

# ENTE PARCO NAZIONALE <sup>DSL</sup> 23 MAG. 2014 dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



La Maddalena, li 21-05-2014

## OGGETTO: Acquisto servizio housing cloud server Fornitore Seeweb

Con la presente si dichiara che, dando continuità a quanto già effettuato negli anni scorsi, l'Ufficio stampa ritiene congruo rinnovare, per l'anno 2014, l'offerta economica proposta dalla ditta Seeweb srl, dal momento che la ditta in oggetto è l'unico fornitore sul mercato elettronico della P.A. che propone il servizio di "cloud server"; il prodotto dovrà essere rinnovato con le caratteristiche tecniche minime di cui all'allegato, necessarie per il mantenimento dei domini web di proprietà dell'EnteParco.

L'ufficio pertanto, impossibilitato al momento ad effettuare l'acquisto sul mercato elettronico delle P.A., a causa della mancanza della firma digitale, e avendo verificato per le vie brevi - col personale della ditta Seeweb srl dedicato agli acquisti della pubblica amministrazione - che il prezzo proposto tramite procedura di affidamento diretto sarebbe lo stesso che il fornitore intenderebbe offrire mediante procedura elettronica sul Mercato elettronico della pubblica amministrazione (MEPA), ritiene opportuno impegnare la somma prevista dal contratto inviatoci dalla ditta prot. n. 4156/13 per il servizio di housing mediante cloud server.

Di seguito si forniscono alcune informazioni tecniche relative al prodotto "Cloud server" di Seeweb.

Il cloud hosting è un nuovo servizio di hosting che permette l'utilizzo di risorse hardware e software distribuite in remoto. Si tratta di un insieme di risorse che vengono messe a disposizione del cliente quando ne fa richiesta. E' un servizio simile a quello di un magazzino virtuale in cui vengono conservati alcuni elementi e recuperati solo quando si desidera utilizzarli. Immaginate un Hosting le cui caratteristiche e prestazioni varino per adattarsi alle esigenze del vostro sito ed al traffico sviluppato, in maniera continua: da frazioni di server fino a centinaia di server a servizio del vostro sito in hosting. Il Cloud Hosting rappresenta una nuova visione dell'hosting non più ancorata alla potenza e alla flessibilità dei server sottostanti, né a definizioni come spazio disco, numero di database, numero di caselle di posta, traffico mensile e molto altro. I punti di forza sono i seguenti (cfr. <http://www.seeweb.it/cloudserver/3>)

Architettura Enterprise sparsa basata su IBM BladeCenter, HP BladeServer con CPU Intel 6 core e Amd 6, 8 e 12 core, Storage SAN ad alte prestazioni (IBM XIV), nessun overbooking a nessun livello.

Ridondanza completa ad ogni livello attraverso un modello N+1

Variabilità di tutti i parametri (Spazio disco, Ram, numero Core, Banda IP, ecc) in tempo reale e con tariffazione ad utilizzo.

Possibilità di realizzare architetture complesse interconnesse con VLAN, anche tra datacenter diversi: Monitoraggio proattivo di tutti i principali parametri operativi e di funzionamento SLA garantito da penale con impegno di disponibilità al 99,90%



# ENTE PARCO NAZIONALE dell' ARCIPELAGO DI LA MADDALENA



Seeweb, unica in Italia, fornisce uno SLA (Service Layer Agreement) di default su tutti i servizi del 99,90% con penale predefinita pari al valore del contratto annuale. Tale SLA e' stabilito a livello contrattuale in maniera chiara, dal contratto generale di servizio:

4. Garanzia di risultato Il FORNITORE s'impegna ad erogare il servizio con le caratteristiche conformi a quelle indicate nelle schede descrittive del prodotto alla data della sottoscrizione del contratto; fatta salva la necessita' di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti. Garantisce altresì una continuita' di servizio non inferiore al 99,90% su 365gg, in difetto riconosce un indennizzo pari al canone annuale del contratto sottoscritto, in caso di contestazioni nel merito si riconosce applicabile la procedura descritta all'art.11

Dove lo SLA di default non e' sufficiente sono disponibili layer specifici che mettono al sicuro i risultati come nessun altro: fino al 99,95% di garanzia con penale, 365/7/24-4 e skill tecnici dedicati 365/7/24, nessuno puo' fare altrettanto.

Tutti i servizi sono sottoposti a sorveglianza 365/7/24 attraverso sistemi automatici in grado di rilevare minimi malfunzionamenti. Qualora venga rilevato uno stato d'allarme la situazione di anomalia viene segnalata ai tecnici in reperibilita' che provvederanno a profilare il guasto e ad avviarlo a soluzione attraverso procedure e metodi di escalation estremamente collaudati. Inoltre per Seeweb SLA non significa solo attenzione alla qualita' e alla disponibilita' dei servizi erogati ma anche attenzione all'assistenza tecnica e al customer care: a partire dai prodotti Virtual Server e' disponibile un chiaro piano di escalation in caso di guasto con la possibilita' di avere un contatto diretto con i responsabili delle operazioni.

I prodotti Seeweb che dispongono di un servizio di Backup, usufruiscono delle funzionalità offerte dal software IBM - Tivoli Storage Manager: In particolare, la procedura di backup prevede un primo processo di archiviazione su server esterno di tutti i dati fisici (file e cartelle) presenti sul proprio Cloud Hosting. In seguito alla prima esecuzione del backup verra' eseguito periodicamente, in base alla tipologia di prodotto acquistato, la copia incrementale dei dati. Questa copia, fin quando non eliminerete dal vostro disco il file/directory, rimarra' per sempre registrata sul sistema di backup. Il dato sara' definitivamente cancellato solamente dopo 60 giorni che lo avrete eliminato dal server. Se invece effettuate una modifica al file, alla successiva esecuzione del backup il Tivoli Storage Manager archiviera' la versione piu' vecchia del file come copia inattiva e la versione attuale come copia attiva. Per i prodotti Cloud Hosting il backup viene effettuato settimanalmente. Non e' possibile gestire direttamente il backup del proprio Cloud Hosting ma deve essere contattato il nostro staff. E' possibile quindi richiedere il recupero di un file e/o di una cartella dal - Ticket System.

