

Service Level Agreement  
Servizio inService.voiper



## INDICE

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

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:

➤ *inService.voiper*

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.voiper è un sistema telefonico virtuale che permette al cliente di usufruire di servizi di unified communication, completamente gestito da InAsset, sgravando il cliente dalla gestione e manutenzione.

Il servizio inService.voiper è erogato tramite un'applicazione proprietaria InAsset, installata e gestita dal proprio personale.

Sono previste due diverse modalità di erogazione del Servizio inService.voiper: erogato dal Datacenter InAsset o in modalità on-premise.

Nell'opzione che prevede l'erogazione del Servizio dal Datacenter InAsset, questa avverrà senza la necessità di vedersi installato l'impianto di telefonia presso la propria azienda.

InAsset in questo caso utilizzerà tutta la propria infrastruttura hardware e software per fornire i migliori standard qualitativi secondo le regole e le specifiche di seguito riportate.

Il cliente non necessiterà di alcuna installazione hardware dedicata nonché, grazie alla grande quantità di banda disponibile, solleva il cliente dal doversi dotare di connettività ad Internet di altissima velocità.

Nella modalità on-premise, è prevista invece la possibilità di installare la virtual appliance Voiper utilizzando l'infrastruttura di virtualizzazione del cliente, presso la sede stessa. Si tratta della medesima applicazione che garantisce le stesse features funzionali di quella SaaS.

## 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 inService.voiper è del **99,90% misurata su base annuale**.

Il calcolo della disponibilità riguarda la fruizione del servizio di telefonia virtuale erogata dal Data Center di Inasset. Sono esclusi:

- Circuiti di accesso a Internet del Cliente;
- Manutenzioni programmate;
- Infrastrutture di trasmissione internazionali di terze parti;
- Disservizi derivanti da guasti agli apparecchi telefonici;
- Disservizi derivanti da guasti a client voip installati su PC, Smartphone o Tablet;
- Disservizi derivanti da asset fuori perimetro o in gestione del cliente necessari ed indispensabili all'erogazione del Servizio;
- Disservizi derivanti dall'operatore che eroga il servizio di telefonia pubblica e la relativa numerazione pubblica;
- Disservizi derivanti da situazioni e/o azioni specificate nelle Condizioni Generali di Fornitura fra InAsset e 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 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 **inService.voiper** 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 **2 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
<b>1.VERY HIGH</b> Perdita parziale o totale del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizio completamente non disponibile.</li> <li>Gravi o gravissimi problemi relativi alla sicurezza del servizio (es. data-breach).</li> </ul>
<b>2.HIGH</b> Alto degrado del servizio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guasto parziale con forti limitazioni sul servizio.</li> <li>Importanti problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.</li> </ul>
<b>3.MEDIUM</b> Basso impatto sul servizio, impatto sull’ambiente e sulla sicurezza	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guasto parziale con limitazioni sul servizio.</li> <li>Richieste di modifiche urgenti al servizio.</li> <li>Problemi relativi alla gestione della sicurezza del servizio.</li> </ul>
<b>4.LOW</b> Senza impatto sui servizi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Modifica non urgente di un servizio o di un asset collegato al servizio.</li> </ul>
<b>5.PLANNED</b> Attività pianificate	<ul style="list-style-type: none"> <li>Attività pianificata senza impatto sul servizio.</li> </ul>

### 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 annuale)
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. 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.voiper, 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.voiper;
- 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