazione di SNMP sui sistemi e che siano "pingabili" dalla rete di monitoraggio. Il Cliente ha la facoltà di non installare SNMP o chiudere la possibilità di Ping in qualsiasi istante rinunciando di conseguenza al monitoraggio.

3.9 Monitoraggio Consumo Elettrico

GruppoDSE fornirà al Cliente la possibilità di analizzare l'andamento di consumo elettrico per ogni singola porta di alimentazione a cui è collegato un apparato o un sistema e con una identificazione descrittiva che permetta di identificare l'apparato (Alias).

- Il monitoraggio avviene unicamente per il datacenter Supernap,
- Il sistema utilizza la Dashboard di LibreNMS dedicata al cliente per visualizzare i dati di monitoraggio del consumo elettrico.
- Il polling è effettuato ogni 15 minuti, il grafico del consumo complessivo avverte con un allarme il superamento del consumo elettrico dedicato, in caso di mancato riadeguamento un nuovo livello di potenza elettrica verrà allocato al Cliente.

3.10 Attività di manutenzione / diagnostica opzionali

GruppoDSE offre un servizio di manutenzione e diagnostica sui sistemi e sugli apparati eseguito da proprio personale o collaboratori esterni se specificatamente richiesto dal cliente. Attività rientranti in questo ambito sono a mero titolo di esempio:

- Aggiornamento di un cluster Vmware o upgrade di vCenter.
- Aggiornamento/Migrazione di Active Directory, Exchange, SQL Server, MySQL
- Test di un applicativo proprietario di una o più componenti applicative (ad ese. VulnerabilitySearch su un applicativo web).
- Penetration Test su indirizzi IP assegnati e VulnerabilityAssestment.
- Integrazione di LoadBalancer su infrastruttura esistente.
- Scrittura di script o codice in ambienti Windows e Linux per automatizzazione di task
- Realizzazione circuito MPLS o PuntoPunto fra Datacenter e propria sede o DC secondario
- Progettazione/Realizzazione di sito DR (disaster recovery)
- Progettazione/Realizzazione di soluzioni BC (business continuity)
- Migrazione sistema di backup (ad esempio da Acronis a Veeam)

Capitolo 4: Manutenzione Avanzata

4.1 Supporto a Restore dai propri Back-up

GruppoDSE fornisce il supporto al Cliente per le operazioni di Restore dai set di backup eseguiti. Il sistema di backup dovrà essere fornito dal Cliente stesso oppure acquistato come opzione nell'offerta commerciale.
In caso di backup offerto dal Cliente sono accettati sistemi di backup basati su Hard Disk e unità removibili in generale, unità NAS e unità dischi. Non sono accettati sistemi di backup basati su nastro magnetico ad eccezione di Tape Library robotiche automatiche.

4.2 Sistema di Back-up centralizzato

Il servizio può essere acquistato come opzione nell'offerta commerciale e consente di effettuare il backup di dati e sistemi su una piattaforma di backup basata su Veeam Backup & Replication ad condivisa fra i Clienti. Il sistema ha le seguenti caratteristiche:

- Cablatura e connessione di rete porte Gigabit aggregate
- Rete di backup separata e dedicata dalla rete del Cliente, la rete di backup non è accessibile ai Clienti.

L'applicazione di backup è programmata per eseguire:

- n. 1 full backup settimanale, eseguito nella giornata di Sabato
- n. 1 backup incrementale giornaliero, eseguito fra le 23:00 e le 07:00. In caso di errore o non disponibilità del sistema il backup non viene ritentato.

Il servizio include il pieno supporto al ripristino dei dati in caso di guasto al sistema del Cliente per un massimo di 3 attività di ripristino all'anno. Altre prestazioni saranno quotate a parte.

L'attività di ripristino consiste nel ripristino dell'ultimo backup integro disponibile. Al termine di un contratto i dati del Cliente saranno rimossi e cancellati permanentemente dopo 5 giorni senza possibilità di recupero alcuno.

Il servizio può essere attivato solo su sistemi operativi/applicativi approvati da GruppoDSE (vedi sopra) e dotati di regolari licenze d'uso.
Su server fisici il servizio potrebbe richiedere che il server sul quale risiedono i dati da archiviare sia dotato di una scheda di rete aggiuntiva, separata e dedicata al servizio di back-up. La scheda verrà personalizzata per i servizi di backup e non sarà utilizzabile dal Cliente.

