

ALLEGATO 3)

LIVELLI DI SERVIZIO
PAGOPA S.p.A. - REGISTRO TRANSAZIONI DIGITALI (RTD)
v.1.4

Indice

1 Introduzione	4
1.1 Elementi generali e finalità	4
1.1.1 Elementi generali	4
1.1.2 Finalità dell'allegato dei livelli di servizio	5
1.2 Servizi contrattualizzati	5
1.3 Obiettivi dei Livelli di Servizio	5
1.3.1 Service Level Description	6
1.3.2 Definizioni	7
1.3.3 Perimetro di responsabilità sui livelli di servizio	8
1.3.4 Misurazione dei livelli di servizio	9
1.3.5 Reportistica dei Livelli di Servizio	9
1.3.6 Approvazione e modifica dei livelli di servizio	10
1.4 Complementarietà dell'allegato 3	10
2 Modello operativo del “service level management”	12
2.1 Incident Management	12
2.1.1 Descrizione del processo	12
2.1.1.1 Ruoli e Responsabilità	12
2.1.2 Modalità Operative	13
2.1.2.1 Definizioni	13
2.1.3 Modello concettuale di gestione di un “incident”	13
2.1.4 Macro Flusso	13
2.1.5 Tracciatura richiesta	14
2.1.5.1 Processo di gestione delle segnalazioni di Issuer Convenzionati, Acquirer Convenzionati e CONSAP	14
Attori	14
Strumenti a supporto	14
Descrizione sintetica del processo	15
2.1.6 Classificazione	15
2.1.7 Incident Report	18
2.1.8 Procedura di Escalation	18
2.1.9 Metriche target per la gestione delle segnalazioni	18
2.2 Gestione della disponibilità	19
2.2.1 Attività di manutenzione programmata.	19
3 Livelli di Servizio	22
3.1 Esclusioni per il calcolo dei livelli di servizio	22
3.2 Servizi relativi a RTD e BDP	22
3.2.1 Contenimento della difettosità del software	22
3.2.2 Tempo di risoluzione per un bug critico in produzione	23
3.2.3 Tempo di mitigazione di un bug critico in produzione	23
3.2.4 Tempo per la produzione di un Post Mortem Report richiesto dal Cliente	24
3.2.5 Disponibilità complessiva del sistema di produzione	25
3.2.6 Errori applicativi sulle API sincrone	26
3.2.7 Disponibilità complessiva del sistema di UAT	26
3.2.8 Data Loss	27

3.2.9 Tempo di risposta delle API esposte verso App IO o touchpoint Issuer	28
3.2.10 Generazione ed esposizione flusso HPAN aderenti ai servizi CentroStella	29
3.2.11 Presa in carico del flusso depositato da Acquirer e messa a disposizione dei Servizi collegati	30
3.2.12 Disponibilità chiave di hashing	31
3.3 Servizi di assistenza	31
3.3.1 Incident Management	31
3.3.2 Info Request management	33
4 SLO - Obiettivi dei Livelli di Servizio	37
4.1 Servizi relativi a RTD e BDP	37
4.2 Servizi di assistenza	39
5 Penali	41
5.1 Servizi relativi a RTD e BDP	41
5.2 Servizi di assistenza	42
5.3 Formule di calcolo penali per TT multisoglia	43

1 Introduzione

1.1 Elementi generali e finalità

1.1.1 Elementi generali

Il presente documento ha come ambito di applicazione i servizi definiti nell'Allegato A compresi nella struttura contrattuale.

Non è nel perimetro del documento l'eventuale fase progettuale necessaria all'avvio dei suddetti servizi. Ogni altro servizio che possa essere attivato in futuro può entrare nell'ambito di applicazione del documento solo dopo esplicita e concordata revisione.

L'accordo di servizio descritto in questo documento è stato definito sulla base delle attuali aspettative e requisiti espressi dal Cliente, nel rispetto delle attuali possibilità tecnologiche ed operative del Fornitore, in modo da permettere al Cliente di usufruire del servizio nel modo più agevole e completo possibile.

Eventuali variazioni apportate al servizio, come descritto nell'Allegato A, possono determinare variazioni al contenuto del presente allegato e saranno oggetto di verifica, discussione e definizione congiunta tra Cliente e Fornitore. A titolo esemplificativo, ma non esaustivo, si menzionano alcuni esempi:

- Modifiche all'infrastruttura di erogazione che permettano di migliorare i livelli di servizio traggibili;
- Modifiche alla funzionalità che aggiungano/modifichino/rimuovano uno degli oggetti di misurazione dei livelli di servizio (p.es. file di output);
- Modifiche organizzative che influiscano sulla modalità di erogazione del servizio;
- Adozione di nuovi vincoli orari nell'erogazione del servizio.

Per quanto sopra esposto questo allegato non deve essere considerato un accordo statico, ma un documento che venga sottoposto a periodica revisione, alla luce delle modifiche apportate nel corso del tempo, per adeguare le modalità di erogazione del servizio alle mutate esigenze di business.

Se non diversamente specificato per il singolo livello di servizio, gli accordi descritti in questo allegato hanno valore dal momento in cui sono soddisfatte entrambe le seguenti condizioni:

- Il contratto di servizio di cui questo allegato è parte sia stato integralmente firmato da entrambe le parti contraenti;
- L'eventuale fase progettuale di avvio del servizio abbia tragguito l'avvio in produzione del servizio.

1.1.2 Finalità dell'allegato dei livelli di servizio

Le finalità principali dell'allegato dei livelli di servizio (in seguito citato con l'acronimo "SLA") sono:

- definire le soglie qualitative del servizio che il Fornitore deve garantire al Cliente;
- chiarire i rispettivi ambiti di responsabilità, affinché il servizio possa essere erogato secondo le modalità concordate.

Non è tra le finalità dell'allegato definire e descrivere i processi e le procedure utilizzate dal fornitore per erogare il servizio al Cliente.

Allo stesso tempo, questo allegato permette il raggiungimento di altre finalità:

- definire un quadro formale della relazione Cliente-Fornitore;
- chiarire l'ambito e la forma dei servizi forniti;
- fornire una mutua comprensione delle necessità del cliente e delle possibilità del fornitore relativamente all'erogazione del servizio;
- verificare la corrispondenza tra la capacità erogativa del Fornitore e le aspettative d'uso del Cliente;
- definire un sistema oggettivo per valutare la qualità di erogazione del servizio;
- facilitare il chiarimento di eventuali contenziosi, dando uno schema di riferimento congiuntamente concordato;
- definire il sistema di reportistica per rendicontare l'effettiva erogazione del servizio.

1.2 Servizi contrattualizzati

I servizi oggetto del presente contratto sono descritti nell'Allegato A.

1.3 Obiettivi dei Livelli di Servizio

Per ciascuno dei servizi forniti al cliente sono stabiliti e concordati uno o più obiettivi (in seguito citato con l'acronimo "SLO"), che il Fornitore si impegna a raggiungere per ciascuno dei periodi di osservazione definiti per il servizio.

Ciascun obiettivo può essere articolato su uno o più punti di controllo in funzione della complessità e dell'importanza strategica del servizio.

Per ciascun punto di controllo possono essere definiti sino a due soglie di

raggiungimento:

- “Starting”: si applica per un periodo limitato e concordato di tempo all’avvio di nuovi servizi o alla definizione di nuovi SLO;
- “Target”: si applica dopo la conclusione del periodo concordato per il valore *Starting* in caso di avvio di nuovi servizi o alla definizione di nuovi SLO, oppure si applica da subito, per servizi già in erogazione al momento della revisione dell’allegato.

