

# ***SERVIZI UNIMATICA***

## ***SERVICE LEVEL AGREEMENT STANDARD***



<b>Revisione</b>	<b>Data</b>	<b>Motivo Revisione</b>	<b>Redatto da</b>	<b>Approvato da</b>
1.0	01/10/2010	Emissione	Massimo Ortensi	Silvano Ghedini
2.0	26/03/2013	Aggiornamento parametri SLA	Arnaldo Ianieri	Silvano Ghedini
2.1	15/01/2014	Aggiornamento servizio Help Desk	Massimo Ortensi Arnaldo Ianieri	Silvano Ghedini
3.0	28/10/2019	Aggiornamento riferimenti normativi e parametri di servizio (SLA)	Massimo Ortensi Arnaldo Ianieri	Silvano Ghedini

## INDICE

<b>A. Obiettivi del documento</b> .....	<b>4</b>
A.1. Riferimenti normativi.....	4
A.2. Caratteristiche generali dei data center Unimatica .....	4
<b>B. Gestione del Servizio</b> .....	<b>5</b>
B.1. Servizio di Help Desk.....	5
B.2. Servizio di Application Management .....	6
B.3. Manutenzione.....	6
B.3.1. <i>Manutenzione correttiva</i> .....	6
B.3.2. <i>Manutenzione adeguativa</i> .....	7
B.4. Servizio di Facility Management .....	8
<b>C. Service Level Agreement</b> .....	<b>9</b>
C.1. SLA generali del Servizio .....	9
C.2. Help Desk e Manutenzione.....	9
C.2.1. <i>Tempo di presa in carico</i> .....	10
C.3. Monitoraggio .....	10
C.4. Backup.....	11
C.5. Disaster Recovery .....	11

## A. Obiettivi del documento

Questo documento descrive i livelli di servizio (Service Level Agreement – SLA) standard relativi ai servizi che Unimatica eroga dai propri data center in modalità Outsourcing/Cloud/SaaS.

Gli SLA indicati in questo documento sono gli SLA standard di erogazione dei servizi di Unimatica, validi per tutti i servizi che fornisce l'azienda, fatte salve eventuali diverse specificazioni a livello di singolo contratto di servizio.

Il servizi cui fanno riferimento i presenti SLA sono i seguenti:

- UniMoney - Gestione ordinativi (OIL/OPI).
- UniStorage - Conservazione a norma dei documenti digitali.
- Uniserv - Servizi di firma digitale e grafometrica
- UniPay - Servizi per l'incasso e il pagamento telematico e di connessione al Nodo Pagamenti-SPC (pagoPA)
- UniFatt – Servizi di gestione fatture elettroniche e intermediazione accreditata con lo SDI
- UniFolder - Gestione dei Fascicoli di contratti, documenti ed allegati
- PECFolder - Sistema di archiviazione e conservazione a norma dei messaggi e dei documenti allegati inviati e ricevuti tramite PEC

Per quanto concerne le caratteristiche funzionali/operative degli specifici servizi si rimanda alla relativa documentazione.

### A.1. Riferimenti normativi

Il seguente documento è redatto in conformità ai requisiti delle norme ISO/IEC 27001:2013 e relative estensioni ISO/IEC 27017:2014 e ISO/IEC 27018:2019 ed alla norma ISO 9001:2015.

### A.2. Caratteristiche generali dei data center Unimatica

I servizi vengono erogati dal data center multisito di Unimatica grazie al quale l'azienda è in grado di offrire un servizio di alta qualità in termini di sicurezza, continuità e affidabilità: i Data Center hanno livello di classificazione TIA-942 (TIER 3) e sono dotati di Certificazione ISO 27001:2013.

Unimatica inoltre è certificata ISO 9001:2015, per il sistema di gestione della qualità, ed è qualificata da AGID come Cloud Service Provider (CSP).

Tutti i Servizi erogati dall'azienda sono certificati:

- ISO/IEC 27001:2013 – Sicurezza dell'informazione
- ISO/IEC 27017:2014 – Sicurezza dell'informazione per i Servizi Cloud
- ISO/IEC 27018:2019 – Privacy per i Servizi Cloud

L'architettura prevede siti primari e siti secondari separati da una distanza superiore a 250 Km.

