SERVICE LEVEL AGREEMENT

SERVIZI DATA CENTER/PRIVATE CLOUD

E

SERVICE DESK

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Sommario

1. Oggetto e scopo del documento 3
2. Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA 3
3. SLA di funzionalità operativa infrastruttura di base del Data Center 3
4. SLA di funzionalità operativa dell'infrastruttura virtuale "Private Cloud" 4
5. Manutenzione programmata 5
6. SLA del servizio di Disaster Recovery 5
7. SLA di funzionalità operativa del servizio di Service Desk 6
8. Rilevamento guasti e/o anomalie 8
9. Crediti 9
10. Limiti di applicabilità dello SLA 9

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Oggetto e scopo del documento

L'Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione dei Servizi Data Center/Private Cloud per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato; definisce inoltre le regole di interazione tra Var Group ed il Cliente.

Il presente SLA è parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Var Group S.p.A. e Cliente con le modalità previste delle CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA VAR GROUP – SERVIZI DIGITAL CLOUD, alle cui definizioni e disciplina applicabile si rimanda integralmente.

Il presente SLA si applica separatamente a ciascun Cliente e per ciascun Contratto.

Validità e durata dello SLA - modifiche o sostituzioni dello SLA

Il presente SLA è valido ed efficace dal perfezionamento del Contratto e termina con la cessazione del Contratto cui si riferisce.

Var Group si riserva la facoltà di modificare lo SLA o sostituirlo più volte nel corso del periodo di vigenza Contratto ed in qualsiasi momento. Le modifiche apportate allo SLA, ovvero il nuovo SLA sostitutivo di quello precedente, entrano in vigore con la comunicazione della modifica o sostituzione al Cliente, la quale potrà intendersi come avvenuta mediante la pubblicazione dello SLA nella home page del sito Var Group.

In tale ipotesi, tuttavia, è data facoltà al Cliente di recedere dal Contratto nel caso in cui le condizioni subiscano delle modifiche peggiorative per quest'ultimo, secondo le modalità previste in Contratto, entro trenta giorni dalla comunicazione (o pubblicazione sulla home page del sito Var Group) della modifica e/o dalla sostituzione dello SLA. L'esercizio della facoltà di recesso da parte del Cliente dovrà avvenire a mezzo comunicazione scritta mezzo racc. a/r o PEC con preavviso di 30 giorni. In caso di recesso da parte del Cliente, Var Group avrà diritto a tutti i corrispettivi maturati alla data di efficacia del recesso.

SLA di funzionalità operativa infrastruttura di base del Data Center

Var Group. farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura del Data Center tramite la quale vengono erogati i Servizi destinati al Cliente e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa:

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

- Uptime del 99,99% su base annuale per alimentazione elettrica e/o climatizzazione ambientale. L'interruzione di fornitura dei servizi previsti per il Cliente causata dalla mancanza generalizzata dell'alimentazione elettrica e/o della climatizzazione ambientale costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente, a titolo di indennizzo, il credito determinato ai sensi del successivo art. 9 del presente SLA.

  Si precisa che:

  Nel Data Center sono messe a disposizione due sorgenti di alimentazione elettrica a scopo di ridondanza. Si intende condizione di "downtime" riferita all'alimentazione elettrica unicamente la mancanza contemporanea di entrambe le sorgenti di alimentazione.

  Var Group farà ogni ragionevole sforzo per mantenere all'interno dei propri data center i seguenti valori di temperatura e umidità, con la temperatura misurata all'interno dei corridoi "freddi" ossia quelli dove avviene l'aspirazione di aria da parte dei server e degli altri apparati installati negli armadi rack e dell'umidità misurata nel canale di ripresa delle macchine di raffreddamento/trattamento aria: Temperatura 15°C – 28°C; Umidità relativa 20%-80%.

  Si intende condizione di "downtime" riferita al condizionamento ambientale quella dove si abbiano valori di temperatura o umidità relativa al di fuori dei range suddetti per un tempo superiore a 4 ore, oppure un valore di temperatura > 40 °C per un tempo superiore a 10 minuti.

- Uptime del 99,95% su base annuale, di accessibilità tramite rete internet ai servizi destinati al Cliente erogati dall'infrastruttura del Data Center e fruiti tramite questa modalità di connettività. La completa inaccessibilità tramite rete internet ai servizi destinati al Cliente e fruiti dallo stesso tramite questa modalità di connettività, per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Var Group, costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente un indennizzo determinato ai sensi del successivo art. 9 del presente SLA.

