

LIMITI DEI SERVIZI "DATASMARKT"

La definizione dei limiti di Servizio descrive gli elementi tecnologici e tecnici compresi nelle diverse versioni di servizio DataSmart, fornendo una visione trasparente del livello di scalabilità del software e del servizio Cloud SaaS. Il presente documento è parte integrante dei Contratti Software e dei relativi ORDINE e/o PREVENTIVO. In caso di conflitto tra i termini e le condizioni dell'ORDINE e/o PREVENTIVO e le seguenti disposizioni dei limiti di Servizio, prevarranno le presenti disposizioni dei limiti di Servizio.

SERVIZIO CLOUD SAAS

Il Servizio Cloud SaaS DataSmart prevede 2 modalità tecnologiche di acquisto

- Servizio SaaS - base
- Servizio SaaS - avanzato

A seconda dei servizi richiesti e delle relative risorse informatiche richieste.

Di seguito le specifiche di ciascuna delle 2 modalità

1. SERVIZIO SAAS – BASE
 - Macchina Virtuale (VM) condivisa;
 - Infrastruttura condivisa da più clienti che utilizzano la stessa istanza del software;
 - Divisione tecnica dei dati per ogni singolo cliente attraverso l'attribuzione di database separati;
 - Spazio massimo di dati occupabile per singolo database = 3 GB;
 - Possibile importazione di soli file Excel/Csv/Txt:
 - o spazio massimo per utente dei file in upload = 50 MB;
 - o spazio per progetto file in upload = 200 MB;
 - Connettori diretti alle fonti dati = non disponibili;
 - Orari di attivazione del servizio utile al calcolo della "Disponibilità Cloud SaaS" previsto nel documento al link [1.DS LivelliServizio Cloud SLA.pdf](#) – dalle ore 07.00 alle ore 22.00 per ciascun giorno della settimana.
2. SERVIZIO SAAS – AVANZATO
 - Macchina Virtuale (VM) dedicata al singolo cliente/pool di clienti specifici;
 - Area di infrastruttura dedicata al singolo/pool di clienti specifici;
 - Il singolo cliente/pool di clienti specifici utilizza/no una propria istanza del software;
 - Spazio massimo di dati occupabile per singolo database = limiti da versione;
 - Possibile importazione di file Excel/Csv/Txt.
 - o spazio massimo per utente dei file in upload 50 MB;
 - o spazio per progetto file in upload 200 MB;
 - Connettori standard diretti alle fonti dati = disponibili;
 - Connettori personalizzati diretti alle fonti dati = sviluppabili;
 - Orari di attivazione del servizio utile al calcolo della "Disponibilità Cloud SaaS" previsto nel documento al link [1.DS LivelliServizio Cloud SLA.pdf](#) – dalle ore 00.00 alle ore 24.00 per ciascun giorno della settimana.

Per tutti i Servizi di Supporto e Manutenzione si faccia riferimento all'apposto documento di "livelli di Servizio" presente nel seguente link [Documenti e Regolamenti - DataSmart Italia](#)

VERSIONI DEL SERVIZIO SAAS AVANZATO

Per il servizio SaaS avanzato, sono previste tre versioni standard di acquisto consigliate che prevedono diverse potenze computazionali, di memoria e disponibilità di spazio.

Le versioni elencate devono comunque considerarsi come puramente indicative in quanto esse possono essere diversamente configurate per il singolo Cliente/pool di Clienti specifici, personalizzando le risorse come da paragrafo "PERSONALIZZAZIONE DELLE RISORSE".

Componenti comuni alle Versioni

- Aziende = 1
- Periodi di dati disponibili online = 7 (anno in corso, 3 anni precedenti, 3 anni successivi)
- Utenti Report Illimitati

VERSIONE SMALL

Dedicato ai progetti di test e avvio alle Analytics per progetti che necessitano di uno spazio e una potenza dedicata a carico intermedio.

- Connettori Interni Standard = tutti
- Connettori Interni Personalizzati = 1
- Import automatico per set di dati (agent) e report web (gateway) = 1 al giorno
- Dimensione massima del Database = 10 GB

VERSIONE MEDIUM

Dedicato ai progetti standard che ha già avviato le Analytics diversi processi aziendali che necessitano di una potenza intermedia ma di maggiore spazio dati per dettaglio e archiviazioni storiche.

- Connettori Interni Standard = tutti
- Connettori Interni Personalizzati = 3
- Import automatico per set di dati (agent) e report web (gateway) = 3 al giorno
- Dimensione massima del Database = 50 GB

VERSIONE LARGE

Dedicato ai progetti evoluti che necessitano di un'ottima potenza elaborativa per sostenere importazioni ed elaborazioni massive e superare le prime criticità di performance con necessità di spazio di archiviazione adeguate per Analytics profonde.

- Connettori Interni Standard = tutti
- Connettori Interni Personalizzati = 5
- Import automatico per set di dati (agent) e report web (gateway) = 5 al giorno
- Dimensione massima del Database = 100 GB

PERSONALIZZAZIONE DELLE RISORSE

È possibile configurare ambienti dedicati con risorse di connettività, dimensione e potenza della macchina, memoria RAM e potenza del database definendo ogni aspetto tecnologico con il Team di DataSmart SaaS attivabile attraverso uno specifico ORDINE e/o PREVENTIVO. In caso di insufficienza di risorse disponibili tali da inficiare sul corretto funzionamento dei Servizi SaaS del software DataSmart:

- nel caso non venga disciplinato diversamente nell'ORDINE e/o PREVENTIVO, il PRODUTTORE/FORNITORE si riserva di "scalare" le risorse SaaS predisponendo le risorse aggiuntive necessarie al corretto funzionamento del Servizio SaaS e di imputare al CLIENTE il relativo prezzo aggiuntivo al CLIENTE in via automatica al fine di evitare interruzioni o mancati servizi del servizio SaaS per un massimo di 15 giorni successivi all'intervento di upgrade del sistema dovuto all'insufficienza di risorse;
- entro 15 giorni successivi all'intervento di upgrade del sistema per insufficienza di risorse, sarà necessario stipulare un nuovo ORDINE e/o PREVENTIVO tra il CLIENTE e il PRODUTTORE/FORNITORE per definire l'entità e il prezzo delle nuove risorse da contrattualizzare per il sistema SaaS;
- rimane inteso che le Parti concordano il PRODUTTORE/FORNITORE è espressamente esonerato per ogni responsabilità da eventuali disservizi, mancati servizi o danni derivanti dal non funzionamento del servizio SaaS dovute ad insufficienza di risorse contrattualizzate.

SCALABILITA' DEI SERVIZI SAAS

In ogni momento il singolo Cliente/Pool di Clienti specifici potrà richiedere un upgrade della versione configurata in funzione delle proprie specifiche esigenze di elaborazione. È fatto obbligo del CLIENTE rispettare eventuali scadenze contrattuali previste dall'ORDINE e/o PREVENTIVO originario dovute a contratti che prevedono un obbligo di acquisto delle risorse con scadenza pluriennale predefinita (denominate "Reserved"). È possibile per le Parti altresì ridefinire in apposito ORDINE e/o PREVENTIVO nuove scadenze di Reserved in riferimento alle nuove configurazioni previste.

ESPORTAZIONE DATI SAAS VERSO L'ESTERNO

I servizi SaaS garantiti dal PRODUTTORE si riferiscono al solo caso di trasferimento di dati da fonti dati esterne verso il Servizio SaaS del PRODUTTORE.

È escluso dal Servizio Cloud SaaS ogni riferimento, responsabilità e costo derivante dalla richiesta di trasferimento dati dal Servizio SaaS del PRODUTTORE verso l'esterno per utilizzi di terze componenti e/o terze parti, per i quali sarà necessario stipulare un apposito ORDINE e/o PREVENTIVO specifico in quanto esse variano al variare della dimensione e della frequenza dei dati da trasferire verso l'esterno del Servizio Cloud SaaS del PRODUTTORE.

TEMPI DI MANTENIMENTO DEI DATI ONLINE IN SAAS

Il servizio SaaS garantisce il mantenimento dei dati Online relativamente:

- All'anno in corso
- ai 3 anni precedenti
- ai 3 anni successivi

Tutti i dati presenti nel software DataSmart in Cloud SaaS, precedenti o successivi a tali riferimenti, potranno comunque essere resi disponibili ovvero salvati in appositi archivi attraverso specifica richiesta da parte del Cliente da effettuare attraverso uno specifico ORDINE e/o PREVENTIVO nel quale saranno definiti anche i tempi di servizio necessari per la resa in disponibilità dei dati richiesti che comunque non potranno essere inferiori a 7 giorni lavorativi dalla firma della richiesta della Parti.

SERVIZIO POWER WEB

Il servizio Power Web consiste nella fornitura del software PowerBi di Microsoft in versione "Embedded" dando la possibilità agli utente di accedere ai report di PowerBi via web direttamente all'interno del Software DataSmart e/o del Servizio DataSmart SaaS.

Per il dettaglio delle caratteristiche tecniche incluse nel servizio Power Web si veda il link [Prezzi - Power BI Embedded | Microsoft Azure](#).

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

- Embedding Servizio PowerBi – in Web App Azure di proprietà del Fornitore
- Consumo di risorse Cloud variabile fornito attraverso l'acquisto di "capacity" PowerBi in Fabric
- Attivazione dell'area di Lavoro – fornito dal Fornitore
- Accesso Web ai report degli utenti tramite Web App Azure del Fornitore
- Credenziali di accesso utente ai report Web
 - o Codice Cliente – fornito dal Fornitore
 - o Codice Progetto – fornito dal Fornitore
 - o Codice Utente – inserito dall'utente nel Software DataSmart
 - o Password Utente – inserito dall'utente nel Software DataSmart
- Abilitazione ai Report – configurazione realizzata nel Software DataSmart
- Security Rules sui Report – configurazione realizzata nel Software DataSmart
- Parametri e Filtri – configurazione realizzata nel Software DataSmart

- Pubblicazione dei Report – realizzata nel Software DataSmart
- Ricarica dati: possibile sia manualmente (on-demand) che automaticamente (gateway)
- Sicurezza e crittografia dei dati garantita dal servizio Microsoft PowerBI (link [Prezzi - Power BI Embedded | Microsoft Azure](#))

VERSIONI DI SERVIZIO

Il Servizio Power Web può essere fornito al Cliente in due modalità alternative:

- Servizio a “Consumo”
- Servizio a “Utente”

In entrambi i casi, vengono definiti i seguenti limiti d’uso’ da indicare specificatamente nell’ORDINE e/o PREVENTIVO firmato dal Cliente:

1. Limiti di dimensione del File PBI pubblicabile.

Se non indicato diversamente nell’ORDINE e/o PREVENTIVO, il limite massimo dimensionale per file PBI è stabilito in 50 MB

2. Limite di Frequenza di aggiornamento dei dati del modello.

Se non indicato diversamente nell’ORDINE e/o PREVENTIVO il limite massimo di frequenza di aggiornamento dei dati dei report è stabilito in:

- o Tramite gateway: 2 volte al giorno
- o Manualmente: 20 volte al giorno

3. Limite di dimensione di memoria del modello

Se non indicato diversamente nell’ORDINE e/o PREVENTIVO TECNICO, il limite di dimensione massimo di memoria è previsto in 1 GB.

Per informazioni sul concetto di “dimensione di memoria” si veda il link Vedi la [finestra modale per il limite di dimensione della memoria per capacità e SKU](#) di Power BI.

In caso di superamento anche solo di uno dei tre limiti precedenti:

- al fine di garantire il Servizio Power Web, sarà necessario stipulare un nuovo ORDINE e/o PREVENTIVO tra il CLIENTE e il PRODUTTORE/FORNITORE entro e non oltre il mese successivo a quello di superamento anche di uno solo dei tre suddetti limiti;
- nel caso non venga disciplinato diversamente nell’ORDINE e/o PREVENTIVO, il PRODUTTORE/FORNITORE si riserva di imputare al CLIENTE il costo del superamento dei suddetti limiti per ogni mese o anno di superamento e di addebitarne il relativo prezzo al CLIENTE in via automatica dal mese o anno di superamento fino al nuovo ORDINE e/o PREVENTIVO, al fine di non interrompere il servizio Power Web ed evitare interruzioni o mancati servizi del servizio Power Web;
- rimane inteso che le Parti concordano il PRODUTTORE/FORNITORE è espressamente esonerato per ogni responsabilità da eventuali disservizi, mancati servizi o danni derivanti dal non funzionamento del servizio Power Web dovute al superamento anche di uno solo dei suddetti limiti;
- il PRODUTTORE/FORNITORE non è in grado di garantire il Servizio Power Web al CLIENTE, il quale esonera espressamente il PRODUTTORE/FORNITORE per ogni responsabilità da eventuali disservizi o mancati servizi del servizio Power Web.

Servizio a Consumo

Il Servizio a consumo prevede la possibilità di creare e abilitare un numero di utenti report “illimitato”.

Il limite di utilizzo è posto sul numero di accessi mensili o annuali complessivo realizzato da tutti gli Utenti che hanno avuto effettivo accesso ai report Power Web.

Se non indicato diversamente nell’ORDINE e/o PREVENTIVO, il limite massimo di accesso web complessivo mensile, ai report è stabilito in 50 accessi mese ovvero in 600 accessi annuali.

- o Il limite riferisce al totale degli accessi effettivamente eseguito da parte di tutti gli utenti
- o Per accesso si intende l’entrata dell’utente all’interno di un report che si genera al click dell’utente sul link report presente nella web app Power Web.
- o La navigazione interna tra i fogli del report non costituisce un accesso
- o La scadenza della pagina web e il suo successivo aggiornamento produce un nuovo accesso
- o Non vengono calcolati gli utenti che non hanno avuto accesso ai report anche se creati, presenti e abilitati nel software DataSmart

Superato il limite di accessi mensile o annuale, in caso che il singolo ORDINE e/o PREVENTIVO stipulati tra le Parti non disciplini diversamente, viene automaticamente abilitato sul mese oggetto di superamento, lo slot di 50 accessi successivo al prezzo indicato nell’ORDINE e/o PREVENTIVO, al fine di non rischiare “interruzioni” di visione non volute.

Al termine di ogni mese, su richiesta del Cliente, DataSmart può fornire un apposito report di dettaglio degli accessi per mese/utente/report.

Rimangono in essere, in ogni caso, le limitazioni comuni del Servizio, indicate nel primo paragrafo.

Servizio a Utente

Il Servizio a utente prevede l’accesso ai report da parte di un numero massimo e complessivo di utenti.

Il limite di utilizzo è posto sul numero di utenti potenziali abilitati ai report Power Web.

Nel ORDINE e/o PREVENTIVO, viene indicato il limite massimo di utenti web a cui viene consentito l’accesso ai report.

- o Il limite riferisce al totale degli utenti abilitati ai report indipendentemente dal loro effettivamente accesso agli stessi
- o Viene calcolato il numero di utenti complessivo anche se non hanno avuto effettivo accesso ai report
- o Superato il limite di Utenti possibili, viene automaticamente abilitato lo slot di utenti successivo indicato nell’ORDINE e/o PREVENTIVO al fine di non rischiare “interruzioni” di visione non volute.

Nel Servizio a Utente, è comunque possibile che nell’ORDINE e/o PREVENTIVO venga inserito un limite massimo di accessi mensili e/o annuali al fine di limitare il potenziale consumo “illimitato” da parte dell’Utente.

Rimangono in essere, in ogni caso, le limitazioni comuni del Servizio, indicate nel primo paragrafo.

Al termine di ogni mese, su richiesta del Cliente, DataSmart può fornire un apposito report di dettaglio degli accessi per mese/utente/report

CONNETTORI DATI

I connettori consentono di collegare e scambiare dati tra ambienti esterni a DataSmart e DataSmart stesso.

Tramite i Connettori, lo scambio dati è potenzialmente bidirezionale. In particolare si distingue tra:

1. **Connettori Interni** (dall'esterno verso l'interno)
In questo caso, grazie ai Connettori, DataSmart acquisisce dati dall'esterno verso DataSmart al fine di poterli elaborare internamente;
2. **Connettori Esterni** (dall'interno verso l'esterno)
In questo caso, grazie al Connettore, DataSmart espone i propri dati verso l'esterno affinché servizi e/o applicativi di terze parti possano acquisirli per le loro elaborazioni.

CONNETTORI ESTERNI

I Connettori Esterni sono attivabili solo tramite Preventivi e/o Ordini specifici e personalizzati avendo necessità di funzionamento sempre speciali.

I Connettori Esterni sono, quindi, esclusi dalle seguenti considerazioni di utilizzo

CONNETTORI INTERNI

I "Connettori Interni" Dati di DataSmart sono disponibili in due versioni:

- Connettori Standard: già previsti nel software DataSmart
- Connettori Personalizzati: sviluppati appositamente per il cliente

• CONNETTORI STANDARD

I connettori standard consentono di acquisire dati da fonti dati esterne a DataSmart verso DataSmart in modo prefigurato, Essi sono considerati "standard" in quanto presenti in ogni installazione di DataSmart.

I connettori standard sono:

- SQL Server
- ODBC
- Excel
- File csv/testo

La licenza Central di DataSmart comprende i connettori standard nei propri livelli di servizio e nel proprio canone, senza necessità di aggiornamento e manutenzione specifica e senza costi aggiuntivi. La loro manutenzione e aggiornamento è inclusa nei canoni di manutenzione e aggiornamento del Software DataSmart

• CONNETTORI PERSONALIZZATI

I connettori personalizzati consentono di acquisire dati da fonti dati esterne a DataSmart verso DataSmart in modo specifico e customizzato. I connettori personalizzati possono essere di ogni tipologia e sono sviluppati "a richiesta" del Cliente.

Il connettore personalizzato rappresenta una componente software autonoma che richiede uno sviluppo specifico ed un canone di manutenzione dedicato da contrattualizzare con apposito ORDINE e/o PREVENTIVO.

Di seguito alcuni esempi non esaustivi di alcuni tipi di importazione supportati dai Connettori Personalizzati DataSmart, nella considerazione che la modalità di importazione dei connettori personalizzata è quella di tipo "Incrementale".

- Tipologie di importazione dei Connettori Personalizzati DataSmart

o "Completo-Totale":

I dati esterni vengono processati in modo totale attraverso una singola chiamata API.

L'esecuzione del connettore produce una sostituzione completa dei dati precedenti;

o "Completo-Progressivo":

I dati esterni vengono processati in modo totale attraverso più chiamate API successive.

L'esecuzione del connettore produce una sostituzione completa dei dati precedenti;

o "Incrementale":

Recupera solo un'ultima sezione di dati aggiornata che viene integrata ai dati già presenti nel database.

Aggiornare righe precedentemente aggiunte o rimuovere righe eliminate (se vedano i successivi "requisiti per l'esecuzione dell'importazione dati")

- Requisiti tecnici dei dati esterni per l'esecuzione dell'importazione dati da Connettori Personalizzati DataSmart

La struttura di esposizione dei dati esterni da processare con il Connettore DataSmart dovrà avere, e rendere disponibili, le seguenti indicazioni tecniche:

- o Disporre di un campo tipo "modified_at" per recuperare solo i record aggiunti o modificati;
 - o Supportare un metodo per gestire le righe "eliminate", ad esempio tramite tecniche di soft-delete o tracciamento delle cancellazioni;
 - o Fornire un modo univoco per identificare ogni riga, attraverso l'identificazione dei "campi chiave".
 - o In caso di collegamento a "Viste", rendere le stesse materializzabili;
 - o Evitare duplicati nella stessa esecuzione del connettore.
- E' possibile, invece, recuperare la stessa riga in esecuzioni diverse
Permettere la paginazione dei dati (si veda paragrafo successivo).

- Paginazione

I connettori esterni prevedono i seguenti elementi di funzionamento (i cui limiti sono esposti nella tabella riassuntiva esposta al termine del capitolo "Connettori"):

- o "Top": numero massimo di righe per chiamata API;

- "Skip": per continuare da dove ci si è fermati.

Per consentire la paginazione in modo corretto, nell'ambiente esterno deve essere garantito l'ordinamento stabile dei record esposti per il connettore DataSmart. L'ordine delle righe deve rimanere costante in ogni fase dell'esecuzione del connettore. L'ordinamento garantisce che i record processati dal Connettore personalizzato DataSmart possano essere recuperate correttamente in più step, evitando il rischio di duplicazioni o omissioni.

- Variabili di utilizzo delle tipologie di importazione dei Connettori

La tipologia di importazione utilizzata dal connettore dipende da numerosi fattori specifici derivanti dalla tecnologia utilizzata esternamente e dalla struttura, composizione e numerosità dei dati provenienti dall'ambiente esterno.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, le tipologie di importazione dei dati possono utilizzate nei connettori possono dipendere:

- dalla presenza di tutti, o solo di alcuni, dei requisiti tecnici di esecuzione esposte al paragrafo precedente.

Ad esempio il metodo incrementale richiede che siano completi i requisiti di paginazione e riconoscimento dei dati modificati ed eliminati

- dalla numerosità dei dati da importare

Grandi dimensioni di dati possono comportare l'impossibilità di importazione nei metodi "Completi"

- Tempi di disponibilità e livello di connessione dell'ambiente esterno

Tempi ridotti di connessione possono comportare un fallimento di importazione nel metodo "Completo-Totale"

LIMITI E NOTE DI UTILIZZO DEI CONNETTORI INTERNI PERSONALIZZATI

Operazione	Valore / Limite	Note
Esecuzione "On Demand"	Non incluso	Non incluso
Modalità di import supportate	<ul style="list-style-type: none"> • Completo-Totale • Completo-Progressivo • Incrementale 	Gli importo di tipo "Completo" devono essere richiesti specificatamente. Le modalità di import da configurare dipendono dalla tecnologia e/o dalla struttura dei dati esterni
Modalità import di default	Incrementale	Già configurata nel connettore
Batch massimo per chiamata API	< = 5.000 righe	Numero dipendente dalla dimensione delle righe e dei limiti dell'API esterna
Paginazione	<ul style="list-style-type: none"> • Top • Skip 	Obbligatorio l'ordine stabile dei record; Obbligatoria per: <ul style="list-style-type: none"> • tabelle di grandi dimensioni • importazioni incremental;
Import: Tipo "Completo"	<ul style="list-style-type: none"> • <= 500.000 record • Esecuzione: 1 per gg – 2 per settimana 	Da verificare caso per caso le caratteristiche dell'import "Completo"
Durata massima Import "Completo"	2 ore	Possibile allargamento dei tempi su analisi specifica
Import massivo iniziale	1 incluso	Ulteriori re-import vengono definiti caso per caso
Retry connessione alla sorgente	3 tentativi	Configurabile
Retry scrittura su DB	3 tentativi	Configurabile
Delay default tra retry	1 secondo	Alcuni casi speciali riportati sotto
Time-out connessione API	1 minuto	Configurabile
Time-out lettura/scrittura dati	1 minuto	Configurabile
Supporto incluso	4 ore / mese	Da contratto di manutenzione

AGGIORNAMENTO DELLE VERSIONI

Il Fornitore si riserva il diritto di aggiornare in ogni momento tutte le componenti e tutte le relative versioni, e relativi listini prezzi delle diverse componenti e versioni presenti nel seguente documento, previa comunicazione scritta al Cliente con preavviso di almeno 30 (trenta) giorni tramite mail con conferma di ricezione tramite mail e/o pec del Cliente.

Per maggiorazioni e interventi fuori orario si rimanda ai dettagli contenuti nel documento SLA in vigore.