SERVICE DESCRIPTION
ISRC
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. Informazioni Aggiuntive & Restituzione degli asset

---

1. DESCRIZIONE GENERALE

Il Servizio "ISRC" si occupa di garantire che l'infrastruttura del Cliente operi nell'intervallo di parametri concordati, intercettando anomalie e segnalandole al personale SIELCO e al cliente stesso.
Tale Servizio viene svolto tramite una "Appliance" virtuale o fisica. Per Appliance si intende una combinazione di hardware e software integrati tra loro, specializzata nell'eseguire particolari funzioni.
L'appliance viene posizionata presso l'infrastruttura del Cliente.
Per permettere la comunicazione e la gestione degli eventi, l'Appliance instaura una connessione VPN verso SIELCO.
L'Appliance si occupa di effettuare una serie di controlli sull'hardware compatibile e sui sistemi operativi, utilizzati dal Cliente.
Le interrogazioni vengono effettuate attraverso i seguenti mezzi:
- Agente sul sistema operativo
- SNMP
- SSH
- API
-WMI
- SYSLOG
- Altri protocolli di monitoraggio.

Per ridurre il numero di falsi positivi nelle segnalazioni è previsto un ritardo nella generazione degli eventi, che a seconda del tipo di controllo varia tra i 5 e i 10 minuti.
Pre-requisiti
La valutazione dei pre-requisiti per l'avviamento del Servizio deve essere valutata in ambito di progetto.
Pre-requisiti:
- Hardware e software compatibili
- Hypervisor e storage compatibili
- Network e connettività
- Possibilità di instaurare una VPN con SIELCO
- Elenco degli oggetti da controllare
- Credenziali amministrative per effettuare le interrogazioni

Qualora venissero a mancare i pre-requisiti il Servizio non potrà essere erogato.
Richieste di servizio
All'interno della fascia oraria del presidio il Cliente può aprire dei ticket per le seguenti richieste di servizio:
- 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 di avviamento del Servizio sono tipicamente:
- Deploy dell'Appliance-Configurazione VPN verso datacenter SIELCO
- Installazione agenti su sistemi operativi Windows e Linux
- Abilitazione della parte hardware ad essere interrogata
- Configurazione appliance
- Configurazione sistema di monitoraggio SIELCO per gestione eventi
- Nel caso di creazione di utenti per l'accesso al portale di monitoraggio del servizio, gli utenti NON avranno privilegi amministrativi

3. GESTIONE E MANTENIMENTO DEL SERVIZIO

Il personale SIELCO eseguirà le seguenti attività periodiche:
- Aggiornamento Appliance con frequenza semestrale
- 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 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:
- 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 sicura di tutti i dati del Cliente: 100,00 €
- Trasferimento dati su supporto da fornire al Cliente, a sua richiesta: da quantificare.

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

La VPN viene cifrata con protocolli sicuri AES-256 SHA2.7

7. NOTE & INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda allasessione "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 _____