



# DATAVENETA

c o m p u t e r s

SEDE DI TREVISO - Via Mattei, 2 31030 Casier (TV) - Tel: 0422.381109 – Fax: 0422.1833029

SEDE DI PADOVA/VICENZA – Strada della Pelosa, 183 36100 Vicenza (VI)

SEDE DI VERONA - Via Greppa, 9 - 37054 Nogara (VR)

Web: [www.dataveneta.it](http://www.dataveneta.it) - Assistenza: [assistenza@dataveneta.it](mailto:assistenza@dataveneta.it) - Commerciale: [preventivi@dataveneta.it](mailto:preventivi@dataveneta.it)

## SERVICE LEVEL AGREEMENT SLA DEI SERVIZI CLOUD COMPUTING

Dataveneta4U

Versione Giugno 2015

*PERSONAL COMPUTER - SERVER - RETI - VPN - SICUREZZA & PRIVACY*



Il servizio in Private Cloud Dataveneta4U propone **costi fissi per le proprie risorse** e che avranno canoni fissi con una **cadenza mensile di fatturazione**.

Nel servizio è ricompresa l'attivazione di una piattaforma in private cloud computing, sia in versione interna che esterna, erogata secondo il modello distributivo ibrido vale a dire comprendente anche tutti i servizi attualmente presenti presso la struttura del Richiedente, disponibili in modalità, pubblica, privata e combinata.

I costi sono fissi in quanto la quantità di risorse dedicate sono predefinite al momento dell'acquisto e vengono addebitate a prescindere dal loro effettivo utilizzo.

In qualsiasi momento è possibile aumentare o diminuire le risorse a disposizione per il proprio Private Cloud. Il downgrade può essere effettuato ovviamente solo per le risorse non utilizzate e previo contatto con il nostro personale commerciale.

## *DatavenetaSafe*

Il servizio in Private Cloud DatavenetaSafe propone **costi fissi per le proprie risorse** e che avranno canoni fissi con una **cadenza mensile di fatturazione**.

Nel servizio è ricompresa l'attivazione di una piattaforma per la sicurezza perimetrale in private cloud computing, sia in versione interna che esterna, erogata secondo il modello distributivo ibrido vale a dire comprendente anche tutti i servizi di sicurezza perimetrale, le politiche di connettività, regole e modalità di connessione attualmente presenti, disponibili in modalità, pubblica, privata e combinata.

I costi sono fissi in quanto la quantità di risorse dedicate sono predefinite al momento dell'acquisto e vengono addebitate a prescindere dal loro effettivo utilizzo.

In qualsiasi momento è possibile aumentare o diminuire le risorse a disposizione per il proprio Private Cloud. Il downgrade può essere effettuato ovviamente solo per le risorse non utilizzate e previo contatto con il nostro personale commerciale.

## *DatavenetaBC*

Il servizio in Private Cloud DatavenetaBC propone **costi fissi per le proprie risorse** e che avranno una cadenza mensile di fatturazione. I costi sono fissi in quanto la quantità di risorse dedicate, sono definite al momento dell'acquisto e vengono addebitate a prescindere dal loro effettivo utilizzo. Nella fattispecie **il servizio viene erogato secondo la formula di Business Continuity as a Service** e prevede che il servizio divenga erogabile solo ed esclusivamente in presenza di condizioni che alterino il normale funzionamento della piattaforma in Internal Private Cloud Computing installata presso la Vs sede, oppure il funzionamento della piattaforma in External Private Cloud Computing installata presso la sede della Dataveneta e che pertanto in un arco temporale più o meno lungo i servizi di copertura potrebbero anche non essere usufruiti in quanto non vengono a verificarsi le condizioni che ne rendono necessaria l'erogazione.

In qualsiasi momento è possibile aumentare o diminuire le risorse a disposizione per il proprio Private Cloud. Il downgrade può essere effettuato ovviamente solo per le risorse non utilizzate e previo contatto con il nostro personale commerciale.