Qualora il fornitore non riuscisse a raggiungere i livelli di servizio concordati, provvederà a calcolare le compensazioni dovute al cliente, così come regolato al capitolo 5 (ove previsto).

1.3.1 Service Level Description

I livelli di servizi sono definiti tramite uno schema tabellare, che ne descrive le caratteristiche di qualità (Q):

<u>Caratteristica</u>	<u>Descrizione</u>
Q-Attribute	Descrizione dell’elemento di servizio oggetto della misurazione di qualità.
Q-Unit	Unità di espressione dell’obiettivo di servizio, che può essere un valore percentuale o assoluto.
Q-Standard	Descrizione del/dei punti di controllo per l’obiettivo di servizio.
Q-Inspection	Metodo di misurazione dell’indicatore rispetto all’obiettivo.
Q-Importance	In funzione dell’importanza dell’elemento di servizio oggetto dello SLO, ogni SLO, ed eventualmente ogni punto di controllo, può essere classificato come: 1) Top Primary : Livello di servizio associato a Penali 2) Standard : Livello di servizio non associato a Penali
Q-Reporting	Frequenza della reportistica sulla qualità del servizio.
Q-Controller	L’azienda responsabile della rilevazione.
Q-Conditions	Indica le condizioni esterne al Fornitore necessarie per la corretta erogazione dell’elemento di servizio secondo le modalità descritte in Q-Standard.
Q-Volumes	Indica il volume massimo processabile per garantire il rispetto del livello di servizio oppure il massimo volume di picco processabile per garantire il rispetto del livello di servizio.

1.3.2 Definizioni

Nella tabella di descrizione degli SLO si fa uso di una terminologia specifica per la cui interpretazione in caso di dubbio si rimanda al presente paragrafo.

Cliente:

- Cliente = il cliente di SIA (PagoPA S.p.A.)
- Fornitore = SIA
- Cliente finale = cliente del Cliente, per cui SIA abbia permesso la rivendita del servizio *as-is*.
- Cliente utente = cliente utente del Cliente, che benefici dei servizi di SIA all'interno di un più ampio servizio fornitogli dal Cliente.

Orari:

- Gli orari indicati nello SLA fanno riferimento, salvo diversa e specificata indicazione, al fuso orario dell'Europa centrale (CET). Gli orari sono espressi su scala di 24 ore tra le 0:00 e le 23:59.
- Le variazioni per l'adozione dell'ora solare si applicano secondo quanto stabilito dalle autorità competenti per il fuso CET.
- Data on-line: è il giorno del calendario gregoriano del fuso CET.
- Data batch: l'avvio del batch, corrisponde alla data on-line e permane tale fino alla conclusione del batch anche qualora il batch si svolgesse a cavallo di più giorni di calendario.
- Data di schedule: giorno del calendario gregoriano in cui il batch è pianificato per l'esecuzione.
- Con riferimento alla descrizione adottate negli SLO:
 - D: si riferisce alla data ufficiale di schedulazione del batch (data di schedule) indipendentemente da eventuali ritardi o rischedulazioni effettuate per motivi contingenti.
 - D+1: inizia alle 00:01 del successivo giorno lavorativo o di calendario (in base a quanto definito nello SLO) rispetto al giorno D.
- Orario lavorativo relativo alla assistenza di tipo info: 08:30 - 18:00 CET da lunedì a venerdì.

Giorni:

- Le date sono espresse secondo il calendario gregoriano.
- Giorno di calendario (CD – Calendar Day): riferito ad un giorno del Calendario Gregoriano.
- Giorno lavorativo (WD – Working Day): tutti i giorni esclusi sabati, domeniche, 1 gennaio, 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 Aprile, 1 maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1 novembre, 8 dicembre, 25 dicembre e 26 dicembre.
- Ogni misurazione di livello di servizio parte da un giorno di riferimento (D) corrispondente alla data di inizio batch (data batch). “D + x” indica x giorni (di calendario o lavorativi in base alla definizione dello SLO) successivi al giorno D.
 - Esempi di calcolo per giorni lavorativi:
 - Quando il batch inizia martedì notte (corrispondente quindi al giorno D), D+1 è il successivo giorno lavorativo, solitamente mercoledì.
 - Quando il batch inizia venerdì o sabato sera (corrispondente quindi al giorno D), D+1 è il successivo giorno lavorativo, solitamente lunedì poiché sabato e domenica non sono giorni lavorativi.
 - Una logica simile alla precedente si applica quando il giorno successivo a D è una delle festività contemplate nella sezione precedente.

1.3.3 Perimetro di responsabilità sui livelli di servizio

Il Fornitore si impegna al rispetto dei livelli di servizio per tutte le componenti architetture e di sistema, siano esse primarie o secondarie, che concorrono all'erogazione del servizio e della cui gestione il Fornitore è responsabile. Tale perimetro è definito “dominio SIA”.

Il Fornitore non è responsabile:

- delle performance delle linee di telecomunicazione da/verso il Cliente o terze parti da esso delegate;
- dei problemi legati alla disponibilità e/o performance dell'infrastruttura tecnologica (p.es. server, dischi) di titolarità di terze parti.

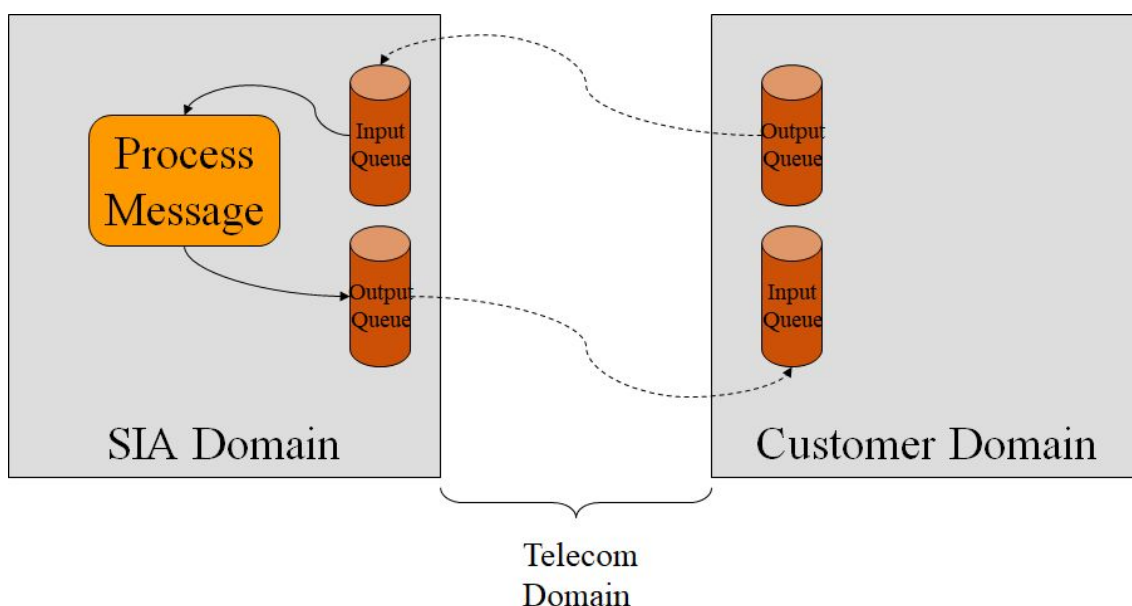
SIA si riserva, per motivi di sicurezza, la facoltà di sospendere temporaneamente i Servizi forniti in forza del presente Contratto in caso di problemi tecnici od altri gravi inconvenienti o turbative non dipendenti da SIA medesima che impediscano o rendano difficoltosa la fornitura dei Servizi medesimi, per il tempo necessario a ripristinare i

Servizi stessi, fermo restando che la temporanea sospensione del Servizio non costituirà ad alcun titolo inadempimento da parte di SIA e pertanto non attribuirà al Cliente il diritto a ricevere alcuna indennità o a pretendere alcun risarcimento di danni ovvero a far valere alcun altro diritto per legge conseguente all'adempimento, una volta che sia accertata da ambo le Parti l'assenza di responsabilità da parte di SIA.

