

Comunicato Stampa

## Seeweb è vicina al cliente con SLA del 99,90% e assistenza 24H

**Quali sono i valori di un provider? Sicuramente la vicinanza al cliente, che viene dimostrata da alti livelli di uptime, supporto tecnico rapido e località dei data center.**

Seeweb, Cloud Computing Provider proprietario di 4 data center in Italia, ha deciso di esprimere la propria posizione riguardo ad una recente intervista di Nicola Previati, Heads of AWS per l'Italia, relativa alla "prossimità ai clienti" e **l'importanza di avere dei data center in Italia.**

Essere vicini al cliente per Seeweb vuol dire offrirgli la tranquillità di un **servizio sicuro con livelli di uptime elevatissimi**. Per questo lo **SLA** è sicuramente tra i più rassicuranti del mercato. L'azienda **Seeweb fornisce il 99,90% di SLA con penale** su un contratto mensile relativo al Cloud Server, il che significa che andando oltre i 43 minuti di down nell'arco del mese per disservizi di rete, il cliente viene rimborsato dell'intero canone/mese. Confrontando **il suo servizio di SLA** con quello di **Amazon**, se a primo impatto Amazon garantisce un uptime al 99,95% e Seeweb al 99,90%, nella realtà, i rimborsi effettivi di Amazon sono minimi a differenza di quelli di Seeweb.

Nella tabella di seguito i dettagli del confronto tra i due Cloud Provider.

	SEEWEB	AMAZON
Uptime garantito	99,90 %	99,95%
Intervallo di tempo	Mensile	365 giorni
Crediti	100% dell'intero canone mensile	10% della quota per l'idoneo periodo

La vicinanza al cliente viene considerata sia a livello logistico che a livello tecnico. A tal riguardo, l'assistenza tecnica specialistica è un dettaglio che non può più essere sottovalutato. **Seeweb** mette a disposizione dei propri clienti il **programma di System Assurance** che consente di **affidare a vari livelli la gestione del server**. Decidere di affidare il proprio server al team Seeweb equivale a scegliere di avere la sicurezza che basta un click o una telefonata per avere un tecnico esperto sempre a disposizione.

	SEEWEB		AMAZON		
	Prestige Assurance	Global Assurance	Developer Support	Business Support	Enterprise Support
Supp. ticket 24x7x365	Si	Si	Si	Si	Si
Supp. telefonico 24x7x365	No	Si	No	No	Si
Tempo di risposta	<12 ore	<5 minuti	<12 ore	<1 ora	<15 minuti
Tipo di supporto	Full basic support	Application architecture	Building Blocks	Use-case guidance	Application architecture
Costo mensile	18 €	88 €	49 \$	100 \$	15000 \$

Per **Seeweb** essere vicino al cliente significa anche guidarlo nelle fasi cruciali di scelta del servizio, sulla base delle proprie esigenze e dargli la possibilità di poter contare su un **team di tecnici esperti**.

Come emerge, anche **Amazon** fornisce un [programma di assistenza clienti](#) che garantisce reperibilità, competenza e immediatezza nella risoluzione di eventuali problemi; aderendo al programma di Enterprise Support, alla cifra di **15000\$ al mese**, si riesce infatti ad avere il cosiddetto **trattamento “white gloves”** con risposte tecniche entro 15 minuti.

Più di una volta ci si è posti il problema se convenisse avere dei data center in Italia. Dal punto di vista economico, prendendo in considerazione i dati Eurostat, l'energia elettrica in Italia ha un costo medio a livello industriale pari a 0,153 €/kWh contro gli 0,116 €/kWh per l'area euro con uno **spread pari al +24,18%**. Paesi come Germania, Francia e Spagna presentano tutte prezzi inferiori. Per non bastare, in Italia le imposte di reddito corrispondono al 31,4% (di cui circa il 27,5% di IRES e il 3,9% di IRAP) contro il 12,5% delle imposte irlandesi per le società residenti nel paese (per i non residenti corrispondono al 20%). Quindi, a livello economico non conviene possedere dei data center in Italia ma, a livello di performance?

Ci sono alcuni dettagli, piccole sfumature, che a volte passano inosservate. Tra queste, la latenza di rete, ossia il tempo di percorrenza tra la richiesta di un servizio al sistema e l'effettiva risposta. Considerata la velocità della luce nella fibra ottica che, con buona approssimazione, corrisponde ai 200000 km/s, ovvero un ms per ogni 200 km, se si calcola il **percorso unidirezionale tra Milano e Parigi** che corrisponde a circa 641 km, la **latenza di rete** sarà di **3,2 millesecodi** per cui, il **tempo di latenza totale tra Milano e Parigi corrisponderebbe a 6,4 millesecodi**. Quella della latenza è una cifra molto bassa ma allo stesso tempo importante, che deve essere ottimizzata al meglio. **Amazon** al momento **non ha alcun data center sul territorio italiano**, il che implica che **per gli utenti italiani i tempi di risposta sono più alti**. Posizione molto discutibile per un'azienda che non molto tempo fa affermava come *“100 millesecodi di ritardi nella risposta equivalgono a una perdita dell'1% del suo fatturato”*.

I tempi di risposta non sono l'unico punto a sfavore del non avere dei data center in Italia. Decidere di affidare la propria attività ad un provider piuttosto che ad un altro è importante. Prezzo, qualità del prodotto, ma anche sicurezza e tranquillità del servizio offerto sono alla base di una decisione.

Seeweb si adatta alle esigenze del cliente che deve sentirsi sicuro della scelta fatta e della professionalità dell'azienda alla quale si è rivolto. Avere un data center in Italia ha un costo notevole per il provider ma, nonostante ciò, per il cliente non comporta alcun rincaro né sul prodotto e né sul servizio.

## Per Informazioni

[info@seeweb.com](mailto:info@seeweb.com)

Tel. 800 112825

<http://www.seeweb.it>

<http://blog.seeweb.it/>

<https://www.facebook.com/seeweb.it>

<https://twitter.com/seeweblive>

## About Seeweb

Seeweb è una società leader nei servizi di Hosting ed Housing, Colocation e Content Delivery, di fascia alta e destinati alla clientela Corporate. Costantemente tra le prime 10 Hosting Company a livello mondiale per affidabilità e qualità del servizio (classifica Netcraft), Seeweb è diventato un marchio simbolo di serietà, sicurezza ed elevate prestazioni.

Prima azienda italiana ad aver introdotto soluzioni di Cloud Computing, Seeweb è oggi in grado di offrire ai propri clienti una linea dei prodotti unici in Italia per tecnologia, qualità, scalabilità e rapporto prezzo-prestazioni, grazie anche al continuo investimento nella ricerca.

Alla sede storica di Frosinone si aggiungono quella di Via Caldera a Milano e il nuovo data center del centro Italia di Via Vona a Frosinone, tutte dotate di data center carrier class.

Frosinone, 26/03/2015

Seeweb srl