4.3 Limiti di servizio al sistema di Back-up centralizzato

Il servizio di backup centralizzato GruppoDSE ha le seguenti limitazioni:

- In caso di fallimento della procedura di backup, GruppoDSE avviserà il Cliente via email che dovrà supportare lo staff tecnico GruppoDSE alla diagnosi e risoluzione del problema nel caso in cui il problema dipenda da applicazioni o apparecchiature gestite dal Cliente. Se entro 3 giorni non vi sarà riscontro GruppoDSE sospenderà i backup del sistema.
- Se un backup differenziale non è integro e probabile che non lo sia nemmeno il successivo, pertanto il ripristino in caso di necessità non sarà necessariamente l'ultimo backup integro effettuato.
- In caso di superamento della capacità disco acquistata dal Cliente per eseguire i backup, GruppoDSE avviserà il cliente via email. Il Cliente dovrà riadattare la propria mole di dati per adeguarla alla capacità disco disponibile oppure acquistare capacità aggiuntiva.

Capitolo 5: Accesso Fisico al Datacenter

5.1 Norme Generali

È possibile accedere e visitare il Datacenter per i Clienti unicamente a scopo visitativo e solo se accompagnati da personale GruppoDSE autorizzato. In ogni caso l'accesso non è consentito a più di 2 persone identificate come rappresentanti del Cliente e con i seguenti limiti:

- Non è consentito interagire con il servizio di assistenza,
- Non è consentito interagire con il NOC (servizio di monitoraggio),
- Non è consentito in alcun modo l'accesso ai locali UPS o elettrici presso KPN
- Non è consentito l'avvicinarsi ai sistemi elettrici presso Supernap ma è possibile visitare i locali adibiti sia per fase rossa sia per fase blu.
- Per Supernap non è consentito in alcun modo l'accesso alla sala Meet-me-room; locale in cui sono presenti i carrier per l'interscambio del traffico internet.
- Non è consentito l'accesso fisico ai Rack, se non interamente dedicato al cliente.
- Non è consentito l'accesso alle sale dati se non previa registrazione
- L'accesso alle sale Supernap può comportare la scorta di pesonale di sicurezza armato.

Il Cliente si impegna inoltre a rispettare le seguenti regole e comportamenti pena il divieto di accesso:

- Comunicazione a GruppoDSE per la visita almeno 48 ore prima dell'accesso
- Presentazione di un documento di identità valido per l'ingresso,
- Non è consentito l'accesso con borse, valigie, attrezzi o apparati,
- Non è consentito l'accesso con cibo, bevande e tabacco,
- In caso di emergenza durante la visita, questa può essere immediatamente interrotta senza giustificativo al Cliente,
- L'accesso è consentito solo dalle 9:30 alle 17:30 dei giorni lavorativi,
- Effettuando l'accesso si acconsente ad essere ripresi da telecamere di videosorveglianza,

- Effettuando l'accesso si acconsente all'eventuale rilevamento dei propri dati biometrici e dati personali.

5.2 Procedure di Emergenza

Le seguenti regole si applicano a tutte le persone presenti all'interno di un qualsiasi Datacenter, salvo ove diversamente specificato. Al fine di garantire le condizioni di sicurezza in caso di emergenza incendio, tutto il personale (anche visitatori) dovrà prendere visione:

- di eventuali norme comportamentali specifiche del sito;
- delle planimetrie di emergenza affisse lungo i corridoi e le vie di esodo;
- dell'ubicazione dei pulsanti di allarme;
- di eventuali nominativi degli addetti alle squadre di emergenza;
- del numero di telefono per le comunicazioni di emergenza.

In caso di emergenza è necessario:

- mantenere la calma;
- interrompere ogni tipo di attività mettendo in sicurezza le attrezzature che si stanno utilizzando;
- segnalare l'evento in corso al personale mediante il numero delle emergenze;
- non intervenire se non coadiuvati dal personale del Datacenter;
- non prendere iniziative personali;
- segnalare l'eventuale presenza di persone in difficoltà;
- al segnale d'allarme antincendio evacuare i locali senza tornare indietro e raggiungere il punto di raccolta situato all'esterno.

In caso di infortunio è necessario:

- contattare il numero 112 e attendere il loro arrivo; Il numero 112 è valido per tutti i paesi Europei , la norma si applica a Italia, Islanda e Lettonia.