

SERVICE DESCRIPTION CENTRALINO IN CLOUD P.A.

Ver. 1.2 - Aggiornamento del 19/07/2024

Questa Service Description è parte integrante del contratto che comprende i seguenti documenti elencati in ordine di prevalenza:

- 1. l'Offerta accettata (riportata nella Conferma d'Ordine);*
- 2. la Descrizione del Servizio (o "Service Description" o "Specifiche Tecniche");*
- 3. il Service Level Agreement (in seguito anche "SLA");*
- 4. le Condizioni Generali di contratto TLC;*
- 5. la Carta dei Servizi.*

Eventuali ulteriori allegati, condivisi tra le Parti, verranno espressamente richiamati nei documenti sopra elencati.

SOMMARIO

- | | |
|--|---|
| 1. Descrizione generale e condizioni di servizio | 6. Sicurezza |
| 2. Avviamento del servizio | 7. Allegato scheda tecnica soluzione |
| 3. Gestione e mantenimento del servizio | 8. Indicatori e penali |
| 4. Durata Minima | 9. Informazioni aggiuntive & Restituzione degli asset |
| 5. SLA | |

1. DESCRIZIONE GENERALE

Il servizio di fonia in Cloud che SI.EL.CO. propone prevede la fornitura al cliente di una soluzione di Unified Communication in Cloud completa di tutte le funzioni necessarie ad un'azienda per poter comunicare internamente ed esternamente con la massima efficienza. Le funzioni saranno attivate in base alle licenze selezionate dal cliente in fase d'ordine. Il tutto viene erogato sulla base di un canone mensile, il quale viene calcolato a seconda del numero di interni, applicazioni UC, canali voce e tariffazione minuti concordata. In aggiunta al canone mensile necessario per mantenere attivo il servizio, bisogna anche calcolare un costo Una Tantum che copre il costo di uscita del tecnico specializzato che si occuperà dell'installazione e configurazione della struttura presso il cliente.

PRE-REQUISITI

- Network e connettività

REQUISITI

- Bollette dell'attuale contratto telefonico da poter analizzare
- Numero di interni o sedi da mettere in comunicazione tra di loro.
- Assesment completato

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 centralino in cloud è localizzato presso DATA4 Campus Milano, in Via Monzoro 101-105 Cornaredo (MI). Si tratta di un Datacenter con certificazione ANSI/ TIER 4.

2. AVVIAMENTO DEL SERVIZIO

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

- Configurazione da remoto da parte del tecnico del tenant con impostazione di tutte le personalizzazioni richieste dal cliente (IVR, interni, deviazioni)
- Uscita del tecnico presso la sede del cliente per interfacciamento telefoni e configurazione sistema telefonico on site (configurazione fisica delle apparecchiature) (opzionale, se richiesta e a pagamento)
- Collaudo e presa in incarico del servizio
- Formazione Cliente e redazione documentazione tecnica
- Le utenze create nell'ambito del servizio non saranno di tipo amministrativo. Il cliente ha facoltà di chiedere la creazione di utenze amministrative con funzioni comunque limitate al proprio o ai propri tenant.



N.B. A seconda della complessità del progetto le fasi suddette potrebbero variare, ma comunque gli SLA contrattualizzati verranno garantiti solo dall'effettiva partenza del servizio, ovvero dopo il collaudo. Il collaudo risulta essere necessario per poter capire se il nuovo sistema è stato configurato correttamente secondo le specifiche definite nell'Assesment (eventuali variazioni verranno fatturate a consuntivo) e se la connettività di appoggio al servizio risulta essere sufficientemente performante per garantire fluidità e continuità di servizio.

3. GESTIONE E MANTENIMENTO DEL SERVIZIO

Il personale di SI.EL.CO. srl eseguirà le seguenti attività periodiche:

-Monitoraggio del tenant tramite apposita dashboard con accessi amministrativi

-Fornitura al cliente, se richiesto, di un report mensile delle chiamate effettuate per poter avere visione del consumo di traffico all'interno della propria sede.

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 rendono necessario un disservizio programmato. Un operatore presidia i processi da una console centralizzata da lunedì a venerdì, nella seguente fascia oraria 8:00-19:30, all'interno della quale vengono presi in incarico i ticket di incident entro 8 ore ed avviate le azioni correttive secondo il seguente schema:

- Problema hardware -> escalation sul cliente o sul fornitore

- Problema sulla rete -> escalation sul cliente o sul fornitore

-Problema sulla linea -> notifica al cliente, escalation sul fornitore e 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.