## *INDICAZIONI VALIDE PER TUTTI I SERVIZI*

Dataveneta ha predisposto e garantisce livelli di servizio (Service Level Agreements – SLAs) di alto profilo, in linea con gli standard definiti dagli operatori costituiti dai brand nazionali (es. Telecom), o internazionali (es. HP, IBM, Oracle o Aruba) del settore per ospitare e gestire i carichi di lavoro di livello enterprise. Con il 99,92 % di disponibilità mensile per tutti i nostri prodotti in cloud computing su infrastruttura sia Internal che External di General Availability, (GA), ossia di disponibilità elaborativa del servizio, forniamo

### **DATAVENETA COMPUTERS SRL**

SEDE DI TREVISO - Via Mattei, 2 31030 Casier (TV) - Tel: 0422.381109 – Fax: 0422.1833029

SEDE DI PADOVA/VICENZA – Strada della Pelosa, 183 36100 Vicenza (VI)

SEDE DI VERONA - Via Greppa, 9 - 37054 Nogara (VR)

Web: [www.dataveneta.it](http://www.dataveneta.it) - Assistenza: [assistenza@dataveneta.it](mailto:assistenza@dataveneta.it) - Commerciale: [preventivi@dataveneta.it](mailto:preventivi@dataveneta.it)

ai nostri clienti un livello di servizio che è allineato se non addirittura superiore a quello fornito dai grandi brand. Molti fornitori di servizi cloud, ed anche diverse indicazioni a livello commerciale internazionale considerano il 99,9 % come percentuale di disponibilità di servizio continuativo (uptime) accettabile, il che significa che il servizio offerto dagli standard previsti dai nostri SLAs superano la gran parte dei parametri previsti dalla concorrenza.

Il calcolo della General Availability viene fatto su base annuale.

Il nostro standard qualitativo previsto nei nostri SLAs copre il venir meno di anche un solo componente in una singola istanza o zona di disponibilità: (Availability Zone – AZ), in questo caso le istanze sono costituite dai nostri servizi Dataveneta4U, DatavenetaSafe e DatavenetaBC, considerati separatamente anche quando per il Richiedente è prevista l'erogazione di più d'uno sia in modalità di attivazione iniziale del servizio, sia in modalità di erogazione ordinaria del servizio secondo i gradi di copertura (es. 24/7 oppure 24/5).

Siamo in grado di fornire un elevato grado di servizio e la garanzia di qualità sia per gli appliance che utilizziamo che sono necessari all'erogazione del servizio, sia per il nostro personale tecnico qualificato, che per la nostra disciplina organizzativa, per la nostra eccellenza operativa ed anche per il sistema qualità che sono tutti elementi necessari alla fornitura di un servizio di classe enterprise .

La Dataveneta declina ogni responsabilità in ordine all'osservanza degli obblighi ad essa derivanti dai presenti livelli di servizio nei seguenti casi:

- Qualora la prestazione dei servizi di assistenza da parte della Dataveneta diventi temporaneamente o definitivamente impossibile per cause di forza maggiore come ad esempio eventi calamitosi, scioperi, malattia dei tecnici o indisponibilità grave, incendi, inondazioni, ecc.
- Malfunzionamenti causati da incuria, colpa o dolo del personale del Richiedente e/o dai suoi tecnici mediante tentativi di effettuare modifiche alle istanze virtuali realizzate.
- Malfunzionamenti causati da incuria, colpa o dolo da parte di terze parti mediante tentativi di effettuare modifiche alle istanze virtuali realizzate.
- Malfunzionamenti derivanti da particolari configurazioni di sistema operativo e/o applicative non direttamente imputabili al servizio della Dataveneta.
- Qualora per un qualsivoglia motivo il Richiedente venga meno a quanto previsto dalle Condizioni Generali del Servizio "Dataveneta Cloud Computing Services".

Ulteriori dettagli sul sito [www.dataveneta.it](http://www.dataveneta.it).

## SLA - ATTIVAZIONI DEI SERVIZI

CODICE SERVIZIO	DESCRIZIONE BREVE
Diritti di attivazione Servizi Cloud Dataveneta in modalità SAAS base	Pratiche per l'attivazione dei Servizi Cloud Dataveneta in modalità SAAS base. Sono previsti tutti i lavori di predisposizione del profilo dell'Utente all'interno delle console di gestione della server farm Dataveneta.
Diritti di attivazione Servizi Cloud Dataveneta in modalità IAAS base	Pratiche per l'attivazione dei Servizi Cloud Dataveneta in modalità IAAS base. Sono previsti tutti i lavori di predisposizione del profilo dell'Utente all'interno delle console di gestione della server farm Dataveneta.
Diritti di attivazione Servizi Cloud Dataveneta in modalità PAAS base	Pratiche per l'attivazione dei Servizi Cloud Dataveneta in modalità PAAS base. Sono previsti tutti i lavori di predisposizione del profilo dell'Utente all'interno delle console di gestione della server farm Dataveneta.

