

## ALL. 1 - CAPITOLATO TECNICO

Caratteristiche generali del servizio	Specifiche tecniche
Service Level Agreement - Uptime	99,95% su base annuale
Service Level Agreement - Penali	5% del canone mensile del servizio per ogni frazione completa di 15 minuti di downtime oltre i limiti previsti dall'uptime del servizio, fino a un massimo di 300 minuti al mese
Assistenza	Inclusa attraverso il canale ticketing e telefonico
Periodo di fatturazione	Mensile
Assistenza tecnica	365 giorni 24h con tempo medio di presa in carico della segnalazione di 15 minuti
Assistenza amministrativa	Lun-Ven 8.30-18.00 con tempo medio di presa in carico della segnalazione di 15 minuti
Certificazioni disponibili sul servizio	ISO 9001:2015, ISO 27001:2013

Caratteristiche software	Specifiche tecniche
Hypervisor utilizzato	VMware vSphere Enterprise Plus
Gestione Snapshot Virtual Machine	1 per VM
Gestione dei template personalizzati	Si
Disponibilità API pubbliche	Si
Protezione perimetrale di rete	Firewall : Gestione NAT – Gestione traffico dati in entrata ed uscita

Caratteristiche infrastruttura	Specifiche tecniche
Server Fisici utilizzati	Server rackmount minimo Dual Intel Xeon, con sistema di alimentazione e raffreddamento ridondato
Tipologia di RAM fisica utilizzata	RAM Advanced ECC a correzione automatica dell'errore
Frequenza minima della singola vCPU cliente	Minimo 2.8 GHz su processori di generazione V4
Velocità Network interna	10 Gbit/sec su doppio percorso ridondato
Velocità Network internet (per cliente)	1 Gbit/sec (100 Mbit/sec garantiti al 100%)
Tipologia Storage	Fascia Enterprise Mission Critical con doppio controller Active/Active ridondato
Sicurezza del Dato	Protezione RAID hardware 10, 5 e 6

Limiti infrastruttura clienti	Specifiche tecniche
vCPU massime per singola VM	32
RAM massima per singola VM	256 GB
Storage massimo per singola VM	256 dischi da 2 TB ciascuno
Numero massimo di reti per VM	10

Risorse disponibili	Specifiche tecniche
Unità della componente CORE	16 CORE
Unità della componente RAM	32 GB RAM
Unità della componente Hard Disk	SSD 464 GB PER IL CLOUD 1 E SSD 640 GB PER IL CLOUD 2
Indirizzi IP	4 IP pubblici

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