SLA di funzionalità operativa dell'infrastruttura virtuale "Private Cloud"

Uptime del 99,95% su base annuale, per la disponibilità dell'intera infrastruttura tecnologica che eroga la piattaforma virtuale, cioè dei nodi fisici (server), dei sistemi software di virtualizzazione, degli apparati di rete coinvolti e delle componenti di storage. **Sono fuori dal perimetro le componenti applicative quali DB, Software applicativo, ecc.**

Il mancato funzionamento della Infrastruttura virtuale per un tempo complessivo superiore a quello determinato dal parametro di Uptime garantito da Var Group - causato da guasti e/o anomalie delle suddette componenti tecnologiche costituisce disservizio per il quale, in base alla sua durata, è dovuto al Cliente un indennizzo determinato ai sensi del successivo art. 10 del presente SLA. Il tempo di mancato funzionamento dovuto a guasti hardware di componenti

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

non ridondate nell'infrastruttura "Private Cloud" del cliente e quello necessario ad attivare la conseguente ripartenza del servizio non viene conteggiato ai fini del calcolo dei valori di Uptime.

Manutenzione programmata

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo dei valori di Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Var Group per mantenere la funzionalità delle risorse del Data Center attraverso le quali vengono erogati i servizi ai clienti; essa è ordinaria e straordinaria. L'orario di tale manutenzione sarà deciso da Var Group a proprio insindacabile giudizio ovviamente tenendo conto delle esigenze di continuità dei servizi erogati.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione che, secondo valutazione del reparto tecnico Var Group, potrebbero comportare interruzioni di fornitura dei servizi al Cliente sarà comunicata da Var Group allo stesso con un preavviso minimo di 48 ore. Var Group si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione programmata in orari di minimo impatto per la fornitura dei servizi al Cliente.

SLA del servizio di Disaster Recovery

I parametri di riferimento per un servizio di DR (Disaster recovery), e quindi per la definizione del relativo SLA, sono sostanzialmente due: RTO e RPO.

Il **Recovery Time Objective (RTO)** è il massimo tempo necessario per il recupero dell'operatività del sistema. Pertanto, esso è l'intervallo di tempo tra l'interruzione dell'erogazione dei servizi sul sito primario e il riavvio degli stessi sul sito secondario.

Il **Recovery Point Objective (RPO)** è il massimo tempo accettabile di perdita dei dati. Pertanto, esso è l'intervallo di tempo tra l'interruzione dell'erogazione dei servizi sul sito primario e l'ultimo salvataggio fatto dei dati dai quali si ripartirà con l'avvio del sito di DR.

I valori di questi parametri sono mutevoli a seconda dell'infrastruttura di cui viene effettuato il DR e a seconda delle tecnologie utilizzate. Pertanto, a livello di SLA non è possibile definire dei parametri univoci ma saranno sempre definiti a livello di singolo progetto.

In questo paragrafo viene definita la relativa modalità di calcolo.

RTO: Questo parametro può essere misurato solo nel momento in cui effettivamente si attiva il sito di DR o viene effettuato un DR test. Pertanto, lo SLA verrà considerato non raggiunto se in uno di questi casi il tempo di RTO sarà superiore a quanto definito contrattualmente e sarà considerato come non raggiungimento dello SLA per l'anno corrente dando origine al credito di servizio come definito nel relativo paragrafo.

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

RPO: Il tempo di ritardo tra la sincronizzazione del sito primario e del secondario (considerato come RPO) viene misurato con cadenza oraria. I dati saranno disponibili al cliente tramite una dashboard di controllo.

Lo SLA verrà considerato non raggiunto se, su base annuale, il valore di RPO sarà inferiore a quello definito contrattualmente per una percentuale di tempo superiore al 5%.

SLA di funzionalità operativa del servizio di Service Desk.

In orario standard di servizio il personale del Service Desk assegnerà al ticket relativo ad una segnalazione da parte del Cliente un grado di severity seguendo lo schema in seguito definito:

Severity 1	Attività critica bloccata, l'operatività dell'utente è ferma o seriamente compromessa; Condizione di Emergenza
Severity 2	Attività critica funziona in modo degradato, l'operatività dell'utente non è compromessa
Severity 3	Attività non critica funziona in modo degradato, l'operatività dell'utente non è immediatamente compromessa

Figura 1

Le richieste pervenute al Service Desk vengono riepilogate in due macrocategorie:

a) **Incident**:

Esse corrispondono ad una segnalazione di anomalia sui sistemi informativi del Cliente. La struttura esamina immediatamente la segnalazione per farsi carico della soluzione nei tempi previsti dagli SLA.

b) **Service Request / Change**:

Si tratta di richieste di interventi facenti parte della normale erogazione del servizio oppure di modifica o nuova installazione rispetto al perimetro definito contrattualmente. Queste richieste non prevedono SLA e non sono considerate nel calcolo della soddisfazione di questi ultimi.

Orario Servizio

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Orario	Livello di servizio	Note
Orari di disponibilità del servizio standard	Lun – Ven: 8:00 – 20:00 Sab 8:00 – 13:00	Sono escluse le festività nazionali
Reperibilità Tecnici Var Group	24x7x365 *	Inclusi festivi

Figura 2

* Il servizio 24x7x365 è erogato qualora il cliente abbia sottoscritto apposito contratto che lo prevede. Pertanto, al di fuori dei casi in cui il Cliente abbia sottoscritto un contratto che preveda il servizio di reperibilità 24x7x365, le segnalazioni pervenute fuori dall'orario di disponibilità del servizio standard saranno prese in carico nel momento in cui tornerà disponibile il servizio standard sulla base del livello di servizio indicato in Figura 2.