Sono ricomprese le attività di attivazione del profilo entro il sistema Customer Care gestito dalla Server Farm Dataveneta in modo da poter orientare le risorse per la predisposizione del servizio in maniera conforme al profilo prescelto.

### DATAVENETA COMPUTERS SRL

## Attivazioni Dataveneta4U

Setup 4U SAAS	Analisi, implementazione, attivazione di servizio SAAS
Setup 4U IAAS	Analisi, implementazione, attivazione di servizio IAAS
Setup 4U PAAS	Analisi, implementazione, attivazione di servizio PAAS
Setup legal service	Gestione del quadro normativo per trattamento dati, privacy, sicurezza, ambiente
Setup Viral Service	Installazione virtualizzazione di componente antivirus aziendale con console
Setup Perimetral Service	Installazione virtualizzazione di componente firewall aziendale con console
Setup connectivity LAN	Installazione virtualizzazione di componente per il controllo della connettività lato LAN
Setup Connectivity WAN	Installazione virtualizzazione di componente per il controllo della connettività lato WAN
Connectivity Provider Monitoring	Setup istanze di monitoraggio delle prestazioni di banda e performance di rete
Engineering Service Connection Setup	Installazione virtualizzazione di componente per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità
Marketing Service Connection Setup	Installazione virtualizzazione di componente per Ufficio Vendite, Marketing, CRM
Production Service Connection Setup	Installazione virtualizzazione di componente per Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario

Sono ricomprese le attività di attivazione iniziale dei servizi di predisposizione delle istanze virtualizzate secondo il piano operativo definito nella proposta di adesione ai servizi. Tali attività saranno applicate a tutte le istanze previste e presenti presso la struttura operativa del richiedente e potranno essere implementate su tutti i sistemi operativi General Purpose per i quali tali attività sono consentite (es. Microsoft Windows Server 2003, Microsoft Windows Server 2008, Linux Debian, Ubuntu, e molti altri in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici). Le predisposizioni delle componenti applicative saranno anch'esse gestite in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici (es. software gestionale, software CRM, software di progettazione meccanica e altri).

Tempi e modalità di intervento saranno concordate con il Richiedente e non avranno alcuna rilevanza rispetto al calcolo della General Availability come sopra indicato.

## Attivazioni DatavenetaSafe

Setup Safe SAAS	Servizio di Installazione e attivazione di Sicurezza Perimetrale SAAS
Setup Safe IAAS	Servizio di Installazione e attivazione di Sicurezza Perimetrale IAAS
Setup Safe PAAS	Servizio di Installazione e attivazione di Sicurezza Perimetrale PAAS
Setup legal service	Gestione del quadro normativo per trattamento dati, privacy, sicurezza, ambiente
Setup Viral Service	Installazione virtualizzazione di componente antivirus aziendale con console
Setup Perimetral Service	Installazione virtualizzazione di componente firewall aziendale con console
Setup connectivity LAN	Installazione virtualizzazione di componente per il controllo della connettività lato LAN
Setup Connectivity WAN	Installazione virtualizzazione di componente per il controllo della connettività lato WAN
Connectivity Provider Monitoring	Setup istanze di monitoraggio delle prestazioni di banda e performance di rete

### DATAVENETA COMPUTERS SRL

SEDE DI TREVISO - Via Mattei, 2 31030 Casier (TV) - Tel: 0422.381109 – Fax: 0422.1833029

SEDE DI PADOVA/VICENZA – Strada della Pelosa, 183 36100 Vicenza (VI)

SEDE DI VERONA - Via Greppa, 9 - 37054 Nogara (VR)

Web: [www.dataveneta.it](http://www.dataveneta.it) - Assistenza: [assistenza@dataveneta.it](mailto:assistenza@dataveneta.it) - Commerciale: [preventivi@dataveneta.it](mailto:preventivi@dataveneta.it)