1.3.4 Misurazione dei livelli di servizio

Tutte le misurazioni avvengono ai confini del “dominio SIA”.

Il tempo di processing è calcolato dal momento in cui l'input è ricevuto sulla coda d'ingresso, al momento in cui il corrispondente output è disponibile sulla coda d'uscita per essere prelevato dal Cliente o inviato alla sua coda di input, come schematizzato nella figura:



1.3.5 Reportistica dei Livelli di Servizio

Su base mensile il Fornitore produrrà un report dei livelli di servizio, definito e condiviso con il cliente in fase di avvio del singolo servizio.

Il report conterrà le seguenti informazioni minime:

- Definizione degli SLO mensili e valore raggiunto nel mese di riferimento.
- Un elenco degli eventi rilevanti per l'eventuale mancato raggiungimento del valore Target degli SLO.

Reportistica ad hoc può essere prodotta su richiesta del cliente, che a tal fine invierà la richiesta tramite i normali canali di supporto e assistenza adottati per il Change Management.

Il Fornitore predispone e consegna la reportistica entro il 15° giorno lavorativo. È responsabilità del Fornitore ottenere ed integrare per tempo eventuali livelli di servizio per le cui misurazioni dipendesse da terze parti.

I report sono forniti in modalità elettronica (formato Acrobat) e consegnati per posta elettronica ad uno o più destinatari indicati dal cliente.

1.3.6 Approvazione e modifica dei livelli di servizio

Il cliente deve fornire l'approvazione o motivato rifiuto all'approvazione entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della reportistica. Oltre tale termine, la reportistica si intende implicitamente accettata.

In caso di eventuale rifiuto della reportistica inviata, il Fornitore deve fornire i chiarimenti richiesti, ed eventualmente un nuovo report, entro il quinto giorno lavorativo successivo alla ricezione del rifiuto.

Il cliente deve inviare la propria approvazione o rifiuto per posta elettronica ai riferimenti indicati dal fornitore:

- SIA Client Service Monitoring Team;
- il Client Support SIA per il cliente;
- il Client Support Team manager.

L'allegato 3 è governato dal "Service Meeting" (SM), i cui incontri avverranno trimestralmente oppure su richiesta di una delle due parti e coinvolgono:

- il Client Support e l'Account Manager di SIA per il cliente;
- ove necessario, referenti del Client Service Monitoring Team SIA;
- ove necessario ed in funzione dell'agenda, eventuali figure professionali di SIA specializzate a supporto;
- le figure omologhe lato cliente.

Il SM ha come finalità la verifica dell'andamento del servizio, alla luce dei risultati consuntivati sugli SLO contrattualizzati, e la discussione di eventuali variazioni agli SLO, alla luce delle modifiche intervenute nelle modalità di erogazione o nelle esigenze di fruizione del servizio.

1.4 Complementarietà dell'allegato 3

Il presente allegato integra, fa riferimento ed è referenziato esplicitamente o implicitamente nell'Allegato A (ove previsto).

Eventuali informazioni sui livelli di servizio contenuti in altri allegati sono

complementari a quelle contenute in questo allegato. Se si dovessero evidenziare delle incoerenze tra il contenuto del presente allegato e quello di altri allegati, l'Allegato S è prevalente per ogni aspetto riguardante i livelli di servizio in termini di definizione, misurazione e consuntivazione.

2 Modello operativo del “service level management”

L’Allegato H Change Management, laddove previsto nella struttura contrattuale, è parte integrante della descrizione del modello operativo di “Service Level Management”.

2.1 Incident Management

2.1.1 Descrizione del processo

2.1.1.1 Ruoli e Responsabilità

Scopo del documento è definire l’insieme delle regole per la gestione dei Ticket notificati dal Cliente nonché per la gestione degli incidenti rilevati direttamente da SIA.

Si distinguono due tipologie di Ticket (Call Request):

- 1) **Incident:** Anomalie in produzione di natura tecnologica (Applicazione non funzionante; Funzionalità rilevanti bloccate; Problemi batch/file transfer).
- 2) **Info Request:** Anomalie di natura funzionale e sulla qualità del dato di singole posizioni (negli ambiti di pertinenza dettagliati per Assistenza PagoPA).

Le richieste e tutto ciò che caratterizza la loro gestione, dal momento dell’inoltro a SIA fino alla loro evasione, sono gestite per il tramite di due uffici specifici di SIA:

1) Cards & Payments Front-Office

Rappresenta il “Single Point of Contact” (SPOC) per il processo di Incident Management. Ogni segnalazione di incidente riscontrato deve essere indirizzata all’ufficio Cards Front Office, che ha il compito di dare inizio a tutte le attività necessarie all’identificazione della soluzione.

2) Assistenza PagoPA

Rappresenta l’ufficio dedicato alla presa in carico delle richieste di supporto o verifica (Info Request) ricevute dagli Issuer e Acquirer coinvolti nel servizio Centro Stella.

Gli ambiti di pertinenza relativi al servizio di assistenza saranno i seguenti:

- Acquirer: verifica ricezione flussi di trasmissione dati relativi alle transazioni di pagamento;
- Issuer: richieste di verifica relativi ai processi di onboarding effettuati da home e mobile banking;
- Consap: verifica flussi per assenza “IBAN”.

Non sono incluse le attività di assistenza verso gli utilizzatori finali che usufruiscono del

servizio.

2.1.2 Modalità Operative

2.1.2.1 Definizioni

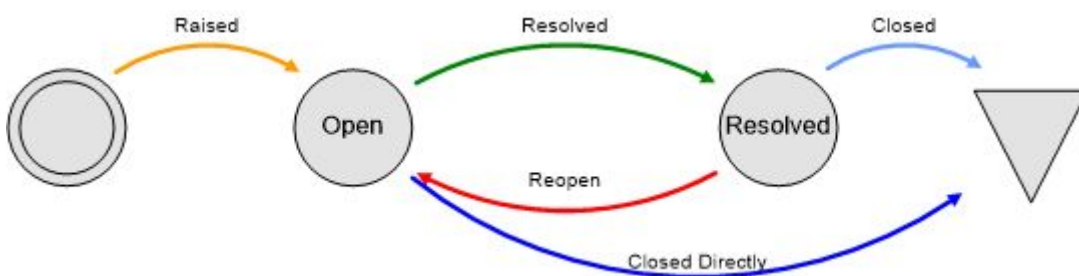
Un “incident” è qualsiasi evento che non è parte dell’operatività standard e che causa o può causare una interruzione del regolare servizio di processing o un degrado dello stesso.

Il processo di Incident Management comprende:

- le attività di accoglienza della richiesta di supporto per la risoluzione di anomalie/malfunzionamenti;
- la risoluzione dell’anomalia;
- l’interfacciamento verso gli enti/fornitori che siano interessati a ricevere spiegazioni, dettagli circa la natura dell’anomalia e/o stato avanzamento della soluzione.

2.1.3 Modello concettuale di gestione di un “incident”

La gestione di un Incident è caratterizzata dai seguenti macro stati tipici dell’evoluzione risolutiva del ticket (CR):



L’azione di apertura, riapertura e chiusura di un “ticket” è eseguita dal Cliente; la risoluzione è eseguita da SIA.

