

## Accordo sul livello del servizio (SLA) “Progetto PROTEUS”

1

1	OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO .....	3
2	NOME E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO .....	3
3	ELENCO CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....	3
3.1	INFRASTRUTTURA CLOUD .....	4
3.2	ACCESSIBILITA' .....	4
3.3	SCALABILITA' .....	4
3.4	PIATTAFORME ABILITANTI .....	5
3.5	CONFORMITA' .....	5
4	LIMITAZIONI ALLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....	5
5	ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
5.1	TIMELINE .....	6
6	MANUTENZIONE PROGRAMMATA .....	6
7	LIVELLI DI SERVIZIO .....	7
7.1	MONITORAGGIO .....	7
7.2	SUPPORTO .....	8
7.3	TEMPI DI RISOLUZIONE .....	8
8	SERVIZI INCLUSI .....	8
9	ESCLUSIONI .....	8
10	RESPONSABILITA' .....	9
10.1	RESPONSABILITA' DI ISIDATA .....	9
10.2	RESPONSABILITA' DEL CLIENTE .....	9
11	PENALI COMPENSATIVE .....	9
12	ACCETTAZIONE .....	10

ISIDATA

## 1 OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO

Il presente “Accordo sul livello del servizio” (“SLA”) è una politica che regola l’erogazione e la fruizione del servizio Progetto PROTEUS erogato da Isidata S.r.l. (in seguito “Servizio”). In caso di conflitto tra i termini di questo SLA ed i termini riportati nel Contratto o altri accordi intercorsi tra le parti, si applicano i termini e le condizioni del presente SLA, ma solo per la portata di tale conflitto. I termini in maiuscolo utilizzati nel presente documento ma non definiti nel presente documento hanno i significati indicati nel Contratto.

## 2 NOME E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio erogato in modalità SaaS è denominato “Progetto PROTEUS”. Progetto PROTEUS è un sistema informativo, costituito da una collezione di applicativi, destinato alla gestione delle procedure delle Istituzioni AFAM. Il software permette in particolare a tali Istituzioni (PA), sfruttando un sistema integrato, di semplificare gli adempimenti e le procedure amministrative e al contempo controllare e garantire tutto il processo di gestione dell’organizzazione.

## 3 ELENCO CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Progetto PROTEUS è un servizio SaaS erogato in cloud attraverso le infrastrutture dei Cloud Provider IaaS riportati al punto 3.1.

Il Servizio consente alle Istituzione di gestire le seguenti procedure.

### DOCUMENTALI

- ⇒ Protocollo
- ⇒ Conservazione Sostitutiva
- ⇒ Albo Pretorio
- ⇒ Amministrazione Trasparente
- ⇒ Comunicazioni Interne

### GESTIONE DIDATTICHE

- ⇒ Didattica ACCADEMIE
- ⇒ Didattica ACCADEMIA ARTE DRAMMATICA
- ⇒ Didattica ACCADEMIA ARTE DRAMMATICA (STORICO)
- ⇒ Didattica ACCADEMIA NAZIONALE DI DANZA
- ⇒ Didattica CONSERVATORI
- ⇒ Didattica ISIA
- ⇒ Creazione Questionari

### GESTIONE PERSONALE

- ⇒ Segreteria Amministrativa (Gestione del personale)
- ⇒ Stipendi
- ⇒ TFR
- ⇒ Monte Ore
- ⇒ Creazione e gestione Bandi/Graduatorie
- ⇒ Gestione delle Ritenute d'Acconto
- ⇒ Incombenze Art. 13 (decentramento)

- ⇒ Archivio decreti
- ⇒ Passaggi comparto con nuove normative

#### GESTIONE CONTABILE

- ⇒ Contabilità Autonoma
- ⇒ Minute Spese
- ⇒ Ordinativi di Pagamento ed Incasso (O.P.I. (ex O.I.L.))
- ⇒ Registro Conto Corrente Postale
- ⇒ Registro Unico delle Fatture
- ⇒ Adempimento ART.1 C.32 L. 190/2012
- ⇒ Genera IUV Pagamenti Spontanei

#### GESTIONE BENI

- ⇒ Inventario
- ⇒ Facile Consumo
- ⇒ Prestiti
- ⇒ Ufficio Acquisti
- ⇒ Biblioteca

