

**SERVICE DESCRIPTION**  
**SI-CLOUD LONG RETENTION**  
*Ver. 1.0 del 07/06/2019*

Sommar			
1.	Descrizione generale e condizioni di servizio	4.	Dismissione del servizio
2.	Avviamento del servizio	5.	SLA
3.	Gestione e mantenimento del servizio	6.	Condizione di recesso anticipato

**1. Descrizione Generale**

Il servizio "Si-Cloud Backup Long Retention" prevede la copia e il mantenimento per lungo periodo (oltre 1 mese) dei dati o delle copie immagine delle virtual machines/macchine fisiche di un cliente per mezzo di software (tra cui agenti e connettori) gestiti da una console centralizzata.

Il costo del servizio è calcolato sulla base di un canone che è in funzione dello spazio consumato dai backup. Lo spazio viene calcolato come spazio netto dopo eventuale compressione/deduplica che i software utilizzati sono in grado di effettuare con un margine di crescita del 15%. Superata questa soglia, il canone viene ri-parametrizzato secondo i nuovi consumi.

Il cliente avrà possibilità di visualizzare lo stato dei backup tramite strumenti quali report, portali, mail o mix di questi.

Il costo del ripristino NON è compreso nel canone iniziale. Verrà fornita, in fase di offerta, una stima dei costi in funzione di una serie di parametri.

Il tempo di ripristino NON è garantito, ma viene effettuato in best-effort.

Richieste di servizio

All'interno della fascia oraria del presidio il cliente può aprire dei ticket per le seguenti richieste di servizio:

- Ripristino di oggetti (file, cartelle, mailbox, db dischi, ecc.)
- Modifica alla configurazione di un processo di backup
- Aggiunta o rimozione di processi di backup

**Pre-requisiti**

La valutazione dei pre-requisiti e dei requisiti per l'avviamento del servizio devono essere valutati in ambito di progetto.

Pre-requisiti:

- Hardware e software
- Hypervisor e storage
- Network e connettività

**Requisiti**

- Quantità di dati da proteggere e loro retention

Le procedure ISO di SI.EL.CO. srl prevedono che venga qualificata una richiesta da parte del commerciale e fornite le informazioni necessarie alle valutazioni di cui sopra. Qualora venissero a mancare i pre-requisiti il servizio non potrà essere erogato.

Il servizio "Si-Cloud backup long retention" potrà prevedere la copia dei dati nel datacenter di SIELCO localizzato presso DATA4 Campus Milano, in via Monzoro 101-105, 20010 Cornaredo (MI) oppure verso cloud pubblici quali, ma non esclusivamente, Amazon AWS o Microsoft Azure. SIELCO garantisce che i dati sono comunque conservati su datacenter Europei o comunque conformi alle leggi Europee.

**2. Avviamento del servizio**

Le fasi di avviamento del servizio sono tipicamente:

- A. Installazione agenti e/o connettori e/o software necessario all'erogazione del servizio come specificato nel documento di offerta.
- B. Configurazione del processo di backup secondo le specifiche definite nel documento di offerta.
- C. Eventuale seeding del primo backup completo
- D. Configurazione del sistema di monitoraggio
- E. Formazione cliente - redazione documentazione tecnica
- F. Collaudo e presa in carico del servizio

Queste fasi sono soggette a variazioni a seconda della situazione iniziale del cliente.

L'avviamento del servizio prevede un costo UNA TANTUM quantificato nel documento di offerta.

**3. Gestione e mantenimento del servizio**

Il personale SI.EL.CO. srl eseguirà le seguenti attività periodiche:

- Patching degli asset di sua competenza con frequenza semestrale (solo aggiornamenti critici o di sicurezza)
- Installazione aggiornamenti software di backup
- Conteggio su base mensile dell'utilizzo di licenze e risorse cloud (storage e banda)
- Eventuale revisione del contratto in funzione dei consumi di spazio.
- Monitoraggio e verifica dell'effettiva esecuzione dei processi di backup

N.B. Le attività di manutenzione verranno eseguite principalmente senza dare disservizi, tuttavia potrebbe essere necessario concordare delle fasce di manutenzione straordinaria per gestire le attività che rendano necessario un disservizio programmato.



