

Service Level Agreement
Servizio inConnection.fibre



INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Descrizione del servizio	4
3.	Qualità del servizio.....	5

InAsset Srl

Via Spilimbergo, 70 – 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 27001:2005

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 Service Level Agreement (SLA) è di definire il livello e la modalità di erogazione del Servizio di Connettività denominato:

➤ ***inConnection.fibre***

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
02/02/2015	01
24/02/2015	02
21/04/2015	02.01
23/04/2015	02.02
06/06/2018	2.3
25/07/2020	2.4

Pubblicazione	Firma Autorizzazione
25/07/2020	<i>Michele Petrazzo</i>

2. Descrizione del servizio

Il servizio di connettività inConnection.fibre di InAsset è un servizio di trasporto o IP su infrastruttura in fibra ottica, per Operatori di telecomunicazioni, ISP (Internet Service Providers) e soggetti pubblici o privati con o senza Autonomous System (AS). Il servizio consiste nell'accesso dalla sede del Cliente, mediante uno o più collegamenti trasmissivi dedicati, al Data Center di InAsset ed eventualmente anche alla rete Internet.

Il servizio potrebbe essere garantito anche da una serie di Operatori di Telecomunicazioni con cui InAsset ha stipulato degli accordi contrattuali di rivendita dei servizi.

2.1. Punto di demarcazione

Il punto di demarcazione tra Cliente ed InAsset è costituito dalla porta Ethernet di erogazione del servizio, di tipo ottico o di tipo elettrico, a seconda dei servizi specificati nel contratto.

InAsset fornirà al Cliente una porta di connessione sul proprio apparato di terminazione della fibra ottica. Dal quel punto in poi, il Cliente è totalmente responsabile di qualsiasi cablaggio o apparato.

I servizi di trasmissione sono basati sugli standard internazionali IEEE 802.3 e 802.3ae.

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 di telecomunicazioni 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;
- garantire l'interconnessione come descritto nelle rispettive clausole del presente SLA.

3.2. Service Hours

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

3.3. Disponibilità del servizio

L'obiettivo di disponibilità del servizio inConnection.fibre di InAsset è del **99,95% misurata su base annuale**.

Il calcolo della disponibilità riguarda i router controllati da InAsset e le infrastrutture del backbone IP. Sono esclusi dal calcolo del tempo di indisponibilità del servizio:

- Circuiti di accesso fra cliente e InAsset quali ad esempio link tra apparati di terminazione e backbone.
- Manutenzioni programmate.
- Infrastrutture di trasmissione internazionali di terze parti.
- Disservizi derivanti da situazioni e/o azioni specificate nelle Condizioni Generali di Fornitura fra InAsset e Cliente.
- Apparati lato Cliente.

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 al paragrafo 3.8.

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. Utilizzo del backbone Internet

InAsset mantiene sotto costante controllo la banda utilizzata per ogni collegamento della rete di Backbone Internet InAsset, con l'obiettivo di predeterminare la banda necessaria a mantenere la richiesta qualità di servizio.

3.6. Perdita di pacchetti

L'obiettivo di InAsset per la perdita di pacchetti IP è minore dell'1% di media, per campioni orari di 1000 ping "Cisco-style" da 64 byte ciascuno, misurato su un periodo di 24 ore.

InAsset si impegna a collaborare col Cliente per ridurre la perdita di pacchetti che ecceda l'obiettivo, a condizione che:

- Un Trouble Ticket sia stato aperto dal Cliente al Customer Care di InAsset.
- Il cliente fornisca a InAsset statistiche dettagliate della perdita pacchetti.
- InAsset abbia il controllo delle risorse di rete che si ritenga siano la causa della perdita pacchetti.

Il cliente può misurare personalmente la perdita pacchetti inviando almeno 1000 ping "Cisco-style" da 64 byte ciascuno attraverso la Rete di Backbone Internet di InAsset, verso qualsiasi Host Internet.

Per raccogliere le statistiche appropriate di perdita pacchetti, InAsset eseguirà ping dal router di accesso al backbone InAsset, all'ultimo router di InAsset sul percorso verso l'Host Internet, identificato nel rapporto di trouble ticket del Cliente (InAsset non sarà responsabile per perdite di pacchetti determinate da congestione sul collegamento di accesso del cliente). InAsset eseguirà anche ping verso il primo router al di fuori della propria Rete di Backbone Internet e più vicino all'Host Internet identificato nel rapporto di trouble ticket del Cliente.

La perdita pacchetti confermata da InAsset è data dalla misurazione della perdita di pacchetti attribuibile alla Rete di Backbone Internet di InAsset, ovvero dalla porta d'interfaccia del cliente sulla Rete di Backbone Internet InAsset fino, ed incluso, all'ultimo router di InAsset.

3.7. Tempo di attraversamento (Round trip delay)

La rete Internet di InAsset è caratterizzata dai seguenti tempi di attraversamento andata-ritorno (round trip delay):

- round trip delay intra-europeo: minore o uguale a 85 msec.
- round trip delay transatlantico: minore o uguale a 170 msec.

Il round trip delay sarà misurato calcolando il tempo medio, su un periodo di 24 ore, di round trip di 1000 ping "Cisco-style" da 64 byte ciascuno inviati fino all'ultimo router del carrier Tier 1 utilizzato da InAsset.

3.8. 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 **inConnection.fibre** è definita come **High**.

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

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

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

(UPD) - Aggiornamenti successivi ogni **2 ore**.

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

Le attività di ripristino iniziano 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. Very High”.

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

- Attività pianificata senza impatto sul servizio.

3.9. Crediti per disservizi

Nell'ambito del presente SLA, "Disservizio" significa una interruzione del servizio dovuta ad un malfunzionamento dell'infrastruttura trasmissiva di proprietà di InAsset, o direttamente controllata da InAsset, che determini un'indisponibilità totale del servizio per più di 60 (sessanta) minuti.

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.

Il calcolo dei Crediti si applica esclusivamente nell'eventualità che il Fault Recovery Time (FRT), per ticket di priorità 1, ecceda il Target Recovery Time (TRT).

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Ore disservizio	Credito (% del canone annuale)
Da 1 a 24 ore	1%
Oltre le 24 ore	2%

3.10. 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)
≥99,95%	0%
≥99,90 <99,95%	1%
≥99,80 <99,90%	2%
<99,80%	5%

3.11. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 20% del canone annuale del circuito. InAsset non dà alcuna garanzia di disponibilità del servizio ove siano utilizzate infrastrutture di terze parti 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 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.