

"Cloud Business Solutions" INTESA

Descrizione del Servizio EDM Start

1 Introduzione

Il presente documento riporta la descrizione del servizio EDM Start, la soluzione in Cloud di INTESA di *document management* che consente di gestire digitalmente gli archivi dei documenti aziendali.

La piattaforma di INTESA permette di avere i documenti sempre disponibili, ricercabili in modo semplice, indipendentemente dal dispositivo utilizzato per usufruire del servizio.



2 Accesso ai Servizi

Il Portale INTESA, le informazioni riguardanti l'utilizzo da parte del Cliente del Servizio Cloud, le informazioni sulle credenziali ed il supporto, sono forniti ed elaborati online e potrebbero essere disponibili soltanto in italiano.


2.1 Abilitazione ai Servizi INTESA

INTESA potrà fornire i diritti di utilizzo all'utenza di amministrazione specificata dal Cliente per il proprio account ("Utente"). L'Utente utilizzerà il Servizio per eseguire le attività di amministrazione dell'account e abilitare gli eventuali utenti. L'eventuale attività di supporto per i Servizi INTESA e le relative comunicazioni sono fornite da INTESA mediante l'HelpDesk

Intesa mette a disposizione del Cliente un servizio di Helpdesk, disponibile dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi, dalle ore 9:00 alle ore 18:00, cui lo stesso potrà rivolgersi in caso di malfunzionamenti relativi al servizio erogato.

Le modalità di accesso al servizio Helpdesk di Intesa sono:

Accesso via web al sito www.hda.intesa.it, cliccando sulla voce "AREA CLIENTI";

 <p>intesa An IBM Company DIGITAL BUSINESS SOLUTIONS</p>	Allegato "A" - Descrizione del Servizio del 01/08/2017	Cloud Business Solutions EDM Start
--	---	--

Accesso via e-mail hdintesa@advalia.com sono già in possesso dell'Helpdesk Code.

In alternativa:

Accesso via telefono  **Numero verde**
800-805093

2.2 Supporto Commerciale

Per qualsiasi informazione di tipo commerciale è a disposizione il seguente indirizzo di e-mail:

Info@intesa.it.

2.3 Utilizzo e Accesso ai Servizi

I Servizi possono essere ordinati dal Cliente mediante le procedure standard, come descritto nel Portale INTESA e nella presente documentazione.

Alcuni Servizi Cloud potrebbero includere licenze per utilizzare prerequisiti software sulle macchine del Cliente. Ove applicabile, la Descrizione del Servizio conterrà la descrizione ed i dettagli del software e gli usi consentiti da INTESA o da terze parti.

Il Cliente potrà accedere ed utilizzare ciascun Servizio acquistato nelle modalità e nei termini definiti nell'Accordo e nel presente documento.

I Servizi sono Servizi Software as a Service (SaaS) gestiti autonomamente dal Cliente, incluse le eventuali configurazioni e gestione.

2.4 Livelli di Servizio

Il Cliente potrà accedere al Servizio Cloud da qualsiasi luogo, attraverso una connessione di rete. Il Servizio Cloud è fornito 24 ore al giorno, 7 (sette) giorni su 7 (sette), fatte salve le eccezioni dovute a eventuali attività di manutenzione (ordinaria e/o straordinaria) che saranno preventivamente comunicate al Cliente. Il server potrà inoltre non essere raggiungibile/disponibile, per ragioni indipendenti dalla volontà di INTESA, a causa di forza maggiore quali ad esempio l'interruzione prolungata di erogazione Servizi da parte di fornitori esterni (esempio energia elettrica).



3 Cos'è EDM Start

Il Servizio EDM Start consiste in uno spazio di archiviazione documenti in cloud attraverso un sistema di gestione documentale:

- I documenti (di qualsiasi tipo e formato) vengono indicizzati secondo 4 criteri, metadati:
 - o Tipo documento,
 - o Data,
 - o Oggetto,
 - o Descrizione.

