SERVICE DESCRIPTION
SI-CLOUD LONG RETENTION
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. Condizione di recesso anticipato
8. Informazioni aggiuntive & Restituzione degli asset

1.DESCRIZIONE GENERALE E CONDIZIONI DI SERVIZIO

Il servizio "Si-Cloud Backup Long Retention" prevede lacopia e il mantenimento per lungo periodo (oltre 1 mese) dei dati o delle copie immagine delle virtualmachines/macchine fisiche di un cliente per mezzo disoftware (tra cui agenti e connettori) gestiti da unaconsole centralizzata.
Il costo del servizio è calcolato sulla base di un canoneche è in funzione dello spazio consumato dai backup. Lospazio viene calcolato come spazio netto dopo eventualecompressione/deduplica che i software utilizzati sono ingrado di effettuare con un margine di crescita del 15%. Superata questa soglia, il canone viene ri-parametrizzatosecondo i nuovi consumi.
Il cliente avrà possibilità di visualizzare lo stato dei backup tramite strumenti quali report, portali, mail o mix diquesti.
Il costo del ripristino NON è compreso nel canone iniziale. Verrà fornita, in fase di offerta, una stima dei costi infunzione 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 puòaprire 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 inambito di progetto.
- 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 vengaqualificata una richiesta da parte del commerciale efornite le informazioni necessarie alle valutazioni di cuisopra. 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 lespecifiche 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
G. Nel caso di creazione di utenti per l'accesso al portale dimonitoraggio del servizio, gli utenti NON avranno privilegi amministrativi. 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 frequenzasemestrale (solo aggiornamenti critici o di sicurezza)
- Installazione aggiornamenti software di backup
- Conteggio su base mensile dell'utilizzo di licenze erisorse cloud (storage e banda)
- Eventuale revisione del contratto in funzione deiconsumi di spazio.
- Monitoraggio e verifica dell'effettiva esecuzione deiprocessi di backup

N.B. Le attività di manutenzione verranno eseguiteprincipalmente senza dare disservizi, tuttavia potrebbeessere necessario concordare delle fasce dimanutenzione straordinaria per gestire le attività cherendano 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 contrattoentro il giorno 15 del mese corrente impegnandosi apagare la mensilità in corso.

La chiusura del servizio prevede la disattivazione deiprocessi di backup e la disinstallazione degliagenti/connettori software (se presenti)

Tutto il materiale di proprietà di SI.EL.CO. srl fornito inambito del servizio deve essere restituito integro eperfettamente funzionante entro 10 giorni lavorativi amezzo corriere a spese del cliente.

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

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

Di seguito il costo di servizi di dismissione:

- Cancellazione sicura di tutti i dati del cliente 100,00 €
- 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 digenerare 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 qualevengono presi in carico i ticket di incident entro 8 ore edavviate le azioni correttive secondo il seguente schema

- Problema hardware -> escalation sul cliente o sulfornitore
- Problema sistema di backup -> azioni correttive enotifica 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 buonfine, 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 oinaffidabile, ecc.), SIELCO provvederà a fornire al clientedei preventivi per sistemare la situazione. Se il clientenon 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 didismissione del servizio. Tutti i costi delle mensilità precedenti alla dismissione del servizio sarannocomunque esigibile da SIELCO.

N.B. Anche in caso di escalation sul cliente o su fornitoreesterno viene garantito il supporto completo fino arisoluzione del problema.

6. SICUREZZA

I dati conservati nel datacenter sono cifrati con i protocollistandard utilizzati da VEEAM.

Per maggiori informazioni si faccia riferimento al documento:
https://helpcenter.veeam.com/archive/backup/95u4/vsphere/encryption_standards.html

7. CONDIZIONE DI RECESSO ANTICIPATO

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

8. 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.

Data _____

Firma per accettazione _____