

Protocollo tecnico per servizio di Housing

4 giugno 2003

Indice

1	Introduzione	2
1.1	Premessa	2
1.1.1	Definizioni	2
1.1.2	Il servizio di Housing	2
1.1.3	Moduli	3
2	Installazione e configurazione sistema operativo del cliente	4
2.1	Premessa	4
2.2	Estensione del servizio	4
3	Fornitura del Server completo di sistema operativo	5
3.1	Premessa	5
3.2	Condizioni di fornitura del sistema operativo	5
3.3	Estensione del servizio	5
4	Soluzione di Hosting dedicato con 10 ore di assistenza	6
4.1	Premessa	6
4.2	Specifiche del protocollo	6
4.2.1	Installazione e configurazione	6
4.2.2	Aggiornamenti software del server	6
4.2.3	Richiesta di intervento	6
4.2.4	Tipologie di intervento	7
4.2.5	Calcolo dei tempi di intervento	7
4.2.6	Estensione dell'assistenza	7
4.3	Estensione del servizio	7
5	Manutenzione S.O. Windows 2000	8
5.1	Premessa	8
5.2	Caratteristiche del servizio	8
5.2.1	Responsabilità del provider	8
5.2.2	Responsabilità del cliente	9
5.3	Estensione del servizio	9

Capitolo 1

Introduzione

1.1 Premessa

1.1.1 Definizioni

Housing

Con il termine Housing generalmente si definisce l'alloggio di macchine server che devono essere rese disponibili alla rete di trasmissione dati a partire da un luogo fisico strutturato per tale scopo.

Le macchine potranno essere fornite dal provider o essere di proprietà del cliente; quest'ultimo corrisponderà al provider un canone annuo in virtù di garanzie di continuità, affidabilità, efficienza del servizio di connessione acquisito.

Solitamente il fornitore di servizi, ISP, si deve preoccupare del perfetto mantenimento della macchina che gli è stata affidata, garantire quindi le condizioni di funzionamento in rete, vale a dire deve tutelare la configurazione di connessione del server. Dato che non può essere previsto alcun tipo di intervento sulla configurazione interna della macchina ospitata, il Provider impone al cliente di proteggere tutte le apparecchiature consegnate con password di accesso; di conseguenza il proprietario dei parametri di autenticazione risulterà l'unico gestore del server.

Hosting

Con il termine Hosting invece si intende il servizio di ospitalità di una applicazione che dovrà essere resa disponibile alla rete. Tale Servizio solitamente viene fornito dedicando al cliente una parte di Server, web e/o Db, condiviso tra diversi utenti.

Le condizioni di fornitura sono decisamente rigide dovendo prevedere l'utilizzo della stessa macchina da parte di diversi clienti.

1.1.2 Il servizio di Housing

Il servizio di Housing di MC-link S.p.A. prevede una fornitura di hardware e di banda minima garantita prescritta dalla formula stabilita nel contratto di fornitura. Partendo da questa "formula base" il cliente potrà personalizzare il proprio servizio acquistando uno o più servizi che MC-link S.p.A. mette a sua disposizione. Questi servizi sono divisi in moduli e sono stati concepiti per dare al cliente la maggiore flessibilità possibile. Sarà infatti possibile scegliere uno o più moduli nella combinazione che il cliente riterrà più opportuna. I moduli saranno trattati nel dettaglio nelle sezioni seguenti.

Il servizio di Housing nella sua formula base è composto dei seguenti servizi

- Fornitura Server da 1U rack le cui caratteristiche saranno definite sul contratto
- Assistenza sulle componenti Hardware del server fornito da MC-link S.p.A.
- Alloggiamento del server nel datacenter di MC-link S.p.A. ¹

¹Il datacenter di MC-link S.p.A. è dotato di: Locali condizionati, gruppi di continuità, gruppo elettrogeno, impianto antincendio, sorveglianza, accesso controllato.

- Connessione del Server su una dorsale di collegamento minima di 2 Mbit/s condivisa tra diversi utenti di MC-link SpA. Il contratto prevede un minimo di banda garantita e un monte ore mese (non cumulabili) in cui é possibile utilizzare fino al massimo della banda configurata sulla macchina.

