



PIANO DI GESTIONE DEL SERVIZIO VPS



Hosting
solutions
out of the box

Storico delle modifiche:

Rev.	Data	Descrizione
00	02.01.2025	Prima emissione
01	08.01.2025	Integrazione maggiori dettagli
02	22.01.2025	Integrazione punti 16 e 20

Indice

1. INTRODUZIONE	3
2. Scopo e caratteristiche del servizio.....	3
3. Obiettivi del cliente e delle parti interessate.....	3
4. Organizzazione del servizio e ruoli del cliente e delle parti interessate.....	4
5. Strumenti e tecnologie utilizzate nell'erogazione del servizio	4
6. Luogo di erogazione del servizio	5
7. Normativa cogente o di settore applicabile al servizio	5
8. Rischi e limiti che possono impattare nell'erogazione del servizio.....	5
9. Modalità di accesso al servizio e contatti.....	6
10. Finestra di erogazione e SLA	6
11. Documentazione di supporto per l'erogazione.....	7
12. Necessità di formazione specifica su procedure del cliente	7
13. Dipendenze con altri servizi interni o esterni.....	7
14. Incident Management	7
15. Problem Management	7
16. Comunicazione per processi di change ed incident management	8
17. Requisiti di sicurezza per l'erogazione.....	8
18. Procedura di escalation per il rispetto degli SLA.....	9
19. Resolution & Fulfillment.....	9
20. Service Reporting	9
21. Service Build & Transition	9
22. Release and Deployment Management.....	10
23. Asset & Configuration Management	10
24. Availability e Continuity del servizio	10
25. Capacity	10
26. Service Plan Review.....	10

1. INTRODUZIONE

Il presente Piano di Gestione descrive in dettaglio l'erogazione dei servizi VPS offerti da Hosting Solutions. Questo servizio consente ai clienti di disporre di server virtuali esclusivi, configurati per soddisfare esigenze operative specifiche e con supporto tecnico qualificato, garantendo prestazioni elevate e continuità operativa.

2. SCOPO E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio ha l'obiettivo di fornire ai clienti server virtuali privati, con elevati standard di sicurezza e prestazioni. I server sono progettati per garantire un controllo completo da parte del cliente che avrà accesso a risorse computazionali scalabili e ad infrastrutture flessibili.

Le principali caratteristiche del servizio includono:

- Infrastrutture che erogano il servizio di livello enterprise con ridondanze hardware integrate (anche geografiche se sottoscritte dal Cliente).
- Personalizzazione completa delle configurazioni dei VPS.
- Datacenter di livello Enterprise
- Monitoraggio continuo delle prestazioni e delle condizioni operative.
- Protezione DDOS a livello di rete (layer 2) e firewall configurabili su richiesta.
- Net-Scrubber.
- Gestione opzionale di manutenzione e aggiornamenti software.
- Intervento tecnico tempestivo in caso di necessità.

Localizzazione dei Data Center:

I server virtuali sono erogati in data center ad alta affidabilità:

- **DC 1 FI:** Firenze, inaugurato nel 2015.
- **DC 2 FI TIER IV:** Firenze, certificato TIER IV, inaugurato nel 2022.
- **CO RM:** Roma, presso il data center ITNet.

Questa infrastruttura garantisce affidabilità e sicurezza grazie alla possibilità di ridondanza geografica e a un network distribuito.

3. OBIETTIVI DEL CLIENTE E DELLE PARTI INTERESSATE

L'obiettivo primario di un cliente che sceglie il servizio VPS è garantire la sicurezza, la disponibilità e la scalabilità delle proprie risorse IT in datacenter certificati e con i più alti standard di sicurezza. In particolare, i clienti possono avere i seguenti obiettivi:

- **Sicurezza e Affidabilità:** Assicurare che i propri server e dati siano ospitati in un ambiente protetto, con misure di sicurezza fisica e digitale avanzate. All'interno di un'infrastruttura progettata e realizzata secondo i più alti parametri di affidabilità e di certificazioni, ai fini di garantire un'alta disponibilità del servizio, minimizzando i tempi di inattività grazie a sistemi di alimentazione, networking e raffreddamento ridondati.
- **Scalabilità:** Avere la possibilità di espandere facilmente le proprie risorse IT in base alle esigenze aziendali, senza dover investire in nuove infrastrutture fisiche.
- **Supporto Tecnico:** Accedere a un'assistenza tecnica di alto livello, con personale qualificato disponibile per supporto e interventi tempestivi.
- **Efficienza dei Costi:** Ridurre i costi operativi associati alla gestione di un proprio data center, beneficiando di economie di scala offerte dal servizio stesso.

