

**Periodo di Riferimento**
**Dal 01/07/2020 al 31/12/2020**
**Servizi e Rilevamenti**

Nome del Servizio	Indicatore	SLA contrattualizzato	Valore rilevato	Stato
AZTO1	Disponibilità	99,5 %	99,95 %	Buono
AZTO2	Disponibilità	99,5 %	99,98 %	Buono
AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
Risorse Elaborative – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	99,91 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	4,25 h	
Risorse Elaborative – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	99,92 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	1,5 h	
Risorse Elaborative – AZVC	Disponibilità	99,5 %	99,98 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
STaaS – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
STaaS – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
STaaS – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
BCKaaS – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
	Restore – Severità 1	8 h	N.A.	
	Restore – Severità 2	16 h	N.A.	
BCKaaS – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
	Restore – Severità 1	8 h	N.A.	
	Restore – Severità 2	16 h	N.A.	
BCKaaS – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
	Restore – Severità 1	8 h	N.A.	
	Restore – Severità 2	16 h	N.A.	
Monitoraggio – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Monitoraggio – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Monitoraggio – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
DBaaS – Oracle – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	99,93 %	Buono
DBaaS – MS SQL Server – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
DBaaS – MySql – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	99,71 %	Adeguito
DBaaS – Postgres – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	99,72 %	Adeguito

Servizi e Rilevamenti				
Nome del Servizio	Indicatore	SLA contrattualizzato	Valore rilevato	Stato
DBaaS – Oracle – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	99,94 %	Buono
DBaaS – MS SQL Server – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
DBaaS – MySql – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	99,92 %	Buono
DBaaS – Postgres – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	99,81 %	Buono
DBaaS – Oracle – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
DBaaS – MS SQL Server – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
DBaaS – MySql – AZVC	Disponibilità	99,5 %	N.A.	Buono
DBaaS – Postgres – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
Log Management – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	99,95 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Log Management – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	99,97 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Log Management – AZVC	Disponibilità	99,5 %	99,99 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
VPN	Disponibilità	99,5 %	99,9 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
VLB – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
VLB – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
VLB – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
WAF	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
DNS	Disponibilità	99,5 %	99,9 %	Buono
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
IP Pubblici	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Virtual Firewall – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Virtual Firewall – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Virtual Firewall – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Guacamole – AZTO1	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Guacamole – AZTO2	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	
Guacamole – AZVC	Disponibilità	99,5 %	100 %	Eccellente
	Tempo massimo di ripristino	8 h	N.A.	

Gestione Tenant	Presa in carico Standard	4 h	N.A	N.A.
	Presa in carico Premium	2 h	N.A	N.A.
	Tempo di risoluzione Standard	90% entro 16 h	N.A	N.A.
	Tempi di risoluzione Premium	90% entro 8 h	N.A	N.A.
Assistenza	Presa in carico	2 h	100%	Eccellente
	Standard – Severità 1	90% entro 8 h	100%	Eccellente
	Standard – Severità 1 (bck)	90% entro 12 h	N.A	N.A.
	Standard – Severità 2	90% entro 12 h	N.A	N.A.
	Standard – Severità 3	95% entro 24 h	76,5	Migliorabile.
	Standard – Severità 4	98% entro 40 h	N.A	N.A.
	Premium – Severità 1	90% entro 4 h	N.A.	N.A.
	Premium – Severità 1 (bck)	90% entro 6 h	N.A.	N.A.
	Premium – Severità 2	95% entro 8 h	N.A	N.A.
	Premium – Severità 3	95% entro 16 h	N.A	N.A.
	Premium – Severità 4	98% entro 40 h	100%	Eccellente

Legenda: **Eccellente** = 100 %; **Buono** se supera di almeno il 0,25% la soglia; **Adeguito** se supera la soglia meno di 0,25% ; **Migliorabile** se è sotto la soglia

Gestione Tenant e Assistenza tengono conto delle richieste che sono state inoltrate secondo i canali descritti nell'Allegato Tecnico. Non sono considerate nella valutazione degli SLA le richieste considerate fuori dal perimetro dei servizi Nivola. I tempi per il calcolo degli SLA tengono conto dello stato "Pending" ovvero al netto del tempo del richiedente per fornire eventuali informazioni supplementari necessarie per la risoluzione.

Descrizione Parametri	
Nome Servizio	Modalità di misurazione
AZTO1 AZTO2 AZVC	Disponibilità contemporanea degli apparati di rete, delle piattaforme Storage, dei Cluster Computazionali, del servizio di Backup e della CMP.
Risorse Elaborative – AZTO1 Risorse Elaborative – AZTO2 Risorse Elaborative – AZVC	Disponibilità ed operatività dei Cluster Computazionali
STaaS – AZTO1 STaaS – AZTO2 STaaS – AZVC	Disponibilità ed operatività delle piattaforme Storage
BCKaaS – AZTO1 BCKaaS – AZTO2 BCKaaS – AZVC	Disponibilità ed operatività dei sistemi di backup.
Monitoraggio – AZTO1 Monitoraggio – AZTO2 Monitoraggio – AZVC	Disponibilità ed operatività dei sistemi di monitoraggio

