

Regolamentazione del Servizio di Housing

Hosting Solutions (Genesys Informatica srl)

Aggiornata al 22 luglio 2024

Introduzione

Ambito di Applicazione: La presente regolamentazione definisce i termini e le condizioni per la fruizione del Servizio di Housing (di seguito, Servizio di Housing) in uno dei data center di Genesys Informatica srl (di seguito, Fornitore o Genesys); il servizio è fornito al Cliente (di seguito, Cliente) a cui si applica la regolamentazione.

Questa regolamentazione è parte integrante del contratto di acquisto del servizio e può essere modificata nel tempo da Genesys; il Cliente è quindi tenuto a consultarla periodicamente.

1. Termini e Definizioni

apparecchiatura/apparato: sistema hardware e software (a titolo esemplificativo ma non esaustivo, server, storage, router, switch, bilanciatori, firewall, ambienti di virtualizzazione). Le apparecchiature sono di proprietà del Cliente o noleggiate dal Cliente.

data center: spazio fisico strutturato e gestito da Genesys atto ad ospitare gli apparati.

rack: struttura progettata per ospitare uno o più apparati

isola informatica: insieme di 20 rack con accesso dedicato

offerta tecnico/economica: prospetto descrittivo del Servizio Housing, comprensivo dell'elenco dettagliato del servizio o dei servizi offerti oltre che dei corrispettivi della fornitura.

pannello di controllo: piattaforma software di Genesys per la gestione degli accessi, delle comunicazioni e l'amministrazione dei servizi, disponibile all'indirizzo <https://pdc.hostingsolutions.it> ed accessibile tramite credenziali di autenticazione.

servizio di housing: servizio tramite il quale Genesys mette a disposizione spazi fisici nel proprio/nei propri Data Center al fine di alloggiare Apparecchiature/Apparati di proprietà del Cliente o noleggiate dal Cliente.

onboarding: processo di inserimento degli apparati nei rack del Data Center comprensivo di connettività elettrica e di rete, che precede l'attivazione del servizio.

2. Oggetto del Servizio

Il Fornitore concede in locazione al Cliente uno spazio all'interno del proprio data center per l'installazione e la gestione dei propri sistemi informatici.

Il Servizio comprende, in generale:

- Spazio rack (caratteristiche descritte al paragrafo 3.1.1)
- Alimentazione elettrica
- Connessione di rete
- Climatizzazione
- Sistemi di sicurezza fisica e di controllo degli accessi
- Supporto tecnico, nelle modalità riportate nel Contratto

Il Fornitore non effettua alcuna manutenzione o assistenza sugli apparati del Cliente, a meno di servizio specifico indicato nell'Offerta Tecnico/Economica.

3. Accettazione del Servizio

Descrive l'insieme di passaggi e verifiche necessari per iniziare a utilizzare il Servizio di Housing nel data center di Genesys.

3.1 Requisiti di Adesione

I successivi paragrafi descrivono i criteri che il Cliente deve soddisfare per utilizzare il Servizio di Housing

3.1.1 Requisiti Tecnici

Specifiche dell'Hardware: Gli apparecchi che il Cliente desidera installare devono soddisfare le seguenti specifiche tecniche:

- **compatibilità con le dimensioni del rack:** profondità 75 cm, larghezza 19 pollici
- **compatibilità con la fornitura elettrica:** doppio alimentatore, ciascuno da 220V (2 x 220V); assorbimento max 5 kW
- **compatibilità col networking:** connettività pubblica ridondata

Eventuali difformità dovranno essere oggetto di approvazione specifica da parte di Genesys

3.1.2 Requisiti di Sicurezza

Verifica dell'Identità:

È richiesta la verifica dell'identità, tramite documentazione valida, per tutti gli incaricati autorizzati dal Cliente ad accedere alle proprie apparecchiature ospitate presso il Data Center di Genesys.

Certificazioni di Sicurezza:

Il Cliente dovrà utilizzare apparati ed accessori omologati secondo gli standard di sicurezza europei, in perfetto stato di funzionamento.

3.1.3 Requisiti Operativi

Firma del Contratto: Qualunque attività relativa all'onboarding è vincolata alla sottoscrizione del Contratto da parte del Cliente

Piano di Implementazione: Il Cliente deve presentare un elenco dettagliato degli apparati da installare comprensivo dei collegamenti (elettrici, di rete, etc), inclusa una lista del personale tecnico autorizzato ad operare sugli apparati.