Un'apposita procedura è stata realizzata per garantire un continuo controllo sulle condizioni di connessione per ciascuna macchina ospitata. La stessa procedura viene utilizzata per la creazione di un grafico del consumo di banda. É previsto un rilevamento ogni 5 minuti nell'arco delle 24 ore. I rilevamenti giornalieri sono 288. I rilevamenti mensili sono 8640.

I grafici prodotti potranno essere resi consultabili dai clienti..

1.1.3 Moduli

Il servizio di Housing di MC-link S.p.A. è concepito per avere una forma modulare. Ogni modulo corrisponde ad una personalizzazione del servizio. Scegliendo una combinazione di tali moduli, il cliente potrà realizzare la formula di servizio che riterrà più vicina alle proprie esigenze. Di seguito sono riportati i moduli opzionali da aggiungere al servizio base

- Installazione e configurazione sistema operativo fornito dal cliente (solo per S.O. Windows 2000)
- Fornitura del Server completo di sistema operativo configurato ²
- Soluzione di Hosting dedicato con 10 ore di assistenza (solo per S.O. Windows 2000)
- Manutenzione S.O. Windows 2000

Altri servizi abbinabili all'Housing (es. BackUp centralizzato dei dati) sono da considerare come supplementi al servizio di Housing e non verranno trattati in questo documento.

²Sono supportati i seguenti sistemi operativi: Windows 2000, Unix FreeBSD.

Capitolo 2

Installazione e configurazione sistema operativo del cliente

2.1 Premessa

Questo modulo prevede la configurazione del sistema operativo da parte del personale tecnico di MC-link S.p.A. . Tale intervento sarà limitato alla fase di startup del servizio. Al termine della configurazione il cliente dovrà provvedere alla gestione del Software installato sul Server. Il personale tecnico di MC-link S.p.A. non si assumerà nessuna responsabilità sull'utilizzo che verrà fatto del Software. La fase di startup prevede:

- Installazione e configurazione dei servizi Web (IIS).
- Installazione e configurazione dei Terminal Services per l'amministrazione remota del Server.

L'intervento tecnico di MC-link S.p.A. si riterrà concluso nel momento in cui il cliente sarà in grado di amministrare il server in modo autonomo.

N.B. Il cliente è tenuto a modificare la password di Amministrazione del Server.

2.2 Estensione del servizio

È possibile abbinare a questo modulo i seguenti moduli:

- Soluzione di Hosting dedicato con 10 ore di assistenza
- Manutenzione S.O. Windows 2000

Capitolo 3

Fornitura del Server completo di sistema operativo

3.1 Premessa

Questo modulo prevede la configurazione e la fornitura del sistema operativo da parte del personale tecnico di MC-link S.p.A. . Tale intervento sarà limitato alla fase di startup del servizio. Al termine della configurazione il cliente dovrà provvedere alla gestione del Software installato sul Server. Il personale tecnico di MC-link S.p.A. non sarà in nessun caso responsabile dell'utilizzo che verrà fatto del Software. La fase di startup prevede:

- Installazione e configurazione dei servizi Web (IIS).
- Installazione e configurazione dei Terminal Services per l'amministrazione remota del Server.

L'intervento tecnico di MC-link S.p.A. si riterrà concluso nel momento in cui il cliente sarà in grado di amministrare il server in modo autonomo.

N.B. Il cliente è tenuto a modificare la password di Amministrazione del Server.

3.2 Condizioni di fornitura del sistema operativo

La fornitura del software è vincolata a quella del servizio di Housing e ne segue i tempi e modalità di erogazione. All'eventuale cessazione del servizio avrà termine anche il periodo di fornitura del software. La fornitura del S.O. non comporta la rivendita o l'affitto di licenze software da parte di MC-link S.p.A. .

3.3 Estensione del servizio

È possibile abbinare a questo modulo i seguenti moduli:

- Soluzione di Hosting dedicato con 10 ore di assistenza
- Manutenzione S.O. Windows 2000

Capitolo 4

Soluzione di Hosting dedicato con 10 ore di assistenza

4.1 Premessa

Il servizio di Housing con supplemento di configurazione e assistenza è da ritenersi a tutti gli effetti un servizio di Hosting dedicato. Dal punto di vista dell'utente la gestione del suo spazio web avviene come nel caso di un normale servizio di hosting: l'utente disporrà quindi di username e password per gestire il suo spazio web. L'accesso al sito potrà essere effettuato via ftp o attraverso front page.

