SCHEDA SERVIZIO SIR
- SISTEMI IN RETE -

OGGETTO DEI SERVIZI SIR

L'offerta SIR consente agli Utenti **di accedere via Internet alle soluzioni Sistemi**.

COMPONENTI DEI SERVIZI SIR

I Servizi SIR prevedono le seguenti componenti.

Componenti applicative

- **Accesso per via telematica** alle soluzioni applicative Sistemi; per quanto concerne le aree applicative e le funzionalità specifiche dei vari prodotti si rinvia alla relativa documentazione commerciale, disponibile sul sito Sistemi alla sezione *www.sisteminrete.com*.
- **Assistenza applicativa**: il servizio di assistenza può essere erogato dal Partner Sistemi di riferimento, anche mediante collegamento telematico all'installazione, ovvero direttamente da Sistemi mediante il proprio Centro Servizi Utenti, in base a quanto contrattualmente definito.

Componenti tecnologiche (SIR/Tec)

Le componenti tecnologiche dei servizi SIR sono denominate **Servizio SIR/Tec**, e sono costituite da:
- **Infrastruttura tecnologica** e relative modalità di accesso
- **Servizi di gestione del sistema informativo**.

La **Tabella 1** riepiloga nel seguito le principali caratteristiche di ciascuna componente.

Per la gestione di installazioni SIR caratterizzate da grandi dimensioni e/o elevata complessità di gestione sono disponibili servizi integrativi, che prevedono un costo aggiuntivo, riportati nella **Tabella 2**.

Tabella 1 - **Componenti tecnologiche dei servizi SIR**

AREA	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO
Componenti tecnologiche	• **Infrastruttura tecnologica Sistemi**: costituita da un insieme di apparecchiature hardware e software di base, atto ad ospitare le applicazioni oggetto di condivisione.
	• **Risorse hardware**: il servizio comprende il diritto ad utilizzare le risorse hardware dedicate all'esecuzione delle applicazioni e i servizi di sicurezza ambientale forniti dalla Service Farm Sistemi. • Il servizio di infrastruttura tecnologica include la fruizione di un repository transitorio per i documenti accessori alle applicazioni, per un massimo di 250 MB. L'utilizzo di tale spazio deve riguardare solo documenti attinenti l'uso delle applicazioni Sistemi.
	• **Software di base**: vengono messi a disposizione i software di sistema strumentali all'utilizzo dei prodotti oggetto del servizio. Ai prodotti Sistemi si affiancano il sistema operativo e quant'altro necessario all'utilizzo delle applicazioni oggetto del servizio. Sistemi cura la manutenzione e gli aggiornamenti del software di sistema al fine di ottenere le condizioni di lavoro più adeguate al servizio.
	• **Software Integrativi**: a completamento dei prodotti Sistemi e del software di base, sono disponibili software di terze parti ritenuti utili ad una completa e miglior fruizione delle applicazioni.
	• **Connettività verso Internet**: la connettività messa a disposizione da Sistemi per il servizio è completamente ridondata ed è dimensionata per soddisfare appieno le esigenze operative degli Utenti. Le comunicazioni avvengono tutte in forma criptata e protette da certificati SSL, le macchine utilizzate non sono accessibili direttamente dalla rete esterna e molte altre soluzioni di sicurezza derivano dal loro utilizzo in Service Farm.
	• **Dimensionamento Risorse Hardware**: l'infrastruttura HW e SW è dimensionata in modo da soddisfare le esigenze di prestazioni e sicurezza richieste per l'uso delle applicazioni Sistemi.
Disponibilità del servizio	• Disponibilità del servizio garantita per nella fascia oraria 8-20 lunedì - sabato; accesso disponibile nelle altre ore, salvo esigenze di manutenzione.

(segue)

(segue)

AREA	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DEL SERVIZIO

Servizi di gestione del sistema informativo	• **Backup**: Sistemi gestisce direttamente le operazioni di backup dei dati con cadenza giornaliera. Le copie giornaliere vengono archiviate e mantenute a disposizione dell'Utente per i 30 giorni successivi.
	• **Ripristino dei dati in modalità sostituzione**; altre modalità da definire in accordo con l'Utente/Partner.
	• **Installazione aggiornamenti nuove versioni di prodotto**: Installazione automatica a cura di Sistemi, con le seguenti modalità:
	  • *micro aggiornamenti (correzioni ed implementazioni)*: installati automaticamente a cura di Sistemi entro 24h dal rilascio; l'Utente riceve comunicazione dell'avvenuto aggiornamento delle procedure;
	  • *aggiornamenti di prodotto con passaggio a nuova versione*:
	  • **per i prodotti professionali e per i moduli fiscali attivati nell'ambito di prodotti gestionali**: installati a cura di Sistemi a seguito del rilascio; l'Utente riceve comunicazione dell'avvenuto aggiornamento delle procedure;
	  • **per i prodotti gestionali**: resi disponibili da Sistemi nella propria server farm, per essere autonomamente installati a cura dell'Utente, in funzione delle proprie esigenze operative.