Sono ricomprese le attività di attivazione iniziale dei servizi per la predisposizione delle istanze virtualizzate, dei disciplinari, delle politiche, necessarie ai controlli di sicurezza ambientale, virale, perimetrale da e verso l'esterno rispetto alle componenti aziendali (sedi, filiali, negozi, unità operative eccetera), secondo il piano operativo definito nella proposta di adesione ai servizi. Tali attività saranno applicate a tutte le istanze previste e presenti presso la struttura operativa del richiedente e potranno essere implementate su tutti i sistemi operativi General Purpose per i quali tali attività sono consentite (es. Microsoft Windows Server 2003, Microsoft Windows Server 2008, Linux Debian, Ubuntu, e molti altri in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici). Le predisposizioni delle componenti applicative saranno anch'esse gestite in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici (es. software gestionale, software CRM, software di progettazione meccanica e altri).

Tempi e modalità di intervento saranno concordate con il Richiedente e non avranno alcuna rilevanza rispetto al calcolo della General Availability come sopra indicato.

## Attivazioni DatavenetaBC

Setup BC SAAS	Servizio di Installazione e attivazione di Continuità Operativa SAAS
Setup BC IAAS	Servizio di Installazione e attivazione di Continuità Operativa IAAS
Setup BC PAAS	Servizio di Installazione e attivazione di Continuità Operativa PAAS
Setup legal service	Gestione del quadro normativo per trattamento dati, privacy, sicurezza, ambiente
Setup Viral Service	Installazione virtualizzazione di componente antivirus aziendale con console
Setup Perimetral Service	Installazione virtualizzazione di componente firewall aziendale con console
Setup connectivity LAN	Installazione virtualizzazione di componente per il controllo della connettività lato LAN
Setup Connectivity WAN	Installazione virtualizzazione di componente per il controllo della connettività lato WAN
Connectivity Provider Monitoring	Setup istanze di monitoraggio delle prestazioni di banda e performance di rete
Disaster Recovery Setup Service	Installazione componenti per la Disaster Recovery
Disaster Recovery Policy Deployment	Definizione e settaggio politiche per la Disaster Recovery
Business Continuity Setup onsite	Predisposizione di pratiche in Continuità Operativa entro il sito aziendale
Business Continuity Setup extra site	Predisposizione di pratiche in Continuità Operativa fuori dal sito aziendale

Sono ricomprese le attività di attivazione iniziale dei servizi per la predisposizione delle istanze virtualizzate, dei disciplinari, delle politiche, necessarie a garantire la disponibilità dei dati e del patrimonio applicativo aziendale, il ripristino a fronte di eventi calamitosi e la continuità di servizio/produzione del Richiedente rispetto alle diverse componenti aziendali (sedi, filiali, negozi, unità operative eccetera), secondo il piano operativo definito nella proposta di adesione ai servizi. Tali attività saranno applicate a tutte le istanze previste e presenti presso la struttura operativa del richiedente e potranno essere implementate su tutti i sistemi operativi General Purpose per i quali tali attività sono consentite (es. Microsoft Windows Server 2003, Microsoft Windows Server 2008, Linux Debian, Ubuntu, e molti altri in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici). Le predisposizioni delle componenti applicative saranno anch'esse gestite in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici (es. software gestionale, software CRM, software di progettazione meccanica e altri).

Tempi e modalità di intervento saranno concordate con il Richiedente e non avranno alcuna rilevanza rispetto al calcolo della General Availability come sopra indicato.

### DATAVENETA COMPUTERS SRL

## SLA - CANONI DEI SERVIZI *DataVeneta4U*

CODICE SERVIZIO	DESCRIZIONE BREVE
Servizio Annuale 4U Unità Server Base	Potenza Operativa 4U Cloud Compute Units- piattaforma in private cloud computing dotata di 8 GB Ram 100 GB Disk (1 Cloud Compute Unit (CCU) è equivalente alla potenza minima di un core logico (un hyper-thread hardware) di Intel (R) Xeon 2012 (R) 2,80 GHz CPU)
Optional storage 1	500 GB storage Base prestazioni alta velocità fino a 500 MB/sec
Optional storage 2	600 GB storage Base prestazioni alta affidabilità fino a 250 MB/sec
Optional storage 3	1 Terabyte storage Base alta capacità fino a 120 MB/s
Optional storage 4	1 Terabyte removable media service
AddOn Memory	4 GB Base prestazioni di ampiezza operativa superiore con calcolo alloggiamento programmi e applicazioni
AddOn CPU	4 CCU Base velocità prestazionale funzioni di calcolo, ricerca, elaborazione per programmi e applicazioni
ACopt6	PatchManagement OS
Database Tuning	Servizio di tuning su funzionalità database per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Availability Tuning	Servizio di tuning su funzionalità di messa a disposizione del dato sulle diverse utenze accreditate per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Crash Tuning	Servizio di tuning su funzionalità d'intervento su evento calamitoso (risk analysis, crash test, penetration test, per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Operative Unity4U Junior	Gestione operativa dell'unità Private Cloud a disposizione dell'utente (20 ore tecnico junior)
Operative Unity4U Senior	Gestione operativa dell'unità Private Cloud a disposizione dell'utente (20 ore tecnico senior)

