

S oftware

a s

a

S ervice

INDICATORI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI SaaS QUALIFICATI ACN

Service Level Indicator and Support Service

Servizi SaaS qualificati ACN INDICATORI DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

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 Servizi SaaS di LTA qualificati ACN. Ogni indicatore è stato definito tenendo conto di quanto segue:

- Ambito, caratteristiche e ubicazione della relazione commerciale e dei servizi offerti;
- Requisiti di sicurezza delle informazioni (incluso il SSRM - Shared Security Responsibility Model);
- Processo di Change Management;
- Logging e Monitoring;
- Gestione degli incidenti e procedure di comunicazione;
- Diritto di audit e valutazione da parte di terzi;
- Modalità di cessazione del servizio;
- Requisiti di interoperabilità e portabilità;
- Riservatezza dei dati.

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, non tiene conto dei fermi programmati del servizio e degli eventi catastrofici (per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di Disaster Recovery).	99,00%
2	Support hours	Orario in cui il servizio di supporto tecnico, tramite sistema di online ticketing, è operativo.	8:00 –18:00 Giorni lavorativi
3	Emergency support hours	Orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per emergenze, tramite specifico numero di telefono fornito al Cliente	24 ore al giorno, 7 giorni a settimana per tutto l'anno
4	Maximum First Support Response Time for cyber incident	Tempo massimo di risposta agli incidenti (inteso come tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività del Cliente e la risposta da parte del soggetto)	1 ora

5	Maximum Support Time	First Response	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
6	Backup Interval		Tempo che intercorre tra un backup e l'altro.	1 giorno
7	Retention period of backup data		Periodo di tempo in cui vengono mantenuti i backup da parte del CSP	20 giorni
8	Backup restoration testing		Numero di test di restore (a partire dai dati di backup) eseguiti durante un determinato periodo di tempo.	2 / anno
9	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
10	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
11	Minor release		Intervallo di tempo minimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Cliente di Minor Release (per Minor Release si intendono modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software - bug - o comunque aggiunta di nuove funzionalità retro compatibili)	3 giorni
12	Major release		Intervallo di tempo minimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Cliente di Major Release (per Major Release si intendono modifiche al servizio che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente)	1 mese
13	Changes in software applications		Le modifiche impattanti direttamente sugli ambienti e/o tenant di proprietà del Cliente sono limitate mediante specifiche procedure di non regressione.	

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 account di posta elettronica e numero di telefono dedicati.

Il servizio è attivo nei seguenti orari e giorni:

8:00 / 18:00 - giorni lavorativi

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.

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,
- gli eventi catastrofici che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di Disaster Recovery,
- richieste che esulano dal malfunzionamento del servizio.