Servizi di Assistenza Sistemistica	• **Assistenza sistemistica base**: l'assistenza sui servizi SIR viene erogata nel normale orario di lavoro; l'accesso al Servizio di Assistenza è disponibile tramite lo strumento AOL - Assistenza On Line. Le richieste riguardanti i problemi di accesso alla piattaforma SIR possono essere inviate a Sistemi nei giorni di sabato, domenica e festivi scrivendo all'indirizzo e-mail ***assistenza.sirtec@sistemi.com***

Tabella 2 - **Servizi Integrativi**

CODICE	SERVIZIO	DESCRIZIONE
Servizi di estensione risorse SIR/Tec		
STEC.2	**Estensione accessibilità del servizio**	Il servizio è disponibile 24 ore su 24, 7 giorni su 7. Sono previste interruzioni in occasione dell'installazione di aggiornamenti oppure per attività di manutenzione, previa comunicazione all'Utente.
Servizi a canone		
STEC.3	**Esportazione copia DATI mensile**	Esportazione **mensile** di una copia dei dati, messi a disposizione in rete.
STEC.7	**Backup settimanale dati**	Backup settimanale aggiuntivo con periodo di conservazione copie 6 mesi.
STEC.9	**Backup mensile dati**	Backup mensile aggiuntivo con periodo di conservazione copie 12 mesi.
STEC.21	**Replica Dati su Azure Sistemi**	Replica giornaliera delle tabelle del database necessarie per l'analisi dati, su una istanza MS Azure sottoscritta da Sistemi. Tabelle e viste oggetto di replica dipendono dai prodotti e sono di default quelle utili alle analisi di Simpresa BI, ma possono essere estese mediante uno specifico pannello di controllo. Prerequisito per utilizzare le analisi di Simpresa BI per tutte le installazioni SIR.
STEC.23	**Replica Dati su Azure Utente**	Replica giornaliera delle tabelle del database necessarie per l'analisi dati, su una istanza MS Azure sottoscritta dall'Utente. I dati sono distribuiti sotto forma di file di backup in un *tenant* (istanza) MS Azure del quale l'Utente ha acquisito la titolarità, al fine di essere ripristinato dall'utente in autonomia. Prerequisito per utilizzare le analisi di Simpresa BI per tutte le installazioni SIR, nel caso l'Utente definisca in autonomia il rapporto con MS Azure.
Servizi una-tantum		
STEC.11	**Ambiente di pre-produzione**	Disponibilità di un ambiente di pre-produzione dedicato da utilizzare per le attività di avviamento e di formazione operatori e test.
STEC.13	**Esportazione una tantum**	Esportazione di una copia dei dati, messi a disposizione in rete **a richiesta**.
STEC.15	**Passaggio da locale a SIR**	Attività di migrazione dell'installazione da locale a SIR tramite FTP.

CRITERI DI DETERMINAZIONE DEL LIVELLO DI SERVIZIO (Service Level Agreement)

Il Service Level Agreement è definito in relazione alle componenti tecnologiche dei Servizi Telematici.
Il livello di qualità del servizio offerto da Sistemi è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- Sistemi garantisce, per quanto concerne le componenti on line, una disponibilità del servizio calcolata come definito di seguito
- sono esclusi dal SLA tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature dell'Utente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti dell'Utente o la rete Internet e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di Sistemi.

Misurazione

La metrica con cui viene misurato lo SLA è la disponibilità. Non vengono considerate metriche di performance.
Il calcolo della disponibilità del servizio viene effettuato facendo riferimento ai minuti di indisponibilità effettivi del servizio nell'orario di produzione.
L'indisponibilità del servizio viene dichiarata in uno dei seguenti casi:

- su segnalazione degli strumenti di monitoraggio di Sistemi
- su eventuale segnalazione del disservizio da parte dell'Utente mediante apertura di un caso attraverso il portale di Assistenza On Line Sistemi (*www.sistemi.com/assistenza*)
- in caso di indisponibilità temporanea del servizio SIR, mediante comunicazione e-mail all'indirizzo *assistenza.sirtec@sistemi.com.*

Sistemi garantisce una disponibilità effettiva del Servizio SIR non inferiore al **96%** calcolata con periodicità mensile sulla base dell'orario di disponibilità di seguito definito.

Non potranno essere considerati rilevanti ai fini del calcolo della disponibilità effettiva dei servizi i periodi di interruzione programmata, nonché le sospensioni del servizio dovute ad interventi tecnici in emergenza o al di fuori del controllo di Sistemi, come ad esempio:

- un guasto alle attrezzature o alle applicazioni dell'Utente non installate o gestite da Sistemi
- un guasto dovuto ad azioni o omissioni da parte dell'Utente, dei suoi dipendenti o agenti
- laddove condizioni Internet esterne, come attacchi distribuiti di tipo "denial of service", interessino l'accesso a Internet.

Perimetro di disponibilità dei servizi telematici

- Dal lunedì al sabato, dalle ore 8:00 alle ore 20:00
- Servizio integrativo di estensione di accessibilità (STEC.2): 24h * 7 giorni