

Idea-Net Server Housing

1 Campo d'applicazione

L'oggetto della presente descrizione delle prestazioni è il servizio Server Housing di Idea-Net Sagl (chiamata in seguito Idea-Net). Questo servizio offre ai clienti l'infrastruttura per ospitare i propri server nel datacenter di Idea-Net.

2 Prestazioni di Idea-Net

2.1 Infrastruttura

2.1.1 Datacenter

Il datacenter di Idea-Net è costantemente climatizzato a 22° con un'umidità non superiore al 45%.

2.1.2 Rack

I rack 19" presenti nel datacenter hanno una larghezza di 800mm per una profondità di 1000mm. Tutti i rack sono alimentati tramite UPS.

2.1.3 Sicurezza

Il servizio non comprende nessun tipo di protezione informatica (firewall, antivirus,...). Se il cliente lo desidera, Idea-Net può fornire consulenza per individuare la soluzione ottimale.

2.2 Accesso al datacenter

Il cliente può accedere al datacenter unicamente su appuntamento durante le ore d'ufficio, dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì. Accessi fuori orario verranno fatturati.

2.3 Consulenza, manodopera e materiale

2.3.1 Attivazione

L'attivazione comprende i seguenti servizi:

- _ Installazione delle guide nel rack
- _ Assegnazione del o degli indirizzi IP
- _ Verifica impostazioni di rete prima della messa in servizio

Con l'attivazione Idea-Net mette a disposizione per ogni unità il seguente materiale:

- _ Dadi e viti di fissaggio
- _ 1 cavo di rete Cat.5
- _ 1 cavo alimentazione con presa tipo 113

2.3.2 Extra

Consulenza, manodopera e materiale extra forniti da Idea-Net non sono inclusi nel servizio e verranno fatturati.

2.4 Supporto

Idea-Net mette a disposizione la support line 0900 737 837 (CHF 2.- al minuto) per i guasti. La support line è aperta durante le ore d'ufficio, dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 13:00 alle 17:00, dal lunedì al venerdì.

I clienti hanno la possibilità di inoltrare i guasti anche tramite e-mail, all'indirizzo support@idea-net.ch.

2.5 Documentazione

Idea-Net fornisce al cliente tutti i dati necessari al funzionamento del servizio.

3 Prestazioni del cliente

3.1 Obblighi di collaborazione

Lavori di preparazione alla propria infrastruttura vanno effettuati dal cliente a proprie spese. In caso lo desiderasse, il cliente può incaricare Idea-Net di svolgere tutte o parte delle attività.

Il cliente fornisce a Idea-Net tutti i dati necessari per l'attivazione e l'installazione dei servizi ed è responsabile senza alcuna limitazione dell'esattezza delle indicazioni fornite. Il cliente è il solo responsabile dell'utilizzazione delle informazioni di accesso e delle password. Il cliente adotta misure efficaci per impedire eventuali abusi. In particolare le password vanno modificate regolarmente, scelte in modo adeguato e conservate con cura.

3.2 Requisiti

3.2.1 Materiale

Il materiale da installare fornito dal cliente dev'essere compatibile con i rack di Idea-Net.

3.2.2 Omologazioni

Server e apparecchi installati nel rack devono avere l'omologazione Svizzera.

4 Ulteriori condizioni

4.1 Fatturazione e condizioni di pagamento

Il servizio è fatturato quadrimestralmente o annualmente secondo quanto stipulato nel contratto. L'obbligo di pagamento inizia il 1° giorno del mese successivo l'attivazione, e sussiste anche nei casi in cui l'attivazione del servizio venga ritardata a causa di ritardi che non rientrano nell'ambito di responsabilità di Idea-Net.

4.2 Garanzia

Idea-Net non garantisce un servizio esente da interruzioni o guasti, ma fa il possibile per renderlo permanentemente accessibile. Idea-Net si impegna a difendere la propria infrastruttura dagli attacchi di pirati informatici, adottando le più moderne soluzioni in materia di protezione. Non può tuttavia garantire che i suoi servizi e la sua rete informatica non vengano utilizzati in maniera abusiva.

Il cliente prende atto del fatto che, malgrado gli sforzi di Idea-Net e l'impiego di tecniche moderne, nell'elaborazione delle informazioni non si può raggiungere la sicurezza totale né l'assenza assoluta di

errori. Idea-Net non effettua nessun controllo dei dati alla ricerca di virus o altre cause di danneggiamento. Idea-Net non si assume responsabilità alcuna per il funzionamento di hardware o software forniti da terzi.

4.3 Interruzione del servizio

Idea-Net si riserva il diritto di eseguire lavori di manutenzione ai sistemi e all'infrastruttura durante orari predefiniti, il mercoledì dalle 19:00 alle 22:00. Durante questa fascia oraria l'accesso potrebbe risultare temporaneamente interrotto.

In caso di lavori o interventi al di fuori di questa fascia oraria, Idea-Net informerà tempestivamente il responsabile tecnico presso il cliente. Idea-Net si impegna a limitare la durata di queste interruzioni.

4.4 Disdetta

Con la disdetta del contratto decadono tutti i diritti relativi al servizio.

4.5 Modifiche delle prestazioni

Idea-Net si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento le prestazioni del servizio.

Il cliente sarà informato in modo tempestivo su eventuali cambiamenti.