Sono ricomprese le attività di mantenimento e manutenzione ordinaria e straordinaria dei servizi in private cloud computing e di ogni altro servizio come previsto nella proposta di adesione ai servizi. Tali attività saranno applicate a tutte le istanze previste e presenti presso la struttura operativa del richiedente e vengono mantenute su tutti i sistemi operativi General Purpose per i quali tali attività sono consentite (es. Microsoft Windows Server 2003, Microsoft Windows Server 2008, Linux Debian, Ubuntu, e molti altri in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici). Le predisposizioni delle componenti applicative saranno anch'esse gestite in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici (es. software gestionale, software CRM, software di progettazione meccanica e altri). La disponibilità del servizio garantisce i tempi di General Availability come sopra indicato secondo il piano prescelto dal Richiedente che potrà essere definito secondo 2 profili:

- Piano 24/5 che prevede la copertura dal lunedì al venerdì compresi 24 ore su 24 (standard nelle forniture di servizi quando non diversamente indicato).
- Piano 24/7 che prevede la copertura dal lunedì alla domenica compresi 24 ore su 24.

### DATAVENETA COMPUTERS SRL



Il calcolo dei tempi sarà effettuato sulla base dell'inaccessibilità delle risorse Dataveneta da parte del Richiedente. L'inaccessibilità viene calcolata quando il sistema operativo dell'istanza in private cloud computing, o dell'unità ridondata, non è disponibile rispetto alle richieste di rete (network request) e alle richieste delle interfacce di programmazione (API) per oltre 10 minuti, previa una corretta configurazione dei sistemi di sicurezza.

## SLA - CANONI DEI SERVIZI DatavenetaSafe

CODICE SERVIZIO	DESCRIZIONE BREVE
Servizio Annuale Safe Unità Protection Base - webfilter	Disponibilità Protezione Operativa IPS/IDS service Servizio filtro dei contenuti
PortControl	Servizio apertura-chiusura porte secondo le policies predefinite dall'utente
Proxy Service	Servizio Proxy su navigazione web http/https
Remote Alerting	Servizio di alerting da remoto su eventi calamitosi che dovessero verificarsi
Antiviral Coverage	Copertura cloud Antivirus/Antispam/Firewall client/server su console gestita con gestione Integrata Active Directory ed installazione client automatizzata.
ACopt2	Controllo dispositivi intero network: unità USB, memorie di massa, compact flash, firewire, CD/DVD;
ACopt3	Controllo applicazioni intero network : - Blacklist e Whitelist; - Blocco applicazioni predefinito (giochi, file, Facebook, ecc.).
ACopt4	Filtro Contenuto con più di 80 categorie predefinite come ad es. sesso/pornografia/ violenza, chat/forum/blog, aste online/gioco d'azzardo/scommesse, ecc
ACopt5	Controllo Accesso a Internet intero network : - Blocco dell'accesso definibile per giorno e orario; - L'accesso ad Internet con limitazione per giorno, settimana e mese.
ACopt6	PatchManagement OS
ACopt7	MailSecurity mail server plug/in o gateway
Database Tuning	Servizio di tuning su funzionalità database per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Availability Tuning	Servizio di tuning su funzionalità di messa a disposizione del dato sulle diverse utenze accreditate per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Crash Tuning	Servizio di tuning su funzionalità d'intervento su evento calamitoso (risk analysis, crash test, penetration test, per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Operative UnitySafe Junior	Gestione operativa dell'unità Private Cloud per funzionalità relative a sicurezza perimetrale, policies, monitoring e problematiche di connettività sicura in generale a disposizione dell'utente (20 ore tecnico junior)
Operative UnitySafe Senior	Gestione operativa dell'unità Private Cloud per funzionalità relative a sicurezza perimetrale, policies, monitoring e problematiche di connettività sicura in generale a disposizione dell'utente (20 ore tecnico senior)