Procedura di Accesso: L'accesso alle aree riservate del Data Center è preceduto dai seguenti passi:

- prenotazione anticipata degli incaricati, che devono risultare inclusi nella lista del personale tecnico autorizzato dal Cliente (Piano di Implementazione);
- dichiarazione di data ed ora in cui avverrà l'accesso;
- dichiarazione indicativa del periodo di tempo necessario all'intervento.

Al momento dell'accesso, Genesys ne effettuerà la registrazione nello specifico registro, verificando che gli incaricati siano autorizzati dal Cliente (come nel piano di implementazione) e verificando anche la corrispondenza degli apparati rispetto al piano di implementazione.

3.1.4 Requisiti di Manutenzione e Supporto

Manutenzione degli apparati: Il Cliente deve effettuare regolare manutenzione agli apparati per assicurare che siano mantenuti in buone condizioni operative.

Supporto Tecnico interno: il Cliente deve disporre di personale tecnico qualificato che possa interagire con il team tecnico di Genesys per la risoluzione di eventuali problemi.

Controllo remoto apparati: Il Cliente deve disporre di sistemi di controllo remoto dei suoi apparati in modo tale da poterne verificare lo stato senza la necessità di accesso fisico al Data Center.

3.2 Processo di Onboarding

I successivi paragrafi descrivono i passaggi necessari affinché il Cliente possa iniziare a utilizzare i Servizi di Housing nel data center di Genesys.

3.2.1 Registrazione Iniziale

Registrazione del Cliente: Il Cliente deve risultare censito nell'anagrafica di Genesys tramite procedura di registrazione da effettuarsi compilando il modulo apposito dal Pannello di Controllo web. La registrazione può essere effettuata anche contestualmente all'ordine del servizio che avviene sulla stessa piattaforma web.

Una volta effettuata la registrazione, il Cliente riceverà via email le credenziali di accesso alla parte privata (account) del Pannello di Controllo, tramite la quale è possibile accedere all'amministrazione dei servizi acquistati ed al Ticket System.

Verifica dei Documenti: Il Cliente deve fornire tramite PEC i documenti di identificazione e tutte le informazioni necessarie per la verifica dell'identità (ad es. se azienda, visura camerale e documento legale rappresentante).

L'indirizzo PEC utilizzato (sia nella verifica che in generale in tutte le comunicazioni in cui sia richiesto questo mezzo) deve essere intestato al Cliente o all'azienda di cui è titolare e deve risultare verificabile nella banca dati INIPEC (Ministero dello Sviluppo Economico).

3.2.2 Valutazione dei Requisiti

Analisi delle Esigenze: Il team tecnico di Genesys valuterà le esigenze descritte dal Cliente nel Piano di Implementazione (paragrafo 3.1.3) per garantire che siano soddisfatte tutte le specifiche tecniche e operative.

Sopralluogo e supporto Tecnico: Se necessario e su specifica richiesta, un tecnico incaricato dal Cliente può effettuare un sopralluogo presso il Data Center e consultare il team tecnico di Genesys, al fine di verificare aspetti tecnici dell'implementazione e pianificare l'installazione.

3.2.3 Pianificazione dell'Installazione

Allocazione delle Risorse: Il team tecnico di Genesys assegnerà lo spazio rack, le risorse di rete ed eventuali altre infrastrutture necessarie alla fruizione del servizio.

Piano di Installazione: Il team tecnico di Genesys, una volta allocate le risorse, fornirà al Cliente le tempistiche per l'installazione degli apparati nel Data Center e per l'attivazione del servizio.

3.2.4 Configurazione e Installazione

Accesso al Data Center: Il Cliente e il personale da esso autorizzato devono attenersi alle istruzioni di accesso al Data Center, come indicato al paragrafo 3.1.3 "Procedura di accesso".

Installazione dell'Hardware: Il personale tecnico del Cliente (oppure il team tecnico di Genesys, qualora fosse richiesto dal Cliente) procede all'installazione fisica dell'hardware nei rack assegnati, previa richiesta di accesso come descritto al paragrafo 3.1.3 "Procedura di accesso".

Configurazione della Rete: Il team tecnico di Genesys configura la connettività pubblica e si assicura che tutte le connessioni siano funzionanti.

