

1 Campo di applicazione

L'oggetto della presente descrizione è l'offerta Smart Monitoring di Swisscom (Svizzera) SA (di seguito Swisscom). Con questa offerta Swisscom mette a disposizione di partner e clienti dotati di IT interna all'azienda (di seguito cliente) una piattaforma completa di monitoraggio di PC-Client. Smart Monitoring rappresenta la premessa per l'utilizzo stabile, sicuro e spensierato di PC.

Le svariate possibilità della piattaforma consentono di installare un monitoraggio su misura di PC, di ottimizzare in tal modo i costi e di acquisire vantaggi competitivi. Smart Monitoring consente un'ampia individuazione preventiva di possibili problemi e la relativa soluzione tramite interventi proattivi. In caso di errore, con l'ausilio dei dati rilevati ne viene ampiamente supportata la delimitazione e la risoluzione.

Smart Monitoring è la premessa per servizi PC di elevato livello professionale. Gli utenti della piattaforma «raffinano» o arricchiscono i servizi Smart Monitoring con i loro propri servizi. Ad esempio con helpdesk, interventi in loco, manutenzione dell'applicazione e quant'altro. Sulla base di Smart Monitoring i partner definiscono/specificano la loro offerta individuale di servizio PC per i loro clienti. L'impiego di Smart Monitoring presso i clienti sottostà agli stessi principi. L'IT interna all'azienda definisce/specifica l'offerta per gli utenti PC all'interno dell'azienda.

2 Definizione del servizio

2.1 Funzionalità di base di Smart Monitoring

2.1.1 Collettore

La premessa per il monitoraggio di un PC è l'installazione di un collettore sul relativo PC. Tale collettore raccoglie i dati rilevanti per il monitoraggio e li trasmette (tramite UDP via internet) ogni uno o due minuti alla piattaforma Smart Monitoring. Il collettore non trasmette dati strutturali o contenuti. I dati relativi all'utente non vengono rilevati da Smart Monitoring.

Il collettore funziona con i sistemi operativi seguenti:

- > Windows Vista
- > Windows XP
- > Windows 7
- > Windows 8

2.1.2 Finder

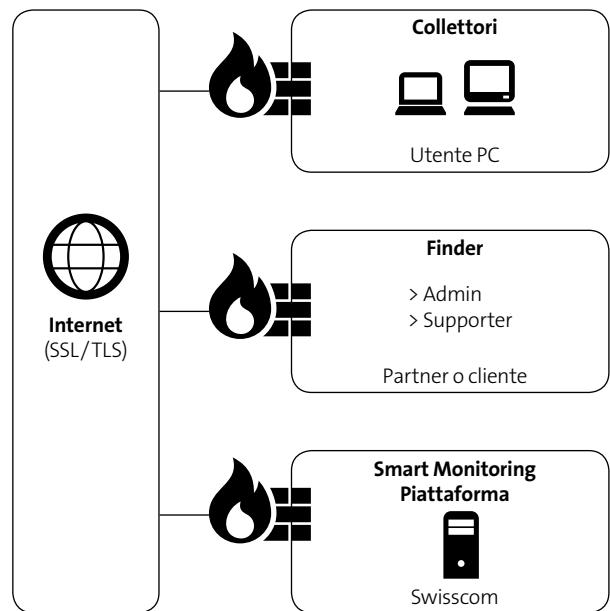
La presentazione consolidata di tutti i dati inviati dai collettori avviene con il finder. Il finder è un'applicazione Windows installata localmente e che può essere utilizzata mediante l'inserimento di una ID utente e di una password. Mediante il finder, ai partner e ai clienti vengono messi a disposizione i servizi finder elencati al punto 2.

2.1.3 Piattaforma

La piattaforma Smart Monitoring gestita da Swisscom riceve i dati inviati dai collettori, li salva e li analizza immediatamente in funzione dei valori di soglia di allarme impostati e mette a disposizione i dati su base RAM per l'utilizzo con il finder. I dati collettore riuniti in tal modo sono disponibili sulla piattaforma per almeno 14 giorni, dopodiché vengono completamente cancellati.

2.1.4 Funzionamento

Lo schema qui sotto illustra le funzioni di collettore, finder e piattaforma.



2.1.5 Amministrazione

L'amministrazione della piattaforma di monitoraggio compete ai partner o ai clienti, secondo le seguenti modalità:

- > Account:
gli utenti della piattaforma vengono gestiti tramite il portale Cloud Service Swisscom. Vengono impostati due profili d'accesso: «Admin» e «Supporter».
- > Clienti del partner o reparti:
la gestione avviene nello Smart Monitoring Center. Swisscom non ha accesso ai dati di partner e clienti nello Smart Monitoring Center.
- > Collettori:
anche la gestione dei collettori avviene nello Smart Monitoring Center. I collettori vengono messi a disposizione per ogni cliente del partner o per reparto.