- **Conformità Normativa:** Garantire che le proprie operazioni IT siano conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza e protezione dei dati, come ISO/IEC 27001 e GDPR.

Le parti interessate includono:

- **Clienti:** Che cercano un ambiente sicuro e affidabile per ospitare le loro risorse IT.
- **Hosting Solutions:** Che offre supporto tecnico e gestione delle infrastrutture collaborando per garantire la continuità e la qualità del servizio

4. ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO E RUOLI DEL CLIENTE E DELLE PARTI INTERESSATE

Il servizio VPS è organizzato in modo da garantire un'operatività efficiente e un supporto tecnico di alto livello. Tutte le figure coinvolte nell'organigramma hanno maturato anni di esperienza nelle tecnologie utilizzate e, in alcuni casi, hanno seguito progetti simili all'interno dello stesso perimetro. Di seguito sono dettagliati i ruoli e le responsabilità degli attori coinvolti nell'erogazione e nella gestione del servizio:

IT: Supervisiona la configurazione hardware e software dei server, verificando che soddisfino gli standard aziendali e le specifiche richieste dal cliente.

ASIT: Garantisce l'installazione, la manutenzione e la risoluzione di eventuali guasti, fornendo supporto tecnico continuo e interventi tempestivi in caso di problemi.

COMM: Prende in carico l'esigenza del cliente e suggerisce la soluzione più idonea, assicurando che le proposte siano allineate con le necessità specifiche del cliente.

Clienti: Gestione diretta delle proprie risorse IT all'interno del data center, con la possibilità di richiedere assistenza tecnica quando necessario.

5. STRUMENTI E TECNOLOGIE UTILIZZATE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di VPS si avvale delle seguenti tecnologie e infrastrutture, ogni apparato è ridondato per permettere la continuità del servizio a fronte di qualsiasi tipologia di guasto:

Infrastruttura di Data Center:

- **Racks:** Spazi dedicati o condivisi per ospitare i server dei clienti.
- **Alimentazione ridondate:** Sistemi di alimentazione continui e di backup per garantire la disponibilità del servizio. Con sistemi di monitoraggio del carico elettrico su singola presa.
- **Sistemi di raffreddamento:** Tecnologie avanzate e ridondate per mantenere una temperatura ottimale all'interno del data center ad un basso impatto ambientale.
- **Sistemi di monitoraggio ambientale:** Controllo continuo di umidità e temperatura per prevenire malfunzionamenti.

Infrastruttura hardware:

- **Server dedicati:** Sistemi progettati con configurazioni scalabili e componenti di livello enterprise
- **Storage:** Soluzioni di archiviazione ad alte prestazioni, con opzioni di storage SAN e NAS per ambienti distribuiti e ridondati.
- **Ridondanza hardware:** Tutti i server includono alimentatori e ventole ridondanti per assicurare continuità operativa anche in caso di guasto.

Hypervisor:

- **Citrix XEN Server:** per i VPS XEN su singolo DC
- **VMWare:** Per i VPS VMWare con business continuity geografica (Firenze – Roma)

Tecnologie di rete:

- **Connessione ad alta velocità:** Accesso a Internet veloce e stabile con limiti personalizzabili a seconde delle richieste del cliente, fino ad un massimo di 10Gb al secondo.
- **Fornitori esterni di connettività:** Collaborazione con più fornitori per ridondare il servizio e garantire maggiore affidabilità.
- **Network distribuito:** Per Mantenere lo stesso indirizzo IP anche in caso di switch su altro DC per i VPS con business continuity geografica

Sistemi di sicurezza fisici:

- **Videosorveglianza:** Monitoraggio continuo delle aree critiche del data center.
- **Controllo accessi:** Accesso regolamentato tramite badge ottenibile solo tramite richiesta scritta ad IT
- **Contratto con aziende di sicurezza:** Per monitoraggio telecamere ed intervento in loco in caso di emergenza.