2.1.4 Macro Flusso

Nella figura sottostante è rappresentato il flusso di apertura di una richiesta a fronte dell’identificazione di un “incident”.



- 1° livello: Cards & Payment Front-Office o Assistenza PagoPA
- 2° & 3° livello: Team tecnici coinvolti nel monitoraggio della produzione e nell'analisi funzionale di sviluppo e Test. Altri fornitori.

2.1.5 Tracciatura richiesta

2.1.5.1 Processo di gestione delle segnalazioni di Issuer Convenzionati, Acquirer Convenzionati e CONSAP

Gli **Issuer Convenzionati**, gli **Acquirer Convenzionati** e la **CONSAP** possono richiedere assistenza inviando le proprie segnalazioni tramite il Portale ServiceNow. Questo presuppone che ciascun soggetto sia censito in ServiceNow con un account di segnalatore.

Attori

Attore	Acronimo	Descrizione
Segnalatore Azienda	AZ	Soggetto dell'Issuer Convenzionato, Acquirer Convenzionato e CONSAP che invia segnalazioni tramite il Portale Self-Service di ServiceNow
SIA Assistenza Cashback	SIAC	Personale SIA che gestisce il servizio di assistenza di 1° (rispetto ad AZ e PagoPA) e 2° livello Cashback per la risoluzione di problematiche tecniche sottoposte da AZ e da PagoPA SpA

Strumenti a supporto

Strumento	Erogatore	Attori
-----------	-----------	--------

	Strumento	Issuer	Acquirer	CONSAP	SIAC
Cruschetto Cashback	PagoPA			X	
Portale ServiceNow	SIA	X	X	X	
ServiceNow	SIA				X

Descrizione sintetica del processo

La descrizione che segue tiene conto dei seguenti presupposti:

- Issuer Convenzionati, Acquirer Convenzionati e CONSAP vengono censiti su ServiceNow (utenza di tipo “segnalatore”);
- Issuer Convenzionati, Acquirer Convenzionati e CONSAP inviano le segnalazioni e possono seguirne lo stato di avanzamento utilizzando il Portale ServiceNow;
- una segnalazione è trattata nello stesso modo, indipendentemente dal soggetto che la invia: nel seguito, quindi, indicheremo genericamente con “Segnalatore Azienda” un soggetto Issuer/Acquirer/CONSAP che invia una segnalazione alla PagoPA SpA;
- PagoPA SpA dispone di 3 utenze (oltre a quelle già in uso alla data della firma) per operare in modo autonomo sul sistema ServiceNow.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, di seguito sono descritti alcuni passi previsti per gestire questo tipo di segnalazioni.

- ✓ il Segnalatore Azienda accede al Portale ServiceNow;
- ✓ apre un nuovo ticket, compila le informazioni richieste e fa click su “Invia”: questa operazione genera un CASE in stato “New” su ServiceNow (segue tramite il Portale lo stato di avanzamento della lavorazione);
- ✓ SIA Assistenza Cashback prende in carico il CASE (che viene posto nello stato “Open”), lo gestisce e lo risolve rispondendo direttamente al segnalatore dell’Azienda tramite ServiceNow (il CASE viene posto nello stato “Resolved”);
- ✓ il Segnalatore Azienda riceve sul Portale ServiceNow una notifica push e anche una mail che lo invita ad accettare o rifiutare la soluzione proposta: può accettare la soluzione proposta (il CASE viene posto nello stato “Closed”) o rifiutare la soluzione (il ticket tornerà nello stato “Open”)

Si fa presente che anche la PagoPA SpA ha facoltà di richiedere assistenza da parte di SIA Assistenza Cashback.

2.1.6 Classificazione

La segnalazione di un “incident”, così come la sua gestione, sarà convogliata attraverso lo strumento SIA di trouble ticketing.

In caso di Incident High e Medium-High, onde assicurare un intervento il più tempestivo possibile, il Cliente provvederà ad un immediato contatto telefonico e/o via e-mail verso la struttura SIA di Front Office, avvalendosi qualora lo ritenga necessario ed opportuno di procedure di escalation così come definite all'interno del file "Contact list" (vedi paragrafo 2.1.8).

La struttura che costituisce il focal point per il Cliente verso gli uffici SIA sarà il Front Office, che seguirà il ticket dalla sua apertura fino alla completa evasione.

All'interno del sistema di "trouble ticketing" gli incidenti (i.e. tickets) sono classificati considerando i criteri di seguito specificati.

- ✓ Severity - (3 valori - vedi definizione di seguito)
- ✓ Involved end users - (3 valori - vedi definizione di seguito)
- ✓ Urgency - (3 valori - vedi definizione di seguito)

	Descrizione	Valore selezionabile da Tool
<u>Severity</u>	Gravità dell'incidente in termini di impatti finanziari	1. Immediate financial impacts 2. Potential Financial Impacts in a short time. 3. No strictly correlated Financial Impacts
<u>Involved End Users (Extention)</u>	Numero di clienti finali coinvolti	1. All/Many (>5%) 2. Few (<5%) 3. Very few (e.g. 10)
<u>Urgency</u>	Indica il tempo ritenuto accettabile (per l'utente o il business) per risolvere l'incidente o per avere risposte.	1. high 2. medium 3. low

Sulla base dei risultati derivanti dalla classificazione manuale dei valori impostati, il sistema calcolerà in maniera automatica "impact" e "priority":

➤ **Impact – Calcolo automatico (Severity * Extension)**

	Descrizione	Valore selezionabile da Tool
<u>Impact</u>	L'impatto viene calcolato automaticamente: Severity x Involved	1. high 2. medium-high 3. medium

	end users	4. medium-low 5. low
--	-----------	-------------------------

IMPACT = Severity x Extension			
Impact	Extension		
Severity	1 All/many (>5%)	2 Few (<5%)	3 Very few
1	1 High	2 Medium-high	3 Medium
2	2 Medium-high	3 Medium	4 Medium-low
3	3 Medium	4 Medium-low	5 Low

➤ Priority – Calcolo automatico (Impact * Urgency)

	Descrizione	Valore selezionabile da Tool
Priority	La “priority” viene calcolata automaticamente: Impact x Urgency	Mission Critical Business Impact Supportive

PRIORITY = Impact x Urgency					
Priority	Impact (as per table above)				
Urgency	1	2	3	4	5
1	Mission Critical (1 High)	Mission Critical (2 Medium-high)	Business Impact (3 Medium)	Business Impact (3 Medium)	Supportive (4 Medium-low)
2	Mission Critical (2 Medium-high)	Business Impact (3 Medium)	Business Impact (3 Medium)	Supportive (4 Medium-low)	Supportive (5 Low)
3	Business Impact (3 Medium)	Business Impact (3 Medium)	Supportive (4 Medium-low)	Supportive (5 Low)	Supportive (5 Low)

Si considerano Incidenti Mission-Critical le segnalazioni relative ad indisponibilità totali o parziali del servizio on-line. Si considerano indisponibilità i casi in cui una controparte, nel tentativo di accesso al servizio, non ottenga alcuna risposta. Si considerano incidenti, ma non eventi di indisponibilità, quelli in cui le controparti, accedendo al servizio, ottengano una risposta quantunque difforme da quella

funzionalmente attesa

2.1.7 Incident Report

In fase di gestione di un Incident, le strutture di I° livello di SIA forniranno indicazioni sulla causa dell'anomalia e sulla pianificazione di risoluzione della stessa.