## B. Gestione del Servizio

Unimatica fornisce molteplici funzioni di supporto agli operatori e agli addetti del Committente (di seguito chiamati *utenti*), necessarie per rendere il servizio offerto altamente fruibile ed efficiente.

Il supporto è configurato come supporto di secondo livello specializzato, attivabile dal help desk di primo livello del Committente; non è quindi rivolto agli utenti "finali" dei servizi.

Il supporto si esplica tramite le attività di seguito descritte.

### B.1. Servizio di Help Desk

Il servizio di Help Desk è volto a:

- erogare il supporto agli operatori di competenza, per le richieste di assistenza e le segnalazione di anomalie nei flussi o nelle lavorazioni giornaliere, configurandosi quale unico punto di contatto con gli utenti per la gestione di tutte le esigenze e di tutti i problemi manifestatisi e attivando, per la loro risoluzione, tutti gli attori necessari;
- assicurare il monitoraggio delle chiamate attraverso la tracciatura di tutte le richieste pervenute, registrandone l'evento scatenante, l'evoluzione del trattamento, la tempistica e gli esiti, in modo da disporre di tutti i dati utili per la verifica degli indicatori di performance, per il controllo e il miglioramento dei processi e per la produzione dei rapporti periodici sui livelli di servizio ottenuti.

Per svolgere al meglio le attività di cui sopra, il Fornitore propone un servizio che presenta le seguenti caratteristiche:

- un'organizzazione in grado di garantire la governance del servizio, caratterizzata dalla modularità della struttura e dall'impiego di figure altamente specializzate ed esperte; tali risorse, oltre a fornire il supporto richiesto rispettando parametri di efficienza e di soddisfazione dell'utente, assicurano rapida e affidabile capacità reattiva per fronteggiare estemporanee situazioni di criticità;
- l'adozione di processi e procedure operative che facilitano l'integrazione della struttura organizzativa dedicata al servizio di Help Desk con le strutture specialistiche che erogano i servizi tecnologici e applicativi;
- l'utilizzo di un'idonea infrastruttura tecnologica con caratteristiche e dimensionamento tali da garantire l'efficienza del servizio nel rispetto dei livelli di servizio attesi, che include strumenti e soluzioni per la gestione delle chiamate, per il tracking della risoluzione dei problemi, per il coordinamento delle strutture specialistiche di supporto e per il "monitoraggio passivo" da parte del Committente;
- la tracciatura delle richieste di servizio e di supporto, al fine di monitorare l'efficienza del servizio e la soddisfazione degli utenti, analizzare e minimizzare l'impatto delle problematiche ricorrenti, analizzare i trend per anticipare il miglioramento delle prestazioni dei singoli servizi.

Le attività specifiche previste per la funzione di Help Desk sono:

- L'accoglienza della segnalazione da parte dell'utente attraverso il canale telefonico e la mail;
- La validazione e la registrazione della richiesta attraverso il sistema di ticketing;
- La classificazione dell'incident e l'assegnazione della priorità tramite il sistema di codifica;

- La lavorazione del ticket;
- Il monitoraggio costante della chiusura degli incident affidati ad altre strutture;
- La fornitura di informazioni sullo stato degli incident aperti, lo stato dei servizi e delle applicazioni;
- La chiusura dei ticket e la comunicazione all'utente finale;
- Verifiche periodiche sulla qualità del servizio percepito dall'utente attraverso report condivisi e concordati con il cliente.

Il servizio di Help Desk nella sua globalità presenta le seguenti caratteristiche di attivazione:

- un entry point fornito agli utenti attraverso un singolo punto di contatto, che risolve i problemi in linea o li riassegna alle strutture competenti;
- un livello specialistico affidato a un gruppo di tecnici capaci di trovare soluzioni ai problemi che richiedono un'analisi più approfondita, non risolvibili con le informazioni in possesso al primo livello.

