

Caratteristiche del prodotto “MANAGEMENT”

(Virtual Private Server)

Convenzioni usate nel documento

Nel documento vengono usate le seguenti convenzioni tipografiche:

Corsivo

Indica nuovi termini, URL, indirizzi mail, nomi di file ed estensioni.

Larghezza Costante

Indica listati di programma, nel testo per riferimenti a elementi di programma quali variabili, nomi di funzioni, tipi di dato, variabili d'ambiente, direttive, utilità, parole chiave e moduli

Larghezza costante grassetto

Indica comandi o testo che l'utente deve digitare letteralmente

Larghezza costante corsivo

Indica testo che dovrà essere rimpiazzato con valori forniti dall'utente o da valori determinati dal contesto

Caratteristiche del “MANAGEMENT”

Il prodotto “MANAGEMENT” viene proposto al cliente che intende occuparsi minimamente o superficialmente della parte tecnica della gestione del prodotto VPS.

In linea generale, include le seguenti attività:

1. Configurazione:

1. iniziale del software addizionale richiesto dal cliente rispetto alla dotazione standard del VPS

L'attività di configurazione non verrà eseguita secondo criteri di massimizzazione delle prestazioni o di minimizzazione delle risorse allocate, ma bensì secondo il criterio di funzionalità ottenuta nel minor tempo possibile

Ove possibile, la configurazione verrà eseguita secondo criteri di scalabilità, replicabilità ed ergonomia sia per quanto riguarda la configurazione stessa sia per l'impatto che la configurazione avrà sulle altre attività

2. aggiuntiva del software di cui sopra, qualora le attività eseguite sul sistema lo richiedano

2. Attività di manutenzione ordinaria:

1. Verifica dello stato di raggiungibilità giornaliera (se non diversamente specificato) di tutti i servizi ospitati e/o forniti dal VPS
2. Verifica dell'eventuale rilascio di versioni aggiornate del software installato sul VPS all'atto della verifica stessa, con cadenza mensile;

Ciò si applica, nello specifico, solo e solamente l'insieme di software mantenibili attraverso sistemi di manutenzione pacchetti (YUM/SMART).

Nell'eventualità il cliente installi o richieda l'installazione di software non pacchettizzato, non viene garantita la interoperabilità del software in oggetto con il resto del sistema per quanto riguarda sia il suo funzionamento iniziale sia il suo funzionamento a seguito delle attività di aggiornamento e manutenzione

3. Attività di manutenzione straordinaria:

Questa tipologia di attività include, salvo diversamente specificato, la notifica al cliente dell'inizio e della fine delle attività.

Le attività, inoltre, verranno eseguite solo e solamente a seguito di espressa ed opportuna richiesta del cliente

1. Interventi atti alla risoluzione di malfunzionamenti o incongruenze del funzionamento riconducibili alle attività la cui esecuzione sia compresa nel prodotto “MANAGEMENT” stesso
2. Implementazione di cambiamenti/variazioni nella configurazione dei parametri vitali

del VPS quali aumento della RAM allocata, numero di processori, numero di schede di rete, quote disco e simili

3. Riavvio del VPS a seguito di eventi di saturazione delle risorse o altre cause che ne determinino la indisponibilità
4. Ripristino del VPS a partire dall'ultimo backup eseguito, qualora il cliente abbia richiesto il servizio aggiuntivo di backup.

In base alla specifica di cui sopra, si distinguono due servizi:

Prodotto “FULL MANAGEMENT” :

Servizio di assistenza senza limiti di tempo ne costi aggiuntivi secondo gli orari di ufficio e pubblicati nel sito <http://www.eastitaly.com>

Prodotto “MANAGEMENT A ORE” :

Servizio di assistenza a tempo, con costi aggiuntivi di 50€/h (tarriffazione 15min). L'assistenza sarà reperibile secondo gli orari di ufficio e pubblicati nel sito <http://www.eastitaly.com>