SIELCO
PERSONALIZZIAMO L'INFORMATICA

SERVICE DESCRIPTION
SI CLOUD IAAS
Ver. 1.2 - Aggiornamento del 10/11/2022

Sommario

1. Descrizione generale e condizioni di servizio
2. Avviamento del servizio
3. Gestione e mantenimento del servizio
4. Dismissione del Servizio - Recesso
5. SLA
6. Sicurezza
7. Note & Informazioni Aggiuntive

1. Descrizione generale

Il servizio IAAS prevede la fornitura di un'infrastruttura condivisa e/o dedicata composta da risorse computazionali, spazio storage, networking, connettività, licenze software e sistemi di sicurezza perimetrale (firewall e IDS/IPS).

Sielco è responsabile del mantenimento e gestione dell'infrastruttura, al fine di garantire i livelli di servizio contrattualizzati.

Il servizio è a canone mensile e può prevedere dei costi di startup.

Possono essere inclusi anche i seguenti servizi gestiti, se specificati nell'offerta tecnico-commerciale:

A. Monitoraggio VM (Virtual Machine)
B. Gestione log di accesso AdS (Amministratori di Sistema)
C. Antivirus, antimalware, antiransomware
D. Backup locale, off-site e long retention
E. Patching dei sistemi operativi e dei software di terze parti

Sielco eroga i servizi in modalità Private Cloud dal proprio datacenter in colocation presso DATA4 Campus Milano (via Monzoro 101-105, 20010 Cornaredo - MI), di seguito specificato come sito "SiCloud".

Pre-requisiti:
La valutazione dei pre-requisiti per l'avviamento del Servizio deve essere fatta in ambito di progetto.

Per il servizio IAAS:

- Hardware e software compatibili
- Hypervisor e storage compatibili
- Network e connettività adeguati al servizio
- Possibilità di instaurare una VPN con SIELCO (non sempre necessario)

Per il monitoraggio:

- Elenco degli oggetti da controllare
- Credenziali amministrative per effettuare le interrogazioni

Qualora venissero a mancare i pre-requisiti il Servizio non potrà essere erogato.

Risultato positivo dell'analisi di fattibilità.

L'analisi di fattibilità viene effettuata per ogni singolo progetto in fase di preparazione dell'offerta.

L'analisi stessa può essere oggetto di offerta separata.

Requisiti

- Numero VM e risorse computazionali (vCPU, RAM, disco, network,…)

Richieste di servizio
All'interno della fascia oraria del presidio il Cliente può aprire dei ticket per le seguenti richieste di servizio:
-Richieste di assistenza legate all'infrastrtuttura
-Aggiunta o rimozione di un oggetto controllato
-Modifica alla configurazione di un monitoraggio
-Aggiunta o rimozione di processi di backup

2. *Avviamento del servizio*

Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:

A. Preparazione sito SiCloud secondo le specifiche definite nell'offerta commerciale
B. Configurazione collegamento con la/le rete/i del cliente a seconda delle modalità definite nell'offerta commerciale (VPN, RDS, HTTPS,…)
C. Migrazione dei dati (se previsto).
D. Configurazione dei sistemi del cliente (pc, firewall, stampanti,..) per operare con il nuovo ambiente
E. Attivazione servizi gestiti (se previsti nell'offerta commerciale)
F. Formazione personale del cliente e collaudo
G. Redazione documentazione
H. Rilascio documentazione al cliente

N.B. A seconda della complessità del progetto le fasi suddette potrebbero variare, ma comunque gli SLA contrattualizzati verranno garantiti solo dall'effettiva presa in carico del servizio, ovvero alla fine dello start-up. Il seeding viene effettuato utilizzando un supporto sul quale viene fatta una prima copia completa del backup, che viene poi fisicamente portata nel datacenter di SI.EL.CO. srl ed utilizzata per inizializzare la catena di backup (forever-incremental). Successivamente verranno trasferiti solo i delta secondo la schedulazione concordata con il cliente.
Tutte le utenze create per il cliente non avranno privilegi amministrativi. Il cliente, se ha personale tecnico qualificato in grado di accedere amministrativamente alle VM, può richiedere la creazione di utenze amministrative tramite il portale di ticketing. Si faccia riferimento al paragrafo 6 per il rimando alla documentazione specifica.

3. Gestione e mantenimento del Servizio

Il personale SIELCO eseguirà le seguenti attività:

- Monitoraggio costante dell'infrastruttura
- Verifica del funzionamento Appliance

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

4. Dismissione del Servizio – Recesso

Il Cliente dovrà comunicare tramite PEC la propria volontà di recesso dal Servizio. Se la comunicazione avviene prima della data di scadenza naturale del primo contratto, il cliente si impegna a pagare (sei) menislità, se la comunicazione avviene dopo la scadenza naturale del primo contratto, il cliente si impegna a pagare 3 (tre) mensilità.
Il recesso decorre dall'inizio da 30 gg dalla comunicazione.

La dismissione del Servizio prevede:

- disattivazione dell'Appliance
- cancellazione delle configurazioni
- chiusura della VPN
- disinstallazione degli agenti (se presenti)

Tutto il materiale di proprietà SIELCO fornito in ambito del Servizio deve essere restituito integro e perfettamente funzionante entro 10 giorni lavorativi dall'efficacia del recesso, a mezzo corriere, a spese del Cliente.
Qualora il Cliente non provvedesse alla restituzione del materiale di proprietà SIELCO, la stessa si riserva ogni opportuna azione, 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.

Di seguito il costo dei servizi di dismissione:

- Cancellazione dei dati al termine del contratto: inclusa
- Cancellazione sicura con rilascio attestazione: € 150
- Trasferimento su supporto esterno: €300 + costo del supporto se non fornito dal cliente
- Trasferimento su altro provider: € 100/ora

5. SLA

Il sistema di monitoraggio genera avvisi in modalità 24x7 ed è in grado di generare ticket di incident
SIELCO gestisce le segnalazioni generate, tramite presidio da lunedì a venerdì, nelle seguenti fasce orarie 8:00-12:30 e 14:00-17:30.

Dopo 4 ore lavorative dall'identificazione di un evento anomalo vengono attivate le procedure di recovery:

- Problema hardware -> escalation sul Cliente o sul fornitore dello stesso
- Problema sistema di backup -> azioni correttive e notifica al Cliente
- Problema di rete o infrastruttura del Cliente -> escalation sul Cliente o sul fornitore della stessa
- Problema di connettività di rete -> escalation sul Cliente o sull'operatore competente

- Problema dei supporti di backup -> azioni correttive (dove possibile) e notifica al Cliente, valutazione dell'azione da intraprendere.
- Problema Sistema Operativo -> gestione dell'incident con eventuale coinvolgimento del Vendor che ha fornito il Sistema Operativo

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

6. Sicurezza

Il cliente ha la facoltà di chiedere, in fase di offerta, di cifrare le VM secondo protocolli sicuri, standard di mercato, supportati dall'Hypervisor.

7. Note & Informazioni Aggiuntive

Tutti i costi indicati si intendono IVA esclusa.
Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina https://sielco.it/condizioni_contrattuali/