### DATAVENETA COMPUTERS SRL

Sono ricomprese le attività di mantenimento e manutenzione ordinaria e straordinaria dei servizi erogati dalle istanze virtualizzate, dai disciplinari d'uso, dalle politiche, necessarie ai controlli di sicurezza ambientale, virale, perimetrale da e verso l'esterno rispetto alle componenti aziendali (sedi, filiali, negozi, unità operative eccetera), secondo il piano operativo previsto nella proposta di adesione ai servizi. Tali attività saranno applicate a tutte le istanze previste e presenti presso la struttura operativa del richiedente e vengono mantenute su tutti i sistemi operativi General Purpose per i quali tali attività sono consentite (es. Microsoft Windows Server 2003, Microsoft Windows Server 2008, Linux Debian, Ubuntu, e molti altri in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici). Le predisposizioni delle componenti applicative saranno anch'esse gestite in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici (es. software gestionale, software CRM, software di progettazione meccanica e altri).

La disponibilità del servizio garantisce i tempi di General Availability come sopra indicato secondo il piano prescelto dal Richiedente che potrà essere definito secondo 2 profili:

- Piano 24/5 che prevede la copertura dal lunedì al venerdì compresi 24 ore su 24.
- Piano 24/7 che prevede la copertura dal lunedì alla domenica compresi 24 ore su 24 (standard nelle forniture di servizi quando non diversamente indicato).

Il calcolo dei tempi sarà effettuato sulla base dell'inaccessibilità delle risorse Dataveneta da parte del Richiedente. L'inaccessibilità viene calcolata quando il sistema operativo dell'istanza in private cloud computing, o dell'unità ridondata, non è disponibile rispetto alle richieste di rete (network request) e alle richieste delle interfacce di programmazione (API) per oltre 10 minuti, tenuto conto di una corretta configurazione dei sistemi di sicurezza e di un costante controllo ed intervento tempestivo da parte delle nostre risorse addette al monitoraggio ed all'alerting.

## SLA - CANONI DEI SERVIZI DatavenetaBC

CODICE SERVIZIO	DESCRIZIONE BREVE
Servizio Annuale BC Base	Disponibilità Salvataggi Operativi quotidiani onsite
Servizio Annuale BC Extended	Disponibilità Salvataggi Operativi con Deduplica onsite
Servizio Annuale BC High Profile	Disponibilità Salvataggi Operativi Continuous Replica Onsite
AddOn bc1	Disponibilità Salvataggi Operativi quotidiani Offsite
AddOn bc2	Disponibilità Salvataggi Operativi con Deduplica Offsite
AddOn bc3	Disponibilità Salvataggi Operativi Continuous Replica Offsite
Servizio Annuale BC Unità Continuità High Performance	Disponibilità Ridondanza Operativa su sito alternativo definito e messo in opera a cura della Server Farm messa a disposizione dalla Dataveneta Computers su unità ridondata
Remote Alerting	Servizio di alerting da remoto su eventi calamitosi che dovessero verificarsi
ACopt1	Backup File Centralizzato e differenziale intero network con funzioni di feedback operativo e console di manutenzione ordinaria e straordinaria
ACopt6	PatchManagement OS
Database Tuning	Servizio di tuning su funzionalità database per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Availability Tuning	Servizio di tuning su funzionalità di messa a disposizione del dato sulle diverse utenze accreditate per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo,

### DATAVENETA COMPUTERS SRL



	Rendicontazione, Vario
Crash Tuning	Servizio di tuning su funzionalità d'intervento su evento calamitoso (risk analysis, crash test, penetration test, per ottimizzazione prestazioni operative relative alle applicazioni residenti ed aventi effetto su componenti per Ufficio Tecnico, Progettazione, Qualità - Ufficio Vendite, Marketing, CRM - Produzione, Controllo, Rendicontazione, Vario
Operative UnityBC Junior	Gestione operativa dell'unità Private Cloud per funzionalità relative a disaster recovery, continuità operativa, monitoraggio e alerting di sistema e problematiche di business continuity in generale a disposizione dell'utente (20 ore tecnico junior)
Operative UnityBC Senior	Gestione operativa dell'unità Private Cloud per funzionalità relative a disaster recovery, continuità operativa, monitoraggio e alerting di sistema e problematiche di business continuity in generale a disposizione dell'utente (20 ore tecnico senior)