DBaaS – Oracle – AZTO1 DBaaS – Oracle – AZTO2 DBaaS – Oracle – AZTVC	Disponibilità ed operatività media dei servizi DBaaS basati su tecnologia Oracle per ciascuna AZ.
DBaaS – MS SQL Server – AZTO1 DBaaS – MS SQL Server – AZTO2 DBaaS – MS SQL Server – AZVC	Disponibilità ed operatività media dei servizi DBaaS basati su tecnologia MS SQL per ciascuna AZ.
DBaaS – MySql – AZTO1 DBaaS – MySql – AZTO2 DBaaS – MySql – AZVC	Disponibilità ed operatività media dei servizi DBaaS basati su tecnologia MySQL per ciascuna AZ.
DBaaS – Postgres – AZTO1 DBaaS – Postgres – AZTO2 DBaaS – Postgres – AZVC	Disponibilità ed operatività media dei servizi DBaaS basati su tecnologia Postgres per ciascuna AZ.
Log Management – AZTO1 Log Management – AZTO2 Log Management – AZVC	Disponibilità ed operatività media dei servizi Elasticsearch per ciascuna AZ.
VPN	Disponibilità ed operatività del terminatore VPN IPSC e SSL
VLB – AZTO1 VLB – AZTO2 VLB – AZVC	Disponibilità ed operatività media dei servizi di Virtual Load Balancing
WAF	Disponibilità ed operatività del servizio WAF
DNS	Disponibilità ed operatività del servizio DNS per ciascuna AZ
IP Pubblici	Disponibilità e raggiungibilità degli IP pubblici assegnati
Virtual Firewall – AZTO1 Virtual Firewall – AZTO2 Virtual Firewall – AZVC	Disponibilità ed operatività dei Cluster Computazionali che ospitano il servizio di Virtual Firewall
Guacamole – AZTO1 Guacamole – AZTO2 Guacamole – AZVC	Disponibilità ed operatività del servizio di gateway RDS e SSH

Fonte dei valori	
SLA Contrattualizzati	Allegato Tecnico Servizi Nivola al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI – a valere dal 1-4-2020 al 31-12-2020
VALORI RILEVATI (Risorse Elaborative, STaaS, BCKaaS, DBaaS, Monitoraggio, LOG Management, VLB, DNS, IP pubblici, Virtual Firewall, Guacamole)	Zabbix, installati agenti su tutti gli apparati fisici e virtuali che compongono i servizi. Per ognuno si rileva la percentuale di disponibilità operatività.
VALORI RILEVATI (VPN)	Si rileva la disponibilità del terminatore VPN SSL e IPSEC da Grafana.
VALORI RILEVATI (WAF)	Si rileva la disponibilità del WAF interrogando lo strumento di amministrazione del servizio.

Eventi di Disservizio e Manutenzione		
Eventi di disservizio non programmati	13/08/2020 - 14-08-2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Servizi impattati: AZTO1, AZTO2, AZVC</li> <li>N° clienti Impattati: Esteso</li> <li>Durata: Lunga</li> </ul>
	29/10/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse Elaborative – AZTO2</li> <li>N° clienti Impattati: Contenuto</li> <li>Durata: breve</li> </ul>
	28/11/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse Elaborative – AZTO2</li> <li>N° clienti Impattati: moderato</li> <li>Durata: breve</li> </ul>
	28/12/2020	<ul style="list-style-type: none"> <li>Risorse Elaborative – AZTO1</li> <li>N° clienti Impattati: moderato</li> <li>Durata: breve</li> </ul>
Eventi di Manutenzione programmati	22/12/2020 12/12/2020 11/12/2020 24/10/2020 23/10/2020 10/10/2020	

Legenda numero dei clienti impattati: **Esteso** > 50%, 50% < **Moderato** > 10%, **Contenuto** < 10%

Legenda durata disservizio: **Lunga** > 8h, 8h < **Media** > 3h, **Breve** < 3h

**Formule e frequenza di rilevamento**

Formule	Allegato Tecnico Servizi Nivola al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI – a valere dal 1-4-2020 al 31-12-2020
Frequenza di rilevamento	Compresa tra 30 secondi e 1 ora in funzione della tipologia di servizio e SLA

**Eccezioni e policy**

Manutenzioni programmate	Sono esclusi dal calcolo degli SLA i periodi di manutenzione programmate ordinarie e straordinarie.
Waiting delle chiamate di Assistenza	Il calcolo degli SLA considera eventuali richieste di informazioni a carico del Cliente come sospensione dei tempi di risoluzione.
Criterio per la classificazione del disservizio	Si classifica il disservizio come evento che determina l'indisponibilità di parte o la totalità del servizio tale da non consentire l'erogazione del medesimo anche ad un solo Cliente.

**Canali di comunicazione**

Fonte	Allegato Tecnico Servizi Nivola al Catalogo e Listino dei Servizi del CSI – a valere dal 1-4-2020 al 31-12-2020
-------	---