

Indicatori del Livello di Servizio Standard

Redazione	Redattore: Giovanni Galazzini	Data: 21/09/2019
Verifica	Verificatore: Mara Falcioni	Data: 24/09/2019
Approvazione	Approvatore: Marco Calzolari	Data: 24/09/2019
Versione	1.0	Riservatezza Pubblico
Lista di distribuzione	Referenti sito pubblico	

Storia delle modifiche del documento

Versione	Variazioni	Data
1.0	Prima Emissione	24/09/2019

Il presente documento è rilasciato sotto la licenza
Attribuzione - Non commerciale
delle Creative Commons



INDICE

1. Scopo e ambito del documento.....	4
2. Indicatori dei Livelli di Servizio.....	4

1. Scopo e ambito del documento

Il presente documento è predisposto dal Servizio Polo archivistico dell'Emilia-Romagna (ParER) nell'ambito dell'erogazione del Servizio di conservazione descritto all'interno del **Manuale di conservazione**.

All'interno del documento sono illustrati gli indicatori dei livelli di servizio garantiti da ParER a tutti gli Enti per i quali svolge la funzione di *Conservatore* ai sensi della normativa nazionale e regionale, secondo il modello organizzativo descritto al paragrafo 4.1 del *Manuale di Conservazione*.

I livelli di servizio sono coerenti con quanto indicato da AgID nelle Circolari 2 e 3 del 9 aprile 2018, che regolano la qualificazione dei fornitori dei servizi *Cloud* da parte della Pubblica Amministrazione.

2. Indicatori dei Livelli di Servizio

Indicatore	Descrizione	Valore
Availability	<p>La percentuale di tempo in un dato periodo di riferimento in cui il servizio risulta essere accessibile e usabile.</p> <p>Quale periodo di riferimento si assume convenzionalmente il mese.</p> <p>Il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, tiene conto dei fermi programmati del servizio</p>	> = 98%
Support hours	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo	Nei giorni lavorativi dalle 9 alle 17
Maximum First Support Response Time	Il tempo <i>massimo</i> che intercorre tra la segnalazione di un inconveniente da parte del cliente e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del CSP.	4 ore
Maximum Time to Service Recovery	Il <i>massimo</i> 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

Indicatore	Descrizione	Valore
Recovery Time Objective (RTO)	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).	< 8 ore
Recovery Point Objective (RPO)	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).	< 1 ora
Data retention period	Il periodo di tempo in cui i dati del cliente vengono mantenuti dal CSP dopo la notifica di cessazione del servizio.	In base ad accordo con il cliente
Log retention period	Il periodo di tempo in cui i file di log relativi al servizio vengono conservati dopo la notifica di cessazione del servizio.	1 anno