



## CONDIZIONI GENERALI SERVIZI CRM

Versione 1.1 del 25/05/2018 :

### ➤ **Caratteristiche generali del servizio erogato:**

Il servizio comprende:

- CRM: installazione e relative minor release rilasciate
- Supporto al cliente per la creazione di nuovi utenti e assistenza
- Piattaforma hosting con servizio database, acquistata dal cliente su nostra indicazione
- Servizi di protezione e gestione DNS
- Servizi di backup erogati a livello hosting
  - Backup giornalieri (Spazio e Database)
  - Backup settimanali (Spazio e Database salvati separatamente)

### ➤ **Modalità del servizio**

Il servizio è erogato tramite fornitore di hosting, il quale si occuperà di garantire la piena compliance con le normative vigenti per quanto riguarda la sicurezza dell'infrastruttura e la continuità operativa. IDRA TECNOLOGIE INFORMATICHE si occuperà di fornire il supporto per quanto riguarda l'utilizzo dell'applicativo e il monitoraggio del sistema di backup della piattaforma con periodici test di restore.

### ➤ **Data Retention**

Il servizio di hosting garantirà un servizio di backup giornaliero automatico, il personale di IDRA TECNOLOGIE INFORMATICHE garantirà invece un salvataggio settimanale aggiuntivo che verrà indicato in appositi report inviati mensilmente al cliente, tale salvataggio sarà hostato comunque su storage del fornitore dello spazio nell'account del cliente.

Le retention previste per le varie tipologie di backup sono:

- Backup giornalieri: 31 giorni
- Backup settimanali: 4 settimane

### ➤ **Credenziali di gestione e utilizzo**

Le credenziali per la gestione e l'utilizzo del servizio sono rilasciate al cliente tramite file protetto da password e con password inviata tramite sms al cliente. Il cliente è in possesso delle credenziali amministrative dell'hosting, nel caso ne faccia richiesta verranno rilasciate anche quelle del software in qualunque momento, a seguito della firma di un documento di scarico di responsabilità.