In caso di Incident ad elevata rilevanza business, a valle della risoluzione, il Cliente avrà la facoltà di richiedere alla struttura di Client Team di riferimento la predisposizione di un Incident Report.

L'Incident Report costituisce un report non standard contenente la descrizione dell'anomalia, della causa e delle relative azioni intraprese per risolvere l'anomalia nel breve e lungo periodo.

Data la sua natura non standard e il livello di dettaglio che lo caratterizza, le tempistiche di predisposizione devono essere considerate non inferiori ai 10 giorni lavorativi a valle della risoluzione definitiva dell'anomalia.

Il report è predisposto in formato Acrobat via email dalla struttura di Client Team di riferimento.

2.1.8 Procedura di Escalation

SIA prevede una procedura standard di escalation, i cui livelli sono dettagliati nel file "Contact List", condiviso tra le parti, che riporta i riferimenti SIA da contattare in caso di segnalazione di Incidenti gravi, quali l'indisponibilità complessiva dei servizi, o in caso di segnalazioni urgenti per clienti e/o prodotti rilevanti.

2.1.9 Metriche target per la gestione delle segnalazioni

Le segnalazioni di supposto disservizio ("Incident") e le richieste di assistenza ("Info Request") devono essere lavorate dai profili competenti nel rispetto delle metriche di qualità riportate nella tabella sottostante.

Categoria segnalazione	TTO		TTR	
	min	max	min	max
INCIDENT (Mission Critical)	1h	2h	2h	3h
INFO REQUEST	4h	8h	8h	12h

Le metriche, applicate a ciascuna categoria di segnalazione, sono definite nella tabella sottostante.

Metrica	Descrizione	Misurazione
TTO - Time To OWN	Entro quanto tempo dalla ricezione della segnalazione l'operatore competente deve prenderla in carico.	Dall'arrivo della segnalazione sul sistema di Ticketing.
TTR - Time To RESOLVE	Tempo massimo che l'operatore deve impiegare per la risoluzione della segnalazione oppure per procedere all'inoltro della segnalazione verso il profilo competente.	All'interruzione del TTO, sino alla risoluzione o assegnazione della segnalazione.

2.2 Gestione della disponibilità

La gestione della disponibilità, come parte del processo di Service Level Management, determina della reportistica sulla reale disponibilità dei servizi rispetto ai Livelli di Servizio definiti.

Le due parti (Cliente e Fornitore) condividono gli interventi rilevanti attraverso il cosiddetto "Availability Calendar", contenente l'elenco delle attività pianificate e che possono impattare la qualità dei servizi (quali ad esempio: cambiamenti richiesti per attività di configurazione, rilasci per nuovo software).

2.2.1 Attività di manutenzione programmata.

Al Cliente sarà inviato l'Availability Calendar annuale, in cui saranno indicati gli spegnimenti pianificati.

Il fornitore effettuerà le attività di manutenzione, prendendo in considerazione le richieste inviate dal cliente, purché pervenute in tempi ragionevoli, in merito alla pianificazione delle attività di manutenzione stesse e raggrupperà le richieste, cercando di evaderle rispettando le date previste nelle "standard release".

All'interno dell'Availability Calendar si considereranno i cosiddetti *frozen period*, basati sull'esperienza e le *best practice* dell'azienda, solitamente previsti nella seconda metà di dicembre, la prima settimana di gennaio, il periodo pasquale e le tre settimane centrali di agosto. I reali *frozen period* potrebbero variare rispetto a quanto indicato, ma in ogni caso non supereranno i periodi totali definiti.

Attività di manutenzione pianificate

Al fine di accogliere e mantenere operativo il servizio, secondo lo standard accordato nei livelli di servizio, il Fornitore ritiene opportuno attuare delle attività di manutenzione pianificate.

Tutte le attività di manutenzione saranno comunicate dal Fornitore per mezzo dell'Availability Calendar distribuito al più tardi tre mesi prima della fine dell'anno.

La "Standard Application Release" è solitamente pianificata due volte al mese, così come indicato nell'Availability Calendar.

La Standard Application Release comprende attività specifiche necessarie alla migrazione del software e potrebbe in alcuni casi limitare la disponibilità del servizio per un breve periodo.

A fronte di possibili variazioni della data di calendario comunicata per la Standard Application Release, il Cliente riceverà un preavviso scritto attraverso l'Availability Calendar.

La "Standard Planned Maintenance" (manutenzione ordinaria dei sistemi) è solitamente pianificata una volta al mese, così come indicato nell'Availability Calendar. A fronte di possibili variazioni della data di calendario precedentemente comunicata sulle attività di manutenzione ordinaria, il Cliente riceverà tempestivamente una comunicazione scritta contenente la nuova data pianificata.

Le "Standard Planned Compliance" (attività di manutenzione per "Compliance" con i circuiti internazionali) sono effettuate due volte all'anno su indicazione dei circuiti internazionali. Il potenziale disservizio dei servizi dipenderà dal contenuto dei cambiamenti che saranno introdotti e decisi dai circuiti internazionali stessi.

Laddove SIA riscontri che i contenuti della "Standard Planned Compliance" abbiano un impatto su elementi applicativi e architetturali "standard" ovvero risorse condivise da più clienti (es. interfacce batch, ecc), il Cliente riceverà una comunicazione scritta veicolata dal Client Support di riferimento sui contenuti della release (in termini funzionali e di pianificazione), nonché sulla possibilità di partecipare ad una fase di test congiunti almeno 1,5 mesi prima del rilascio pianificato in produzione.

Le fasce orarie indicate non concorreranno al processo di misurazione degli SLO.

Attività di manutenzione aggiuntive

Attività non standard potrebbero verificarsi per interventi sulle infrastrutture, e potrebbero causare una disponibilità limitata del servizio. Queste attività saranno comunicate in anticipo, tenendo in considerazione le richieste fatte dai clienti, indicando:

- Ragione dell'attività

- Impatto derivante dall'attività
- Orario di inizio dell'attività
- Durata dell'attività, così come se vi sarà una interruzione parziale e/o totale del servizio
- Tipologia di attività di manutenzione

Le fasce orarie indicate non concorreranno al processo di misurazione degli SLO.

Attività di manutenzione in emergenza

Qualora il Fornitore identifichi che sussistano giustificati motivi che evidenzino il manifestarsi di gravi danni sui servizi (es. fermo del servizio o condizioni che sono prossime a determinare tale situazione), il Fornitore è autorizzato ad effettuare attività in emergenza, al di fuori delle finestre pianificate. Per le attività eseguite in emergenza non sarà richiesta autorizzazione preventiva al Cliente. Il fornitore informerà in anticipo il Cliente riguardo a tale attività ed in coerenza con le procedure definite nell'ambito del processo di Incidenti Management. Inoltre gli eventuali disservizi riconducibili a manutenzioni di emergenza, qualora derivanti da errori/anomalie imputabili al fornitore, non interromperanno il processo di misurazione degli SLO.

3 Livelli di Servizio

Qui di seguito la descrizione dei livelli di servizio relativi a RTD e BDP.

3.1 Esclusioni per il calcolo dei livelli di servizio

I seguenti eventi saranno esclusi dal calcolo dei livelli di servizio:

- Attività di manutenzione standard pianificate (ma comunque in misura non eccedente la durata nominale dell'attività);
- Attività straordinarie comunicate al cliente (ma comunque in misura non eccedente la durata nominale dell'attività);
- Anomalie e/o degradi sui servizi indotte da componenti applicative non interamente sviluppate da SIA (non applicabile nelle casistiche in cui la causa risulti imputabile a SIA);
- Finestre temporali per test di DR, in accordo con i piani previsti (ma comunque in misura non eccedente la durata nominale dell'attività);
- Anomalie occorse entro i 2 giorni lavorativi dal rilascio di una nuova funzionalità concordata con il Cliente o prevista da enti normativi eseguita in giornate diverse dalle "Standard Application Release" definite al paragrafo 2.2.1, ove il Cliente riconosca il potenziale nocumento derivante dal carattere di urgenza imposto.

