

Service Level Agreement

Servizio inData.vcenter



INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Descrizione del servizio	4
3.	Qualità del servizio.....	4
4.	Replica dati con finalità di DR	8
5.	Restituzione e copia dei dati	11
6.	Cancellazione dei dati.....	13

InAsset Srl

Via Spilimbergo, 66 – 33037 Pasian di Prato (UD) - Italy.

P.IVA e Codice Fiscale 02349490306 - Iscrizione 254119 del R.E.A. di Udine

Capitale sociale Euro 4.600,000

T (+39) 0432 1698050 – F (+39) 0432 1841514

Questo documento contiene informazioni proprietarie e/o confidenziali.

Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni certificato ISO/IEC 27001

Le informazioni contenute nel presente documento costituiscono materiale riservato e confidenziale; ne è vietata la riproduzione e la diffusione, anche parziale, con qualsiasi mezzo e in qualsiasi forma, senza l'esplicito assenso di INASSET SRL

1. Introduzione

1.1. Scopo

Lo scopo di questo documento è definire il livello e la modalità di erogazione (SLA - Service Level Agreement) del servizio:

➤ **inData.vcenter**

da parte di InAsset Srl (di seguito definita “InAsset”) al Cliente (di seguito definito “Cliente”).

In dettaglio, il documento ha l’obiettivo di:

1. descrivere il servizio fornito al Cliente;
2. definire il livello di qualità del servizio fornito da InAsset al Cliente.

1.2. Contenuto

Il contenuto di questo documento include informazioni riservate che dovranno essere trattate come confidenziali. Tali informazioni non potranno essere in alcuna circostanza rivelate, condivise e distribuite ad alcuna terza parte, in assenza di esplicito consenso scritto da parte di InAsset.

1.3. Versione

Data	Versione
19/12/2019	1.0
25/07/2020	1.1

Pubblicazione	Approvatore
25/07/2020	<i>Michele Petrazzo</i>

Controllo
Walter Pino - Compliance
avv.Caterina Pannì - Legal

2. Descrizione del servizio

inData.vcenter è il servizio di InAsset che mette la creazione di ambienti virtuali; la tecnologia sulla quale esso è basato è VMWare vSphere.

Il servizio che InAsset eroga dai propri Data Center è caratterizzato da una completa gestione della infrastruttura hardware e software. Per software si intende il middleware VMWare vSphere.

Il servizio è gestibile attraverso il portale web

<https://vc-nomecliente.services.inasset.net>

previo collegamento mediante VPN-SSL Fortinet raggiungibile all'indirizzo

<vpn.nomecliente.inasset.net>

3. Qualità del servizio

3.1. Livelli di servizio

InAsset si impegna ad erogare ai suoi Clienti servizi con i più alti standard di qualità. Questo capitolo fornisce i dettagli circa il livello di qualità del servizio.

In particolare, InAsset si impegna a:

- fornire il servizio oggetto del presente contratto in regola con tutti i requisiti amministrativi e di legge necessari allo svolgimento delle attività del Cliente, garantendone, altresì, il mantenimento per l'intera durata del contratto stesso;
- fornire per 24 ore al giorno e per tutta la durata del contratto un servizio con tutte le caratteristiche indicate nel presente SLA.

3.2. Service Hours

Il servizio è erogato su base **24x7**.

3.3. Disponibilità del servizio

L'obiettivo di disponibilità del servizio di inData.vcenter è del **99,90% misurata su base annuale**.

Il calcolo della disponibilità riguarda il servizio di erogazione del vCenter e delle Virtual Machine erogate. Sono esclusi:

- Circuiti di accesso a Internet del Cliente;
- Manutenzioni programmate;
- Infrastrutture di trasmissione internazionali di terze parti;
- Disservizi derivanti da situazioni e/o azioni specificate nelle Condizioni Generali di contratto fra InAsset e Cliente;

- Portali di self-service raggiungibile dal portale web <https://vc-nomecliente.services.inasset.net> previo collegamento mediante VPN-SSL Fortinet raggiungibile all'indirizzo vc-nomecliente.inasset.net;

I tempi di diagnosi e di ripristino debbono essere misurati a partire dall'orario di apertura del ticket, esclusi i periodi di tempo in cui il Trouble Ticket è posto in Stato Amministrativo come descritto nel Customer Service Manual.

3.4. Affidabilità del servizio

- Non più di 2 (due) incidenti in 12 (dodici) mesi
- Tempo medio tra guasti (MTBF) uguale o superiore a 180 giorni.