Sistemi di monitoraggio avanzato:

- **Monitoraggio dello stato della fornitura elettrica:** Controllo continuo per garantire la continuità dell'alimentazione.
- **Monitoraggio della connettività:** Verifica costante della qualità e stabilità della connessione di rete.
- **Monitoraggio degli apparati:** Controllo dello stato e delle prestazioni dei dispositivi ospitati.
- **Sistemi di alert:** Notifiche automatiche in caso di malfunzionamenti o superamenti delle soglie di sicurezza.

Sistemi di antincendio:

- **Rilevazione e soppressione incendi:** Tecnologie avanzate per la prevenzione e la gestione degli incendi all'interno del data center.

6. LUOGO DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio VPS viene erogato presso i seguenti data center:

- **Data Center di proprietà DC 1 FI:** Situato a Firenze, inaugurato nel 2015.
- **Data Center di proprietà DC 2 FI TIER IV:** Situato a Firenze, inaugurato nel 2022, certificato TIER IV.
- **Colocation CO RM:** Situato a Roma, nel data center di ITNet.

Questi data center soddisfano gli standard di sicurezza fisica e operativa richiesti, garantendo un ambiente resiliente e affidabile per le risorse IT dei clienti.

7. NORMATIVA COGENTE O DI SETTORE APPLICABILE AL SERVIZIO

Il servizio è conforme alle normative e standard vigenti, tra cui:

- ISO/IEC 20000-1: Servizi IT e gestione della qualità.
- ISO/IEC 27001: Sicurezza delle informazioni.
- GDPR: Protezione dei dati personali.
- Direttive locali in materia di sicurezza e privacy.

8. RISCHI E LIMITI CHE POSSONO IMPATTARE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

I principali rischi che possono impattare l'erogazione del servizio VPS includono:

- **Interruzioni di servizio:** Dovute a guasti hardware, problemi di alimentazione o disastri naturali.
- **Vulnerabilità nelle tecnologie di rete e di sicurezza:** Potenziali attacchi informatici o falle nei

sistemi di sicurezza.

- **Limitazioni di spazio o risorse nel data center:** Possibili restrizioni dovute alla capacità fisica o alle risorse disponibili.

Per affrontare e mitigare questi rischi, vengono adottate le seguenti misure preventive, oltre a piani di emergenza dettagliati:

Ridondanza delle Infrastrutture:

- **Alimentazione:** Utilizzo di sistemi di alimentazione ridondanti, inclusi UPS, gruppi elettrogeni e generatori di backup, per garantire la continuità del servizio anche in caso di interruzioni della rete elettrica.
- **Raffreddamento:** Sistemi di raffreddamento ridondanti per mantenere una temperatura ottimale e prevenire il surriscaldamento delle apparecchiature.
- **Connettività:** Collaborazione con più fornitori di connettività per ridondare il servizio e assicurare una connessione stabile e affidabile.
- **Infrastruttura Cluster:** I VPS XEN sono erogati da una infrastruttura di Cluster con nodi in HA nei data center di Firenze. I VPS VMWare sono erogati da una infrastruttura di Cluster con nodi in HA distribuiti geograficamente tra DC 2 TIER IV di Firenze e DC di Roma.

Sicurezza Avanzata:

- **Protezione DDoS:** Implementazione di soluzioni avanzate per la protezione contro attacchi DDoS, garantendo la disponibilità della rete.
- **Firewall perimetrali:** Con policy di base già inserite in ingresso/uscita e mediazione in caso di policy del cliente.
- **Netscrubber:** per bloccare a monte indirizzi IP degli attaccanti

Monitoraggio e Alert:

- **Monitoraggio Continuo:** Sistemi di monitoraggio avanzato per controllare lo stato della fornitura elettrica, della connettività e degli apparati, con invio di alert automatici in caso di malfunzionamenti o superamenti delle soglie di sicurezza.
- **Sistemi Antincendio:** Tecnologie avanzate per la rilevazione e la soppressione degli incendi, garantendo la sicurezza delle infrastrutture e dei dati ospitati.

Gestione delle Risorse:

- **Capacità Scalabile:** Possibilità di espandere le risorse IT in base alle necessità del cliente, evitando limitazioni di spazio o risorse nel data center.
- **Valutazione Continua:** Monitoraggio e valutazione continua delle risorse utilizzate per garantire un utilizzo efficiente e prevenire sovraccarichi.

9. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO E CONTATTI

I clienti accedono al servizio dal pannello di controllo proprietario Server Mate, attraverso credenziali univoche, fornite al momento dell'attivazione.

Per richieste di assistenza, è disponibile un helpdesk telefonico che risponde al numero 055 30312626, disponibile dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 15:00 alle 18:00 e un ticket system (software proprietario) accessibile attraverso il proprio pannello di controllo.

Dal ticket system è possibile inviare segnalazioni tecniche, in esclusivo riferimento a servizi presenti nel proprio pannello di controllo, sia dal cliente con accesso Master, che da eventuali incaricati del cliente con accessi univoci, personali e dedicati, censiti dal cliente all'interno del pannello di controllo.

Le richieste verranno evase entro otto ore lavorative direttamente dal supporto tecnico a seconda della natura del problema.

L'accesso web al pannello di controllo è possibile esclusivamente tramite un'autenticazione a 2 fattori, è invece possibile implementare l'autenticazione biometrica per gli accessi tramite app.

10. FINESTRA DI EROGAZIONE E SLA

- Disponibilità: 99,9%
- Intervento Tecnico: Entro 4 ore lavorative

11. DOCUMENTAZIONE DI SUPPORTO PER L'EROGAZIONE

La documentazione di supporto include:

- Contratto di servizio
- Nomina Resp. Esterno trattamento
- Regolamentazione online
- Guide online
- Mail di attivazione

12. NECESSITÀ DI FORMAZIONE SPECIFICA SU PROCEDURE DEL CLIENTE

In fase di attivazione del servizio al cliente vengono consegnate le credenziali univoche per accedere al proprio pannello di controllo Server Mate per la gestione del servizio.

Il cliente viene istruito dal personale tecnico/commerciale sulle procedure necessarie per richiedere supporto in fase di attivazione del servizio. In automatico vengono forniti tramite mail i dati necessari (url di accesso, utente e password) per accedere al pannello di controllo attraverso il quale è poi possibile inviare ticket.

13. DIPENDENZE CON ALTRI SERVIZI INTERNI O ESTERNI

Il servizio si basa su risorse e infrastrutture di supporto quali:

- Fornitore esterno di rete elettrica nazionale
- Fornitore esterno di connettività
- Ditte di manutenzione apparati DC (UPS, gruppi elettrogeni, sistema antincendio, sistemi di allarme)
- Sistemi di monitoraggio interni con invio alert:
 - Ip monitor: strumento di monitoraggio della raggiungibilità web
 - Sistemi di monitoraggio avanzato dei datacenter: umidità, temperatura e consumo elettrico
 - Sistemi di sicurezza: telecamere a circuito chiuso
 - Sistema di monitoraggio connettività
- Sistemi di monitoraggio esterni con invio alert:
 - Alertra: sistema di monitoraggio raggiungibilità dall'esterno con l'invio di alert via sms e email
 - Link 11: sistema alert e mitigazione in caso di attacchi DDos

14. INCIDENT MANAGEMENT

L'Incident Management si occupa della gestione degli incidenti per ripristinare il normale funzionamento del servizio nel minor tempo possibile e minimizzare l'impatto sulle operazioni del cliente. Questo processo include:

- **Identificazione:** Tutti gli incidenti vengono identificati e registrati tramite un sistema di ticketing proprietario, all'interno del pannello di controllo, che permette di tracciare e gestire ogni problema in modo organizzato.
- **Diagnosi Iniziale:** Il team tecnico (composto da IT e ASIT) effettua una diagnosi iniziale per

comprendere la natura dell'incidente e determinare le azioni necessarie per la risoluzione.

- **Risoluzione e Ripristino:** Il team tecnico lavora per risolvere l'incidente e ripristinare il normale funzionamento del servizio nel minor tempo possibile. Questo può includere interventi sul posto o da remoto, a seconda della natura del problema.
- **Comunicazione con il Cliente:** Durante tutto il processo, il cliente viene tenuto informato sullo stato dell'incidente e sulle azioni intraprese per risolverlo. Le comunicazioni avvengono tramite il sistema di ticketing, e-mail o telefono, a seconda dell'urgenza.
- **Chiusura dell'Incidente:** Una volta risolto l'incidente, il ticket viene chiuso e viene fornito un report dettagliato al cliente, descrivendo le cause dell'incidente e le azioni intraprese per risolverlo.