Le richieste potranno pervenire tramite uno dei seguenti canali:

- E-mail, grazie ad un apposito e dedicato indirizzo di posta elettronica che verrà reso disponibile alle strutture abilitate.
- Telefonico, con il numero dedicato attivo negli orari di erogazione del servizio.

Ogni richiesta, a prescindere dal canale con cui viene sottoposta, genera l'apertura di un ticket.

I servizi di Help Desk vengono erogati utilizzando il software OTRS – Opensource Ticket Request System.

---

## **B.2. Servizio di Application Management**

---

Il servizio ha il compito di presidiare tutti i processi, di gestirne la corretta esecuzione e di segnalare le anomalie al Committente oppure alla struttura interna responsabile, assicurando il pieno rispetto degli SLA definiti.

Il servizio opera nel rispetto del principio di "miglioramento continuo" mediante il quale si devono ricercare e porre in essere le azioni più opportune per migliorare nel tempo il livello e la qualità del servizio.

Il monitoraggio Applicativo è svolto dal Fornitore utilizzando il sistema Nagios/Cacti. Il servizio si farà carico di redigere i report sull'andamento del servizio ed inviarli al Committente.

---

## **B.3. Manutenzione**

---

---

### **B.3.1. Manutenzione correttiva**

---

Per Manutenzione Correttiva si intendono gli interventi volti a identificare e correggere, anche con soluzioni temporanee, malfunzionamenti nella logica e nel funzionamento dei sistemi.

Gli interventi di Manutenzione Correttiva in particolare comprendono:

- Interventi di emergenza a fronte di interruzione del servizio al fine di ripristinare l'operatività;

- Correzione del codice;
- Correzione delle procedure in esercizio;
- Supporto al ripristino in esercizio di database corrotti, a seguito di malfunzionamenti verificatisi, sino al conseguimento dell'integrità del dato;
- Sistemazione di anomalie, a seguito di malfunzionamenti verificatisi, che richiedono interventi manuali sulla base dati.

Vengono incluse nel Servizio tutte le attività necessarie per correggere i malfunzionamenti ed in particolare:

- Determinazione della causa del malfunzionamento;
- Analisi/Realizzazione/Test di eventuali azioni correttive provvisorie;
- Analisi/Realizzazione/Test di azioni correttive definitive.

In presenza di malfunzionamenti la cui causa sia da imputare al sistema applicativo, Unimatica effettuerà le seguenti attività:

- Determinazione della causa del malfunzionamento;
- Monitoraggio ed escalation del problema alle strutture competenti;
- Analisi/Realizzazione/Test di eventuali azioni correttive provvisorie, ove possibile, per "bypassare" le anomalie riscontrate;
- Effettuazione del rilascio delle suddette correzioni provvisorie;
- Gestione delle correzioni dell'applicazione interessata, installazione, verifica di funzionamento e della definitiva rimozione dell'anomalia riscontrata, supporto per il rilascio delle suddette correzioni definitive;
- Rispetto delle procedure di feedback ed escalation, in relazione soprattutto a possibili azioni correttive temporanee di "bypass";
- Riduzione del tempo di risoluzione per correzioni provvisorie (ove possibili) per evitare le anomalie riscontrate.

Gli interventi di Manutenzione Correttiva sono classificati per priorità assegnata dal responsabile dell'Application Management in funzione dell'importanza delle funzioni (ovvero la misura della criticità di ogni singola funzione applicativa rispetto all'impatto sul business del Committente) e dell'impatto utente (ovvero la classificazione dei malfunzionamenti in funzione della percezione Utente finale).

---

### **B.3.2. Manutenzione adeguativa**

---

Comprende modifiche ed estensioni di funzionalità già esistenti nel sistema in esercizio, dovute a variazioni della normativa di riferimento, la cui esecuzione viene concordata col Committente.

Prevede inoltre implementazioni che non comportano la variazione delle funzionalità del sistema, ma che sono generalmente dettate da esigenze di migrazione di piattaforma, innalzamento di versioni del software, miglioramento delle performance e quant'altro consenta il mantenimento del corretto funzionamento del software fornito al Committente.

