

	Specifiche del Servizio	
	INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD	Versione: II Pagina: 1 di 6 Data: 24/03/2021

SPECIFICHE DEL SERVIZIO



INNOVAPUGLIA S.p.A.
Centro Tecnico RUPAR

Centro Servizi: SACRP

URL: <https://conservazione.rsr.rupar.puglia.it>

INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD

Livello di classificazione	Pubblico
-----------------------------------	-----------------

Redatto	Approvato	Emesso
Responsabile sviluppo e manutenzione del sistema di conservazione	Responsabile del Servizio Conservazione	Responsabile del Servizio Conservazione
Pietro Romanazzi	Gaetano Campi	Gaetano Campi

	Specifiche del Servizio	
	INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD	Versione: II Pagina: 2 di 6 Data: 24/03/2021



Il presente documento è rilasciato sotto la licenza

Attribuzione-Non commerciale

delle Creative Commons

	Specifiche del Servizio	
	INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD	Versione: II Pagina: 3 di 6 Data: 24/03/2021

Storia delle revisioni:

VERSIONI		
Versione	Data	Modifiche
1	14/01/2021	Prima edizione completa
2	24/03/2021	Modificato il livello di classificazione del documento

	Specifiche del Servizio	
	INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD	Versione: II Pagina: 4 di 6 Data: 24/03/2021

INDICE

1	SCOPO.....	5
2	INDICATORI DEI LIVELLI DI SERVIZIO.....	5

	Specifiche del Servizio	
	INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD	Versione: II Pagina: 5 di 6 Data: 24/03/2021

1 SCOPO

Il presente documento è predisposto da InnovaPuglia S.p.A. nell'ambito dell'erogazione del Servizio di conservazione descritto all'interno del **Manuale del sistema di conservazione**.

In questo documento sono illustrati gli indicatori dei livelli di servizio garantiti da InnovaPuglia S.p.A. a tutti gli Enti per i quali svolge la funzione di *Conservatore* ai sensi della normativa nazionale e regionale.

2 INDICATORI DEI LIVELLI DI SERVIZIO

Indicatore	Descrizione	Valore
Availability (Disponibilità del servizio)	La percentuale di tempo in un dato periodo di riferimento in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile. Quale periodo di riferimento si assume convenzionalmente il mese. Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, tiene conto dei fermi programmati del servizio (che sono esclusi dalla base di calcolo).	$\geq 98\%$
Support hours (Orari per l'assistenza)	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo	Da lunedì al giovedì dalle ore 8:30 alle ore 16:30 Il venerdì dalle ore 08:30 alle ore 14:30
Maximum First Support Response Time (Tempo massimo di risposta da parte dell'assistenza)	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un inconveniente da parte del cliente e la risposta iniziale alla segnalazione da parte dell'helpdesk di InnovaPuglia.	4 ore
Maximum Time to Service Recovery (Tempo massimo per il ripristino del servizio)	Il massimo tempo che intercorre tra l'indisponibilità del servizio dovuta a malfunzionamento di una delle sue componenti e il ripristino della sua normale operatività.	Il servizio è in business continuity; non prevede indisponibilità

	Specifiche del Servizio	
	INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD	Versione: II Pagina: 6 di 6 Data: 24/03/2021

Recovery Time Objective (RTO) (Tempo di ripristino richiesto)	Il tempo massimo necessario a ripristinare completamente il servizio dopo un'interruzione dovuta ad un "evento catastrofico" che ha innescato l'attivazione di un ambiente di erogazione secondario (disaster recovery).	24 ore
Recovery Point Objective (RPO) (Obiettivo temporale di recupero)	L'intervallo massimo di tempo che precede un "evento catastrofico" rispetto al quale si può verificare la perdita delle modifiche ai dati come conseguenza delle attività di ripristino del servizio (disaster recovery).	4 ore
Data retention period (Tempo di conservazione dei dati)	Il periodo di tempo in cui i dati del cliente vengono mantenuti dal Servizio di Conservazione dopo la notifica di cessazione del servizio.	Così come indicato nel manuale del sistema di conservazione e nella convenzione.
Log retention period (Tempo di conservazione dei log)	Periodo di tempo massimo in cui i file di log relativi al servizio vengono conservati	30 mesi