4. DURATA MINIMA

La durata minima del servizio è indicata nell'offerta. L'eventuale recesso prima della scadenza prevista in offerta comporterà l'addebito al cliente di tutte le rate rimanenti fino alla fine del periodo contrattuale, più il costo di dismissione del servizio pari a 100,00€. In caso di disdetta al termine del periodo contrattuale previsto al Cliente verrà

addebitato solo il costo di dismissione. La chiusura del servizio prevede la disattivazione del servizio di centralino e totale dismissione del tenant.

5. SLA

I servizi di connettività erogati da SI.EL.CO. srl vengono monitorati con un sistema 24/7 in grado di generare alert in caso di anomalie o malfunzionamenti, con generazione automatica dei ticket di incident.

I livelli di qualità del servizio sono riportati dettagliatamente nella Carta dei Servizi consultabile alla homepage del sito SI.EL.CO. srl.

6. SICUREZZA

Il protocollo SIP viene cifrato utilizzando il protocollo TLS. Per maggiori informazioni si faccia riferimento al documento:

<https://wiki.bicomsystems.com/en/PBXware/PBXware-6-MTAdministration-Manual/Settings>

7. ALLEGATO SCHEDA TECNICA SOLUZIONE

A. Soluzione Cloud

8. INDICATORI E PENALI

Vedi Tabella 1 - Indicatori minimi di servizio dell'Infrastruttura

9. 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.



TABELLA 1 - INDICATORI MINIMI DI SERVIZIO DELL'INFRASTRUTTURA

CODICE SLI	SERVICE LEVEL INDICATOR (SLI)	DESCRIZIONE	MINIMUM SERVICE LEVEL OBJECTIVE (SLO)	PENALI
SL1	Disponibilità	La percentuale di tempo in un anno in cui l'infrastruttura risulta essere accessibile e usabile	99,98% al netto dei fermi programmati (ovvero pari a 17h, 31m, 53s in un anno solare) 99,6% comprendendo i fermi programmati (ovvero pari a 1 giorno 11h, 3m, 47s in un anno solare)	Per ogni ora extra di non disponibilità verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile*
SL2	Attività di supporto - Support hours emergenze	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per emergenze.	24x7	In assenza di presa in carico entro 4 ore verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile*
SL3	Attività di supporto - Support hours (minime)	L'orario minimo in cui il servizio di supporto tecnico è operativo.	Business hours: lunedì-venerdì, dalle 8 alle 18	In assenza di presa in carico entro 4 ore verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile*
SL4	Attività di supporto - First Support Response Time	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività dell'Amministrazione e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del soggetto.	1h	Per ogni ora extra di ritardo verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile*
SL5	Recovery Time Objective (RTO)	Il tempo massimo necessario a ripristinare completamente il servizio dopo un'interruzione dovuta ad un "evento catastrofico" che ha innescato l'attivazione di un ambiente di erogazione secondario (Disaster Recovery).	4h	Per ogni ora extra di ritardo verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile*
SL6	Recovery Point Objective (RPO)	L'intervallo massimo di tempo che precede un "evento catastrofico" rispetto al quale si può verificare la perdita delle modifiche ai dati come conseguenza delle attività di ripristino del servizio (Disaster Recovery)	4h	Per ogni ora extra di RPO verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile*
SL7	Backup Testing	Il numero minimo di test di restore (a partire dai dati di backup) eseguiti in un anno.	1	In assenza di test di restore verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile.*
SL8	Comunicazione incidenti e Data Breach	L'intervallo di tempo massimo per notificare l'Amministrazione di un incidente o Data Breach, a valle della registrazione, della segnalazione e classificazione dell'evento.	1h dalla registrazione della segnalazione	Per ogni ora extra di ritardo verrà applicata una penale pari al 1% del canone mensile*

*In caso di violazione di più SLI nel corso di un'annualità, le penali non possono superare il 30% del canone annuale



ALLEGATO SCHEDA TECNICA SOLUZIONE A. Soluzione Cloud



Data

Firma per accettazione