

| | | |
|---|--|--|
|  | Specifiche del Servizio | |
| | INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD | Versione: 3 Pagina: 1 di 6 Data: 20/05/2022 |

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 | Direttore DIT (ad interim) |
| Pietro Romanazzi | Gaetano Campi | Francesco Surico |

| | | |
|---|--|--|
|  | Specifiche del Servizio | |
| | INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD | Versione: 3 Pagina: 2 di 6 Data: 20/05/2022 |



Il presente documento è rilasciato sotto la licenza

Attribuzione-Non commerciale

delle Creative Commons

| | | |
|---|--|--|
|  | Specifiche del Servizio | |
| | INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD | Versione: 3 Pagina: 3 di 6 Data: 20/05/2022 |

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 |
| 3 | 20/05/2022 | <ul style="list-style-type: none"> - Aggiornata tabella di emissione del documento: modificato il soggetto responsabile dell'attività di emissione - Modificato il periodo di riferimento dell'indicatore "Availability" |

| | | |
|---|--|--|
|  | Specifiche del Servizio | |
| | INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD | Versione: 3 Pagina: 4 di 6 Data: 20/05/2022 |

INDICE

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

| | | |
|---|--|--|
|  | Specifiche del Servizio | |
| | INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO STANDARD | Versione: 3 Pagina: 5 di 6 Data: 20/05/2022 |

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 semestre solare (1 gennaio-30 giugno; 1 luglio-31 dicembre). 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). | >=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: 3 Pagina: 6 di 6 Data: 20/05/2022 |

| | | |
|---|---|--|
| 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 |