#### UTILITA'

- ⇒ Indirizzario

### 3.1 INFRASTRUTTURA CLOUD

Modello	Tipologia
Cloud deployment model	Public Cloud
Cloud Provider IaaS	Aruba, Amazon
Region	Aruba[IT1, IT3], Amazon[EU-West1,EU-West3]

### 3.2 ACCESSIBILITA'

Tipologia	Caratteristiche
Web Browser	SI
Responsive e Mobile	Il frontend web per gli Utenti Finali è responsive e può essere utilizzato anche da browser mobile senza perdita di funzionalità.
Browser Supportati	Chrome 46+ Firefox 64+ Edge 12+ Safari 11+
Documentazione tecnica	Documentazione e Manuali sono disponibili all'interno della piattaforma.
Elenco delle lingue in cui è disponibile la documentazione tecnica	Italiano

### 3.3 SCALABILITA'

Descrizione	Tipologia
-------------	-----------

Presente/Assente	Presente
Automatica/Manuale	Automatica per l'occupazione di spazio (vDisk, obj) Manuale per quanto riguarda le risorse computazionali vCPU e vRAM.
Modalità e condizioni previste per la scalabilità di servizio	I database hanno i dati su obj di Amazon dove è presente e configurato il meccanismo di autoscaling. Il dimensionamento delle VMs (vCPU e vDisk) è statico e basato sul numero dei clienti attivi la cui variabilità è controllata.

### 3.4 PIATTAFORME ABILITANTI

Piattaforma	Abilitata
SPID	SI
PagoPA	SI
CIE	SI
AppIO	SI
ArubaPEC ASB-R (Firma Automatica – Sigillo)	SI
ArubaPEC ARSS (Firma Remota)	SI
ArubaPEC DOC Fly (Conservazione a Norma)	SI
OneSignal	SI
PagoPA Interoperabilità (PDND)	SI
TuttoGare (eProcurement)	SI

### 3.5 CONFORMITÀ

Tipologia	Conformità
GDPR	L'infrastruttura Cloud e le modalità di gestione del servizio sono conformi alla normativa (europea e italiana) in materia di protezione dei dati personali ed in particolare al GDPR. Per le specifiche si rimanda all'informativa privacy presente sul sito.
ACN	L'infrastruttura Cloud e le modalità di gestione del servizio sono conformi alla normativa ACN che regola l'erogazione dei servizi cloud SaaS di livello 1 QC1.

## 4 LIMITAZIONI ALLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Le caratteristiche del servizio indicate al punto 3 costituiscono l'oggetto del presente accordo. Isidata ha la facoltà di modificare o sospendere periodicamente, in tutto o in parte, i Servizi Offerti, nonché di modificarne o rimuoverne tutte o alcune funzionalità. Isidata si impegna a comunicare al cliente ogni modifica sostanziale o sospensione dei Servizi Offerti. La licenza d'uso del portale deve intendersi temporanea e legata all'erogazione del servizio. In nessun caso tale licenza trasferisce proprietà o diritti in capo al cliente.

Eventuali suggerimenti di modifica o integrazioni da parte del cliente riguardo le caratteristiche del servizio al punto 3 non sono in alcun modo vincolanti per Isidata, la quale potrà decidere liberamente se effettuare tali integrazioni o modifiche sulla base dei suggerimenti ricevuti. Le eventuali integrazioni potranno essere

soggette a remunerazioni ulteriori da parte del cliente sulla base dei costi di integrazione che Isidata valuterà di volta in volta e che saranno oggetto di diversi ed ulteriori accordi.

Qualora successivamente all'avvio della fornitura si dovesse rendere necessaria una qualsiasi modifica ai livelli di servizio garantiti, questa sarà preventivamente notificata al Cliente/Acquirente per ottenerne la sua approvazione.

## 5 ATTIVAZIONE E DISATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

### 5.1 TIMELINE

6

Oggetto	Azione
Tempi di attivazione	10gg lavorativi
Tempi di disattivazione	30gg lavorativi dalla chiusura del contratto
Processo di attivazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Raccolta requisiti e della documentazione fornita dall'Istituzione. (dipende dal Cliente)</li><li>• Configurazione dell'infrastruttura da parte di Isidata. (1gg)</li><li>• Configurazione dell'applicativo da parte di Isidata. (1gg)</li><li>• Creazione degli utenti master. (1gg)</li></ul>
Processo di disattivazione	<ul style="list-style-type: none"><li>• Per 60 giorni il Cliente può accedere al sistema con funzionalità limitate per scaricare i dati.</li><li>• Dopo 60 giorni, il servizio viene disattivato completamente e risulta essere non più raggiungibile. Tutti i dati del cliente verranno eliminati definitivamente.</li></ul>

