

Service Level Agreement
Servizio inService.monitor



INDICE

1.	Introduzione	3
2.	Descrizione del servizio	4
3.	Qualità del servizio.....	5
4.	Cancellazione dei dati.....	8

InAsset Srl

Via Spilimbergo, 66 – 33037 Pasián 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 denominato

➤ **inService.monitor**

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
21/01/2013	1.0
23/04/2015	1.1
11/04/2018	1.2
06/06/2018	1.3
12/19/2019	2.0
25/07/2020	2.1

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

Controllo
Walter Pino - Compliance
avv.Caterina Pannì - Legal

2. Descrizione del servizio

inService.monitor è la soluzione InAsset quale piattaforma di servizi di monitoraggio infrastrutturale, sistemistico ed applicativo. Le applicazioni utilizzate da InAsset a questo scopo sono le seguenti:

- Zabbix
- PRTG

Sono entrambi software di monitoring che consentono di controllare la disponibilità e le performance di una infrastruttura IT, di reti locali e geografiche.

InAsset, secondo la propria esperienza e conoscenza del mondo IT e delle reti, in accordo con il cliente, potrà definire delle soglie di allarme attraverso le quali far scatenare degli eventi predefiniti, come invio di email automatiche, SMS ovvero intervenire proattivamente con processi automatici o manuali.

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.

3.2. Service Hours

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

3.3. Disponibilità del servizio

L'obiettivo di disponibilità del servizio inService.monitor è del **99,80% misurata su base annuale**.

Il calcolo della disponibilità riguarda il servizio di monitoraggio Zabbix o PRTG nell'accesso alle rispettive interfacce di gestione e fruizione. Sono esclusi dal calcolo del tempo di indisponibilità del servizio:

- Eventuali applicativi client Zabbix o PRTG installati su apparecchiature o server del cliente
- 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 Fornitura fra InAsset e Cliente
- Disservizi derivanti da dispositivi di proprietà del 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 nel "Customer Service Manual".

3.4. Affidabilità del servizio

- Non più di 3 (tre) incidenti in 12 (dodici) mesi.
- Tempo medio tra guasti (MTBF) uguale o superiore a 120 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 *inService.monitor* è definita come **Medium**.

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

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

(PiC) - Presa in carico dalla parte tecnica **4 ore** dalla qualificazione.

(UPD) - Aggiornamenti successivi ogni **8 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	<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 trasmissiva 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 2, 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 2 ecceda il Target Recovery Time (TRT).

I crediti saranno calcolati secondo la tabella seguente:

Ore disservizio	Credito (% del canone annuale)
Da 8 a 16 ore	5%
Da 16 a 24 ore	7%
Oltre le 24 ore	10%

3.7. Crediti per indisponibilità del servizio

La disponibilità del servizio verrà calcolata 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)
≥99,80%	0%
≥99,70 <99,80%	2,00%
<99,70%	4,00%

3.8. Limitazione sui crediti

Il massimo credito applicabile in un singolo anno sarà pari al 20% del canone annuale. 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 2 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. Cancellazione dei dati

4.1. 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.monitor, 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).

4.2. 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.monitor;
- 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.