- I documenti vengono gestiti (caricamento, ricerca e download) tramite una interfaccia web. Rispetto alle più diffuse soluzioni di storage in cloud, EdmStart mette a disposizione la potenza di un vero e proprio sistema di gestione documentale. Il vantaggio è quello di permettere l'indicizzazione dei documenti archiviati ai fini di una efficace catalogazione e ricerca.

EDM Start consente:

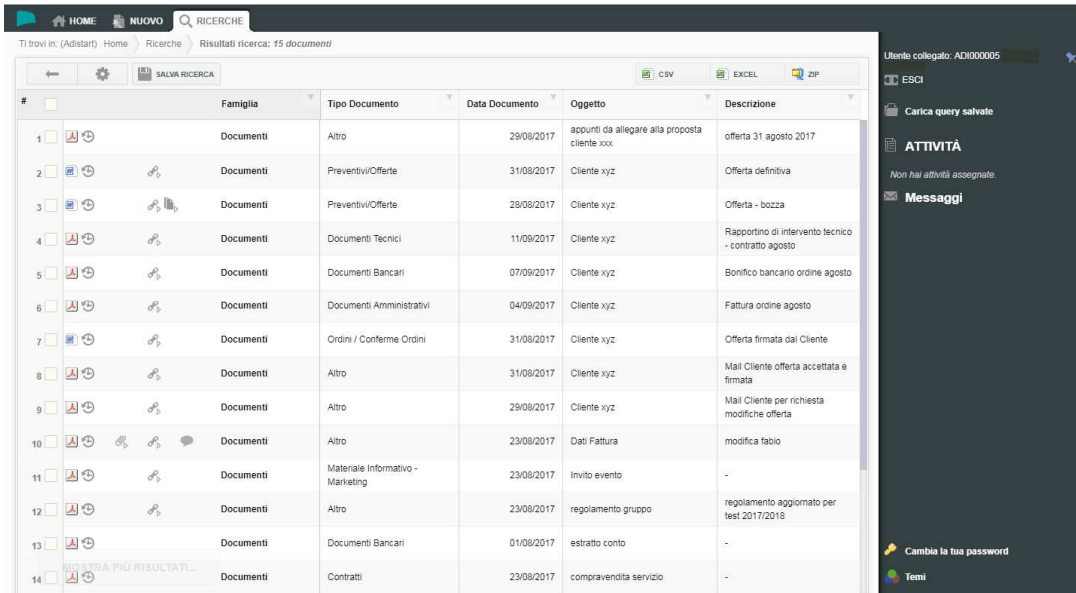
- La produzione e l'acquisizione di documenti in formato digitale;
- La catalogazione e l'archiviazione;
- La rapidità di ricerca e di recupero dei documenti;
- L'accesso alle informazioni ai soli utenti autorizzati.

Il servizio EDM Start è completamente web based e quindi non richiede nessuna installazione sui client ed è anche accessibile da dispositivi mobile.

Il Servizio EDM Start presenta le seguenti caratteristiche:

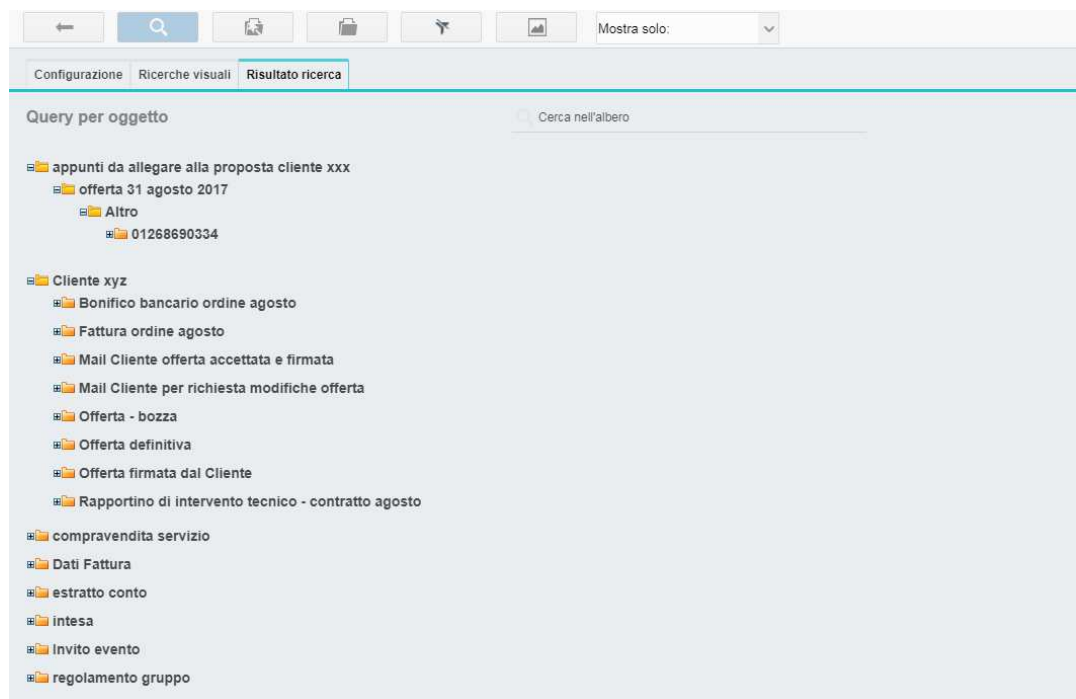
- Flessibile e adattabile a qualsiasi organizzazione;
- Facile da utilizzare: interfaccia utente auto-configurante;
- Facile da mantenere: non richiede alcuna installazione di software sui PC Client;
- Rapido da avviare in produzione;
- Sicuro: la profilazione degli utenti consente il controllo sugli accessi e i diritti sui documenti.

4 Immagini applicativo



#	Famiglia	Tipo Documento	Data Documento	Oggetto	Descrizione
1	Documenti	Altro	29/08/2017	appunti da allegare alla proposta cliente xxx.	offerta 31 agosto 2017
2	Documenti	Preventivi/Offerte	31/08/2017	Cliente xyz	Offerta definitiva
3	Documenti	Preventivi/Offerte	28/08/2017	Cliente xyz	Offerta - bozza
4	Documenti	Documenti Tecnici	11/09/2017	Cliente xyz	Rapportino di intervento tecnico - contratto agosto
5	Documenti	Documenti Bancari	07/09/2017	Cliente xyz	Bonifico bancario ordine agosto
6	Documenti	Documenti Amministrativi	04/09/2017	Cliente xyz	Fattura ordine agosto
7	Documenti	Ordini / Conferme Ordini	31/08/2017	Cliente xyz	Offerta firmata dal Cliente
8	Documenti	Altro	31/08/2017	Cliente xyz	Mail Cliente offerta accettata e firmata
9	Documenti	Altro	29/08/2017	Cliente xyz	Mail Cliente per richiesta modifiche offerta
10	Documenti	Altro	23/08/2017	Dati Fattura	modifica tabio
11	Documenti	Materiale Informativo - Marketing	23/08/2017	Invito evento	-
12	Documenti	Altro	23/08/2017	regolamento gruppo	regolamento aggiornato per test 2017/2018
13	Documenti	Documenti Bancari	01/09/2017	estratto conto	-
14	Documenti	Contratti	23/08/2017	compravendita servizio	-

Elenco documenti



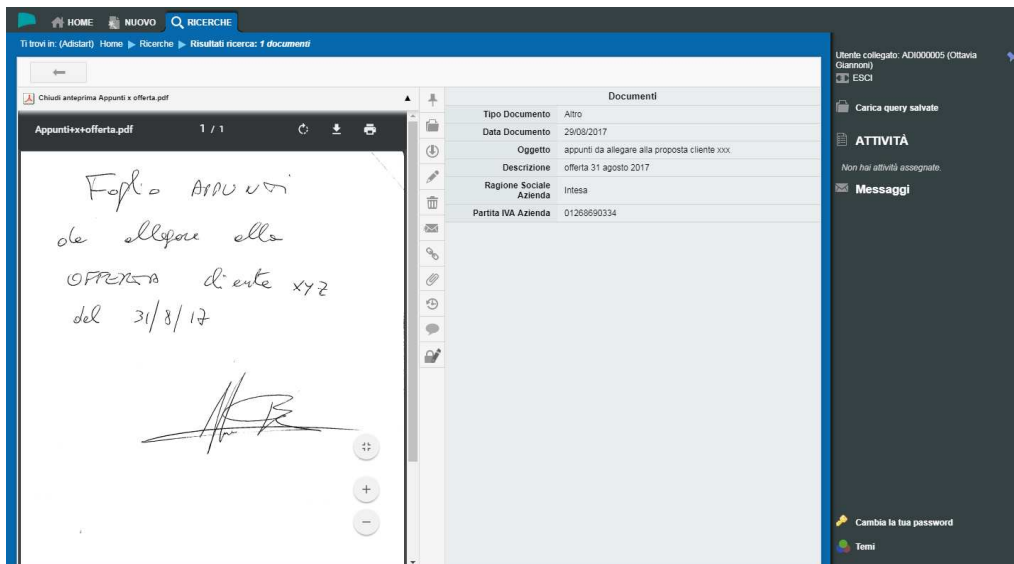
Mostra solo:

Configurazione Ricerche visuali Risultato ricerca

Query per oggetto

- appunti da allegare alla proposta cliente xxx
 - offerta 31 agosto 2017
 - Altro
 - 01268690334
- Cliente xyz
 - Bonifico bancario ordine agosto
 - Fattura ordine agosto
 - Mail Cliente offerta accettata e firmata
 - Mail Cliente per richiesta modifiche offerta
 - Offerta - bozza
 - Offerta definitiva
 - Offerta firmata dal Cliente
 - Rapportino di intervento tecnico - contratto agosto
- compravendita servizio
- Dati Fattura
- estratto conto
- intesa
- Invito evento
- regolamento gruppo

Query visuale (memorizzazione di ricerche in modo da avere tutti i documenti relativi ad uno specifico argomento collegati)



Menù documento

5 Cosa fa EDM Start

Il servizio EDM Start è composto da un modulo base che offre gli strumenti necessari per archiviare e ricercare i documenti digitali e cartacei, acquisiti via upload provenienti da: scanner, fax, mail, applicazioni office o prodotti dai sistemi gestionali aziendali.

Le principali Funzioni del servizio sono:

- **Caricamento documenti:** l'utente è guidato nell'inserimento dei metadati per ciascun documento e tramite upload e/o trascinalamento può inserire il documento all'interno del sistema documentale EDM Start
- **Ricerca dei documenti:** EDM Start permette di ricercare intuitivamente e agevolmente i documenti archiviati utilizzando gli indici ad essi associati o attraverso una ricerca di tipo Full-Text;
- **Query Visuali:** consente di salvare le ricerche che l'utente effettua solitamente
- **Documenti collegati:** consente creare dei link fra i vari documenti in modo da creare delle cartelle virtuali di documenti
- **Esportazione ricerca** su file .CSV o XLS

- **Home page personalizzabile**
- **Gestione della sicurezza:** con EDM Start è possibile gestire la sicurezza degli accessi;
- **Gestione multi-formati dei documenti:** EDM Start gestisce documenti di qualsiasi formato digitale; i documenti sono mantenuti nel loro formato originale, EDM Start non crea alcun formato proprietario né per i documenti né per il database
- **Versioning:** consente di mantenere traccia delle diverse versioni dei documenti
- **Log:** consente di monitorare le attività effettuate da ogni utente.

6 Riepilogo delle caratteristiche

Caratteristiche

- Flessibile e adattabile a qualsiasi organizzazione;
- Facile da utilizzare;
- Facile da mantenere;
- Rapido da avviare in produzione;
- Sicuro;
- Spazio di archiviazione ampliabile.


Caratteristiche di rete - Prerequisiti

- ❖ Accesso Web (pubblico o protetto)
- ❖ Browser: Chrome® e Safari®
è anche accessibile da dispositivi mobili basati su:
 - ❖ Android®
 - ❖ iPad®
 - ❖ iPhone®.

Utilizzo del SERVER CLOUD PRESSO INTESA, tramite connessione ad Internet.

Funzioni

- Caricamento documenti
- Ricerche documenti
- Query visuali
- Documenti collegati
- Indici pre-impostati
- Esportazione ricerca
- Home page personalizzabile
- Gestione della sicurezza
- Gestione multi-formati dei documenti
- Versioning
- Log

	Allegato "A" - Descrizione del Servizio del 01/08/2017	Cloud Business Solutions EDM Start
---	---	--

7 Configurazioni

Di seguito si riporta una tabella di riepilogo relativa ai pacchetti d'offerta.

	C.A.T.	Descrizione
EDM Start – 1 Utente	11/S5-30	Utilizzo del Servizio EDM Start per 1 Utente, 5 Gbyte a disposizione, 1 anno
EDM Start – 3 Utenti	11/S5-31	Utilizzo del Servizio EDM Start per 3 Utenti, 10 Gbyte a disposizione, 1 anno
<u>Opzionale:</u> 1 Gigabyte aggiuntivo	11/S5-10	Opzionale: 1 Gigabyte aggiuntivo nell'ambito della durata contrattuale

Nell'ambito dello specifico ordine verranno identificati la configurazione acquistata dal Cliente e il relativo prezzo.

Componenti Opzionali: Nell'ambito della durata contrattuale, al fine di ampliare lo spazio sul Cloud a disposizione, è possibile acquistare gigabyte aggiuntivi.

Ulteriori configurazioni possono essere richiesti ad INTESA e sarà fornita apposita valutazione economica.

Per Utente Nominale si intende un utente per il quale sia stata assegnata una specifica utenza e password (1, 3 in base alla tipologia sottoscritta).

Per GB di spazio disco si intende lo spazio di archiviazione messo a disposizione del Cliente.

Nell'ambito dell'erogazione del servizio:

- il servizio Cloud include l'eventuale correzione dei programmi/errori, eventuali migliorie apportate allo stesso dal laboratorio di sviluppo e per le quali INTESA stabilisce di renderle disponibili nell'ambiente in erogazione
- Help Desk in caso di errori e malfunzionamenti

8 Infrastruttura tecnologica del Cloud Intesa



I servizi a valore aggiunto su Cloud erogati da INTESA si appoggiano sulle soluzioni infrastrutturali più evolute ed affidabili. I driver della progettazione architettonica, che hanno permesso di stabilire le features dei Servizi SaaS INTESA, sono basati sui concetti di affidabilità, disponibilità e massima sicurezza. Il Cloud adottato è IBM Softlayer, che, al pari di Intesa, è parte integrante del Gruppo IBM e quindi rispetta tutte le stringenti policy di sicurezza definite dalla Corporation.



IBM Softlayer con Bluemix, è una piattaforma di Cloud computing pubblica, su cui sono ubicati diversi servizi., che permette di avere:

- Prestazioni ineguagliabili: rete globale ad alte prestazioni e potenza di elaborazione elevata;
- Flessibilità e disponibilità;
- Controllo completo.

1 Fattori di successo



SICUREZZA FISICA



EFFICIENZA ENERGETICA



AFFIDABILITA'



MODULARITA' & SCALABILITA'

2 Distribuzione Geografica


Il Cloud IBM è presente in tutto il mondo (si riporta di seguito la distribuzione geografica dell'infrastruttura). Ogni data center è connesso alla rete privata globale Softlayer e ciò rende i trasferimenti di dati su rete privata più rapidi ed efficienti in ogni parte del mondo. INTESA ha costruito la propria infrastruttura in Cloud sul PoD (Point Of Delivery) in Europa, ad Amsterdam. Saranno a breve avviate le operazioni per duplicare l'infrastruttura INTESA anche sul PoD italiano di Milano.



3 Componenti e Apparati



Server Bare Metal, Server Virtuali e altri servizi integrati per soluzioni Cloud altamente scalabili.

	Allegato "A" - Descrizione del Servizio del 01/08/2017	Cloud Business Solutions EDM Start
---	---	--



Provider di infrastruttura certificato ISO 27001, AICPA SOC e Safe Harbor.



Network intercontinentale (infrastruttura dedicata SoftLayer).



CPU, RAM, Storage, Networking, ecc. da aumentare o ridurre in modalità on-demand



Datacenter Tier 4 (T4)

- Ridondato a livello di circuiti elettrici, raffreddamento e rete.

4 Ambiente Data Center

Progettazione PoD standardizzata: ogni struttura di data center presenta uno o più PoD, ciascuno costruito in base alle stesse specifiche per supportare fino a 5.000 server. Tale standardizzazione permette di ottimizzare variabili quali spazio, rete, alimentazione, rete, personale ed infrastruttura interna.

Alimentazione, raffreddamento e vettori di rete ridondanti: tutti i data center IBM sono dotati di molteplici alimentatori, collegamenti a fibre ottiche, generatori dedicati e batteria di soccorso a garanzia del massimo livello di prestazioni, affidabilità e interoperatività.

Architettura rack ad elevate prestazioni: i rack di Softlayer sono progettati per fornire larghezza di banda elevata, alimentazione abbondante, implementazione semplificata del sistema e risoluzione più rapida dei problemi.

Conformità, controlli e sicurezza: ogni ubicazione è protetta 24x7 contro le intrusioni fisiche e l'accesso alla sala dei server è limitato ai soli dipendenti autorizzati.



5 Caratteristiche del Cloud INTESA

INTESA, sull'infrastruttura Cloud di IBM altamente innovativa, ha implementato una soluzione architetturale di erogazione dei Servizi SaaS con garanzia di livelli di sicurezza e di monitoraggio in linea con le policy del Gruppo IBM, ed in conformità alla norma ITCS104, come di seguito dettagliato.

Due Vyatta Gateway

Appliance (in alta affidabilità) che gestiscono il traffico IP da e verso le macchine.

Penetration Test: Intesa coinvolge una terza parte per i Penetration Test delle macchine su base periodica. L'attuale schedulazione è di test multipli annuali.

Backup incrementale giornaliero e **full backup settimanale** (per i virtual server e i bare metal non per la componente su Object Storage), mediante il Software Idera R1Soft Backup. Questo applicativo abilita anche al salvataggio di Backup crittografati.

VLAN

pubbliche e private dedicate al servizio.

INTESA effettua **Vulnerability Assessment** e **Vulnerability Scan** interni.

Monitoraggi

o applicativo e host alive.

Gestione operativa della sicurezza effettuata da automatismi e personale specifico.

Aggiornamento delle patch di sistema operativo con schedulazione ricorrente.

Sicurezza ambienti INTESA:

- o I Laptop dei dipendenti INTESA hanno il programma di cifratura del disco Symantec Disk Encryption.
- o 2FA: INTESA prevede una doppia autenticazione per accedere ai sistemi. In primo luogo serve loggarsi alla VPN di Softlayer con una user, e solo in un secondo momento si può effettuare il login sul server, con le credenziali del sistema operativo (per i system administrator).
- o Ogni Servizio erogato in modalità SaaS sul Cloud di INTESA ha una propria VLAN proprietaria segregata, e non può quindi accedere ai dati di altri fornitori.
- o Le politiche di sicurezza prevedono l'accesso ai locali mediante l'utilizzo di card di accesso e CCTV, regolate dalle policy di sicurezza IBM.

9 Corrispettivi

I corrispettivi per ciascun Servizio che il Cliente ordina sono definiti nell'Ordine. INTESA fatturerà al Cliente i Corrispettivi applicabili per ciascun Servizio INTESA in base alla configurazione selezionata e alle opzioni ordinate dal Cliente nell'Ordine.