

Riferimento: **Factor-y/SCY-DS/2020-04-14**

Factor-y SmartCloud-y

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Versione: **2020-04-14**

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	1
1. L'OFFERTA SMARTCLOUD-Y	1
2. DESCRIZIONE DELLE COMPONENTI BASE DEI SERVIZI SMARTCLOUD-Y	2
2.1 SCY – Mail Security	2
2.2 SCY – Mail	2
2.3 SCY – Mail & Application	3
2.4 SCY – Collaboration	3
2.5 SCY – Collaboration & Mail	4
2.6 SCY – Collaboration 360	4
3. DISASTER RECOVERY	4
4. COMUNICAZIONI	5
5. COOKIE	5
FIRME PER ACCETTAZIONE	6

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nella presente Descrizione del Servizio sono descritti i Servizi Cloud, indicati come “Servizi Eleggibili” nelle Condizioni Generali di Utilizzo, che Factor-y attraverso la propria piattaforma SmartCloud-y offre ai Clienti.

Alla presente Descrizione del Servizio si applicano le “**CONDIZIONI PARTICOLARI DI CONTRATTO PER LA FORNITURA DI SERVIZI CLOUD**”.

Il termine “Cliente” include i contraenti, i relativi utenti autorizzati e i destinatari del Servizio Cloud.

I servizi Cloud ai quali il Cliente ha facoltà di accedere sono quelli indicati nei Documenti Contrattuali tramite i quali ne è stato perfezionato l’acquisto ed elencati nei documenti ufficiali prodotti da Factor-y (Prove di Titolarità).

1. L’OFFERTA SmartCloud-y

Factor-y – attraverso la propria Piattaforma SmartCloud-y – offre le seguenti tipologie di servizio:

- **SCY — Mail Security [SCYMSC]**
Servizio, basato su componenti Libraesva, che offre i servizi di antispam, antivirus e controllo di sicurezza (sandboxing) dei link presenti nelle mail in ingresso ed in uscita
- **SCY — Mail [SCYMSV]**
Servizio di posta elettronica completo, basato su HCL Domino con interfaccia primaria HCL Verse, corredato da soluzioni di mail security e messaggistica istantanea
- **SCY — Mail & Applications [SCYMAP]**
Include tutte le feature di SCY – Mail, integrate dalla possibilità di attivare Domino Server per la gestione delle proprie applicazioni sviluppate su tale piattaforma
- **SCY — Collaboration [SCYESN]**
Servizio di collaborazione tra utenti, basato su HCL Connections, che integra tutti i servizi offerti dalla piattaforma
- **SCY — Collaboration & Mail [SCYESM]**
Servizio di collaborazione tra utenti, basato su HCL Connections, che integra tutti i servizi offerti dalla piattaforma, integrato dai servizi di SCY – Mail
- **SCY — Collaboration 360 [SCYEMA]**
Riunisce tutti i servizi dell’intera piattaforma SmartCloud-y: Enterprise Collaboration, Mail e Applications

2. DESCRIZIONE DELLE COMPONENTI BASE DEI SERVIZI SmartCloud-y

2.1 SCY – Mail Security

Servizio, basato su componenti Libraesva, che offre i servizi di antispam, antivirus e controllo di sicurezza (sandboxing) dei link presenti nelle mail in ingresso ed in uscita

- Motore Antispam Multi Layer
- Integrazione con tutti mail server
- Interfaccia HTTP semplice e intuitiva
- Reportistica completa ed esaustiva
- Gestione Spam utente tramite Apps
- URLs Sandbox & QuickSandBox
- Backup e System Update gestito
- Newsletter/Gray Mail RBL
- White List e Black List personali
- Servizi opzionali (premium)
 - Cluster active-active dedicato
 - Molteplici motori Antivirus
 - SMTP Policy Quota
 - Set up Distribuito

2.2 SCY – Mail

- Posta elettronica basata su Web, calendario e informazioni di contatto all'interno del Cloud, inclusi il tracciamento delle operazioni che necessitano di attenzione, l'identificazione di persone e contenuti importanti in base all'analisi, ricerca approfondita, anteprima in linea degli allegati (se combinato con SCY – Collaboration), supporto per i thread della posta elettronica, e titolarità per i client HCL Notes/Verse/Traveler (include il download del software client)
- Mail-in Database
- Shared Storage Pool di 25 Gb per ogni utente licenziato, gestibile dal Cliente a seconda delle necessità dell'intera organizzazione
- Protezione antivirus e da spam (include il servizio SCY – Mail Security)
- Messaggistica istantanea integrata, HCL Sametime, anche per dispositivi mobili (solo servizi di chat)
- Applicazioni per dispositivi mobili, Android e iOS, HCL Verse
- Accesso alla posta elettronica tramite HCL Verse, HCL Notes, HCL Traveler, IMAP/SMTP

Le caselle di posta sono fornite per essere utilizzate da singoli Utenti Autorizzati e non vengono usate per l'aggregazione di caselle di posta o per altri scopi di invio di posta in blocco e/o massiva.

