

Colocation



| CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO |

Il servizio Colocation di Aruba consente di ospitare server e hardware in strutture certificate **Rating 4 ANSI/TIA 942-A**. Il servizio è a sua volta certificato **ISO 9001:2015** per la qualità e **ISO 27001:2013** per la sicurezza.

Secondo la normativa ANSI/TIA i data center sono divisi in 3 zone in cui il cliente può prenotare gli spazi:

- | **Entrance Room** per l'ingresso dall'esterno di fibre di operatori e carrier;
- | **Main Distribution Area (MDA)** per distribuire la componente networking interconnettendo sale dati differenti o prelevando connettività dalla Entrance Room;
- | **Data Room** per ospitare armadi rack e interconnessa a Entrance Room e MDA grazie a canalizzazioni dedicate.

Gli apparati IT di proprietà del cliente sono ospitati in armadi rack con doppia linea di alimentazione e climatizzazione forzata interna. Il sistema di climatizzazione consente la massima efficienza ed esclude ogni perturbazione della temperatura ambientale circostante, che può essere mantenuta a un livello di comfort ottimale per clienti e operatori.

Oltre singoli armadi rack e porzioni di essi, per i clienti più esigenti Aruba fornisce anche servizi di capienza maggiore.

- | **Private Data Center Suite**: una sala dati dedicata al singolo cliente garantisce un ulteriore livello di sicurezza;
- | **Private Cage**: recinzioni fisiche dotate di serratura meccanica o elettronica permettono al cliente di ospitare anche armadi di calcolo o apparati con dimensioni fuori standard con il massimo controllo e segregazione.

Grazie all'avanzato sistema **Building Management System**, tutti gli impianti e le infrastrutture vengono costantemente monitorati per tenere sotto controllo i livelli di servizi e prevenire ogni problema. Infine la **turnazione 24h/24h** garantisce un presidio tecnico costante in grado di garantire al cliente il più rapido tempo di presa in carico e risoluzione.

Il servizio di **magazzino** è incluso e permette di ricevere/spedire merci, oltre che di mantenerle in spazi protetti fino a 3 giorni a titolo gratuito. A integrazione del servizio, il cliente può riservare spazi di varie dimensioni a uso magazzino per lo stoccaggio a tempo indeterminato di materiale (ad esempio parti di ricambio, server, dischi, etc). Con preavviso di 48 ore, il cliente può inoltre prenotare l'accesso fisico al data center per raggiungere i propri apparati, laboratori dedicati permettono al cliente di lavorare in piena autonomia e sono dotati di attrezzatura di supporto.

Associati al servizio di Colocation sono presenti inoltre i servizi di:

- | **Remote Hands** permette di istruire personale tecnico qualificato per compiere attività fisiche come ad esempio montaggio di hardware, collegamento fisico di cavi e periferiche, sostituzione di parti guaste, etc.;
- | **Smart Hands** mette a disposizione del cliente personale esperto in ambito IT in grado di andare oltre il supporto fisico e operare anche in ambito di configurazione di apparati, tuning e troubleshooting a livello sistemistico (ad esempio networking, sistemi operativi, database, sicurezza, etc.).

I servizi di Remote e Smart Hands possono essere utilizzati sia in consuntivazione che sotto forma di più convenienti pacchetti di credito prepagati liberamente fruibili nelle differenti fasce orarie che coprono le 24 ore.

| Assistenza e SLA |

Aruba mette a disposizione dei propri clienti due differenti canali di assistenza: assistenza telefonica e assistenza via Ticketing System.

| ASSISTENZA TECNICA | | ASSISTENZA AMMINISTRATIVA | |
|--------------------|--|---------------------------|--|
| ORARIO | Tempo medio presa in carico segnalazione | ORARIO | Tempo medio presa in carico segnalazione |
| 365 giorni 24h | 15 minuti | Lun-Ven 8.30-18.00 | 15 minuti |