3.5. Obiettivi per la risoluzione di un guasto (TRT)

InAsset s'impegna a risolvere i guasti nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile. I guasti dovranno essere segnalati immediatamente al Customer Care di InAsset.

La criticità del servizio *inData.vcenter* è definita come **Critical**.

(FRT) - Prima risposta su segnalazione **immediata**.

(QUA) - Tempo di qualificazione del Trouble Ticketing **entro 15 minuti**.

(PiC) - Presa in carico dalla parte tecnica **1 ora** dalla qualificazione.

(UPD) - Aggiornamenti successivi ogni **1 ora**.

(TRT) – Risoluzione incidente: (cfr. tabella)

Le attività di ripristino iniziano subito dopo la qualificazione del Trouble Ticket da parte del Direttore Tecnico e terminano quando il Customer Care contatta, o cerca di contattare, il Cliente per assicurarsi che sia soddisfatto e che il problema sia stato risolto.

Ciò in conformità a quanto indicato sul Customer Service Manual in "Chiusura Trouble Ticket", con l'esclusione dei periodi di tempo in cui i Trouble Ticket rimangono in "Stato Amministrativo" come descritto nel Customer Service Manual, nella sezione "Chiusura Trouble Ticket".

Il report dell'incident sarà prodotto solo dietro richiesta espressa del cliente oppure nel caso in cui l'incident sia stato classificato di priorità "1.Critical".

		Business Criticality (cfr. tabella sopra)			
		CRITICAL	HIGH	MEDIUM	LOW
Class. Guasti	Very high	1 ora			
	High	4 ore			
	Medium	24 ore			
	Low	48 ore			
	Planned	Planned			

Livelli di priorità, descrizione ed esempi.

Livello di Priorità	Definizioni
1.VERY HIGH Perdita parziale o totale del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Servizio completamente non disponibile. • Gravi o gravissimi problemi relativi alla sicurezza del servizio (es. data-breach).
2.HIGH Alto degrado del servizio	<ul style="list-style-type: none"> • Guasto parziale con forti limitazioni sul servizio. • Importanti problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.
3.MEDIUM Basso impatto sul servizio, impatto sull'ambiente e sulla sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> • Guasto parziale con limitazioni sul servizio. • Richieste di modifiche urgenti al servizio. • Problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.
4.LOW Senza impatto sui servizi	<ul style="list-style-type: none"> • Modifica non urgente di un servizio o di un asset collegato al servizio.
5.PLANNED Attività pianificate	<ul style="list-style-type: none"> • Attività pianificata senza impatto sul servizio.

3.6. Crediti per disservizi

Nell'ambito del presente SLA, "Disservizio" significa una interruzione del servizio dovuta ad un malfunzionamento dell'infrastruttura di proprietà di InAsset, o direttamente controllata da InAsset, che determini un'indisponibilità totale del servizio.

Per ogni evento di "Disservizio", verificabile da InAsset ed associato ad un Trouble Ticket di Livello di Priorità 1, sia di tipo pro-attivo che di tipo re-attivo, InAsset, su richiesta del Cliente, offrirà un credito per Disservizio in base al canone annuale.

Le porzioni di ora di disservizio saranno arrotondate all'ora inferiore.

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Ore disservizio	Credito (% del canone mensile)
Da 2 a 24 ore	3%
oltre 48 ore	5%

3.7. Crediti per indisponibilità del servizio

La disponibilità del servizio verrà calcolata per ogni singolo collegamento, identificato univocamente dal Numero di Circuito di InAsset, come segue:

$$\frac{(\text{Numero totale di ore in un anno} - \text{somma dei periodi di indisponibilità nell'anno}) * 100}{\text{Numero totale di ore in un anno}}$$

Nel caso la disponibilità del servizio calcolata non coincida con l'obiettivo di disponibilità prefissato, InAsset, su richiesta del Cliente, offrirà un credito per indisponibilità del Servizio basato sul canone annuale.

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Disponibilità	Credito (% del canone annuale)
≥99,90%	0%
≥99,85 <99,90%	2%

<99,85%	4%
---------	----

3.8. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 20% del canone annuale del servizio. InAsset non dà alcuna garanzia di disponibilità del servizio ove siano utilizzate infrastrutture di terze parti, non preventivamente autorizzate e direttamente dipendenti, per erogare il servizio al Cliente. InAsset non sarà responsabile per non aver raggiunto il livello di disponibilità di servizio garantita nel caso in cui il guasto sia dovuto all'apparato del Cliente, atti od omissioni del Cliente, manutenzione programmata o cause di forza maggiore, altre situazioni e/o azioni come specificato nelle Condizioni Generali di Contratto fra InAsset e Cliente.