NOTA sul server non potranno essere installati software di gestione remota; l'account fornito all'utente è unicamente a scopo di gestione del sito web e non può essere utilizzato per eseguire la gestione dell'intero server. **Nel momento in cui l'utente richiederà di gestire il server in modo autonomo MC-link non sarà più tenuta a fornire assistenza sul server tranne quella prevista da un normale contratto di Housing.**

In quest'ultimo caso l'utente potrà decidere se modificare il proprio contratto in uno di fornitura del sistema operativo (pagando la differenza tra i due servizi) oppure se provvedere all'acquisto delle licenze del sistema operativo.

In entrambi i casi la prima rata non verrà rimborsata

4.2 Specifiche del protocollo

4.2.1 Installazione e configurazione

Sarà cura di MC-link S.p.A. fornire e installare il sistema operativo. I sistemi operativi supportati sono

- Windows 2000 sp (aggiornato)
- Unix FreeBSD

Oltre al sistema operativo verrà installato e configurato il server web e il server ftp relativo alla piattaforma scelta (es. IIS5 per Windows 2000) così da ottenere il funzionamento del primo sito web che potrà essere amministrato tramite l'account che MC-link S.p.A. provvederà a creare.

4.2.2 Aggiornamenti software del server

Il personale tecnico di MC-link S.p.A. provvederà a mantenere costantemente aggiornato il sistema operativo e i servizi web installando eventuali patch o Service Pack.

4.2.3 Richiesta di intervento

Gli interventi rientranti nelle 10 ore dovranno essere concordati con i tecnici di MC-link S.p.A. contattando il servizio di HelpDesk e specificando il motivo della telefonata.

4.2.4 Tipologie di intervento

Saranno ritenute valide le seguenti tipologie di intervento

- Modifiche della configurazione del Server Web
- Interventi sul file system del Server (protezione di Directory etc.)
- Installazione di componenti o software di terze parti finalizzate al funzionamento del Servizio Web (eventuali licenze sono a carico dell'utente) ¹
- Installazione di certificato SSL fornito dall'utente
- Configurazione di collegamento a fonte di dati

Non saranno prese in considerazione le seguenti richieste di intervento

- Installazione di software non finalizzato al funzionamento del Servizio Web
- Interventi sulle pagine, script e programmi dell'utente

Il personale tecnico di MC-link S.p.A. si riserva la possibilità di non eseguire l'installazione di software non esplicitamente certificato per la piattaforma adottata dall'utente.

4.2.5 Calcolo dei tempi di intervento

Il calcolo dei tempi di intervento verrà eseguito considerando come unità l'intervallo di 15 minuti e sarà inclusivo unicamente dei tempi di comunicazione telefonici con i nostri tecnici e dei tempi di intervento sul server. Il nostro personale tecnico provvederà ad inviare un resoconto dettagliato dei tempi e delle operazioni eseguite sul server. MC-link S.p.A. garantisce la continuità del servizio di assistenza: l'intervento potrà eccedere dal monte ore garantito per un massimo di un ora nel caso esso sia stato iniziato prima della scadenza del servizio.

4.2.6 Estensione dell'assistenza

Sarà possibile prolungare la durata delle ore di assistenza contattando il proprio referente commerciale. È inoltre possibile richiedere degli interventi di consulenza sul server: in tal caso verrà applicata la tariffa che riguarda i servizi di consulenza.

4.3 Estensione del servizio

È possibile abbinare a questo modulo i seguenti moduli:

- Installazione e configurazione sistema operativo del cliente (solo per S.O. Windows 2000)
- Fornitura del Server completo di sistema operativo configurato ²

¹MC-link S.p.A. non si ritiene responsabile di eventuali problematiche conseguenti a malfunzionamenti dei suddetti software

²Sono supportati i seguenti sistemi operativi: Windows 2000, Unix FreeBSD.