2.3 SCY – Mail & Application

- Include tutte le funzionalità di SCY – Mail.
- Aggiunge la titolarità di tutte le funzionalità di HCL Complete Collaboration Bundle EE con le seguenti specifiche e limitazioni:
 - Servizi di posta elettronica (caselle personali) erogati esclusivamente dal servizio cloud di SmartCloud-y
 - Diritto al download ed installazione on-premise dell'Application server Domino
 - Diritto di accesso ad applicazioni Domino in cloud ed on-premise con i client Notes e Nomad
- Il Cliente è autorizzato ad usare Domino Enterprise Server per i seguenti scopi senza alcun onere aggiuntivo:
 - Pass Through Server
 - Directory Synchronization
 - Mail Routing
 - Applicazioni Domino
 - Mail-in Database

2.4 SCY – Collaboration

- **Home Page:** Un'unica vista della rete aziendale sociale del Cliente, con accesso alle applicazioni ed alle riunioni oltre alla vista degli eventi e del contenuto per accedere agli elementi del lavoro in corso, ai forum del supporto, alle informazioni sul profilo e sullo storage
- **Profiles:** Gestione dei Profili Personali e dei contatti del Cliente attraverso la rete aziendale, all'interno e all'esterno della propria organizzazione. Pubblicazione e visualizzazione degli aggiornamenti dello stato
- **Gestione e archiviazione file personali:** Capacità di caricare, memorizzare e condividere file personali. Shared Storage Pool di 25 Gb per ogni utente licenziato, gestibile dal Cliente a seconda delle necessità dell'intera organizzazione
- **Gestione, archiviazione e condivisione dei file:** Capacità di caricare e archiviare i file in una libreria centralizzata in cui l'accesso può essere controllato rendendolo privato o condividendolo con singole persone o gruppi, in lettura o in scrittura. Il Cliente può gestire i propri profili e contatti attraverso la propria rete aziendale ed invitare ospiti per visualizzare o lavorare sui contenuti condivisi. I plug-in sono disponibili per consentire al Cliente di trasferire file tra il desktop e il cloud, e le app per dispositivi mobili consentono al Cliente di accedere dai dispositivi mobili. I file selezionati sono sincronizzati su ciascun desktop dell'utente e sui dispositivi mobili. Vengono fornite le informazioni sui file come ad esempio gli aggiornamenti, la cronologia delle versioni, i commenti, la cronologia dei download, l'utilizzo dei tag ed il check-in/check-out dei file
- **Gestione e creazione documenti office (HCL Docs):** Elaborazione di documenti, editor di presentazioni e di fogli di calcolo con il supporto in tempo reale di co-editing, commenti e discussioni contestuali insieme alla gestione delle versioni dei file
- **Community, Blog e Wiki:** Capacità di lavorare insieme alle persone condividendo file, attività e bookmark, consentendo di creare e condividere nuove community con autorizzazioni personalizzate, eseguire ricerche di contenuto tra le community, inviare e-mail alla community, creare e gestire sondaggi sulla community, creare wiki, blog, blog di ideazione e forum di discussione
- **Activity & Activity Plus:** Uno spazio per i team destinato ad attività come ad esempio il monitoraggio delle cose da fare, le informazioni e le azioni inerenti ad un argomento o una riunione
- **Messaggistica istantanea:** Comunicazione in tempo reale con le persone ed i gruppi, verifica della disponibilità dei contatti del Cliente, creazione di gruppi personalizzati e informazioni di contatto
- **Accesso degli Ospiti:** La capacità di invitare gli ospiti che possono collaborare e lavorare sui contenuti condivisi con gli stessi, tramite un sottoinsieme di funzionalità.
- **Engagement Center:** È un unico HUB accessibile per notizie e contenuti organizzativi, che consente agli utenti di creare e gestire contenuti Web in modo efficiente e collaborativo
- Applicazioni mobili per HCL Connections e HCL Sametime

2.5 SCY – Collaboration & Mail

- Include tutte le funzionalità di SCY – Collaboration
- Include tutte le funzionalità di SCY – Mail

2.6 SCY – Collaboration 360

- Include tutte le funzionalità di SCY – Collaboration
- Include tutte le funzionalità di SCY – Mail
- Aggiunge la titolarità di tutte le funzionalità di HCL Complete Collaboration Bundle EE con le seguenti specifiche
 - Servizi di posta elettronica erogati esclusivamente dai servizi cloud di SmartCloud-y
 - Diritto al download ed installazione on-premise dell'Application server Domino
 - Diritto di accesso ad applicazioni Domino in cloud ed on-premise con i client Notes e Nomad

3. DISASTER RECOVERY

SmartCloud-y adotta ed aggiorna, secondo criteri di diligenza professionale, una struttura idonea ad attuare un protocollo di disaster recovery, che si trova geograficamente lontano dal suo data center principale, insieme all'hardware, al software e alla connettività Internet richiesta, nel caso in cui le strutture di produzione nel data center principale dovessero rendersi non disponibili.