15. PROBLEM MANAGEMENT

Il Problem Management si concentra sulla gestione delle cause radice degli incidenti, con l'obiettivo di prevenire futuri problemi e migliorare la stabilità del servizio. Questo processo include:

- **Identificazione delle Cause:** Analisi approfondita, eseguita da parte di IT, degli incidenti per identificare le cause sottostanti e non solo i sintomi.
- **Analisi delle Tendenze:** Monitoraggio e analisi delle tendenze degli incidenti, tramite analisi delle non conformità inserite nel software di censimento NetBox, per individuare pattern ricorrenti e aree di miglioramento.
- **Implementazione di Soluzioni Permanenti:** Sviluppo e implementazione di soluzioni che risolvano definitivamente le cause radice degli incidenti, riducendo la probabilità di ricorrenza.
- **Documentazione e Condivisione delle Conoscenze:** Creazione di documentazione dettagliata sui problemi riscontrati e sulle soluzioni adottate, per facilitare la condivisione delle conoscenze all'interno del team.
- **Revisione Post-Incidente:** Conduzione di revisioni post-incidente per valutare l'efficacia delle soluzioni implementate e identificare ulteriori miglioramenti.

16. COMUNICAZIONE CON IL CLIENTE PER PROCESSI DI CHANGE ED INCIDENT MANAGEMENT

Le comunicazioni con il Cliente seguono i canali ufficiale di Hosting Solutions:

- **Email:** Comunicazioni di servizio (quando necessario, comunicazioni redatte da **IT servizio-clienti@hostingsolutions.it**), avvisi di scadenza (il primo e il quindici di ogni mese, creati in automatico dal sistema di provisioning **auto@hostingsolutions.it**), comunicazioni commerciali (quando necessario, comunicazioni redatte da **COMM commerciale@hostingsolutions.it**), interventi di manutenzione ordinari e straordinari (quando necessario, comunicazioni redatte da **IT servizioclienti@hostingsolutions.it**), eventuali incident report (entro 48 ore dall'incidente, comunicazioni redatte da IT).
- **Ticket:** in risposta a richieste di assistenza e di cambiamento, entro 8 ore lavorative dall'apertura del ticket (risposte inviate da AMM, COMM, ASIT, IT e AC).
- **Telefonicamente:** per richieste di assistenza commerciale o di informazioni o per informazioni urgenti che devono arrivare tempestivamente (risposte da AMM, COMM, ASIT, IT e AC)

17. REQUISITI DI SICUREZZA PER L'EROGAZIONE

L'accesso ai Datacenter è vincolato ad uno stringente protocollo di sicurezza che prevede il rilascio di un badge per l'accesso ottenibile esclusivamente previa richiesta scritta a IT.

Per garantire l'integrità e la sicurezza:

- **Consegna VPS** con sistema operativo aggiornato all'ultima versione disponibile.
- **Isolamento** delle risorse del Cliente.

- **Infrastruttura Cluster** per garantire HA ai VPS
- **Ridondanza completa** di server e degli apparati di networking e di fornitura elettrica
- **Protezione DDOS** a livello di rete (layer 2), netscrubber e firewall perimetrali
- **Accesso remoto dedicato ed esclusivo** del cliente al proprio ambiente dedicato

18. PROCEDURA DI ESCALATION PER IL RISPETTO DEGLI SLA

Per la risoluzione di un problema sollevato da un cliente viene attivata seguente procedura, al fine di garantire e ricercare una risoluzione dei problemi entro i tempi previsti dalle SLA:

- **Contatto diretto Help Desk:** Il cliente contatta direttamente l'Help Desk che con le proprie competenze provvederà a prendere in carico la questione e ad attivare la procedura di risoluzione; qualora si riscontrassero problemi nella risoluzione a livello di Help Desk si va a contattare internamente la figura di riferimento più idonea alla risoluzione del problema sollevato.
- **Analisi approfondita dell'incidente da parte del tecnico esperto di riferimento:** Per comprendere le cause e trovare soluzioni.
- **Risoluzione tempestiva (del tecnico o del Team) e invio incidente report al cliente:** Per garantire che il problema non si ripeta.

