

M OTORE

U NICO

A MMINISTRATIVO

INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Service Level Indicator and Support Service

Capitale Sociale € 100.000,00, I.V.

Camera di Commercio di Roma con n. 14243311009
REA 1506949

L&T Advisors

Via Della Conciliazione 10 - 00193 Roma
P.IVA e C.F. 14243311009

Web: www.LTAdvisors.it - E-mail: info@LTAdvisors.it
PEC: LTA@raccomandata-ar.com

MUA INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO SaaS

Il presente documento descrive nel dettaglio gli Indicatori di Qualità del Servizio (SLI Service Level Indicator) ed i relativi valori obiettivo (SLO Service Level Objective) di MUA SaaS qualificato AgID.

Service Level Indicator and Objective

N.	SLI	Descrizione SLI	SLO
1	Availability	Percentuale di tempo in un dato periodo di riferimento in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile. Quale periodo di riferimento si assume convenzionalmente il mese. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, tiene conto dei fermi programmati del servizio.	99,00%
2	Support hours	Orario in cui il servizio di supporto tecnico, tramite sistema di online ticketing, è operativo.	9:00 – 12.30 / 14:00 - 18:00 lunedì - venerdì (esclusi i giorni di festività nazionali italiane e locali)
3	Maximum First Support Response Time	Tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un inconveniente da parte del cliente e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del fornitore.	480 minuti
4	Backup Interval	Tempo che intercorre tra un backup e l'altro.	1 giorno
5	Retention period of backup data	Periodo di tempo in cui vengono mantenuti i backup da parte del CSP	20 giorni
6	Backup restoration testing	Numero di test di restore (a partire dai dati di backup) eseguiti durante un determinato periodo di tempo.	2 / anno
7	Data retention period	Periodo di tempo in cui i dati del cliente vengono mantenuti dal fornitore dopo la notifica di cessazione del servizio	80 giorni
8	Log retention period	Periodo di tempo in cui i file di log relativi al servizio vengono conservati dopo la notifica di cessazione del servizio.	80 giorni

Support service

Il servizio di supporto clienti per coprire le esigenze operative che possono manifestarsi nel contesto dell'erogazione dei servizi proposti è disponibile tramite Sistema di online ticketing, raggiungibile direttamente dalla piattaforma MUA o all'indirizzo assistenza.technical.muacloud.it.

Il servizio è attivo nei seguenti orari e giorni:

09:00 – 12.30 / 14:00 - 18:00 lunedì - venerdì (esclusi i giorni di festività nazionali italiane e locali)

Le segnalazioni di malfunzionamento e le relative richieste di assistenza tecnica sono caratterizzate dai seguenti livelli di urgenza.

Livello di urgenza	Tipo di urgenza	Descrizione malfunzionamento
Livello 1	Urgenza alta	Malfunzionamenti con sospensione dell'erogazione o grave degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, con impatto su tutti gli utenti.
Livello 2	Urgenza media	Malfunzionamenti con parziale degrado prestazionale del servizio o di una o più funzioni del servizio, indipendentemente dal numero di utenti.
Livello 3	Urgenza bassa	Malfunzionamenti di tipo marginale per i quali l'utente è in grado di svolgere la normale attività ricorrendo ad altre modalità operative, indipendentemente dal numero di utenti.

In base al livello di urgenza assegnato alla segnalazione di malfunzionamento vengono garantiti i seguenti tempi di presa in carico e chiusura.

Livello di urgenza	Tempo massimo di presa in carico della segnalazione (in minuti)	Tempo massimo di chiusura della segnalazione dalla presa in carico (in minuti)
Livello 1	240	240
Livello 2	360	360
Livello 3	480	480

Il conteggio tiene conto dei giorni ed orari di disponibilità del servizio precedentemente indicati.



LTA S.r.l. | Via Della Conciliazione 10
00193 Roma
P.IVA e C.F. 14243311009

Web: www.LTAdvisors.it
E-mail: info@LTAdvisors.it
Pec: LTA@raccomandata-ar.com

Sono esclusi dal conteggio dei tempi di risoluzione:

- la indisponibilità degli utenti a far effettuare l'intervento,
- i disservizi di tipo generalizzato che comportino interventi sull'infrastruttura e/o sul software applicativo,
- richieste che esulano dal malfunzionamento del servizio.