3.2.5 Test e Verifica

Convalida del Cliente: Il Cliente esegue le verifiche necessarie a completare l'installazione dei propri apparati ed approva formalmente l'installazione.

3.2.6-Supporto Tecnico

Supporto Tecnico: Il Cliente può contattare il supporto tecnico di Genesys chiamando l'assistenza telefonica (negli orari in cui è attiva) oppure collegandosi al Ticket System (tramite il Pannello di Controllo) per la segnalazione di eventuali problemi o richieste.

3.2.7 Avvio del Servizio

Attivazione: Il servizio si intende attivato al termine dell'installazione degli apparati e della convalida del Cliente.

4. Responsabilità del Cliente

Descrive gli obblighi che il Cliente deve rispettare mentre utilizza il Servizio di Housing

4.1 Conformità alle Normative

Regolamenti del Data Center: Il Cliente deve rispettare tutte le politiche e le procedure del data center, inclusi i regolamenti di sicurezza e accesso.

Leggi e Regolamenti: Il Cliente è responsabile della conformità a tutte le leggi e i regolamenti applicabili alla sua condotta o a quella dei suoi incaricati, inclusi gli obblighi relativi alla protezione dei dati e alla privacy.

4.2 Manutenzione delle attrezzature

Installazione e Manutenzione: Il Cliente è responsabile dell'installazione e della manutenzione delle proprie attrezzature, le quali devono essere conformi agli standard tecnici e di sicurezza del data center.

Aggiornamenti e Riparazioni: Il Cliente deve eseguire aggiornamenti e riparazioni delle proprie attrezzature in modo tempestivo per garantirne il corretto funzionamento. Genesys può effettuare interventi sugli apparati quando richiesto dal Cliente, solo se tale richiesta è stata espressamente accettata da Genesys

4.3 Sicurezza e protezione

Accesso Fisico: Il Cliente deve attenersi esclusivamente alle procedure di accesso fisico al Data Center indicate da Genesys (paragrafo 3.1.3), garantendo ed assicurandosi che solo il personale autorizzato entri nelle aree riservate.

Il Cliente, e con esso tutte le persone da esso autorizzate, è consapevole del fatto che gli ambienti del Data Center sono soggetti a riprese video dei sistemi automatici di controllo e sicurezza

Sicurezza delle Informazioni: Il Cliente è responsabile della protezione delle proprie informazioni e dei dati archiviati nelle proprie attrezzature ospitate nel Data Center

4.4 Networking

La connettività fornita da Genesys può essere soggetta ad ispezione al fine di verificarne il corretto utilizzo. Il Cliente si impegna ad utilizzarla in conformità alle leggi vigenti.

In caso venga rilevato un utilizzo malevolo o illegale del networking, è facoltà di Genesys filtrare il traffico relativo a tale utilizzo improprio o illegale della connettività fornita.

4.5 Riservatezza ambientale

Divieto di utilizzo di sistemi multimediali

E' espressamente vietato l'utilizzo di qualsiasi sistema multimediale (audio, video, foto e simili) all'interno del Data Center ed in generale nessuno strumento che possa alterare la riservatezza dell'ambiente ospitante, a tutela di Genesys e dei Clienti del Servizio di Housing già in essere.

Qualora il Cliente, al solo fine documentativo dell'installazione, avesse necessità di utilizzare un sistema multimediale all'interno del Data Center, è obbligato a chiedere autorizzazione a Genesys fornendo spiegazione dettagliata dell'attività; Genesys, valutata la richiesta, si riserverà la facoltà di concedere o meno l'autorizzazione a suo insindacabile giudizio.

5. Norme di Sicurezza

Procedure di Emergenza: Prima di effettuare l'accesso ai locali del Data Center, il Cliente è tenuto a prendere visione della procedura di emergenza/antincendio disponibile presso la sede di Genesys.

6. Modifiche alla regolamentazione

La regolamentazione del servizio è soggetta a modifiche e aggiornamenti nel tempo, pertanto il Cliente è tenuto a consultarla periodicamente.

7. Allegati e Documenti di Riferimento

Moduli e template per la stesura dell'elenco degli apparati da installare e la lista del personale tecnico autorizzato (Piano di Implementazione) saranno inviati da Genesys al Cliente al momento della sottoscrizione del servizio.