Il riconoscimento del credito per disservizio dipenderà esclusivamente dal fatto che il Cliente abbia notificato ad InAsset il guasto, aprendo un Trouble al Service Desk InAsset. La durata del disservizio sarà determinata ad esclusiva discrezione di InAsset sulla base dei record e documenti interni di InAsset e della relativa corrispondenza con i dati oggettivi forniti dal Cliente.

Il Cliente sarà responsabile dell'identificazione di quei disservizi che a sua discrezione possano essere considerati appropriati per il calcolo dei crediti. Entro 30 giorni dall'evento il Cliente dovrà sottoporre per iscritto una dettagliata richiesta di credito al proprio Rappresentante Commerciale InAsset.

I crediti per disservizi saranno applicati da InAsset ogniqualvolta un disservizio, indicato dal Cliente nella sua richiesta, sarà considerato tale da soddisfare tutti i requisiti prima descritti.

In presenza di questo SLA il credito per disservizio rappresenterà per il Cliente l'intera ed unica compensazione per qualsiasi disservizio.

In nessun caso InAsset sarà responsabile per crediti per disservizi che possano eccedere il canone annuale per il servizio medesimo.

4. Replica dati con finalità di DR

4.1. Definizione di Disaster Recovery

La finalità della procedura di Disaster Recovery è mantenere l'integrità e disponibilità dei dati e delle informazioni, contenute nel sito primario.

L'obiettivo è quindi prevenire eventuali danni ai dati e alle informazioni (asset immateriali) e di organizzare il ripristino, nel minor tempo possibile, dei sistemi di erogazione degli stessi.

4.2. Criteri e modalità

La modalità con la quale InAsset garantisce il salvataggio dei dati è quella della copia completa delle macchine virtuali tramite procedure automatizzate di replica. L'ambito di applicazione del processo ha valenza per l'intero servizio inData.vcenter e comprende tutta l'infrastruttura virtuale.

I dati presenti sui server e sugli storage sono identificati, classificati e viene effettuata la copia, periodicamente, tramite una procedura di backup con l'ausilio del software InAsset.FollowmeVM®¹.

Il salvataggio delle informazioni avviene all'interno di storage dedicati e dislocati in un'apposita sala denominata SALA BACKUP.

Qualora sia concordato, con espressa nota all'interno dell'*Allegato 0*, che l'attività di backup sia a carico del cliente attraverso propri sistemi e procedure, InAsset sarà esonerata da ogni responsabilità inerente a tale procedura.

4.3. Sala Backup

Le copie di backup sono situate in un locale idoneo dedicato protetto da:

- a. agenti chimici;
- b. fonti di calore;
- c. campi magnetici;
- d. intrusioni ed atti vandalici;
- e. incendio;
- f. allagamento;
- g. furto.

1 - marchio registrato con EU n.015412497

4.4. Modalità di backup dell'infrastruttura

- Le procedure automatiche eseguono il backup nelle seguenti modalità, operative e temporali:
 - ✓ Viene realizzata una fotografia (snapshot), dei server virtuali e dei dati contenuti;
 - ✓ Ogni settimana (in un giorno fissato) viene eseguito il full backup;
 - ✓ Nei giorni successivi, viene eseguito un backup incrementale giornaliero;
 - ✓ La settimana successiva viene eseguito un secondo full backup e gli incrementali successivi;
 - ✓ Il backup della settimana precedente viene mantenuto fino alla fine della settimana successiva;
- Ne risulta che nell'arco di due settimane vengono messi a disposizione due full backup e i relativi 12 backup incrementali.

4.5. Recupero dati da copie

La procedura di recupero è eseguita esclusivamente dal personale del NOC InAsset in caso di necessità ed al fine di garantire l'erogazione del servizio secondo le modalità definite all'interno della presente SLA.

Qualora ne abbia necessità, al cliente è accordata la possibilità di richiesta di recupero di una o più VM. Le modalità di richiesta e contatto sono definite nel documento "Customer Service Manual".

4.6. Affidabilità e del servizio backup e restore

Per affidabilità del servizio di backup si intende la percentuale dei ripristini (Recovery) delle VM dagli archivi presenti, richieste dal Cliente, ed andati a buon fine. Per Incidente si intende un ripristino di una VM non andato a buon fine.