Nel caso si verifichi un evento di "Forza Maggiore", intendendo catastrofi naturali, atti di terrorismo, rivendicazioni sindacali, incendi, inondazioni, terremoti, rivolte, azioni di guerra, atti, ordinanze o restrizioni governativi, virus, attacchi di tipo "denial of service" ed altri comportamenti dannosi, malfunzionamenti di servizi pubblici e della connettività di rete, o qualsiasi altra causa di indisponibilità del Servizio Cloud, che sia fuori del ragionevole controllo di Factor-y, questa ripristinerà l'accesso al Servizio Cloud del Cliente nel modo seguente:

- Factor-y renderà disponibile l'accesso alla struttura di disaster recovery, che consentirà al Cliente di riprendere ad accedere al Servizio Cloud
- L'ambiente sarà ripristinato utilizzando il backup più recente del Contenuto.

4. COMUNICAZIONI

Lo stato dei Servizi SmartCloud-y sarà costantemente aggiornato e consultabile online all'indirizzo internet: <https://status.cloud-y.com/>.

Il Servizio Clienti Factor-y provvederà ad informare il Cliente in relazione a quanto indicato di seguito.

Aggiornamenti dei servizi

Queste notifiche via e-mail, inviate all'amministratore del Cliente, conterranno l'elenco delle modifiche visibili apportate al Servizio Cloud, le nuove funzionalità o le richieste atte ad assicurarsi che il Cliente utilizzi appieno le funzionalità del Servizio. Tali modifiche vengono solitamente inviate due (2) settimane prima del fine settimana in cui è previsto il rilascio, in assenza di interventi richiesti dal Cliente. Nel caso si rendessero necessari interventi, quali modifiche alla rete o istruzioni utente, la notifica avverrà con ulteriore anticipo.

Notifiche di manutenzione

Queste notifiche forniscono via e-mail agli amministratori del Cliente la schedulazione di manutenzione programmate o prenotate. Vengono inviate solitamente tre (3) giorni prima come promemoria della finestra di manutenzione in arrivo. Al termine della manutenzione verranno inviate ulteriori e-mail di notifica per informare l'amministratore del Cliente che le operazioni sono state completate. Gli utenti non riceveranno direttamente tali notifiche, ma visualizzeranno un annuncio che informa della manutenzione nel browser, tre (3) giorni prima della finestra di manutenzione.

Notifica degli Incidenti

Factor-y provvederà ad informare tempestivamente l'amministratore del Cliente, tramite diversi canali di comunicazione (pagina Web dello stato del data center e e-mail) sullo stato di ripristino del servizio. Queste notifiche vengono di solito inviate quando Factor-y conferma il problema, durante l'incidente per informare l'amministratore del Cliente che Factor-y sta lavorando sul problema e a conclusione dell'incidente per segnalarne la risoluzione. All'amministratore del Cliente sarà inviata una comunicazione sugli incidenti che hanno un impatto sull'intero servizio. Factor-y potrebbe non inviare alcuna comunicazione per problemi che influiscono sulle attività di un singolo o di pochi Clienti.

5. COOKIE

Il Cliente riconosce che il Servizio Cloud utilizza i cookie tecnici che sono installati sul terminale dell'utente esclusivamente per consentire l'autenticazione permanente delle sessioni e la selezione del percorso dei servizi per gli Utenti. Tali cookie potranno essere utilizzati, inoltre, per il monitoraggio e la misurazione delle performance.

FIRME PER ACCETTAZIONE

Descrizione del Servizio SmartCloud-y

Versione 2020-04-14

PER FACTOR-Y

L'amministratore Delegato

Daniele VISTALLI

Data: martedì 14 aprile 2020

FACTOR-Y S.R.L.
Via S. Francesco, 19 (int. 21)
22066 Mariano Comense (CO)
C.F. e P. IVA 03589750169
Daniele Vistalli

PER IL CLIENTE

Ruolo: _____

Nominativo: _____

Data: ____/____/____

Timbro e firma: _____