SERVICE DESCRIPTION
SI-CLOUD BACKUP
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
5. SLA
6. Sicurezza
7. Condizione di recesso anticipato
8. Informazioni aggiuntive & Restituzione degli asset

---

1. DESCRIZIONE GENERALE E CONDIZIONI DI SERVIZIO

Il servizio backup in cloud prevede la fornitura al cliente di un repository in cloud per ricevere una copia di backup di macchine virtuali/fisiche eseguita per mezzo di agenti o connettori software gestiti da una console centralizzata. Il modello di licenza software è a consumo basato sul numero di macchine virtuali e/o fisiche da proteggere, con canone mensile che include anche il servizio gestito. In aggiunta alla licenza si deve calcolare anche il canone per lo spazio disco in cloud e la banda minima garantita da riservare al tenant del cliente. Il cliente riceverà mail di notifica giornaliere sull'esito dei processi e dei report mensili sull'andamento generale dei backup.
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
-RPO ed RTO
-Repository e supporti di backup
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.

LOCALIZZAZIONE DATACENTER

Il datacenter di SI.EL.CO. srl che ospita il servizio di backup in cloud è localizzato presso DATA4 Campus Milano, in via Monzoro 101-105, 20010 Cornaredo (MI).

2. AVVIAMENTO DEL SERVIZIO

Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:
A. Installazione agenti e/o connettori
B. Configurazione dei repository di backup in cloud
C. Configurazione dei processi di backup
D. Seeding del primo backup completo
E. Configurazione del sistema di monitoraggio
F. Formazione client - redazione documentazione tecnica
G. Collaudo e presa in carico del servizio
H. Nel caso di creazione di utenti per l'accesso al portale di monitoraggio del servizio, gli utenti NON avranno privilegi amministrativi

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 cifrato 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.

3. GESTIONE E MANTENIMENTO DEL SERVIZIO 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)
-Revisione del contratto in base al consumo effettivo

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 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.
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 chiedere un preventivo per l'acquisto di un supporto rimovibile sul quale salvare una copia dei propri dati, oppure dovrà fornire un supporto adeguato per il trasferimento.
Di seguito il costo di servizi di dismissione:
- Trasferimento dati su supporti del cliente 100,00€
- Cancellazione sicura di tutti i dati del cliente 100,00 €

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. SICUREZZA

I dati conservati nel datacenter sono cifrati con i protocolli standard 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 _____