## 6 MANUTENZIONE PROGRAMMATA

La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da Isidata per mantenere la funzionalità del sistema cloud attraverso il quale viene erogato il Servizio: questa può essere ordinaria o straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione ordinaria sarà comunicata da Isidata al Cliente con un preavviso minimo di 48 ore a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine. Non vi sarà comunicazione di avvisi al Cliente qualora la manutenzione ordinaria non implichi interruzioni nell'erogazione del Servizio.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione straordinaria, ovvero quelli da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Isidata per evitare pericoli alla sicurezza, stabilità, riservatezza e integrità dei dati sarà comunque comunicata al Cliente a mezzo e-mail inviata all'indirizzo di posta elettronica indicato in fase d'ordine, con un congruo preavviso, oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile.

In tutti i casi si impegna a sostenere ogni ragionevole sforzo per portare a termine le attività di manutenzione in orari con un impatto minimo sull'operatività del Cliente.

## 7 LIVELLI DI SERVIZIO

Isidata farà ogni sforzo economicamente ragionevole per garantire la massima disponibilità del Servizio e, contestualmente, l'osservanza dei seguenti parametri di funzionalità operativa, definiti anche SLI o Service Level Indicator, ossia specifiche misure quantitative di determinati aspetti della qualità del servizio e relativi valori garantiti da Isidata, definiti anche SLO (Service Level Objective):

SLI	Descrizione	SLO
Disponibilità - Uptime	La percentuale di tempo su base mensile in cui il servizio risulta essere accessibile e utilizzabile. Il tempo di manutenzione programmata descritto al punto 6 non viene conteggiato ai fini del calcolo dell'uptime.	99,0%
Attività di supporto – Support hours emergenze	L'orario in cui il servizio di supporto tecnico è operativo per emergenze.	24x7
Attività di supporto – First Support Response Time	Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività del Cliente e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del soggetto.	≤1h
Minor Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Cliente di Minor Release. Per Minor Release si intendono modifiche al servizio che riguardano principalmente correzioni di malfunzionamenti del software (bug) o comunque aggiunta di nuove funzionalità retrocompatibili.	3 giorni
Major Release	L'intervallo di tempo massimo di preavviso previsto per dare comunicazione, accompagnata da release note, al Cliente di Major Release. Per Major Release si intendono modifiche al servizio che riguardano una sostanziale evoluzione delle funzionalità del servizio rispetto alla versione precedente.	1 mese
Backup	Numero minimo di test della procedura di restore eseguiti in un anno	1

### 7.1 MONITORAGGIO

Il cliente può richiedere il monitoraggio dei livelli di servizio, inviando una e-mail a [isidata@isidataservizi.it](mailto:isidata@isidataservizi.it) specificando il tipo di servizio e il periodo di riferimento. Entro 15 giorni dal ricevimento della richiesta verrà inoltrato un documento di analisi e monitoraggio dei servizi richiesti e del livello di conformità agli accordi di servizio.

## 7.2 SUPPORTO

Le attività di supporto (assistenza) sono erogate da Isidata dal Lunedì al Venerdì, nell'orario 09:00/13:30 – 14:30/18:00, esclusi i giorni festivi. Il Cliente può richiedere supporto tramite e-mail o telefono.

- Indirizzo e-mail -> assistenza@isidataservizi.it
- Numero di telefono -> 0698378979

## 7.3 TEMPI DI RISOLUZIONE

Quando il Cliente richiede supporto, Isidata si impegna a risolvere il problema nel minor tempo possibile ovvero nel tempo strettamente necessario per la sua risoluzione. Il tempo di risoluzione può variare a seconda della natura e della complessità del problema.

Isidata cercherà sempre di risolvere i problemi il più rapidamente possibile nel rispetto dei livelli minimi garantiti, fatta eccezione per i servizi dipendenti dal CP IaaS (Cloud Provider IaaS), secondo i principi di responsabilità condivisa ed accettata dal Cliente.

8

## 8 SERVIZI INCLUSI

Questo documento copre solo i servizi forniti da Isidata al Cliente ai fini della fornitura del Progetto PROTEUS con le caratteristiche riportate al punto 3 e non rilascia garanzie o dichiarazioni in merito alla fornitura o alla disponibilità di alcun'altro servizio che possa essere fornito da Isidata come vantaggio accessorio per i suoi clienti.

