

SERVICE DESCRIPTION
SI-CLOUD BACKUP GESTITO
Ver. 1.0 del 17/05/2019

Sommaro	
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

<p>1. Descrizione generale</p> <p>Il servizio backup gestito prevede l'installazione presso la sede del cliente di una console con accesso amministrativo esclusivo di SI.EL.CO. srl. Tramite questa console vengono gestiti i backup locali e remoti di macchine virtuali e/o fisiche. La console può essere installata in modalità Virtual Appliance con licenza Windows del cliente, oppure in modalità fisica su hardware dedicato con licenza Windows fornita da SI.EL.CO. srl. Anche i repository ed eventuali supporti rimovibili per i backup possono essere del cliente oppure forniti da SI.EL.CO. srl.</p> <p>Il modello di licenza software è a consumo, basate sul numero di macchine virtuali e/o fisiche da proteggere, con canone mensile che include anche il servizio gestito. Il cliente riceverà mail di notifica giornaliera sull'esito dei processi e dei report mensili sull'andamento generale dei backup.</p> <p>Richieste di servizio</p> <p>All'interno della fascia oraria del presidio il cliente può aprire dei ticket per le seguenti richieste di servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ripristino di oggetti (file, cartelle, mailbox, db, ecc.) - Modifica alla configurazione di un processo di backup - Aggiunta o rimozione di processi di backup <p>Pre-requisiti</p> <p>La valutazione dei pre-requisiti e dei requisiti per l'avviamento del servizio devono essere valutati in ambito di progetto.</p> <p>Pre-requisiti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hardware e software - Hypervisor e storage - Network e connettività <p>Requisiti</p> <ul style="list-style-type: none"> - Quantità di dati da proteggere e loro retention - RPO ed RTO - Repository e supporti di backup <p>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.</p>	<p>2. Avviamento del servizio</p> <p>Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:</p> <ol style="list-style-type: none"> A. Installazione console B. Configurazione dei repository di backup C. Configurazione dei sorgenti di backup: <ol style="list-style-type: none"> a. Agenti per macchine fisiche/virtuali b. Proxy per infrastruttura virtuale VMware o Hyper-V D. Configurazione dei processi di backup E. Configurazione del sistema di monitoraggio F. Formazione client - redazione documentazione tecnica G. Collaudo e presa in carico del servizio <p>N.B.</p> <p>A seconda della complessità del progetto le fasi suddette potrebbero variare, ma gli SLA contrattualizzati verranno garantiti solo dall'effettiva presa in carico del servizio, ovvero alla fine dello start-up.</p> <p>3. Gestione e mantenimento del servizio</p> <p>Il personale SI.EL.CO. srl eseguirà le seguenti attività periodiche:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 - Revisione del contratto in base al consumo effettivo <p>N.B.</p> <p>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.</p> <p style="text-align: right;"><i>(segue)</i></p>
--	---



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/cancellazione della console di backup stessa con la conseguente rimozione di tutte le informazioni del cliente.

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.

Il cliente può anche chiedere un preventivo per l'acquisto dei repository/supporti di backup, oppure deve mettere a disposizione dei repository/supporti di memorizzazione per trasferire i dati.

Di seguito il costo di servizi di dismissione:

- Installazione console di backup con licenza FREE	100
€	
- Trasferimento dati su supporti del cliente	100
€	
- Cancellazione sicura di tutti i dati del cliente	100
€	

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 4 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.

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 anticipato.