3.2 Servizi relativi a RTD e BDP

3.2.1 Contenimento della difettosità del software

	CM-1 (RDC) Contenimento della difettosità del software
Q-Attribute	Regression Defects Count - Contenimento della difettosità del software
Q-Unit	Assoluto.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none">• Numero di bug ALTI/CRITICI emersi nel periodo di osservazione (CM-1).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Trimestrale
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione

	in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1
Q-Volumes	N.A.

3.2.2 Tempo di risoluzione per un bug critico in produzione

	CM-2 (TCBR) Tempo di risoluzione per un bug critico in produzione
Q-Attribute	Time to solve a critical bug - Tempo di risoluzione per un bug critico in produzione
Q-Unit	Assoluto.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Durata dell'attività di solving a partire dall'assegnazione (CM-2).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Trimestrale
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • Si definisce “bug critico” un bug che determini un incidente “Mission Critical”
Q-Volumes	N.A.

3.2.3 Tempo di mitigazione di un bug critico in produzione

	CM-3 (TCBM) Tempo di mitigazione di un bug critico in produzione
Q-Attribute	Time to mitigate a critical bug - Tempo di mitigazione di un bug critico in produzione
Q-Unit	Assoluto.

Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Durata dell'attività di mitigazione a partire dall'assegnazione (CM-3).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Trimestrale
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • Si definisce “bug critico” un bug che determini un incidente “Mission Critical” • Tempo misurato dall'orario di presa in carico da parte di SIA. I rilasci per la mitigazione verranno eseguiti tenendo conto della necessità di disporre di sufficiente tempo in orario lavorativo per correggere eventuali problemi.
Q-Volumes	N.A.

3.2.4 Tempo per la produzione di un Post Mortem Report richiesto dal Cliente

	HO-1 (IR) Tempo per la produzione di un Post Mortem Report richiesto dal Cliente
Q-Attribute	Post Mortem Report - Tempo per la produzione di un Post Mortem Report richiesto dal Cliente
Q-Unit	Assoluto.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo calcolato dalla richiesta da parte del Cliente della produzione di un Post Mortem Report circostanziato per un evento di produzione (su un format concordato) (HO-1).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p>

	In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	In fase di gestione di un Incident, le strutture di I° livello di SIA forniranno indicazioni sulla causa dell'anomalia e sulla pianificazione di risoluzione della stessa. In caso di anomalia ad elevata rilevanza di business, a valle della risoluzione, la Società avrà la facoltà di richiedere al Cliente la predisposizione di un Post Mortem Report. Il Post Mortem è un documento di natura tecnica indicante le cause dell'incidente, e delle relative azioni intraprese per risolvere l'anomalia nel breve e lungo periodo (si veda anche §2.1.7).
Q-Volumes	N.A.

3.2.5 Disponibilità complessiva del sistema di produzione

	HO-2 (PAVA) Disponibilità complessiva di tutte le componenti del sistema di produzione
Q-Attribute	Production Availability - Disponibilità complessiva di tutte le componenti dell'ambiente di produzione
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di disponibilità oraria H24x7 di tutte le componenti dell'ambiente di produzione (HO-2)
Q-Inspection	Rilevazione tramite sonda di monitoraggio
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1; • Sono esclusi dal conteggio gli eventi causati da indisponibilità del Payment Manager nei casi in cui l'indisponibilità sia già stata conteggiata nell'ambito dell'allegato 4 (SLA) previsto nel contratto pagoPA; • La disponibilità loadbalancer verrà misurata preferibilmente mediante una sonda posta ai morsetti del servizio esposto da SIA, ed in mancanza sopperita da una sonda posta all'esterno in un punto terzo (anche se influenzabile dalla tratta internet);

	<ul style="list-style-type: none"> • La disponibilità è intaccata dagli Incident Mission Critical ai sensi del capitolo 2.1.6; • Non sono inclusi gli eventi che coinvolgono la chiave di hashing per cui si applica un LDS dedicato.
Q-Volumes	N.A.

3.2.6 Errori applicativi sulle API sincrone

	CM-5 (APIERR) Errori applicativi sulle API sincrone
Q-Attribute	API Error - Errori applicativi sulle API sincrone
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Rapporto tra HTTP status diversi da 200 o 3xx, non autorizzati 4xx, non gestiti 500 non gestiti 500 o errori applicativi di altro genere su richieste totali calcolato su range mensile (CM-5).
Q-Inspection	Automatica da log applicativo
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1
Q-Volumes	Il picco massimo di chiamate gestite sarà fornito a conclusione dei performance test entro il 27 Novembre 2020

3.2.7 Disponibilità complessiva del sistema di UAT

	HO-5 (UAVA) Disponibilità complessiva di tutte le componenti del sistema di UAT
Q-Attribute	UAT Availability - Disponibilità complessiva di tutte le componenti del sistema di UAT
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di disponibilità oraria (08-20 di giorni lavorativi) di tutte le componenti dell'ambiente di UAT (HO-5)

Q-Inspection	Rilevazione tramite sonda di monitoraggio
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • La disponibilità loadbalancer verrà misurata preferibilmente mediante una sonda posta ai morsetti del servizio esposto da SIA, ed in mancanza sopperita da una sonda posta all'esterno in un punto terzo (anche se influenzabile dalla tratta internet).
Q-Volumes	N.A.

3.2.8 Data Loss

	MD-1 (DL) Data Loss
Q-Attribute	Indisponibilità dei dati richiesti
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • Indisponibilità misurata mediante le segnalazioni di impossibilità di recupero delle informazioni richieste all'interno della data retention policy (MD-1).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	N.A.
Q-Volumes	N.A.

3.2.9 Tempo di risposta delle API esposte verso App IO o touchpoint Issuer

	HO-6 (RTTS) Tempo di risposta delle API esposte verso app IO o touchpoint Issuer
Q-Attribute	<ul style="list-style-type: none"> • Tempo di risposta di una richiesta fatta da uno dei front-end abilitati per le seguenti API: <ul style="list-style-type: none"> • Enrollment Strumento Pagamento • Disabilitazione Strumento Pagamento • Lista periodi premi • Recupero graduatoria • Recupero totale cashback • Accettazione T&C da app IO • Unsubscribe citizen • Status Citizen IO • Modifica/Impostazione IBAN • Status Strumento Pagamento • Accettazione T&C da HB • Status Citizen HB • Modifica/Impostazione IBAN • Lista periodi premi • Recupero graduatoria • Recupero totale cashback • Restituzione file Pdf T&C • Restituzione file Html T&C
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% dei tempi di risposta delle richieste andate a buon fine, richiamate da uno dei front-end abilitati per le suddette API entro 600ms (HO-6.1). • Y% dei tempi di risposta delle richieste andate a buon fine, richiamate da uno dei front-end abilitati per le suddette API entro 800ms (HO-6.2).
Q-Inspection	Automatica da log applicativo
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Trimestrale
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>

Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • Sono escluse dal conteggio dei tempi di attraversamento tutte le componenti esterne chiamate dalle API BPD per l'evasione delle richieste (quali a titolo di esempio non esaustivo servizi esposti dal back-end dell'app IO, servizi Bancomat, servizi di altri Issuer e Payment Manager nel caso in cui i tempi di risposta siano già stati conteggiati nell'ambito dell'allegato 4 (SLA) previsto nel contratto pagoPA, etc...).
Q-Volumes	Il picco massimo di chiamate gestite sarà fornito a conclusione dei performance test entro il 27 Novembre 2020