Al termine del periodo di retention prescelto e indicato nel documento di offerta e/o nella conferma d'ordine, i dati vengono eliminati/sovrascritti entro 30 giorni dalla scadenza della retention.

Per esempio: un cliente che sceglie un periodo di retention di 12 mesi, non potrà richiedere a SIELCO dati più vecchi dei 12 mesi, perché SIELCO avrà provveduto a eliminarli/sovrascriverli.

SIELCO avrà facoltà di modificare la localizzazione dei dati, sempre nel rispetto della normativa europea e comunque nel rispetto del punto 1 del presente documento, dandone comunicazione al cliente via mail o PEC, senza la necessità di far sottoscrivere nuovamente l'offerta o il contratto.

#### **4. Dismissione del servizio**

Il cliente comunica tramite PEC la chiusura del contratto entro il giorno 15 del mese corrente impegnandosi a pagare la mensilità in corso.

La chiusura del servizio prevede la disattivazione dei processi di backup e la disinstallazione degli agenti/connettori software (se presenti)

Tutto il materiale di proprietà di SI.EL.CO. srl fornito in ambito del servizio deve essere restituito integro e perfettamente funzionante entro 10 giorni lavorativi a mezzo corriere a spese del cliente.

SIELCO, entro 30 giorni dalla dismissione del servizio, cancellerà TUTTI i dati sul proprio datacenter o sui datacenter pubblici eventualmente utilizzati nell'ambito del servizio. I dati, a questo punto non saranno più recuperabili.

Il cliente può richiedere copia dei dati. SIELCO quantificherà il costo del ripristino su un supporto fornito da SIELCO (Hard disk, NAS o nastro) e concordato assieme al cliente, in funzione dello spazio occupato, del tempo del ripristino, del supporto fornito.

Di seguito il costo di servizi di dismissione:

- Cancellazione sicura di tutti i dati del cliente 100 €
- Trasferimento dati su supporto da fornire al cliente: da quantificare.

#### **5. SLA**

I processi di backup e gli asset forniti da SI.EL.CO. srl vengono monitorati con un sistema 24x7 in grado di generare alert in caso di anomalie o malfunzionamenti, con generazione automatica dei ticket di incident ed invio segnalazioni al cliente.

Un operatore presidia i processi da una console centralizzata da lunedì a venerdì, nella seguente fascia oraria 8:00-12:30 e 14:00-17:30, all'interno della quale vengono presi in carico i ticket di incident entro 8 ore ed avviate le azioni correttive secondo il seguente schema

- Problema hardware -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema sistema di backup -> azioni correttive e notifica al cliente
- Problema di rete o infrastruttura del cliente -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema di connettività di rete -> escalation sul cliente o sul fornitore
- Problema dei supporti di backup -> azioni correttive (dove possibile) e notifica al cliente, valutazione dell'azione da intraprendere.

In caso uno o più processi di backup non vadano a buon fine, verranno ritentati fino alla risoluzione del problema. Se il problema non fosse imputabile direttamente a SIELCO (per esempio, ma non esclusivamente, banda non sufficiente, infrastruttura del cliente insufficiente o inaffidabile, ecc.), SIELCO provvederà a fornire al cliente dei preventivi per sistemare la situazione. Se il cliente non provvederà entro 60 giorni ad allinearsi ai requisiti necessari all'erogazione del servizio, SIELCO terminerà il contratto unilateralmente addebitando i costi della mensilità in corso e di quella successiva e i costi di dismissione del servizio. Tutti i costi delle mensilità precedenti alla dismissione del servizio saranno comunque esigibile da SIELCO.

N.B.

Anche in caso di escalation sul cliente o su fornitore esterno viene garantito il supporto completo fino a risoluzione del problema.

#### **6. Condizione di recesso anticipato**

Essendo un servizio con canone mensile non sono previste condizioni di recesso.