



SLA

Service Level Agreement

Allegato al contratto nr. xxx/xx

SICUREZZA E LIVELLI DI SERVIZIO

Sicurezza

ASP Italia garantisce impiego di data center con infrastruttura completamente ridondata ad alta affidabilità con le seguenti caratteristiche:

Sistema di Condizionamento Ridonato

Il sistema di condizionamento ambientale è costituito da apparati refrigeranti Chiller: due differenti gruppi di condizionatori sono funzionanti simultaneamente; un terzo viene attivato automaticamente in caso di guasto. Il sistema mantiene costante la temperatura ambientale a 20° Celsius $\pm 10\%$, con percentuali di umidità relativa compresa tra il 40% ed il 60%, in tutta l'area dedicata alle apparecchiature.

Impianto antincendio ad alta velocità di saturazione

L'impianto antincendio si basa su gas estinguenti non tossici per le persone e non dannosi per gli apparati; il sistema garantisce una velocità di saturazione dell'ambiente tale da consentire l'immediato spegnimento di qualunque principio di incendio. L'espulsione dei gas avviene mediante due circuiti indipendenti e ridonati.

Impianto elettrico potente e ridonato

Impianto elettrico progettato per fornire una potenza massima di 1,6 Megawatt ridonati per ogni 2000 mq di Server Farm.

Tutto il sistema è progettato per assorbire su di sé tutto il carico della Server Farm, è completamente ridonato e consta di due linee di distribuzione, ognuna delle quali è servita da gruppi elettrogeni ed UPS dedicati. Gli impianti garantiscono, in caso di black out della rete elettrica una completa autonomia operativa, grazie a due gruppi generatori Diesel Caterpillar.

Architettura di rete

L'architettura implementata è composta da un struttura completamente ridondata, organizzata su due livelli di aggregazione e basata su tecnologia foundry.

Erogazione di servizi di server load balancing, switching, firewalling in modalità completamente ridondata e di alta affidabilità.

Architettura storage e backup dei dati

Lo storage dei sistemi è completamente ridondante (mirror), la strategia di backup adottata prevede:

- Backup off-line totale giornaliero con duplicazione verso IDC remoto (rotazione su stack di 7 backup giornalieri);
- Backup on-line incrementale ogni ora.

Architettura applicativa

Server applicativi ridondanti, 3 per IDC principale, 1 per IDC secondario.

Tempi di ripristino

- Ripristino su DBMS alternativo presso IDC primario entro 4 ore;
- Ripristino su DBMS alternativo presso IDC secondario entro 8 ore.

Accesso fisico: Standard di Sicurezza Adottati

L'accesso ai locali della server farm è garantito 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana ad una lista predeterminata di tecnici, i cui nominativi sono stati preventivamente autorizzati (in conformità alle norme di protezione della privacy, come espresso dalla legge 196/03 e successive modifiche).

I sistemi di controllo comprendono:

- 1) Controllo varchi di accesso con sistema biometrico o con badge a controllo di prossimità più PIN (dual access control);
- 2) Sistemi di videosorveglianza con registrazione continua 7 x 24;
- 3) Il personale di vigilanza presente ai varchi di accesso all'Internet Data Center, controlla fisicamente e visivamente i punti nevralgici dello stesso, tramite una serie di telecamere a circuito chiuso, poste sia internamente sia esternamente rispetto l'edificio.
- 4) Procedure di sicurezza conformi agli standard VISA/MasterCard

Monitoraggio ambientale e infrastrutturale

Il Centro di monitoraggio opera su 3 turni, 7 giorni su 7 – 24 ore su 24 ed è in grado di controllare i parametri ambientali all'interno dell'internet data center, monitorando proattivamente le componenti infrastrutturali.

Livelli di Servizio

Disponibilità Garantita

Si intende il periodo di tempo che definisce su quale intervallo di tempo misurare il livello di servizio. Il periodo di tempo utilizzato per la misurazione è da lun - ven (feriali) dalle 8.00 alle 19.00, Sono esclusi dalla disponibilità garantita i periodo di indisponibilità dovuti ad interventi programmati che saranno concordati con il partner dando un preavviso di almeno 20 gg, ed effettuati nei limiti del possibile in modo da non pregiudicare la disponibilità del servizio al Cliente.

Periodo di misurazione

Si intende il periodo di tempo rispetto il quale calcolare la disponibilità del sistema. Tale periodo è definito come annuale.

Disponibilità del sistema

Per disponibilità si intende la possibilità di operare tramite transazioni sui dati associati ad un certo ambiente applicativo.

ASP Italia garantisce la disponibilità del servizio on-line per una percentuale pari al 99,7% esclusa la rete lato Cliente ed al netto dell'indisponibilità derivante da cause non imputabili ad ASP Italia. Detta percentuale viene intesa come valore medio rispetto il periodo di misurazione ed è calcolata come segue:

$$\text{DISPONIBILITÀ [\%]} = 100 \times \frac{\text{ore di servizio on-line erogate}}{\text{ore di disponibilità garantita}}$$

Per "non disponibilità" si intende un malfunzionamento che impedisca l'utilizzo della piattaforma a.s.p.

Modalità di misurazione dei livelli di servizio

Da tutte le rilevazioni saranno esclusi tutti gli impatti generati sui livelli di servizio determinati da cause non direttamente imputabili a ASP Italia e specificatamente:

- Forza maggiore (eventi non previsti e non prevedibili da ASP Italia e dipendenti da fatti naturali o di terzi, quali in via non esaustiva: catastrofi naturali, fulmini, incendi, esplosioni, scioperi, ecc.);
- Qualsiasi altro fermo generato da cause non dipendenti da ASP Italia (integrità dati, componenti non gestite direttamente da ASP Italia, ecc).

Help-desk Applicativo per utenti del servizio ASP

ASP Italia garantisce il servizio di help-desk negli orari d'ufficio (09:00-18:00 x 5 giorni).

Livelli di gravità e tempi di presa in carico

Gravità	Definizione
ALTA	L'impossibilità di operare tramite transazioni sui dati associati ad un certo ambiente applicativo.
MEDIA	Uno dei principali servizi del motore applicativo del Servizio non è disponibile, o alcuni percorsi applicativi critici non sono utilizzabili.
BASSA	Si verificano malfunzionamenti occasionali che non impediscono l'utilizzo dell'applicativo ne delle principali funzionalità considerate critiche dal Cliente

Gravità	Presa in carico del ticket di assistenza
ALTA	Da Lunedì a Venerdì entro 2 ore Sabato e Giorni Festivi entro le 10.30 del primo giorno lavorativo
MEDIA	Da Lunedì a Venerdì entro 4 ore Sabato e Giorni Festivi entro le 12.00 del primo giorno lavorativo
BASSA	Da Lunedì a Venerdì entro 8 ore Sabato e festivi entro le 9.00 del secondo giorno lavorativo