Sono ricomprese le attività di mantenimento e manutenzione ordinaria e straordinaria dei servizi erogati dalle istanze virtualizzate, dai disciplinari d'uso, dalle politiche per la sicurezza derivanti dalle analisi del rischio definite dal Richiedente e dai conseguenti parametri degli obiettivi di salvataggio e di ripristino (RPO/RTO), necessari a garantire la disponibilità dei dati e del patrimonio applicativo aziendale, il ripristino a fronte di eventi calamitosi e la continuità di servizio/produzione del Richiedente rispetto alle diverse componenti aziendali (sedi, filiali, negozi, unità operative eccetera), secondo il piano operativo secondo il piano operativo previsto nella proposta di adesione ai servizi. Tali attività saranno applicate a tutte le istanze previste e presenti presso la struttura operativa del richiedente e vengono mantenute su tutti i sistemi operativi General Purpose per i quali tali attività sono consentite. Le predisposizioni delle componenti applicative saranno anch'esse gestite in conformità alle certificazioni delle rispettive case produttrici (es. software gestionale, software CRM, software di progettazione meccanica e altri).

La disponibilità del servizio garantisce i tempi di General Availability come sopra indicato secondo il piano prescelto dal Richiedente che potrà essere definito secondo 2 profili:

- Piano 24/5 che prevede la copertura dal lunedì al venerdì compresi 24 ore su 24 (standard nelle forniture di servizi quando non diversamente indicato)..
- Piano 24/7 che prevede la copertura dal lunedì alla domenica compresi 24 ore su 24.

Il calcolo dei tempi sarà effettuato sulla base dell'inaccessibilità delle risorse Dataveneta da parte del Richiedente. L'inaccessibilità viene calcolata quando il sistema operativo dell'istanza in private cloud computing, o dell'unità ridondata, non è disponibile rispetto alle richieste di rete (network request) e alle richieste delle interfacce di programmazione (API) per oltre 10 minuti, tenuto conto di una corretta configurazione dei sistemi di sicurezza e di un costante controllo ed intervento tempestivo da parte delle nostre risorse addette al monitoraggio ed all'alerting.

Nella definizione dei livelli di servizio (tier) si terrà conto degli standard indicati da AgID (Linee guida per la Disaster Recovery ai sensi del c. 3, lettera b) dell'art. 50 bis del Codice dell'Amministrazione Digitale).

Per tutti i servizi inerenti le finalità di CO e DR, ricomprese nel servizio DatavenetaBC viene posta particolare attenzione agli eventi che interrompono l'erogazione dei servizi di pertinenza a causa dell'indisponibilità prolungata del sistema di erogazione.

Le soluzioni di continuità di Dataveneta, infatti, prendono in considerazione l'impatto di un evento e non le sue cause, la relazione tra l'impatto e la causa, origine dell'indisponibilità, concordemente con quanto sancito dagli standard ISO27001 e BS25999, è determinata attraverso il legame tra il percorso metodologico prescelto dal Richiedente per l'identificazione degli scenari di rischio che impattano per la propria organizzazione (BIA), ed il conseguente processo di definizione del valore di rischio (RA), sempre definito a cura del Richiedente.

Per ogni ulteriore informazione contattate il nostro Reparto Commerciale: [www.dataveneta.it](http://www.dataveneta.it)

#### DATAVENETA COMPUTERS SRL

SEDE DI TREVISO - Via Mattei, 2 31030 Casier (TV) - Tel: 0422.381109 – Fax: 0422.1833029

SEDE DI PADOVA/VICENZA – Strada della Pelosa, 183 36100 Vicenza (VI)

SEDE DI VERONA - Via Greppa, 9 - 37054 Nogara (VR)

Web: [www.dataveneta.it](http://www.dataveneta.it) - Assistenza: [assistenza@dataveneta.it](mailto:assistenza@dataveneta.it) - Commerciale: [preventivi@dataveneta.it](mailto:preventivi@dataveneta.it)