Per un utilizzo semplice e sicuro dell'amministrazione di Smart Monitoring è necessario seguire la relativa formazione (introduzione e livello standard, cfr. 3.2.2).

2.2 Servizi Smart Monitoring

Per utilizzare i servizi Smart Monitoring sul PC dell'utente Smart Monitoring va installato il finder. Il finder viene messo a disposizione nello Smart Monitoring Center e può essere attivato tramite download e successiva installazione. I servizi Smart Monitoring descritti di seguito corrispondono ai blocchi di funzioni presenti nel finder. Di questi blocchi di funzioni fanno parte un gran numero di altre funzioni, quali ad esempio il search, che non viene illustrato in questa sede. Per i dettagli si rimanda nuovamente alla necessaria formazione e alla documentazione del servizio. I servizi Smart Monitoring sono disponibili 7x24.

2.2.1 Investigation (analisi)

Mediante le investigation vengono analizzati i dati forniti. È disponibile una selezione iniziale di analisi. In funzione delle esigenze possono essere modificate e completate. Tramite le analisi, l'admin o il supporter accede ad esempio al «Source View» o al diagramma di rete e a molte altre funzioni.

Il «Source View» e il diagramma di rete consentono una rapida panoramica di tutte le attività del PC. Servono in primo luogo all'individuazione proattiva di problemi e a supportare la ricerca di errori in caso di problemi. Vengono indicate le attività e i collegamenti del PC, tra questi ad esempio gli avvisi di allarme, gli avvisi, gli errori (crash), i programmi in esecuzione, eccetera.

2.2.2 Setting

Con i setting si gestiscono gli allarmi. Anche in questo caso vi è una scelta iniziale che, in funzione delle esigenze, può essere modificata o completata. I valori di soglia per gli avvisi e/o gli allarmi vengono impostati dall'amministratore. L'allarme può avvenire a richiesta tramite e-mail. È inoltre implementata una funzione report che fornisce i dati storici in HTML oppure in formato Csv.

2.2.3 Category

Le category consentono di «taggare» i dati per analisi specifiche, basate sui «tag» impostati. In tal modo possono essere eseguite delle analisi su misura di esigenze specifiche ed individuali (ad esempio: organizzazioni e processi).

2.2.4 Servizi

La disponibilità e le prestazioni dei servizi scelti può essere visualizzata nell'Home Display del finder sotto forma di una panoramica semplice e veloce. I servizi possono essere configurati in modo semplice e consentono di personalizzare l'utilizzo della piattaforma.

2.2.5 Libreria Nexthink

Nella libreria Nexthink si trovano analisi preconfezionate e pacchetti di analisi pronti per l'uso.

2.2.6 Helpline Smart Monitoring

Per domande inerenti all'utilizzo dei servizi Smart Monitoring o a guasti, Swisscom mette a disposizione di partner e clienti una helpline durante gli orari d'ufficio. Tale helpline è raggiungibile anche a mezzo e-mail.

2.3 Limiti di Smart Monitoring

Smart Monitoring è la premessa per un servizio PC completo e di elevata qualità. Grazie a Smart Monitoring i problemi sugli apparecchi vengono individuati in modo proattivo e la relativa soluzione può essere predisposta tramite misure adeguate (ad es. tramite manutenzione remota).

Esempio di limitazione: Smart Monitoring può individuare problemi di sicurezza del PC (antivirus inattivo o non aggiornato, ecc.), la cui soluzione avviene tuttavia «all'esterno» di Smart Monitoring. Per la soluzione di tali problemi Swisscom non si assume responsabilità alcuna.

2.4 Licenze

Alla prima ordinazione i partner e clienti acquistano una quantità base di licenze; le licenze ulteriori verranno fatturate in base all'utilizzo. Occorre una licenza per ogni PC. Le quantità di base ordinate possono essere modificate in ogni istante anche all'interno della durata minima del contratto.

3 Prestazioni del partner contrattuale

3.1 Requisiti

Per l'utilizzo di Smart Monitoring devono essere rispettati i seguenti requisiti, di competenza del partner o del cliente:

- > ordinazione tramite il modulo online o allo Swisscom Shop;
- > collegamento internet funzionante per PC con collettore e/o finder installato;
- > almeno un PC con sistema operativo Windows per l'installazione del finder;
- > almeno un collettore installato su un PC.

3.2 Obblighi di collaborazione

3.2.1 Dovere di diligenza

Il partner contrattuale è pienamente responsabile dell'utilizzo delle informazioni di accesso e delle password. Il cliente adotta misure efficaci per impedire ogni abuso. Vanno in particolare definite delle password confacenti, accuratamente archiviate.

