

SERVICE DESCRIPTION
SI-CLOUD BACKUP PER LA PA
Ver. 1.0 del 08/07/2022

Sommaro	
1. Descrizione generale	4. Dismissione del servizio/Recesso
2. Avviamento del servizio	5. SLA
3. Gestione e mantenimento del servizio	6. Informazioni aggiuntive & Restituzione degli asset

1. Descrizione generale SI-CLOUD BACKUP PER LA PA è un servizio che fornisce la protezione dei dati per il Disaster Recovery e la Business Continuity. Caratteristiche del servizio: • Retention infinita • Deduplica e compressione lato client • Encryption lato client • Veloce • Gestione Self Service • Notifiche dello stato dei backup • Facile da utilizzare • Lingua Italiana • Basso impatto sulla CPU Tipologie di backup: • File e Cartelle • Windows System State e Windows System Backup • Disk Image Backup (Bare metal restore) • Microsoft Office 365 • Microsoft Hyper-V • Microsoft Exchange Server • Databases: MS SQL Server, Mysql, MongoDB • NAS Synology • Application-aware Writer Ambienti supportati: • Windows • Linux • MacOS 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 prevede dei costi di startup. SIELCO eroga il servizio in modalità MSP.	2. Avviamento del servizio Di seguito i prerequisiti per l'avviamento del servizio: A. Network e connettività B. Ambiente supportato Alla sottoscrizione del servizio, il cliente riceverà le credenziali di accesso al portale per poter scaricare l'App Client e per gestire la sua utenza. Il cliente installa l'App in autonomia e configura i suoi backup. Il portale può essere utilizzato per visualizzare le statistiche, impostare i backup ed i restore esattamente come nel client. 3. Gestione e mantenimento del servizio Il servizio è completamente Self Service 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 Il Cliente dovrà comunicare tramite PEC la propria volontà di recesso dal Servizio entro il giorno 15 del mese corrente, impegnandosi a pagare la mensilità in corso. Il recesso decorre dall'inizio del mese successivo. La dismissione del Servizio prevede la cancellazione dei dati a partire dal mese successivo. 5. SLA La piattaforma è monitorata H24, qualora vi fossero disservizi, verranno attivate le procedure di recovery entro le 8 ore. 6. Informazioni aggiuntive & Restituzione degli asset Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina https://sielco.it/condizioni_contrattuali/ SIELCO si impegna a restituire eventuali asset (materiali o immateriali) del cliente, detenuti al fine di erogare il servizio, entro 30 giorni dalla cessazione dello stesso. Il costo di spedizione è a carico del cliente.
---	---