## **B.4. Servizio di Facility Management**

---

Unimatica garantisce il supporto sistemistico e tecnico sui sistemi e sui processi operativi fornendo le attività necessarie ad assicurare il funzionamento continuativo nel rispetto degli SLA definiti: i servizi di Monitoring e il servizio di Contact Desk.

Il funzionamento continuativo dei Servizi è garantito dalla gestione diretta dei seguenti ambienti:

- server
- reti ed apparati di rete
- sicurezza logica e fisica
- software di base
- storage e sistemi di backup
- file system e data base

E' attivo un servizio di Monitoring continuo per interventi diretti di I° livello in grado di visionare l'intera filiera del Servizio (Centro di Monitoraggio).

Il servizio di Contact Desk è l'interfaccia per effettuare segnalazioni o chiedere informazioni in merito al servizio gestito. Tale servizio viene attivato, come interfaccia di II livello, dal servizio di Help Desk fornito.

Le principali attività svolte dal Contact Desk sono:

- verifica delle segnalazioni ricevute
- rilevamento di eventuali problemi
- fornitura di informazioni in merito alle segnalazioni ricevute
- attivazione dell'assistenza sistemistica
- determinazione dei livelli di servizio



## C. Service Level Agreement

La rilevazione dei Livelli di Servizio viene effettuata periodicamente da Unimatica che produce i Report relativi, messi a disposizione del Committente su apposita richiesta.

### C.1. SLA generali del Servizio

I Livelli di Servizio descritti nel seguito sono caratterizzati, per ogni componente identificata, da un valore, detto Valore Obiettivo, che rappresenta il valore che Unimatica garantisce nelle varie componenti di Servizio.

KPI	Definizione	Metrica	Frequenza di rilevazione	Valore di obiettivo
FE-01	Disponibilità del sistema rispetto al tempo teorico definito	Intervallo di tempo: H24	Mensile	98%
FE-02	Disponibilità dell'ambiente di front end del servizio	Intervallo di tempo: H24	Mensile	98%
FE-03	Tempo massimo di indisponibilità giornaliera continuativa	Tempo consecutivo di fermo canale web	Giornaliera	<4 ore
FE-04	Preavviso minimo di fermo programmato	Intervallo minimo di giorni tra comunicazione di fermo programmato e fermo ed intervento.	-	5 gg
HD-01	Numero ticket presi in carico da help desk entro tempo target	Entro 1 ora nell'intervallo 9.00- 18.00	Mensile	98%

Non saranno imputabili al Fornitore i disservizi dovuti a:

- Lavori di manutenzione programmata dei sistemi, della rete e delle applicazioni;
- Catastrofi, sommosse, eventi di carattere eccezionale;
- Malfunzionamenti derivanti da reti di comunicazione esterne;
- Errate configurazioni delle apparecchiature da parte del cliente (rispetto a quelle definite e certificate dal Fornitore).
- Problematiche inerenti apparati ed applicazioni in gestione al cliente.

Saranno esclusi dal calcolo della disponibilità del servizio, i periodi necessari per interventi tecnici sugli apparati e sulle linee costituenti la rete, come pure i tempi occorrenti per l'inserimento di nuove configurazioni e/o aggiornamenti sui nodi stessi.

### C.2. Help Desk e Manutenzione

Ad ogni segnalazione viene assegnato un livello di criticità che ne determinerà l'iter e la tempistica di risoluzione.

L'assegnazione del parametro di criticità e di priorità legato all'evento viene di norma effettuata al momento in cui l'evento viene segnalato alla struttura del fornitore che svolge le attività di supporto e help desk. L'assegnazione viene quindi fatta direttamente in fase di generazione del "Trouble-Ticket"

che viene associato all'evento e che lo accompagnerà per tutta la durata della sua gestione, fino alla sua completa soluzione e storicizzazione. Il parametro può anche essere modificato da operatori tecnici interni (dotati di apposite autorizzazioni e privilegi), qualora il livello di criticità e di priorità di gestione dell'evento venissero a modificarsi con il procedere della gestione.