Indicatore 1 - Tempo di registrazione del Ticket

Nr.	Indicatore	Livello di servizio
1	Tempo di registrazione richieste di tipologia Incident giunte al Service Desk Var Group tramite **chiamata all'800 400 000** o attraverso l'utilizzo del **portale** **https://assyst.retesesa.it** o attraverso **mail** all'indirizzo **hdvar@vargroup.it**	**Severity 1 –** immediata **Severity 2 –** immediata **Severity 3 –** immediata
NOTA:	*I valori qui riportati sono validi solo per il servizio di Service Desk erogato in orario standard* ***Lun – Ven: 8:00 – 20:00 / Business Day*** ***Sab 8:00 – 13:00 / Business Day*** **I tempi sopra indicati vengono garantiti per il 90% delle chiamate**	
NOTA:	**Periodo di riferimento per valutare conformità agli SLA: 1 anno**	

Figura 3

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri le certificazioni Var Group

Indicatore 2 - Tempo di inizio intervento su richieste di incident

Nr.	Indicatore	Livello di servizio
2	Tempo di inizio intervento su richieste di tipologia Incident	**Severity 1 –** 1 ora **Severity 2 –** 4 ore **Severity 3 –** 8 ore lavorative
NOTA:	**I tempi sopra indicati vengono garantiti per il 90% degli incident**	
NOTA:	**Periodo di riferimento per valutare conformità agli SLA: 1 anno**	

Figura 4

Var Group S.p.A. garantisce la validità degli indicatori precedenti relativi agli SLA del proprio servizio di Service Desk solamente per i Clienti che hanno aperto un numero minimo di 20 ticket annuali di richiesta di supporto.

NOTA: Sotto tale valore non è possibile costruire una statistica significativa, per cui non possono essere ritenuti validi gli indicatori di SLA descritti precedentemente.

Rilevamento guasti e/o anomalie

Il monitoraggio da parte di Var Group dell'infrastruttura del Data Center e dei servizi da questa offerti viene effettuato tramite sistemi hardware e software specifici che rilevano ed indicano eventuali guasti o anomalie dandone comunicazione in tempo reale al servizio di assistenza operativo 24 x 7 x 365. *

Eventuali guasti o anomalie relative alla fruizione dei servizi offerti possono essere segnalati dal Cliente al servizio di assistenza di Var Group S.p.A. in base alle modalità previste. Ogni segnalazione pervenuta sarà tempestivamente inoltrata al supporto tecnico rispettando rigorosamente l'ordine cronologico di suo ricevimento. Ai fini del riconoscimento dei crediti di cui al successivo art. 9 saranno tuttavia presi in considerazione soltanto i disservizi.

* Il servizio 24x7x365 è erogato qualora il Cliente abbia sottoscritto apposito contratto che lo prevede.

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

Crediti

Il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio su base annua genera a favore del Cliente il diritto ad un indennizzo pari al controvalore di un mese di pagamento del relativo Servizio fornito.

Tale indennizzo viene riconosciuto con rinuncia alla richiesta di ogni ulteriore danno, costo, refusione o esborso.

Limiti di applicabilità dello SLA

Di seguito sono riportate le situazioni per le quali la durata del periodo di eventuale disservizio non concorre al calcolo relativo alla verifica del raggiungimento dello SLA:

- cause di Forza Maggiore, cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Var Group S.p.A. di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Var Group S.p.A. (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, provvedimenti delle Autorità etc.);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Var Group S.p.A. per evitare pericoli alla sicurezza e/o alla stabilità e/o alla riservatezza e/o all'integrità legati ai servizi forniti e ai dati e/o alle informazioni a questi correlati.
- indisponibilità o blocchi dei servizi offerti al Cliente tramite l'infrastruttura del Data Center imputabili a:
  1) errato utilizzo, errata configurazione o comandi di spegnimento, volontariamente o involontariamente eseguiti dal cliente o sue terze parti;
  2) anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
  3) inadempimento o violazione del Contratto da parte del Cliente o sue terze parti;
- anomalia o malfunzionamento del Servizio derivante da azioni o omissioni del Cliente o di sue terze parti;
- mancato collegamento dei servizi forniti dalla infrastruttura del Data Center alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;
- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, da parte del Cliente ai servizi dall'Infrastruttura del Data Center imputabile a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Var Group e comunque fuori dal

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)
T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it
P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group

suo controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi a livello dei carrier internazionali, anomalie nei punti neutri di interscambio, etc..).

VAR GROUP S.p.A.
con socio unico
Via della Piovola, 138
50053, Empoli (FI)

T. +39 0571 9988
F. +39 0571 998062
info@vargroup.it

P.I./C.F./N. Iscrizione Registro
Imprese di Firenze 03301640482
Capitale sociale 3.800.000,00 euro i.v.

Scopri
le certificazioni
Var Group