Capitolo 5

Manutenzione S.O. Windows 2000

5.1 Premessa

Un Server connesso alla rete internet è soggetto alla possibilità di attacchi esterni. Tali attacchi spesso possono causare il mancato funzionamento dei servizi e delle volte sono la causa della perdita di dati importanti. È cura dell'amministratore di sistema fare in modo che la configurazione del server non presenti dei possibili punti di ingresso ad eventuali intrusi. Può accadere che anche la configurazione più sicura del proprio server non riesca a garantire la sicurezza del server stesso. Questo accade perché possono esistere delle falle interne al sistema operativo attraverso le quali è possibile accedere e danneggiare i servizi residenti sul Server. Quando questi problemi vengono individuati il produttore del S.O. cerca di porvi rimedio con delle Patch (che in italiano si traduce in toppa). È compito dell'amministratore del server tenere sempre aggiornato il S.O. in modo da ridurre al massimo questo tipo di intrusioni. È utile fare notare che le Patch di solito sono successive all'individuazione delle falle. Questo vuol dire che anche il S.O. con le ultimissime Patch non mette in salvo da possibili attacchi esterni. Possiamo però affermare che un'attenta **configurazione del Server** e un **S.O. costantemente aggiornato** riescono a garantire un ragionevole livello di sicurezza.

Il servizio di manutenzione è stato pensato per alleviare il cliente da quelle attività di routine che di solito si accompagnano alla gestione sistemistica di un Server. Tutte le attività di gestione del Server spettano all'amministratore incaricato dal cliente. Il personale tecnico di MC-link S.p.A. affiancherà l'amministratore del server per ciò che riguarda l'aggiornamento del S.O.

5.2 Caratteristiche del servizio

Il personale tecnico di MC-link S.p.A. in accordo con il cliente, provvederà a tenere aggiornato il S.O. con le Patch di sicurezza, i Service Pack e altri Fix messi a disposizione dal produttore del S.O. Ad ogni Installazione il cliente verrà avvisato con un report indicante lo stato di aggiornamento del Server.

5.2.1 Responsabilità del provider

È compito del provider provvedere all'installazione degli aggiornamenti nel momento in cui saranno resi disponibili. Il personale tecnico di MC-link S.p.A. non è tenuto a conoscere lo stato del S.O. su cui si trova ad intervenire. **MC-link S.p.A. non risponde di eventuali instabilità e malfunzionamenti del Server.** Il personale tecnico di MC-link S.p.A. non è tenuto ad eseguire altri tipi di interventi al di fuori di quelli espressamente trattati in questa sezione.

Modalità di intervento

Il cliente potrà stabilire con il personale tecnico di MC-link S.p.A. i tempi e i modi con cui verranno effettuati gli aggiornamenti. I fattori che influiscono sulla modalità degli aggiornamenti sono principalmente i seguenti:

- Disponibilità del Server
- Eventuale incompatibilità del software installato con la versione aggiornata del S.O.

L'installazione di un aggiornamento prevede l'assegnazione allo staff tecnico di MC-link di un account con i privilegi di amministratore diverso da quello utilizzato normalmente per l'amministrazione del sistema da parte del cliente. Tale account deve avere validità temporanea unicamente per le operazioni di aggiornamento demandate al personale di MC-link S.p.A. , dopodichè deve essere disabilitata dall'amministratore del sistema. La responsabilità di tale account resta sempre e comunque a carico del cliente. Gli interventi di aggiornamento dovranno essere effettuati in fascia oraria concordata con il cliente, il quale sarà avvisato della esistenza di un aggiornamento con relativa e-mail all'indirizzo precedentemente concordato. Nella mail verranno indicati gli aggiornamenti che si intende installare. Il personale di MC-link S.p.A. aspetterà la conferma da parte del cliente e solo a questo punto, previa autorizzazione del cliente, procederà all'installazione dell'aggiornamento.

5.2.2 Responsabilità del cliente

Si intendono a carico del cliente tutte le attività sistemistiche effettuate sul Server ed in particolare la manutenzione e la configurazione del software installato. Nel caso in cui il cliente fosse a conoscenza di eventuali rischi di incompatibilità del software installato sul Server, è tenuto ad informare il personale di MC-link S.p.A. .

5.3 Estensione del servizio

È possibile abbinare a questo modulo i seguenti moduli:

- Installazione e configurazione sistema operativo del cliente (solo per S.O. Windows 2000)
- Fornitura del Server completo di sistema operativo configurato