Criticità/Priorità	Descrizione
<b>Livello 1</b>	<u>Anomalia bloccante</u> : malfunzionamenti del sw applicativo o di base per cui è impedito l'uso del sistema o di gran parte delle funzioni
<b>Livello 2</b>	<u>Anomalia limitante</u> : malfunzionamenti per cui è impedito l'uso di una o più funzioni dell'applicazione o del software di base in alcune specifiche condizioni, che però non inficiano l'operatività del sistema

### C.2.1. Tempo di presa in carico

E' il tempo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la presa in carico del problema. Entro il tempo massimo stabilito, la segnalazione viene presa in carico dal Fornitore con comunicazione delle prime evidenze sul problema e il piano di lavoro che si intende intraprendere per la diagnosi e/o la risoluzione:

	07:30-9:00	09:00-18:00	18:00-19:30
<b>Lun - Ven</b>	2 ore Email Criticità Livelli 1 e 2	1 ora Telefono, Email Criticità Livelli 1 e 2	Entro le prime 2 ore del giorno lavorativo seguente Email <u>Solo criticità Livello 1</u>
	<b>07:30-13:30</b>		
<b>Sab</b>	2 ore Email <u>Solo criticità Livello 1</u>		
<b>Dom</b>	Non previsto		

Il rispetto dei livelli di servizio per la presa in carico delle segnalazioni non può prescindere dalle modalità con cui queste vengono elaborate. Non è garantita la presa in carico per segnalazioni effettuate su canali diversi o con modalità difformi da quelle indicate dal Fornitore ed esplicitate precedentemente.

### C.3. Monitoraggio

Il monitoraggio della rete viene effettuato attraverso tool di monitoring attivi 24x7x365 ad intervalli regolari di 10 minuti volti a verificare la funzionalità del sistema.

	09:00-19:30	19:30-09:00
<b>Lun-Ven</b>	Monitoraggio totale eventi	Monitoraggio eventi critici (intervento criticità Livello 1)
<b>Sab-Dom</b>	Monitoraggio eventi critici (intervento Criticità Livello 1)	

I malfunzionamenti rilevati attraverso il monitoraggio dei sistemi, della rete e delle applicazioni (e quindi secondo le modalità sopra indicate) oppure attraverso segnalazione da parte di un Referente Operativo dell'utente del Servizio, saranno gestiti come di seguito:

	09:00-19:30
<b>Lun-Ven</b>	Gestione malfunzionamenti su segnalazione o da monitoraggio (Criticità Livelli 1 e 2)
<b>Sab-Dom</b>	Gestione malfunzionamenti su segnalazione non risolti o da monitoraggio (Criticità Livello 1)

#### C.4. Backup

E' responsabilità di Unimatica attivare tutti i servizi e gli accorgimenti necessari al corretto salvataggio dei dati e alla loro conservazione per il periodo e le modalità concordate. I back-up dei dati e documenti, sul data center secondario, vengono eseguiti automaticamente e periodicamente sulla base della seguente pianificazione.

	Frequenza	Periodo di Ritenzione
<b>Differenziale</b>	Giornaliero	7 giorni
<b>Full Back-Up</b>	Settimanale	4 Settimane

#### C.5. Disaster Recovery

I servizi sono erogati tramite un Data Center Primario ed un Data Center Secondario che svolge il compito di Backup Remoto e di Disaster Recovery (D/R), al fine di garantire gli opportuni livelli di continuità del servizio.

**I due Data Center hanno una distanza superiore a 250 Km. come richiesto dalla normativa.**

La continuità del servizio è assicurata in caso di disastro, dal sito di Disaster Recovery che opera con i seguenti parametri di riferimento.

- **Recovery Point Objective (RPO) = 24 ore**

Rappresenta il massimo tempo che intercorre tra la produzione di un dato sul sito primario e la sua messa in sicurezza (ad esempio attraverso backup) e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di disastro e che devono essere successivamente ripresi.

➤ **Recovery Time Objective (RTO) = 48 ore**

È il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività di un sistema e del relativo processo organizzativo.