3.2.2 Formazione

Per un utilizzo ottimale e produttivo della piattaforma Smart Monitoring, Swisscom mette a disposizione i seguenti moduli di formazione:

- > Livello introduttivo: un'introduzione / modulo generale su Smart Monitoring basato sul web.
 - > Livello standard: un modulo basato sul web, quale premessa all'utilizzo di Smart Monitoring Center e del finder.
 - > Livello individuale: consulenza sul posto o telefonica da parte di un esperto Smart Monitoring.
- Il livello introduttivo e standard sono obbligatori per un utilizzo ottimale dei servizi Smart Monitoring.

3.2.3 Distribuzione e installazione collettore

La distribuzione e l'installazione dei collettori compete in ogni caso al partner contrattuale. L'amministrazione dei collettori, a installazione avvenuta, avviene nello Smart Monitoring Center.

3.2.4 Doveri di informazione e controllo

Il partner o il cliente si impegna a informare preliminarmente gli utenti degli apparecchi monitorati sulle possibilità di utilizzo e di monitoraggio di Smart Monitoring e omette i controlli sul comportamento (sorveglianza).

3.3 Protezione dei dati

Sulla piattaforma Smart Monitoring vengono elaborati unicamente i dati che informano sullo stato del PC (monitoraggio dello stato). Non vengono né trasmessi né salvati dati specifici dell'utente del PC né dati personali. Tuttavia il partner contrattuale si impegna a trattare i dati secondo le disposizioni legali e conformemente allo scopo dei servizi Smart Monitoring.

3.4 Impostazioni di accesso e rintracciabilità

Per l'utilizzo della piattaforma Smart Monitoring sono a disposizione i profili d'accesso menzionati al punto 2.1.4:

- > Admin: dispone dei diritti di lettura e scrittura e può configurare la piattaforma.
- > Supporter: dispone dei diritti di lettura e può utilizzare tutti gli elementi preconfezionati.

L'utente del portale Swisscom Cloud Service presso il partner o il cliente utilizza i profili d'accesso secondo le esigenze.

4 Ulteriori disposizioni**4.1 Durata minima del contratto e disdetta**

La durata minima del contratto per l'utilizzo dei servizi Smart Monitoring è di 12 mesi. Il termine di disdetta è di tre mesi per la fine del mese, la prima volta al termine del 12° mese. Dopo la conclusione del contratto o scaduto il termine di disdetta gli accessi alla piattaforma vengono definitivamente cancellati senza possibilità di ripristino.

4.2 Fatturazione e condizioni di pagamento

La fatturazione di Smart Monitoring avviene mensilmente. L'obbligo di pagamento inizia il primo giorno del mese intero successivo all'ordinazione della piattaforma Smart Monitoring. Esso sussiste anche nei casi in cui dopo l'attivazione il servizio non può ancora essere utilizzato a causa di ritardi che non rientrano nell'ambito di responsabilità di Swisscom. Le modifiche della quantità di base diventano immediatamente attive e vengono fatturate pro rata il mese successivo. Tre giorni prima della fine del mese viene effettuato un controllo del numero massimo di licenze installate (collettori) del mese in esame. Le licenze che esulano dalla quantità di base vengono fatturate il mese successivo conformemente al loro utilizzo.

4.3 Garanzia

Swisscom non garantisce un funzionamento esente da interruzioni e guasti dei servizi sopra specificati.

Swisscom fa il possibile per adottare misure accettabili volte a proteggere i propri servizi. Non può tuttavia garantire che i servizi e la rete di tele comunicazione non vengano utilizzati in maniera abusiva. Il cliente prende atto del fatto che, malgrado gli sforzi di Swisscom e l'impiego di tecnologie moderne, nell'elaborazione delle informazioni non si può raggiungere la sicurezza totale né l'assenza assoluta di errori.

Swisscom non offre alcuna garanzia per il funzionamento di hardware e software forniti da terzi. In particolare Swisscom non ha alcun influenza su errori, aggiornamenti, modifiche del funzionamento, ecc.

4.4 Interruzioni dell'esercizio

Nella misura del possibile Swisscom informa tempestivamente il cliente in merito a interruzioni dell'esercizio necessarie per la risoluzione di guasti, l'esecuzione di lavori di manutenzione, l'introduzione di nuovi livelli di software, ecc. Swisscom si impegna a contenere le interruzioni.

4.5 Sicurezza

Tutti i dati (collettore, finder) dei servizi Smart Monitoring vengono trasmessi in modalità cifrata.

4.6 Documenti ulteriori

Valgono inoltre le «Condizioni generali di contratto Servizi dati».

4.7 Modifica della descrizione del servizio

Swisscom si riserva il diritto di modificare in qualsiasi momento la presente descrizione del servizio. Swisscom comunica al cliente il momento in cui la descrizione delle prestazioni aggiornata entrerà in vigore.