## 9 ESCLUSIONI

Il presente documento non trova applicazione, ovvero Isidata non è responsabile di eventuali disservizi, nel caso di problemi che riguardino o che siano causati da:

- Qualsiasi apparecchiatura, software, servizi, terze parti, partner o altro, o qualsiasi altra parte del Sistema non elencata in questo documento.
- Software, attrezzature o servizi non acquistati tramite e gestiti da Isidata.

Il presente documento non si applica anche quando:

- Il problema è stato causato dall'uso di apparecchiature, software o servizi in un modo che è non consigliato.
- Il problema è causato da un errato utilizzo, errata configurazione o comandi, volontariamente o involontariamente eseguiti dal Cliente;
- Il Cliente ha apportato modifiche non autorizzate alla configurazione o alla configurazione di utenti interessati, attrezzature, software o servizi.
- Il Cliente ha impedito ad Isidata di eseguire la manutenzione e l'aggiornamento richiesti per la risoluzione di problematiche o l'aggiornamento del prodotto.
- Il problema è stato causato da dispositivi mobili, apparecchiature, software o dispositivi mobili non supportati o da altri servizi.
- Il problema è stato causato dalla mancanza di collegamento della/e infrastruttura/e virtuale/i alla rete pubblica per volontà o per fatto del Cliente;

Questo SLA non si applica in tutte quelle circostanze che si possono ragionevolmente affermare di essere al di fuori del diretto controllo di Isidata. Ad esempio: inondazioni, guerre, atti di Dio, disordini civili e così via. Inoltre, questo SLA non trova applicazione qualora il Cliente abbia violato il contratto con il fornitore per qualsiasi motivo (ad esempio ritardo nel pagamento, uso improprio, violazione dei termini, ecc.).

Questo SLA non trova inoltre applicazione nel caso il Servizio risulti inaccessibile, in modo totale o parziale, per cause imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Isidata e comunque fuori dal suo

controllo (in via meramente esemplificativa guasti o problemi e disservizi derivanti dai partner contrattualizzati da Isidata).

## 10 RESPONSABILITA'

### 10.1 RESPONSABILITA' DI ISIDATA

Isidata fornirà e manterrà il sistema utilizzato dal cliente.

Isidata renderà disponibile il Sistema secondo le modalità descritte nel presente accordo.

Inoltre, Isidata dovrà:

- Assicurarsi che software e servizi pertinenti siano disponibili per il cliente.
- Rispondere alle richieste di supporto entro le tempistiche indicate.
- Mantenere una buona comunicazione con il cliente in ogni momento.

### 10.2 RESPONSABILITA' DEL CLIENTE

Il Cliente utilizzerà il sistema fornito da Isidata come previsto. Il Cliente sarà responsabile e otterrà tutti i consensi richiesti in base a qualsiasi legge o regolamento in qualsiasi giurisdizione, relativa all'uso del Sistema. Il Cliente assicurerà, indennizzerà e manterrà Isidata indenne per qualsiasi violazione, reale o presunta, di qualsiasi legge o regolamento, relativo all'uso del Sistema da parte di tutti gli Utenti Finali del software.

Inoltre, il Cliente si impegna a:

- Avvisare tempestivamente Isidata di eventuali problematiche o criticità riscontrate.
- Fornire ad Isidata l'accesso ad apparecchiature, software e servizi ai fini di manutenzione, aggiornamenti e prevenzione dei guasti.
- Mantenere una buona comunicazione con Isidata in ogni momento.

## 11 PENALI COMPENSATIVE

Nel caso in cui Isidata non dovesse raggiungere gli obiettivi (SLO) dichiarati ed in particolare la disponibilità del servizio (uptime) dovesse risultare inferiore a quanto previsto dall'Articolo 7, il Cliente avrà diritto a ricevere un Credito di Servizio secondo quanto riportato nella seguente tabella.

Uptime	Percentuale di credito di servizio
99% > uptime >= 96%	10%
96% > uptime >= 90%	30%
90% > uptime	100%

Il Credito di Servizio dovrà essere richiesto dal Cliente entro la fine del mese in cui si verifica la violazione dello SLA e questo sarà riconosciuto da Common Net in fattura a partire dal mese successivo la richiesta.