Per il servizio di ripristino sono definiti i seguenti obiettivi:

- ✓ Affidabilità pari al 95% su base annua (n° di ripristini andati a buon fine sul totale di ripristini richiesti).
- ✓ Non più di 2 (due) incidenti in 12 (dodici) mesi.
- ✓ Tempo medio tra incidenti (MTBF) uguale o superiore a 180 giorni.

4.7. Tempo prefissato di ripristino (TRT)

InAsset si impegna ad effettuare i ripristini nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile. I ripristini dovranno essere richiesti direttamente al Service Desk di InAsset.

La criticità del servizio di ripristino del backup è definita come: **Medium**

Tempo massimo di risposta su richiesta inizio ripristino: **4 ore**.

Aggiornamenti successivi ogni: **8 ore**

Obiettivo di ripristino (TRT): **24 ore**.

Il tempo di ripristino (TRT) inizia dal momento di apertura del Trouble Ticket e termina quando il Service Desk contatta, o cerca di contattare, il Cliente per assicurarsi che sia soddisfatto e che il ripristino sia stato effettuato, in conformità a quanto indicato sul Customer Service Manual in “Chiusura Trouble Ticket”, con l’esclusione di tutti quei periodi di tempo in cui i Trouble Ticket rimangono in Stato Amministrativo come descritto sul Customer Service Manual in “Gestione dei Guasti”.

•

4.8. Crediti per disservizi e indisponibilità del servizio

Nell’ambito del presente punto del SLA, “Disservizio” significa l’impossibilità di eseguire il ripristino di uno o più VM del Cliente, qualora il cliente ne abbia chiesto l’esecuzione, secondo le procedure definite.

Per ogni evento di “Disservizio”, verificabile da InAsset ed associato ad un Trouble Ticket, sia di tipo pro-attivo che di tipo re-attivo, InAsset, su richiesta del Cliente, offrirà un credito per Disservizio in base al canone annuale. Il calcolo dei Crediti per disservizio si applica esclusivamente nell’eventualità di “Disservizio” e il ripristino non vada a buon fine.

I crediti saranno calcolati secondo le tabelle seguenti:

Crediti per indisponibilità	Credito (% del canone annuale)
Indisponibilità del ripristino della singola VM	5%

4.9. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 10% del canone annuale del servizio.

Il riconoscimento del credito per disservizio dipenderà esclusivamente dal fatto che il Cliente abbia notificato ad InAsset il mancato ripristino, aprendo un Trouble Ticket di Priorità 1 al Service Desk InAsset.

Il Cliente sarà responsabile dell’identificazione di quei disservizi che a sua discrezione possano essere considerati appropriati per il calcolo dei crediti. Entro 30 giorni dall’evento il Cliente dovrà sottoporre per iscritto una dettagliata richiesta di credito al proprio Rappresentante Commerciale InAsset.

I crediti per disservizi saranno applicati da InAsset ogniqualvolta un disservizio, indicato dal Cliente nella sua richiesta, sarà considerato tale da soddisfare tutti i requisiti prima descritti.

In presenza di questo SLA il credito per disservizio rappresenterà per il Cliente l’intera ed unica compensazione per qualsiasi disservizio.

In nessun caso InAsset sarà responsabile per crediti per disservizi che possano eccedere il canone annuale per il servizio medesimo.

5. Restituzione e copia dei dati

5.1. Definizione di restituzione

La finalità della procedura di restituzione dati è quella di garantire al cliente che i propri dati, trasmessi, inviati o consegnati ad InAsset, gli vengano restituiti.

5.2. Criteri e modalità

InAsset garantisce la restituzione dei dati al cliente qualora esso ne faccia specifica richiesta attraverso le modalità di contatto definite all'interno del "Customer Service Manual".

-

5.3. Procedura di restituzione

InAsset, ricevuta la richiesta, effettuerà le attività di ricognizione del perimetro indicato e indicherà la dimensione minima del supporto necessario per memorizzare i dati da restituire; il cliente si impegnerà a farlo recapitare presso la sede di InAsset, integro e funzionante.

Ricevuto il supporto e verificata la rispondenza alle caratteristiche indicate, InAsset nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile, inizierà la copia dei dati al suo interno.

Conclusa la copia, InAsset comunicherà la fine delle procedure di copia al cliente e metterà a sua disposizione, presso la sede di InAsset, il dispositivo.

Considerata la potenziale ampiezza della mole di dati presenti, InAsset non può garantire un tempo massimo di copia e conseguente restituzione dei dati.

5.4. Disponibilità del servizio di restituzione

Il servizio è erogato dalle 08.00 alle ore 18.00 di ogni giorno feriali. Il servizio non è operativo nel caso in cui InAsset stia svolgendo i test periodici di continuità operativa, o nel caso in cui sia stata colpita da grave evento destabilizzante.

5.5. Affidabilità del servizio di restituzione

Per affidabilità del servizio di restituzione si intende la percentuale delle copie dei dati presenti negli archivi, richieste dal Cliente, ed andati a buon fine. Per Incidente si intende una copia non andata a buon fine.

Per il servizio di copia sono definiti i seguenti obiettivi:

Affidabilità pari al 95% su base annua (n° di ripristini andati a buon fine sul totale di ripristini richiesti)

Non più di 2 (due) incidenti in 12 (dodici) mesi

Tempo medio tra incidenti (MTBF) uguale o superiore a 180 giorni.

5.6. Tempo prefissato di ripristino (TRT)

InAsset si impegna ad effettuare i ripristini nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile. I ripristini dovranno essere richiesti direttamente al Service Desk di InAsset.

La criticità del servizio di ripristino del backup è definita come: **Medium**

Tempo massimo di risposta su richiesta inizio ripristino: **4 ore**.

Aggiornamenti successivi ogni: **8 ore**.

Obiettivo di ripristino (TRT): Non stimabile a priori; dipende dai volumi di dati.

•

5.7. Crediti per disservizi

Nell'ambito del presente punto del SLA, "Disservizio" significa l'impossibilità di eseguire il ripristino di uno o più VM del Cliente, qualora il cliente ne abbia chiesto l'esecuzione, secondo le procedure definite.

Per ogni evento di "Disservizio", verificabile da InAsset ed associato ad un Trouble Ticket, sia di tipo pro-attivo che di tipo re-attivo, InAsset, su richiesta del Cliente, offrirà un credito per Disservizio in base al canone annuale. Il calcolo dei Crediti per disservizio si applica esclusivamente nell'eventualità di "Disservizio" e il ripristino non vada a buon fine.

I crediti saranno calcolati secondo le tabelle seguenti:

Crediti per indisponibilità	Credito (% del canone annuale)
Indisponibilità del ripristino della singola VM	5%

•

5.8. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 10% del canone annuale del servizio.

Il riconoscimento del credito per disservizio dipenderà esclusivamente dal fatto che il Cliente abbia notificato ad InAsset la mancata copia dei dati.

Il Cliente sarà responsabile dell'identificazione della manca copia o possibilità di fruizione dei dati copiati, che a sua discrezione possano essere considerati appropriati per il calcolo dei crediti. Entro 30 giorni dall'evento il Cliente dovrà sottoporre per iscritto una dettagliata richiesta di credito al proprio Rappresentante Commerciale InAsset.

I crediti per disservizi saranno applicati da InAsset ogniqualvolta un disservizio, indicato dal Cliente nella sua richiesta, sarà considerato tale da soddisfare tutti i requisiti prima descritti.

In presenza di questo SLA il credito per disservizio rappresenterà per il Cliente l'intera ed unica compensazione per qualsiasi disservizio.

In nessun caso InAsset sarà responsabile per crediti per disservizi che possano eccedere il canone annuale per il servizio medesimo.

6. Cancellazione dei dati

6.1. Definizione di cancellazione

La finalità della procedura di cancellazione dati è garantire al cliente che i propri dati, trasmessi, inviati o consegnati ad InAsset, necessari per l'erogazione del servizio inData.vcenter, siano cancellati dai sistemi informatici di InAsset e che in questi non venga tenuta copia, né nei sistemi di memorizzazione primaria (apparati storage SAN), né in quelli di memorizzazione secondaria (backup).

6.2. Criteri e modalità

InAsset garantisce la cancellazione dei dati del cliente tramite le proprie procedure interne, oggetto delle proprie certificazioni di sicurezza delle informazioni ISO 27001 e gestione operativa dei sistemi informativi ISO 20000.

La cancellazione dei dati avviene con due distinti criteri scatenanti:

- procedura automatica qualora il cliente receda il contratto di fornitura del servizio inData.vcenter;
- quando il cliente tramite opportuna richiesta al Service Desk di InAsset, ne richiede cancellazione secondo dei perimetri ben definiti.

In entrambi gli indicati casi InAsset si impegna alla cancellazione dei dati entro 30 giorni dal recesso del contratto, ovvero dalla richiesta di cancellazione da parte del cliente.

InAsset, al termine della cancellazione, invierà il rapporto di cancellazione al cliente, contenente l'elenco dei dati cancellati, della data di esecuzione delle attività e dell'operatore che ha eseguito l'attività.