19. RESOLUTION & FULFILLMENT

Il processo di **Resolution & Fulfillment** per il servizio di VPS è strutturato per garantire una gestione rapida ed efficace delle richieste dei clienti e la risoluzione di eventuali problematiche tecniche, assicurando il rispetto degli SLA concordati. Le attività principali includono:

- **Registrazione delle richieste:** Ricezione e catalogazione delle richieste tramite la mail commerciale@hostingsolution.it
- **Valutazione e approvazione:** Verifica dei requisiti e approvazione della richiesta.
- **Esecuzione:** Realizzazione della richiesta (ad esempio, Creazione, configurazione e personalizzazione delle VPS in base ai requisiti del cliente, inclusi sistema operativo, risorse (CPU, RAM, spazio disco) e rete).
- **Conferma al cliente:** Notifica dell'avvenuto completamento.

20. SERVICE REPORTING

Il processo di **Service Reporting** riguarda la raccolta, l'analisi e la comunicazione delle informazioni sulle performance del servizio, i livelli di servizio e qualsiasi incidente o discrepanza che possa emergere durante la fornitura del servizio.

Il cliente in merito al servizio offerto può avere, su richiesta o presenti sugli applicativi, tutta una serie di report che vengono conservati dall'azienda:

- **Incident Report:** Dettagli sui guasti, le interruzioni e le problematiche riscontrate durante la gestione del servizio, con un focus sulla causa radice e le azioni correttive intraprese. Il documento di incident report viene inviato via email in PDF firmato digitalmente.
- **Change Report:** Report sui cambiamenti significativi effettuati al servizio, incluse le modifiche hardware e software, con l'impatto sui livelli di servizio. I change vengono inviati via email.
- **Report di utilizzo del servizio:** si dividono in Report visibili dal portale/servizio, Report su richiesta e Monitoraggi avanzati attivabili. L'elenco servizio per servizio di questi report si trova nel documento **SERVICE REPORTING**.

21. SERVICE BUILD & TRANSITION

Ogni nuovo cliente o modifica alla configurazione server esistente segue una fase di verifica che esegue un operatore ASIT per valutare le richieste del cliente e la loro fattibilità.

Prima di accettare una richiesta di modifica della configurazione del VPS, ASIT verifica che il nodo fisico che sta erogando il servizio VPS abbia le risorse necessarie hardware necessarie.

Prima di consegnare un server virtuale al cliente ASIT esegue l'installazione dell'ultima versione del SO richiesto dal cliente.

22. RELEASE AND DEPLOYMENT MANAGEMENT

Il Release Management si concentra sulla pianificazione, il coordinamento e il controllo dei rilasci di nuove versioni di software, implementazioni di sicurezza o modifiche all'ambiente di erogazione dei servizi email.

L'obiettivo del Release Management è garantire che le release vengano gestite in modo controllato, stabile e allineato alle esigenze del business.

Questo include:

- **Pianificazione e gestione delle release:** per garantire che le modifiche siano meno impattanti per i servizi dei clienti e che non diano disservizi diffusi
- **Gestione delle modifiche con test appropriati:** per evitare interruzioni e garantire la stabilità del servizio

23. ASSET & CONFIGURATION MANAGEMENT

Tutti gli asset del cliente (VPS, SO, ecc.) sono registrati e gestiti tramite un sistema online interno di censimento, chiamato NetBox.

24. AVAILABILITY E CONTINUITY DEL SERVIZIO

Il servizio è progettato per garantire un'alta disponibilità, con ridondanza in tutti gli aspetti critici (alimentazione, raffreddamento, connettività). È previsto un piano di continuità operativa in caso di disastri.

25. CAPACITY

Il servizio VPS è scalabile e offre la possibilità di aumentare le risorse sia interne alla macchina, che il numero di macchine messe a disposizione del cliente in base alle necessità.

Dal sito internet il cliente è in grado di configurarsi il server con le risorse ed i servizi aggiuntivi necessari.

Dal pannello di controllo Server Mate è sempre possibile aggiungere risorse ai propri server virtuali.

Gli interventi per modifiche hardware che provocano un fermo macchina per essere inserite (RAM, CPU, DISCHI) vengono pianificati e programmati tra il cliente e Hosting Solutions via ticket system

26. SERVICE PLAN REVIEW

Il piano del servizio sarà rivisitato annualmente o ogni qualvolta sia necessario apportare modifiche per migliorare le prestazioni o aggiornare la tecnologia.