Colocation



| Caratteristiche generali del servizio | Specifiche tecniche |
|---|--|
| Service Level Agreement - Uptime | 100% su base annuale relativo alla disponibilità di energia elettrica e condizionamento. In particolare si riconoscono queste casistiche di inottemperanza a tale condizione: <ol style="list-style-type: none"> l'energia elettrica non è disponibile su almeno una delle due linee elettriche di data center (A e B) afferenti all'armadio rack del cliente la temperatura dell'aria di mandata del sistema di condizionamento, misurata come media di temperatura tra le sonde installate nel sotto-pavimento dell'isola data center sede del servizio del cliente, risulta compresa tra i 25°C e i 29,9°C la temperatura dell'aria di mandata del sistema di condizionamento, misurata come media di temperatura tra le sonde installate nel sotto-pavimento dell'isola data center sede del servizio del cliente, risulta superiore o uguale ai 30°C |
| Service Level Agreement - Penali | <ul style="list-style-type: none"> 5% del canone mensile del servizio di colocation per ogni frazione completa di 15 minuti di mancata erogazione di energia elettrica (come definita dal caso 1 della sezione "Service Level Agreement – Uptime"), fino a un massimo di 300 minuti al mese 2,5% del canone mensile del servizio di colocation per ogni frazione completa di 15 minuti di mancata erogazione del sistema di condizionamento (come definito dal caso 2 della sezione "Service Level Agreement – Uptime") fino a un massimo di 300 minuti al mese 5% del canone mensile del servizio di colocation per ogni frazione completa di 15 minuti di mancata erogazione del sistema di condizionamento (come definito dal caso 3 della sezione "Service Level Agreement – Uptime") fino a un massimo di 300 minuti al mese <p>La massima penale mensile applicata rimane pari al 100% del canone mensile del servizio di colocation sottoscritto dal cliente</p> |
| Assistenza | Inclusa attraverso il canale ticketing e telefonico |
| Periodo di fatturazione | Mensile |
| Durata minima contratto | 1 Mese |
| Data center su cui è attivabile il servizio | IT1, IT2, IT3, CZ1 (https://www.datacenter.it/home.aspx) |
| Certificazioni disponibili sul servizio | ISO 9001:2015, ISO 27001:2013 (https://www.datacenter.it/certificazioni-aruba.aspx) |
| Caratteristiche offerta | Specifiche tecniche |
| Rack per Entrance e MDA | <ul style="list-style-type: none"> MDA: ¼ rack (10 U) o multipli, 60 cm larghezza x 120 cm profondità (usabili 78 cm) MDA: ½ rack (10 U) o multipli, 80 cm larghezza x 120 cm profondità (usabili 78 cm) Entrance: 1 rack (40 U), 60 cm larghezza x 60 cm profondità |
| Rack per Dataroom | <ul style="list-style-type: none"> Rack LD (Low Density), 60 cm (19") larghezza x 120 cm profondità (usabili 78 cm): <ul style="list-style-type: none"> ¼ di rack (9 U): Capacità fino a 0,5 kW ½ di rack (20 U): Capacità fino a 1 kW 1 rack (46 U): Capacità fino a 1,5 kW Rack SD (Standard Density), 60 cm (19") larghezza x 120 cm profondità (usabili 78 cm): <ul style="list-style-type: none"> ¼ di rack (9 U): Capacità fino a 1,5 kW ½ di rack (20 U): Capacità fino a 3 kW 1 rack (46 U): Capacità fino a 6 kW Rack HD (High Density), 60 cm (19") larghezza x 120 cm profondità (usabili 78 cm): <ul style="list-style-type: none"> 1 rack (46 U): Capacità fino a 13 kW Custom: a progetto, dimensioni e densità differenti. |
| Private Cage | A progetto, fino all'intera dimensione di sala (600 m ² con capacità fino a 1,5 MW) |
| Spazi Magazzino | <ul style="list-style-type: none"> Armadietto metallico 32 cm x 48 cm x 38 cm con serratura dedicata al cliente Porzione di magazzino opzionalmente protetto da Private Cage Magazzino dedicato protetto da serratura personalizzata e dedicata al cliente |
| Fasce orarie Remote e Smart Hands | Fascia A: Lunedì-Venerdì (non festivi), dalle 6.00 alle 22.00 Fascia B: Sabato-Domenica, festivi, dalle 22.00 alle 6.00 |
| Caratteristiche assistenza tecnica | Specifiche tecniche |
| Ticket inclusi | Illimitati |
| Telefonate incluse | Illimitate |
| Orario servizio di assistenza tecnica | 24h/24h 365 giorni l'anno con tempo medio di presa in carico di 15 minuti |
| Orario servizio di assistenza amministrativa | Dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì |