

CWS-PrCloud

Manuale Operativo CWS Private Cloud per OEM



Manuale Operatore

Cod.Prod. CWS-PrCloud_IT_M1

Lingua Italiana

Manual Rev: 1.5

Gentile Cliente

La ringraziamo per aver scelto un nostro prodotto, che speriamo possa essere conforme alle sue aspettative, perché la nostra missione non è fare semplicemente delle cose che assolvono ad una funzione tecnica, ma lavoriamo ogni giorno duramente e non senza difficoltà per creare qualcosa di più completo che alla fine concettualmente è più uno scrigno che contiene tante cose, le nostre idee, la nostra capacità di fare, il nostro impegno imprenditoriale per poter contribuire alla costruzione di un mondo nuovo, anche fosse con un solo mattoncino, e tutto questo perché siamo convinti che le imprese come le nostre hanno un ruolo sociale fondamentale nella costruzione di un domani sostenibile.

Inoltre siamo ambiziosi e ci piace sperare che il nostro lavoro possa contribuire nel suo piccolo al suo successo.

Infine teniamo a sottolineare che pur lavorando quotidianamente per il miglioramento continuo, non siamo perfetti e potrà capitare purtroppo che qualcosa ci sia sfuggito.

Qualora lei si accorgesse di qualcosa anche minima e apparentemente irrilevante, o anche fosse un suggerimento la preghiamo di segnalarcelo prontamente comunque, con un messaggio email all'indirizzo info@ceamgroup.it

Il feed-back sincero e costruttivo del cliente è una risorsa molto importante per noi, ed un concreto aiuto per migliorarci.

Grazie

Simone Campinoti
Presidente

Indice Generale:

1 - Cosa è CWS e chi è CEAM

2 - Cosa è CWS CLOUD

3 - La Differenza tra CLOUD PUBBLICO e CLOUD PRIVATO

4 - Per chi è Pensato CWS PRIVATE CLOUD

5 - Come Funziona CWS-PrCloud

6 - Servizio Assistenza CWS-PrCLOUD

7 - Acquisizione e Interazione

8 - Servizi Backup & Export Dati

9 - Quanto Costa CWS PrCloud

10 - Cosa NON Comprende

11 - Pagamenti

12 - Hardware Collegabile

13 - Servizio Supporto Tecnico

14 - Come Ordinare

1 – Cosa è CWS e chi è CEAM

CWS è una piattaforma software industriale web che oggi va di moda chiamare IOT ma pur anticipandone tutti i concetti che sono alla base del progetto originale, CWS nasce molto prima del Web quando nessuno sapeva cosa fosse IOT, quando non esistevano gli smart phone né i tablet e già allora era progettato per avere una licenza unica in un server e avere poi disseminati gli utenti sulla rete con dei client, concetto di CLOUD ante litteram.

Di fatto molto prima che si manifestasse il web con tutta la sua dirompente potenzialità avevamo inventato quello che da questo mondo avrebbe tratto la sua base altrettanto dirompente.

Come ormai diciamo spesso a chi ci chiede cosa facciamo:

INVENTIAMO RISPOSTE A DOMANDE CHE CI ARRIVANO 10 ANNI DOPO

Arrivare al risultato di oggi non è stato facile per niente, tantissimi gli ostacoli di tutti i tipi che abbiamo dovuto superare con idee e soluzioni originali, ma oggi possiamo dire che è stata una scommessa ormai vinta, e oggi mettiamo a disposizione una tecnologia vincente in grado di aiutare chi la usa nello sviluppo delle proprie idee e del proprio business, in modo facile e grazie da una complessa tecnologia che sta sotto, riusciamo fare diventare tutto più semplice.

CWS è uno strumento software potentissimo che permette facilmente tramite i suoi vari pacchetti specifici di rispondere a tutte le esigenze di monitoraggio, controllo e gestione, che oggi sono necessarie in ogni ambito.

CWS è una soluzione globale convergente, ovvero un unico prodotto che permette di creare rapidamente e senza problemi, un sicuro servizio/sistema di monitoraggio e gestione di altissimo livello qualitativo. La Piattaforma Software è applicabile a qualsiasi settore dall'industria fino ai beni culturali, per l'acquisizione di qualsiasi tipo di variabile, dalla temperatura (anche senza contatto) umidità alla concentrazione del gas. Inoltre permette anche di arrivare a parlare direttamente, senza dispositivi o software intermediari, con sensori e devices di qualsiasi tipo, oppure con singole macchine o interi gruppi anche non omogenei, fino a fabbriche intere o sistemi terzi, creando una vera convergenza dei dati in un unico sistema, un unico database, con infiniti benefici sia tecnici che economici rispetto alla proliferazione di soluzioni proprietarie e verticali che non si parlano tra loro, roba ormai obsoleta che sino dagli anni novanta ha invaso le aziende, spesso non aiutandole ma complicandone la vita.

CWS non è un prodotto improvvisato o fatto in casa, ma è una piattaforma industriale frutto di anni di sviluppo, che cresce e continua ad evolversi indipendentemente dalle applicazioni, vivendo di vita propria, con un alogica di prodotto e non di servizio, per cui anche il suo mantenimento non ricade mai sulle tasche di nessuno, infine CWS è molto flessibile e facilmente adattabile alle molteplici esigenze, senza compromessi.

Inoltre rende liberi perché nello stesso pacchetto base si trova il “Developer”, ovvero tutto quanto occorre per crearsi e gestirsi autonomamente la propria applicazione o condividerne lo sviluppo con partner esterni che in nessun caso saranno mai indispensabili.

CWS è una soluzione indipendente e non vincolate, è un prodotto realmente aperto (Peraltro uno dei pochi veramente conforme alla UNI EN 16484) e anche se CEAM nasce come produttore di hardware, la piattaforma CWS permette l'uso libero anche di dispositivi di terze parti, infatti chi utilizza la piattaforma è libero di connetterci quello che desidera grazie all'ampia disponibilità di protocolli di comunicazione disponibili continuamente in crescita.

CWS è una visione industriale concreta e pienamente realizzata che viene da lontano e non è il classico frutto della moda del momento che spesso poi come è apparsa sparisce lasciandosi morti e feriti dietro le spalle.

CWS non è il prodotto dell'ultima ora, realizzato da una startup la cui sorte statisticamente è incerta nell'80% dei casi, ma è realizzato da CEAM una solidissima azienda ITALIANA, un family business di successo che dagli anni sessanta riesce a stare sul mercato crescendo costantemente attraversando indenne e crescendo anche nei periodi più duri della storia, incluso anche il covid.

Ceam non è più piccola, ma come amiamo dire siamo diventati diversamente grandi, ormai siamo un piccolo gruppo privato composto da diverse aziende, divisioni e partecipazioni, economicamente solidissimo, totalmente autofinanziato e non siamo il grande carrozzone, in genere marchi sicuramente rassicuranti, ma che poi nel pratico risultano difficilmente gestibili, come nel caso delle multinazionali concorrenti.

Con CWS e CEAM è ancora è possibile avere supporto da parte di tecnici realmente coinvolti nello sviluppo del prodotto e non tramite un freddo e distante call center, chissà dove nel mondo, ed è questa la solida dimensione media che ci permette di garantire eccellenza anche nella possibilità di fare accordi, che con una grande multinazionale sono impossibili da fare e ancora meno improbabile è farli rispettare in caso di contenzioso.

2 – Cosa è CWS CLOUD

Dopo la precedente speriamo esauriente spiegazione di come nasce CWS, adesso vi spieghiamo in modo speriamo altrettanto chiaro cosa è il servizio CWS-PrCLOUD (Private Cloud) :

CWS è oggi una potente e flessibile piattaforma IOT web industriale con tecnologia Cloud, ovvero un prodotto strutturato pronto all'utilizzo, che mette a disposizione dei clienti uno strumento già pronto, solo da installare e configurare, che gli permette di creare velocemente senza tempi incerti e costi fuori controllo di uno sviluppo autonomo, un software CLOUD professionale. CWS indipendentemente che venga usato internamente all'azienda, oppure venga usato per creare un servizio gratuito o anche a pagamento, da mettere a disposizione per i propri clienti con formula SAAS (Software As A Service) per il telecontrollo o telegestione dei propri dispositivi o le proprie macchine, oppure voglia realizzare un servizio di monitoraggio o anche gestione, qualora si operi in ambito di servizi.

Un esempio potrebbe essere quello di un centro assistenza caldaie, ma sarebbe lo stesso nel caso di piscine o consulenze energetiche, con CWS è possibile aggiungere ai propri prodotti e servizi, il monitoraggio condiviso di quello che desiderate, permettendo di allargare il controllo anche a quello che è intorno a loro o il contesto in generale, dal controllo accessi per vedere chi entra e chi esce nella zona controllata, fino anche monitoraggio dei "consumabile", un esempio calzante può essere il livello del serbatoio del cloro nel caso delle piscine, o gas /gasolio per andare a riempirlo solo se serve.

Quindi senza dilungarci con altri mille esempi che potremmo fare senza difficoltà, tornando all'oggetto di questo manuale, speriamo risulti chiaro che la piattaforma CWS si presta perfettamente per la creazione di servizi CLOUD addizionali di monitoraggio e gestione via web.

3 – La Differenza tra CLOUD PUBBLICO e CLOUD PRIVATO

Il CWS Cloud Pubblico è il cloud gestito direttamente da CEAM sul dominio riservato CWS.CLOUD ed è messo a disposizione con accesso riservato di tutti quei clienti che vogliono usufruire di un monitoraggio o anche tele-gestione, senza sobbarcarsi oneri e costi di installare e gestire un proprio server, che specie se in ballo ci sono poche variabili gestite potrebbe risultare eccessivamente oneroso.

Sul Cloud Pubblico CWS-CLOUD è comunque garantita la massima riservatezza e tutte le funzionalità di utilizzo senza alcuna limitazione, ma non è permesso l'accesso ADMINISTRATOR, quindi per qualsiasi operazione straordinaria, deve essere sempre utilizzato il servizio CEAM, che provvede anche a tutti gli oneri di gestione e manutenzione sia del server che della piattaforma CWS.

La formula CLOUD PRIVATO CWS-PrCloud, è diversa e prevede la fornitura completa da parte di CEAM della licenza software e del servizio di installazione e inizializzazione sistema per poter creare su un server (con Sistema Operativo Windows Server) messo a disposizione del cliente, una licenza autonoma e operativa della piattaforma CWS, onde permettergli di poter usufruire in tempi ridottissimi e senza incognite occulte di questa potente e affidabile tecnologia, che gli permetterà in tempi brevissimi di offrire ai propri clienti un proprio servizio di monitoraggio e/o telecontrollo/teleassistenza professionale gratuito oppure anche a pagamento, facendolo diventare un ulteriore forma di business.

Ceam provvederà anche alla formazione del personale del cliente che dovrà gestire e amministrare la piattaforma CWS, rendendolo indipendente.

Secondo gli accordi presi in fase di contratto, potranno essere definiti i servizi comunque delegati a CEAM, che comunque manterrà la gestione della sola licenza CWS da remoto, ed del suo aggiornamento.

Mentre la gestione del suo utilizzo, configurazione e gestione variabili, allarmi, notifiche, report, etc sarà a totale carico del cliente salvo diversi accordi.

Il CWS-PrCloud da diritto anche allo scaricamento ed utilizzo gratuito della APP CWS-AP-CL al momento disponibile solo ANDROID sul Google Store, tramite questa APP è possibile configurarla per avere nel proprio tablet o lo smartphome ed in tempo reale tutti i dati e allarmi desiderati ricavati dalle acquisizioni dalla piattaforma CWS.

4 – Per chi è Pensato CWS-Private Cloud (CWS-PrCloud)

Il CWS Private Cloud è pensato per tutti i clienti OEM, costruttori di dispositivi, strumenti, o anche erogatori di servizi, che desiderano creare velocemente e senza incognite un proprio servizio CLOUD connesso ai propri prodotti o servizi, da mettere a disposizione dei propri clienti, riducendo al minimo tempi e investimenti, ottenendo comunque un sistema professionale ed efficiente.

Ma noi l'abbiamo già e lo facciamo da soli.....

Questa una delle tipiche risposte che qualche volta riceviamo, ed oggi in un'epoca dove il software è di moda, ma non sempre aiuta, pensare di trovare qualcuno senza un minimo tentativo di organizzazione è utopia, ma proprio per il fatto che se il risultato funzionale sul lungo periodo è il vero obiettivo e non basta solo provarci, cambiare strategia e affidarsi a qualcosa che viene garantito da un team che dalla mattina alla sera fa solo questo, fa la differenza.

Quindi il sistema CWS è consigliato anche e soprattutto per coloro che hanno già una piattaforma in essere, specie se è in corso di realizzazione e i tempi si allungano o è già stata realizzata in casa, ma richiede continui aggiustamenti o aggiornamenti. Questo perché non sono state previste tutte le reali necessità, situazioni tipiche che spesso, se in un primo momento hanno prodotto anche dei risultati apparentemente positivi, ci si accorge presto che questo tipo di tecnologie, specie se si cerca un risultato eccellente, non sono banali e farle in casa significa dedicarvi molto tempo e molte risorse e spesso anche solo il mantenimento risulta molto oneroso e diventa un mestiere nel mestiere.

Ma anche essendo riusciti a risolvere grazie a qualche collega geniale che da solo o con poca gente intorno è riuscito a fare qualcosa di utilizzabile, ma anche funzionando tutto è sempre più faticoso portarlo avanti, perché richiedendo specifiche competenze specialistiche, creando pericolosi vincoli con chi lo ha realizzato, poi i rapporti si deteriorano o va via la persona e si rimane con un pugno di mosche senza sapere come fare a portare avanti il tutto.

Con CWS Private Cloud ed il Team CEAM, con minimo sforzo e grazie alla innovativa CWS che ormai è un prodotto più che consolidato, industriale, flessibile e standard è possibile creare rapidamente su un server anche remoto, una piattaforma autogestita totalmente configurabile, che permette di soddisfare velocemente un vostro servizio di monitoraggio e telecontrollo-teleassistenza per utenti OEM che funziona in real-time. Inoltre CWS non richiede nessuna collaborazione dal lato cliente (come nei casi di programmi standard che richiedono utility come Team Viewer o simili, nel momento del collegamento e vi permette di essere connessi contemporaneamente a tutti i dispositivi e non uno alla volta).

Quindi senza richiedere competenze speciali da parte di chi per voi la deve usare e gestire, infatti con il supporto CEAM, basta personale con una minima competenza di utilizzo tecnico di computer e con un corso veloce che viene organizzato da CEAM vi permetterà di acquisire la sufficiente conoscenza per non dipendere più da nessuno e poter lavorare nella massima sicurezza e indipendenza.

Con CWS finalmente sarete liberi di dedicarvi totalmente allo sviluppo dei vostri prodotti e servizi, senza distrazioni.

Se vi sfugge ancora a chi potrebbe essere utile, di seguito facciamo qualche esempio di utilizzo:

COSTRUTTORE EOM DEVICES

Costruite o vendete strumenti o devices industriali ormai tutti digitali e sempre più forte percepite la necessità di offrire ai clienti specie quelli meno strutturati gratuitamente o anche pagamento, un servizio di telecontrollo web professionale potente ma semplice da usare e amministrare e che permette a loro e anche a voi di avere sotto controllo tutti i dati salienti dei dispositivi, e a voi anche dati eventualmente occulti al cliente.

COSTRUTTORE EOM MACCHINARI

Costruite Macchine più o meno complesse ormai tutte dotate di dispositivi di controllo digitale, e sentite l'esigenza di creare un reale servizio di tele-assistenza web, che possa essere usato come benefit anche dai clienti per permettergli di controllare le stesse macchine a livello di utilizzo. Oppure potrete anche controllare il corretto utilizzo della macchina venduta. Avete già fatto tentativi ma non ottenendo il risultato sperato, e cercate qualcosa più tecnologico ma semplice da usare, senza ricorrere ai soliti programmi di controllo remoto come Team Viewer o simili, che richiedono la collaborazione dall'altra parte e permettono di connettere un solo cliente alla volta.

SERVIZI DI CONSULENZA MACCHINARI

Se vi occupate di servizi di analisi o consulenze energetiche, che vi richiedono di andare presso i clienti frequentemente a fare misure o prelevare campioni di fumi o altro, con CWS potete inserire nel processo dei vostri clienti opportuni dispositivi e/o strumento e controllare i processi in tempo reale via web, se volete condividendo totalmente o parzialmente le misure e/o i controlli con il cliente o anche con enti di controllo territoriali, rendendo anche più distesi e trasparenti i rapporti.

MANUTENZIONE-GESTIONE CALDAIE E/O PISCINE

Se fate servizi di manutenzione di Caldaie e/o Piscine o anche ascensori o qualsiasi altra cosa che vi pare, con una piattaforma come CWS potete avere tutto sotto controllo in tempo reale, anche in movimento, grazie alle APP scaricabili sul Google Play e IOS. A livello di utilizzo potrete gestire via web i guasti/blocchi ma anche lo stato di funzionamento, la manutenzione, i tempi, eventuali consumo e riempimenti di prodotti di consumo, ottimizzando la vostra organizzazione e rendendo disponibili ai clienti anche l'accesso al sistema per controllare la funzionalità del vostro servizio.

GESTIONE CONDOMINI

Anche se fate la gestione di condomini, usufruire di una piattaforma come CWS può essere di grande aiuto. Per aumentare la sicurezza e estendere i servizi erogati, potrete monitorare i consumi e rendere le info puntuali ai condomini in tempo reale sui consumi energetici di ciascuno, potrete controllarne la temperatura di ciascun appartamento in caso di impianti vecchi e centralizzati, potrete mettere sotto controllo i servizi tecnici, eventuali serbatoi di acqua, gasolio, gas o altro, controllando perdite o infiltrazioni di umidità, ma potrete controllare anche vibrazioni e/o cedimenti strutturali o qualsiasi altra cosa che necessità, tutto via web.

SERVIZI DI POST-RESTAURO

Se siete restauratori di opera d'arte sapete bene che le opere specie quelle più fragili, lignee o di materiali organici si deteriorano spesso per il cattivo stato dell'ambiente in cui vengono conservati e/o esposti. Anche un perfetto restauro se poi il manufatto viene riportato dove si è deteriorato riprodurrà i difetti, richiedendo di nuovo un restauro, spesso generando contenziosi. Mettendo in piedi un service basato sul monitoraggio anche solo di Umidità e temperatura, con la piattaforma CWS Private Cloud e con speciali sonde a batterie prodotte da CEAM, tutto questo è possibile, ma è possibile anche andare oltre offrendo di monitorare e condividere con i committenti anche il controllo di ben

altro, fin anche gli ambienti, quindi sarà possibile offrire ai clienti un servizio di monitoraggio post restauro sul posto dove il bene viene ricollocato, onde verificare se le condizioni sono compatibili, evitando anche contestazioni qualora non lo fossero.

Un servizio del genere potrebbe essere anche organizzato sia dal singolo restauratore ma anche da un gruppo di colleghi in rete d'impresa tra loro.

5 – Come Funziona CWS PrCLOUD

Adesso vediamo come funziona il servizio CWS-PrCLOUD:

Per un utilizzo corretto e performante, CWS-PrCloud deve essere installato adeguatamente su un vero server, per questioni ovvie di connettività possibilmente non in casa ma presso una SERVER FARM professionale e sicura, Certificata ISO 9001:2015 – ISO 27001:2013 interconnessa con sufficiente banda in funzione di quelli che saranno gli utilizzi che di fatto di traduce in quanti utenti connessi contemporaneamente potrete avere, poi ovvio memoria di storage e altri dettagli che potranno essere comunque calibrati in funzione del reale utilizzo.

Per Rendere facilmente accessibile il servizio è consigliabile utilizzare un Dominio web proprietario, che se non l'avete, CEAM vi può supportare e consigliare per registrarne uno adatto esempio: www.ilmiocloud.it in questo modo anche se nel tempo cambierete server farm quindi indirizzo IP del sistema, nessuno si accorgerà di nulla, perché non dovrete cambiare il punto di accesso, l'indirizzo IP seguirà il dominio.

Una volta che il servizio CWS-PrCloud è installato e operativo, è possibile iniziare a creare le configurazioni/sinottici o le funzionalità specifiche ciascuno per le proprie necessità e quindi iniziare a concedere accessi riservati ai propri clienti, definendo ovviamente una strategia gestionale, in primo luogo definendo se questo servizio viene erogato gratuitamente oppure a pagamento, nel caso definendo anche i vostri listini e la manualistica del servizio che erogherete, anche su questo potrete contare se serve sul supporto CEAM.

I vostri utenti, con gli accessi del livello che gli avrete concesso, potranno entrare via web nella piattaforma all'interno del solo loro gruppo di lavoro, a ciascuno il suo e utilizzare quello che avete deciso di mettergli a disposizione, visualizzando dati, status, allarmi, notifiche, report periodici e ogni altra funzionalità configurabile, che CWS vi mette a disposizione con estrema facilità, con il solo limite della fantasia.

6 – Servizio Assistenza CWS PrCLOUD

Il servizio CWS Private CLOUD, prevede anche l'assistenza tecnica, un primo livello H8D5 obbligatorio, ed un secondo livello integrativo opzionale per andare a coprire, dove richiesta una coperta H24 per 7 giorni su 7.

Il servizio copre problemi e supporto per la sola parte Software server e web e non prevede nessun tipo di supporto per la parte di campo, trasmissione dati, reti e hardware installato, tantomeno non prevede nessun tipo di intervento in campo.

Il servizio come già anticipato viene offerto in due opzioni sommabili, la prima delle quali H8D5 è obbligatoria che garantisce il servizio per 8 ore al giorno, 8.30÷13.00 – 14.30÷18.00 solo in giorni lavorativi CEAM: per 5 giorni la settimana, dal Lunedì al Venerdì, escluso Feste, Ferie e eventi straordinari (Causa di forza maggiore), i pratica durante giorni e orari lavorativi dei CEAM.

La seconda modalità integrativa H24D7 ed opzionale si va a sommare alla prima e permette di coprire i giorni e gli orari non coperti dal primo modulo di servizio fino a totale copertura delle 24 ore al giorno per 7 giorni su 7, feste incluse, salvo cause di forza maggiore.

Anche nel modulo integrativo come il precedente, il servizio copre solo il supporto della piattaforma CWS lato server e web, ma non copre alcun servizio sulla rete, e su l'hardware utilizzato, e tanto meno nessun servizio on-site (in campo)

Attenzione: Se richiesto, Ceam può erogare servizi aggiuntivi estendendo l'assistenza anche sulle parti escluse dalla copertura base del CWS-PrCLOUD, in particolare è possibile contrattualizzare la gestione del servizio serve in cloud anche se erogato da una terza parte.

7 – Acquisizione & Interazione

La potenzialità della piattaforma CWS è enorme, di base permette l'acquisizione di variabili analogiche, logiche, virtuali e stati, può gestire allarmi e al loro notifica via email, sms, chiamate vocali, può essere configurata una potente utility di reportistica automatica e avendo anche tutte le funzionalità di un potente SCADA (Versione interattiva). E' possibile anche interfacciare macchinari interi che all'occorrenza possono anche essere gestite da remoto via web, no ci dilunghiamo oltre sulle tante funzionalità che possono essere verificate direttamente sul manuale della piattaforma.

Di base, quindi, possono essere acquisiti variabili di misura come temperature, pressioni, umidità, portate, livelli e qualsiasi altro tipo di misura che sia riconducibile ad un sensore, valori che possono anche essere condizionati grazie alle numerose funzioni di CWS, e possono essere acquisiti e gestiti anche segnali logici, di acceso, spento, in funzione, in produzione, in cambio produzione e così via, il limite è solo la fantasia.

Ma possono essere gestiti anche variabili analogiche virtuali, ovvero non generate direttamente da un sensore fisico, ma prendono vita da un calcolo o da un algoritmo. Per fare un esempio concreto, immaginiamo di avere l'acquisizione dei consumi energetici di un'azienda, reparto per reparto indica il proprio consumo, ma poi abbiamo l'esigenza di calcolarne in un solo valore totale e la media, quindi per visualizzare questo valore che è frutto di un calcolo, per queste funzionalità sono previsti i canali virtuali.

Attenzione! I canali virtuali non sono oggetto di addebito, ovvero non vengono conteggiati nei calcoli di costo e soprattutto del canone annuale.

Come già accennato, nel caso si desideri interagire con devices/macchinari in campo, il livello di servizio del CWS-PrCloud deve prevedere la funzionalità ACTION OPZIONALE, che comporta un'addizione di costo Canone Annuale, per maggiori dettagli riferirsi al listino del servizio.

ATTENZIONE!!!

In questo caso tutte le variabili (comandi) coinvolte nel servizio, verranno conteggiate per il calcolo del canone annuale del servizio, e verranno preventivamente definite nella stessa offerta di quantificazione della configurazione opzionale.

8 – Servizi Backup & Export Dati

BACKUP SERVER:

Attenzione!!!

In questo capitolo viene descritto il servizio **SERVER BACKUP** anche se salvo accordi speciali di servizio aggiuntivo, non riguarda in alcun modo CEAM o CWS ma riguarda il rapporto diretto tra cliente e la Server Farm che fornisce il Server in Cloud. L'argomento viene comunque trattato solo allo scopo di ribadire l'importanza, perché in genere anche con le SERVER FARM professionali tale servizio se non espressamente richiesto **NON VIENE ATTIVATO** ed in caso di eventuali problemi sul server, di qualsiasi tipo, facciamo alcuni esempi: Rottura hardware, criptoloker, errori logici, cancellazione fortuita, esaurimento memoria dischi ed ogni altra motivazione possibile, nessun dato sarà recuperabile e nulla sarà dovuto da CEAM.

In parallelo al Backup totale del server che riguarda la Server Farm che eroga il servizio, ricordiamo che CWS comunque al suo interno ha delle utility di backup automatico e di export, ma che è cosa diversa dal Backup integrale della macchina del Server, che effettua una copia completa del disco, ed in caso di necessità ripristina l'intero disco.

Nel caso dell'utility di CWS, permette il solo backup di sicurezza dei dati, spezzando anche il database in moduli di dati più piccoli e più facilmente gestibili, questa utility può essere utilizzata o anche non utilizzata a discrezione dell'utente, e può riguardare sia tutto il data base o anche una sola parte, tali file di backup possono essere salvati sia sul server, ma per le Disaster Recovery Strategy è preferibile salvarle su un'altra macchina o su un NAS remoto.

EXPORT DATI:

Sempre interne al CWS ci sono funzionalità che permette di esportare i dati, in varie modalità e vari formati e può essere effettuato sia in modo automatico a tempo sia in modo manuale on demand. Anche in questo caso i dati possono essere salvati sia in locale oppure per maggiore sicurezza, su un storage remoto.

Anche in questo caso l'utilizzo di queste funzioni sono a discrezione del gestore.

In ogni caso tutte le funzionalità sono spiegate sul manuale operativo di CWS.

9 – Quanto Costa CWS PrCLOUD

Il servizio CWS Private CLOUD è un servizio a pagamento quantificato da un listino chiaro apposito, e prevede il servizio completo senza incognite da zero fino a rendere disponibile la piattaforma funzionante e collaudata, la base prevede una funzionalità fino a 300 variabili gestite in totale, oltre ci sono formule scalari per maggiori utenze e sostanzialmente prevede quanto segue:

- A) Definizione Dominio in caso non sia già disponibile registrarlo, questo costo non deve essere corrisposto a CEAM ma all'ente scelto per registrarlo, nel caso si desideri si può occupare CEAM anche di questo servizio
- B) Definizione del Server Cloud dove poi CEAM installerà il sistema, il costo del server e dei servizi connessi, salvo diversi accordi questi costi non devono essere corrisposti a CEAM ma direttamente all'erogatore di servizio scelto.
- C) CEAM = Pagamento UNA TANTUM = Pagamento servizio di installazione e attivazione e test del sistema base.
- D) CEAM = CANONE ANNUALE = Canone annuale della concessione del Software CWS, che vi permette di gestire fino a 300 variabili, nel caso di utenze maggiori ci sono costi scalabili addizionali o formule personalizzate per le attività speciali.
- E) CEAM = CANONE ANNUALE ASSISTENZA H8D5 = Canone annuale per servizio di supporto alla gestione della piattaforma CWS con modalità 5 giorni lavorativi alla settimana, per le 8 ore lavorative, il servizio in questa modalità viene erogato solo nei giorni lavorativi di CEAM
- F) **CEAM = Opzionale = CANONE ANNUALE ESTENSIONE ASSISTENZA H24D7 = Canone annuale addizionale al servizio assistenza H8D5 per la copertura di quanto non coperto dal servizio H8D5; quindi, fino a 24 ore al giorno per 7 giorni su 7 feste incluse**

Per la massima chiarezza, i servizi indicati ai punti A & B non sono da pagare a ceam salvo diversi accordi di servizio, lo sono invece i punti C-D-E che sono obbligatori, mentre il punto F è sempre CEAM ma facoltativo

10 – Cosa NON Comprende

Il servizio CWS PrCloud, essendo una soluzione software server per essere utilizzato con successo richiede un ambiente d'installazione che in parole semplici è un Server in assetto di funzionamento, per cui dotato di sufficiente memoria ram e anche storage e di un sistema operativo adatto.

La qualità dell'installazione farà la differenza sul suo utilizzo, quindi per non dare nulla per scontato, nonostante la questione server è interamente a carico del cliente, abbiamo scritto questo capitolo per fornire il minimo di informazioni necessarie per comprendere quello che un esperto di sistemi dovrebbe già sapere.

Innanzitutto ribadiamo che la tecnologia CWS è comunque un sistema Server in ambiente Microsoft Windows, che viene installato come un servizio server di Windows.

Può essere installato anche su un PC locale e non sui un server, ma ovvio che le prestazioni saranno condizionate fortemente dalla limitatezza dell'installazione, ma anche in caso di un installazione server, quindi su un SERVER VERO, il medesimo può essere un server locale oppure un server in cloud esterno all'azienda situato in una server Farm professionale che eroga servizi di questo tipo e quindi non solo dovrebbe mettere a disposizione hardware e risorse tecnologiche aggiornate e adatte allo scopo, ma anche e soprattutto dovrebbe essere dotata di una adeguata connettività che fa la differenza sulla velocità di fruizione del servizio da parte degli utenti che si conatteranno, senza subire rallentamenti a prescindere che siano connessi in due o 100.

Fatte queste doverose premesse, elenchiamo sotto in modo analitico tutto ciò che serve per completare una corretta installazione di una piattaforma CWS-PrCloud.

IL SERVER

Il Server, per questo valgono le premesse già scritte, migliore sarà l'installazione e più performante sarà l'esperienza di utilizzo della piattaforma in termini di velocità e affidabilità, da considerare anche che essendo un servizio professionale e non il solito "Softerino Utility", il server dovrà essere accesso 24H/24H, di conseguenza l'hardware dovrà essere adeguato, sia come affidabilità che anche in prestazioni.

Per quanto riguarda le caratteristiche del server consigliate, suggeriamo di richiedere al servizio clienti CEAM il documento aggiornato che le descrive in modo puntuale.

Il Server, per questo valgono le premesse già scritte, migliore sarà l'installazione e più performante sarà l'esperienza

LA MEMORIA RAM + STORAGE

Entrando nel dettaglio del serve, oltre una base performante dell'Hardware, serve anche una minima memoria RAM disponibile che sarà determinante per la velocità di lavoro, e anche una dimensione di hard Disk in cui installare la licenza della piattaforma CWS.

Infine serve definire la corretta strategia per il salvataggio dei dati, che banalmente potrebbero risiedere sullo stesso server, ma se si desidera creare un installazione anche con caratteristiche più evolute in termini di sicurezza e di "DISASTER RECOVERY STRATEGY" suggeriamo di salvare i dati in una posizione di rete diversa e possibilmente duplicata in una terza posizione di Backup, in modo che un qualsiasi sinistro (Rottura, furto, incendio, criptatura) sul server o sullo storage non genererà la perdita dati, che comunque saranno ripristinabili a strettissimo giro.

CYBER SECURITY

Sul tema della Cyber Security, CWS è progettato con il massimo livello possibile di sicurezza, conforme alle specifiche della 21CFR Part11 del FDA Americano per il settore PHARMA e FOOD, ma anche l'installazione ha un peso determinante nella sicurezza, per cui se lo desiderate, CEAM può supportarvi con un Team di specialisti, per analizzare e definire una struttura più sicura possibile.

IL SISTEMA OPERATIVO (SO)

Il Sistema operativo corretto è Windows Server nella versione suggerita nella scheda delle caratteristiche consigliate che potrete richiedere aggiornata al servizio clienti CEAM

IL DATA BASE

Il data base su cui si appoggia oggi CWS è lo standard Ms SQL, e può essere usato sia con la licenza Server Express gratuita, (Installazione Base CWS) oppure anche con licenza commerciale completa (a pagamento) di SQL per installazioni professionali con maggiori prestazioni.

La versione gratuita può essere utilizzata con dei limiti, di utilizzo di memoria RAM e anche di dimensioni del Data Base, ma che se ad una prima analisi sembra una limitazione che penalizza l'utilizzo di CWS, ed una volta lo era, oggi grazie al fatto che MS ha elevato molto i limiti della versione gratuita, di fatto per esigenze piccole e medie di CWS, e anche grazie ad un'ottimizzazione fortissima e l'introduzione di strumenti integrati di gestione dei dati che mette a disposizione oggi CWS, alla fine non è più una limitazione rilevante, salvo appunto casi speciali.

In ogni caso, in qualsiasi momento sarà possibile passare dalla licenza Express Gratuita alla licenza professionale a pagamento.

NOTA: Il data base SQL è uno dei più diffusi sul mercato, e qualora per altre necessità fosse già presente sul server una licenza professionale, CWS la può condividere senza doverne installare una proprietaria.

Per maggiori informazioni sul Data Base, contattare il servizio tecnico di supporto CEAM.

SERVIZIO CONSULENZA ESTESO

NOTA: Nessuno di questi punti elencati è incluso nel CWS-PrCloud standard, ma riguarda direttamente il cliente, che deve provvedere autonomamente, ma se richiesto CEAM può svolgere sia il ruolo di consulenza per la creazione della infrastruttura necessaria, sia anche integrare in un'offerta estesa anche la fornitura di tutto quello che occorre.

11 – Pagamenti

Attenzione!! Il pagamento dei servizi CWS CLOUD è sempre anticipato, ovvero il servizio viene attivato e la sua configurazione può iniziare dalle 24/48 ore successive all'effettivo accredito economico sui conti della CEAM.

La prima attivazione del servizio avverrà entro i 30 gg lavorativi dal pagamento dovuto e della messa a disposizione del Server Cloud con sistema operativo Windows Server installato, salvo ovviamente diversi accordi.

Il rinnovo della scadenza annuale dovrà avvenire entro i 10 giorni lavorativi prima della scadenza naturale.

Qualora verranno aggiunte funzionalità o servizi, a quelli di prima attivazione, il pagamento di quest'ultime verrà calcolato sul periodo dei mesi residui in dodicesimi alla scadenza degli altri onde allineare la scadenza di tutti i servizi ad un'unica scadenza per semplificarne la gestione.

Attenzione!!!

PAGAMENTO RINNOVO

Qualora non venga ricevuto alcun pagamento entro i 10 giorni previsti, alla scadenza del decimo giorno verranno disattivati gli account di accesso connessi al pagamento. Il servizio di acquisizione verrà comunque mantenuto senza alcuna garanzia di buon funzionamento per altri 15 GG dopo i quali il servizio verrà fermato.

MANTENIMENTO DATI:

I dati storicizzati fino quel momento nell'archivio storico del cloud, relativi alla posizione Utente non pagata, verranno comunque mantenuti (Salvo cause di forza maggiore & senza alcuna garanzia) per ulteriori 60 gg dalla data scadenza del pagamento ed entro questo periodo potranno essere recuperati previa pagamento del rinnovo, diversamente verranno irreversibilmente cancellati e quindi persi per sempre.

12 – Hardware Collegabile

Potenzialmente ogni tipo di Sensore, Device, PLC, DAQ, Macchina, Computer, se dotato di una porta di comunicazione fisica o di un qualche altro sistema di trasmissione dati anche wireless che gli possa permettere di essere sia interrogato o anche solo inviare dati all'esterno, rendendolo riconducibile al Web, ed è dotato di un protocollo di comunicazione, che di fatto è la lingua che parla, che sia standard o almeno documentato e di libero utilizzo, significa che è collegabile ed utilizzabile nel servizio CWS CLOUD.

Nel caso di protocolli realmente standard e liberi, l'operazione non presenta problemi, ed in genere avviene in modo immediato senza complicazioni, ma nel caso di protocolli non standard, che non sono presenti in CWS, il loro collegamento è più complesso, e rende necessario un passaggio intermedio di analisi tecnica sulla base della quale se il protocollo richiesto risulta d'interesse generale la sua introduzione potrebbe avvenire anche gratuitamente per l'utente, ma se è un protocollo di nicchia o custom, questa operazione ammesso sia fattibile è a totale carico dell'utente, previa la redazione di un'offerta specifica sulla quale verranno indicate modalità, costi e tempi di realizzazione.

Attenzione: In relazione a questo ultimo caso, se i devices non standard da acquisire richiedono investimenti speciali, vale la pena anche di valutare la sostituzione dei medesimi con prodotti equivalenti più recenti, dotati di porta e protocollo già compatibile con CWS, accorciando i tempi operativi e azzerando anche eventuali costi di sviluppo per protocolli speciali.

Inoltre, è possibile interconnettere la Piattaforma CWS ad altri software sia per l'acquisizione di dati ad essi contenuti, ed esempio acquisizione da: Database di altri software, file CSV etc.

Oppure tale funzionalità di CWS può essere utilizzata per dare dati ad altri software in maniera bidirezionale, come ad esempio: Sistemi ERP aziendali, Sistemi di Business Intelligence, etc.

13 – Servizio Supporto Tecnico

CWS CLOUD è garantito da una azienda reale (www.ceamgroup.com) che opera nel settore del controllo di processo sino dai primi anni sessanta, acquisendo sul campo un enorme bagaglio di esperienza, oggi messo a disposizione dei clienti, per cui all'occorrenza è disponibile non un banale call-center, ma un vero team multidisciplinare di esperti con i quali potete anche parlare e che è in grado di supportarvi al massimo livello in quelle che possono essere tutte le vostre richieste, aiutandovi a trasformare un'idea in un reale progetto funzionante.

Il servizio di supporto base viene eseguito in lingua Italiana, ma è possibile richiedere il servizio assistenza in Lingua Inglese o anche altra lingua ma che richiede un sovrapprezzo da concordare su offerta.

Ma attenzione, il servizio di supporto Tecnico non deve essere confuso con il servizio di assistenza del CWS CLOUD, descritto nei precedenti paragrafi e contrattualizzato nelle due formule D5H8 & D7H24, il supporto tecnico di cui parliamo in questo paragrafo è un servizio ingegneristico mirato a tutto quello che è in campo nelle aree di FIELD Engineering & System Engineering.

Rivolgetevi a noi senza timore, perché non ci saranno sorprese o rischi, qualsiasi attività richiesta verrà sempre quantificata preventivamente mediante la redazione di un'offerta dettagliata.

14 – Come Ordinare

Il Servizio e tutta la documentazione scaricabile, gli accessori i servizi correlati sono visualizzabili sul nostro catalogo online SENSORSTORE.IT, alla pagina specifica del servizio che può essere trovata mediante il SEARCH oppure anche direttamente tramite la comoda funzione QR CEAM accessibile anche in movimento da Tablet e smartphone dotati di lettore di codici QR, utilizzando il codice sotto:





CEAM Control Equipment srl

Headquarters:

Via Val D'Orme No. 291

50053 Empoli (Firenze) Italy

Tel. (+39) 0571 924082 - Fax. (+39) 0571 924505

 Skype Name: [ceam_info](#)



Internet:

Portale Web Generale del Gruppo: www.ceamgroup.com

Web Specifico del Settore: www.ceamcontrolequipment.it

Web di supporto tecnico: www.ceamsupport.it

E.mail:

Informazioni Generali: info@ceamgroup.it

Servizio Assistenza Vendite: sales@ceamgroup.it

Rivenditore di zona:

