

Service Level Agreement
Servizio inService.management



INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Descrizione del servizio	4
3.	Qualità del servizio.....	5
4.	Limitazione di responsabilità	9
5.	Restituzione e copia dei dati	10
6.	Cancellazione dei dati.....	12

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:

➤ ***inService.management***

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 commerciali 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

inService.management è il Servizio InAsset di controllo e gestione dell'infrastrutture tecnologiche dei propri clienti. All'interno del governo degli asset sono compresi i seguenti blocchi funzionali e caratteristiche esecutive:

1. Politiche, organizzate e strutturate in processi, a supporto di procedure operative, applicate agli asset oggetto del servizio;
2. Sistemi automatici o manuali di monitoraggio;
3. Metodologie di ingaggio automatico, o manuale, al fine del rispetto delle concordate politiche;
4. Definizione dei perimetri di applicazione;
5. Grado di indipendenza nella gestione degli stessi;
6. Reperibilità o presidio in copertura standard o ampliata al fine dell'esecuzione del Servizio;
7. Descrizione delle attività oggetto della gestione e controllo, KPI ed azioni di remediation collegate.

Il presente SLA è costituito altresì da un allegato di dettaglio a supporto, e di specifica, riguardante gli asset ed attività da eseguire oggetto dell'erogazione del Servizio, come meglio definito all'art.4.4

Attività non rientranti nel perimetro indicato saranno rendicontate ed oggetto di separata consuntivazione economica, come definito all'art.3.X

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 all'interno dell'arco temporale definito negli accordi contrattuali il servizio 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 **8x5** e, qualora definito, **24x7**.

3.3. Disponibilità del servizio

Il Servizio è composto da varie e singoli componenti, tra di loro operativamente collegate, al fine del mantenimento degli standard qualitativi concordati.

Ogni componente è singolarmente definito nei propri obiettivi di disponibilità e misurato su base **annuale**.

Il calcolo della disponibilità riguarda ogni singolo componente. Sono esclusi dal calcolo:

- Asset fuori perimetro, o in gestione, del cliente necessarie ed indispensabili all'erogazione del Servizio;
- Manutenzioni programmate;
- Infrastrutture di trasmissione internazionali del cliente o di terze parti;
- Disservizi derivanti da situazioni e/o azioni specificate nelle Condizioni Generali di contratto fra InAsset e Cliente;
- Portali di self-service e self-provisioning, ove previsti;

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

Ogni componente oggetto del Servizio è contraddistinto da un comune obiettivo di risoluzione della segnalazione (TRT), come meglio specificato nel successivo articolo dedicato e da specifici livelli di affidabilità, caratterizzanti il Servizio stesso.

L'allegato di dettaglio a supporto, e di specifica, definisce ogni componente oggetto del Servizio e ne esplicita le attività, e gli asset, secondo un comune modello qui rappresentato

Nome servizio ove erogare il Servizio	Asset	Ingaggio	Periodicità di esecuzione attività	N. max di incidenti in 12 mesi / MTBF	Orario di copertura	Indipendenza
<i>Nome da catalogo servizio</i>	<i>Nome / ID asset</i>	<i>Automatico / Manuale</i>	<i>Arco temporale / Ogni richiesta</i>	<i>q.ta incidenti / giorni</i>	<i>8x5 / 24x7</i>	<i>Completa / condivisa</i>

schema completato, per ogni asset oggetto del Servizio, da una descrizione dell'attività da eseguire.

Qualora l'attività non venga eseguita ovvero non rispetti gli obiettivi di affidabilità del servizio, l'incident segnalato da parte del cliente sarà tracciato e sarà dato seguito secondo le relative procedure ed iter di seguito descritto.

3.5. Obiettivi per esecuzione attività (TRT)

InAsset s'impegna ad eseguire le attività nel tempo più breve che sia ragionevolmente possibile. Gli interventi saranno essere tracciati dal Customer Care di InAsset secondo le

La criticità del servizio ***inService.management*** è definita come **Medium**.

(FRT) - Prima risposta su segnalazione o inizio attività: **immediata**.

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

(PiC) - Presa in carico dalla parte tecnica **2 ora** dalla qualificazione.

(UPD) - Aggiornamenti successivi ogni **4 ora**.

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

Le attività di esecuzione iniziano subito dopo la qualificazione del Trouble Ticket da parte del Responsabile e terminano quando il Customer Care contatta, o cerca di contattare, il Cliente per assicurarsi che sia soddisfatto e che la segnalazione sia stata risolta.

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, qualora il cliente non sia soddisfatto dall'esecuzione del ticket, sarà prodotto solo dietro richiesta espressa del cliente e solo 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		2 ore	
	High		6 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 mancata attività che sia classificata come interruzione del servizio e sia dovuta ad una mancata esecuzione dell'attività, 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	2%
oltre 48 ore	5%

3.7. Crediti per indisponibilità del servizio

La disponibilità del servizio verrà calcolata per ogni singolo asset e collegata attività, identificato univocamente dal nome dell'asset, secondo gli incidenti segnalati, rapportato con gli incidenti massimi (MI) nell'arco temporale dei 12 mesi.

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)
≥ MI	0%
≥ MI+2 <MI+11	2%
< MI+12	5%

3.8. Limitazione sui crediti

E' definito il massimo credito applicabile per un singolo anno, quale massimale di servizio, pari al 20% del canone annuale. InAsset non sarà responsabile per non aver raggiunto il livello di disponibilità di servizio garantita nel caso in cui l'incidente sia dovuto all'indisponibilità, atti od omissioni del Cliente, manutenzione programmata o cause di forza maggiore, altre situazioni e/o azioni come specificato nelle Condizioni Generali di Fornitura 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 Ticket di Priorità 1 al Customer Care InAsset. La durata del disservizio sarà determinata ad esclusiva discrezione di InAsset sulla base dei record e documenti interni di InAsset e della corrispondenza con il Cliente, soprattutto quelli inerenti il Trouble Ticket citato precedentemente nel paragrafo.

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 ad esclusiva discrezione di 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. Limitazione di responsabilità

4.1. Backup

InAsset non effettua nessun backup specifico dei dati e/o informazioni e/o contenuti trattati dal Cliente, mediante il Servizio, ad eccezione del backup dei dati che la stessa InAsset, per sua cautela, effettua periodicamente ai fini dell'eventuale ripristino degli stessi per l'esecuzione del Servizio.

4.2. Credenziali ed informazioni confidenziali

Il Cliente si obbliga a comunicare, mediante sistema tracciabile, ad InAsset ogni informazione necessaria al fine di dare esecuzione al Servizio.

InAsset gestirà gli eventuali accessi ai sistemi del cliente, ovvero dati classificati quali confidenziali ed a supporto dell'erogazione del Servizio, nei propri sistemi, secondo le proprie procedure interne, e con tutte misure tecniche ed organizzative adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio.

4.3. Mezzi e risultato

InAsset assume obbligazioni di mezzi e non di risultato. InAsset non può essere ritenuta responsabile per qualsiasi danno, diretto o indiretto, subito dal Cliente a seguito di errori nei dati da questi comunicati alla stessa InAsset. InAsset non garantisce che il Servizio si adatti perfettamente a scopi particolari o comunque alle esigenze del medesimo, ad eccezione di quanto stabilito secondo il presente SLA.

4.4. Allegato di dettaglio a supporto e specifica

Il presente SLA riguardante il servizio inService.management è costituito altresì da un allegato di dettaglio a supporto, e di specifica, riguardante gli asset ed attività da eseguire oggetto dell'erogazione del Servizio, che ne costituisce parte integrante a completamento degli obblighi contrattuali. La mancata definizione dell'allegato di dettaglio a supporto, e di specifica, non farà nascere alcun obbligo in carico alla InAsset.

InAsset non sarà imputabile di responsabilità e mancato rispetto degli obblighi contrattuali qualora non vengano definiti i perimetri di copertura o relativi parametri tecnici ed operativi, come definiti nell'art.2.

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 base dati richiesta	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 inService.management, 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 inService.management;
- 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.