3.2.10 Generazione ed esposizione flusso HPAN aderenti ai servizi CentroStella

	RTD-01 Generazione ed esposizione flusso HPAN aderenti ai servizi CentroStella
Q-Attribute	Si misura la generazione ed esposizione sulla Piattaforma, del flusso giornaliero contenente gli HashPan per i quali è stato effettuato l'Enrollment da parte del Cittadino al servizio Bonus Pagamenti Digitali che si appoggia al Registro delle Transazioni Digitali.
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% flussi giornalieri, su base mensile, esposti sulla Piattaforma per il download da parte degli Acquirer il WD+1 entro le ore 10:00 (RTD-01.1); • Y% flussi giornalieri, su base mensile, esposti sulla Piattaforma per il download da parte degli Acquirer il WD+1 entro le ore 20:00 (RTD-01.2).
Q-Inspection	Automatica da log applicativo
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • Il flusso del giorno WD+1 conterrà gli HPAN enrollati entro il WD ore 23:59

Q-Volumes	N.A.
------------------	------

3.2.11 Presa in carico del flusso depositato da Acquirer e messa a disposizione dei Servizi collegati

	RTD-02 Presa in carico del flusso depositato da Acquirer e messa a disposizione dei Servizi collegati
Q-Attribute	Si misura la presa in carico dei flussi giornalieri depositati dagli Acquirer su SFTP di CentroStella e la messa a disposizione delle transazioni verso i Servizi collegati
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% flussi contenenti le transazioni depositate dall'Acquirer presi in carico, su base mensile, entro 4 ore (RTD-02.1); • Y% flussi contenenti le transazioni depositate dall'Acquirer presi in carico, su base mensile, entro 6 ore (RTD-02.2).
Q-Inspection	Automatica da log applicativo
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	Sono esclusi dal conteggio: <ul style="list-style-type: none"> • gli eventi indicati al par. 3.1; • i file in input non conformi alle specifiche
Q-Volumes	Singolo file in input contenente al massimo 12.000.000 transazioni

3.2.12 Disponibilità chiave di hashing

	RTD-03 Disponibilità chiave di hashing
Q-Attribute	Si misura la disponibilità del servizio esposto da Centro Stella per ottenere la chiave di hashing
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% disponibilità del servizio esposto da Centro Stella per ottenere la chiave di hashing, su base mensile, H24 (RTD-03).

Q-Inspection	Automatica da log applicativo
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • La disponibilità è intaccata dagli Incident Mission Critical ai sensi del § 2.1.6 • Sono esclusi dal conteggio gli eventi causati da indisponibilità del Payment Manager nei casi in cui l'indisponibilità sia già stata conteggiata nell'ambito dell'allegato 4 (SLA) previsto nel contratto pagoPA.
Q-Volumes	N.A.

3.3 Servizi di assistenza

3.3.1 Incident Management

	CLI - Corretta lavorazione degli INCIDENT Mission Critical
Q-Attribute	Si misura la corretta lavorazione degli INCIDENT MISSION CRITICAL pervenuti all'assistenza.
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di INCIDENT MISSION CRITICAL correttamente lavorati (CLI).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia. In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni mese presenti

	<p>sul sistema di Ticketing da parte del Cliente (in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ove nel mese fossero disponibili meno di 30 segnalazioni, la differenza a 30 ai fini del calcolo si considera correttamente lavorata.
Q-Volumes	N.A.

	TTOI - Tempo di presa in carico di un INCIDENT Mission Critical
Q-Attribute	Si misura il tempo entro cui un ticket di Incident Mission Critical è preso in carico dal gruppo competente.
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di INCIDENT MISSION CRITICAL presi in carico entro 1h (TTOL.1); • Y% di INCIDENT MISSION CRITICAL presi in carico entro 2h (TTOL.2).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni mese presenti sul sistema di Ticketing da parte del Cliente (in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%). • Ove nel mese fossero disponibili meno di 30 segnalazioni, la differenza a 30 ai fini del calcolo si considera correttamente lavorata.
Q-Volumes	N.A.

	TTRI - Tempo di risoluzione di un INCIDENT Mission Critical
Q-Attribute	Si misura il tempo entro cui un ticket di Incident Mission Critical è risolto dal gruppo competente una volta avvenuta la presa in carico.

Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di INCIDENT MISSION CRITICAL risolti entro 2h (TTRI.1); • Y% di INCIDENT MISSION CRITICAL risolti entro 3h (TTRI.2).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Sono esclusi dal conteggio gli eventi indicati al par. 3.1 • Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni mese presenti sul sistema di Ticketing da parte del Cliente (in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%). • Ove nel mese fossero disponibili meno di 30 segnalazioni, la differenza a 30 ai fini del calcolo si considera correttamente lavorata.
Q-Volumes	N.A.

3.3.2 Info Request management

	CCS - Corretta categorizzazione della segnalazione di assistenza
Q-Attribute	Si misura la corretta categorizzazione delle info request pervenute all'assistenza.
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di INFO REQUEST correttamente categorizzate (CCS).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>

Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni mese presenti sul sistema di Ticketing da parte del Cliente (in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%). • Ove nel mese fossero disponibili meno di 30 segnalazioni, la differenza a 30 ai fini del calcolo si considera correttamente lavorata.
Q-Volumes	Cap giornaliero: 15 INFO REQUEST

	CLR - Corretta lavorazione delle INFO REQUEST
Q-Attribute	Si misura la corretta lavorazione delle info request pervenute all'assistenza.
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di INFO REQUEST correttamente lavorate (CLR).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni mese presenti sul sistema di Ticketing da parte del Cliente (in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%). • Ove nel mese fossero disponibili meno di 30 segnalazioni, la differenza a 30 ai fini del calcolo si considera correttamente lavorata.
Q-Volumes	Cap giornaliero: 15 INFO REQUEST

	TTOIR - Tempo di presa in carico di una INFO REQUEST
Q-Attribute	Si misura il tempo entro cui un ticket di Info Request è preso in carico dal gruppo competente.
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> • X% di INFO REQUEST prese in carico entro 4h lavorative (TTOIR.1);

	<ul style="list-style-type: none"> Y% di INFO REQUEST prese in carico entro 8h lavorative (TTOIR.2).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni mese presenti sul sistema di Ticketing da parte del Cliente (in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%). Ove nel mese fossero disponibili meno di 30 segnalazioni, la differenza a 30 ai fini del calcolo si considera correttamente lavorata.
Q-Volumes	Cap giornaliero: 15 INFO REQUEST

	TTRIR - Tempo di risoluzione di una INFO REQUEST
Q-Attribute	Si misura il tempo entro cui un ticket di Info Request è risolto dal gruppo competente una volta avvenuta la presa in carico.
Q-Unit	Percentuale.
Q-Standard	<ul style="list-style-type: none"> X% di INFO REQUEST risolte entro 8h lavorative (TTRIR.1); Y% di INFO REQUEST risolte entro 12h lavorative (TTRIR.2).
Q-Inspection	Rilevazione
Q-Importance	Top Primary
Q-Reporting	Mensile
Q-Controller	<p>È responsabilità del fornitore eseguire la misurazione e la rendicontazione. Al cliente saranno resi disponibili i dati per permetterne una misurazione in autonomia.</p> <p>In caso di contestazione il Cliente aprirà verso il fornitore un apposito case / ticket per le analisi.</p>
Q-Conditions	<ul style="list-style-type: none"> Controllo su campione randomico di n° 30 segnalazioni mese presenti sul sistema di Ticketing da parte del Cliente (in assenza di contestazioni il valore rendicontato sia equivalente al 100%).

	<ul style="list-style-type: none"> • Ove nel mese fossero disponibili meno di 30 segnalazioni, la differenza a 30 ai fini del calcolo si considera correttamente lavorata.
Q-Volumes	Cap giornaliero: 15 INFO REQUEST

4 SLO - Obiettivi dei Livelli di Servizio

La descrizione completa dei livelli di servizio è data nel capitolo 3.

Legenda:

- *D*: la data in cui il contratto assume efficacia (vedi paragrafo 1.1.1). Per garantire una misurazione mensile completa, la data D coinciderà con il primo giorno del mese intero successivo alla firma. Se il contratto viene firmato prima dell'effettiva erogazione del servizio, tale data D coinciderà con il primo giorno del mese intero successivo all'attivazione dello stesso in produzione;
- *Grace Period*: periodo durante il quale SIA predispone gli strumenti necessari alle misurazioni, al fine di monitorare l'andamento degli indicatori (15 giorni a partire da D);
- *SLO1-Starting*: alla conclusione del *Grace Period* partiranno le prime misurazioni e il reporting dei livelli di servizio (no applicazione penali).
- *SLO2-Target*: alla conclusione dello SLO1 – Starting period partiranno le misurazioni a regime (potenziali applicazioni di penali).

4.1 Servizi relativi a RTD e BDP

Codice SLO e definizione		Q-Importance	SLO1-Starting (post Grace Period)		SLO2 - Target	
			Q-Standard	Data	Q-Standard	Data
CM-1 (RDC) Contenimento della difettosità del software	Numero di bug ALTI/CRITICI emersi nel periodo di osservazione (CM-1).	Top Primary	N/A	N/A	12	D + 1 mese
CM-2 (TCBR) Tempo di risoluzione per un bug critico in produzione	Durata dell'attività di solving a partire dall'assegnazione (CM-2).	Top Primary	N/A	N/A	8h (giorno lav.)	D + 1 mese
CM-3(TCBM) Tempo di mitigazione di un bug critico in produzione	Durata dell'attività di ripristino a partire dall'assegnazione (CM-3).	Top Primary	N/A	N/A	3h (giorno lav., orario lav.)	D + 1 mese
HO-1 (IR) Tempo per la produzione di un Post Mortem Report richiesto dal	Tempo calcolato dalla richiesta da parte del Cliente della produzione di un Post Mortem Report circostanziato per un evento di produzione (su un format concordato) (HO-1).	Top Primary	N/A	N/A	10 giorni lavorativi	D + 1 mese

Cliente						
HO-2 (PAVA) Disponibilità complessiva del sistema di produzione	X% di disponibilità oraria H24x7 di tutte le componenti dell'ambiente di produzione (HO-2).	Top Primary	N/A	N/A	99,50 %	D + 1 mese
CM-5 (APIERR) Errori applicativi sulle API sincrone	Rapporto tra HTTP status diversi da 200 o 3xx, non autorizzati 4xx, non gestiti 500 non gestiti 500 o errori applicativi di altro genere su richieste totali calcolato su range giornaliero (CM-5).	Top Primary	N/A	N/A	< 0,1%	D + 1 mese
HO-5 (UAVA) Disponibilità complessiva del sistema di UAT	X% di disponibilità oraria (08-20 di giorni lavorativi) di tutte le componenti dell'ambiente di UAT (HO-5).	Top Primary	N/A	N/A	95,00 % (08-20 di giorni lav.)	D + 1 mese
MD-1 (DL) Data Loss - Indisponibilità dei dati richiesti	Indisponibilità misurata mediante le segnalazioni di impossibilità di recupero delle informazioni richieste all'interno della data retention policy (MD-1).	Top Primary	N/A	N/A	0 %	D + 1 mese
HO-6 (RTTS) Tempo di risposta delle API esposte verso app IO o touchpoint Issuer	X% dei tempi di risposta delle richieste andate a buon fine, richiamate da uno dei front-end abilitati per le suddette API entro 600ms (HO-6.1).	Top Primary	N/A	N/A	95,00 %	D + 1 mese
	X% dei tempi di risposta delle richieste andate a buon fine, richiamate da uno dei front-end abilitati per le suddette API entro 800ms (HO-6.2).	Top Primary	N/A	N/A	97,50 %	D + 1 mese
RTD-01 Generazione ed esposizione flusso HPAN aderenti ai servizi CentroStella	X% flussi giornalieri, su base mensile, esposti sulla Piattaforma per il download da parte degli Acquirer il WD+1 entro le ore 10:00 (RTD-01.1)	Top Primary	N/A	N/A	90,00%	D + 2 mesi
	Y% flussi giornalieri, su base mensile, esposti sulla Piattaforma per il download da parte degli Acquirer il WD+1 entro le ore 20:00 (RTD-01.2)	Top Primary	N/A	N/A	95,00%	D + 2 mesi
RTD-02 Presa in carico del flusso depositato da Acquirer e messa a disposizione dei Servizi collegati	X% flussi contenenti le transazioni depositate dall'Acquirer presi in carico, su base mensile, entro 4 ore (RTD-02.1)	Top Primary	N/A	N/A	90,00%	D + 1 mese
	Y% flussi contenenti le transazioni depositate dall'Acquirer presi in carico, su base mensile, entro 6 ore (RTD-02.2)	Top Primary	N/A	N/A	95,00%	D + 1 mese
RTD-03 Disponibilità chiave di hashing	X% disponibilità del servizio esposto da Centro Stella per ottenere la chiave di hashing, su base mensile, H24 (RTD-03).	Top Primary	N/A	N/A	99,50%	D + 1 mese

4.2 Servizi di assistenza

Codice SLO e definizione		Q-Importance	SLO1-Starting (post Grace Period)		SLO2 - Target	
			Q-Standard	Data	Q-Standard	Data
G-4 (CLI) - Corretta lavorazione degli INCIDENT Mission Critical	Si misura la corretta lavorazione degli INCIDENT MISSION CRITICAL pervenuti all'assistenza.	Top Primary	N/A	N/A	96,00%	D + 1 mese
I-1 (TTOI) - Tempo di presa in carico di un INCIDENT Mission Critical	X% di INCIDENT MISSION CRITICAL presi in carico entro 1h (TTOI.1)	Top Primary	N/A	N/A	90,00%	D + 1 mese
	Y% di INCIDENT MISSION CRITICAL presi in carico entro 2h (TTOI.2)	Top Primary	N/A	N/A	97,00%	D + 1 mese
I-2 (TTRI) - Tempo di risoluzione di un INCIDENT Mission Critical	X% di INCIDENT MISSION CRITICAL risolti entro 2h (TTRI.1)	Top Primary	N/A	N/A	90,00%	D + 1 mese
	Y% di INCIDENT MISSION CRITICAL risolti entro 3h (TTRI.2)	Top Primary	N/A	N/A	97,00%	D + 1 mese
G-2 (CCS) - Corretta categorizzazione della segnalazione di assistenza	X% delle segnalazioni INFO REQUEST categorizzate correttamente (CCS)	Top Primary	N/A	N/A	96,00%	D + 1 mese
G-3 (CLR) - Corretta lavorazione delle INFO REQUEST	X% delle INFO REQUEST lavorate correttamente (CLR)	Top Primary	N/A	N/A	96,00%	D + 1 mese
R-1 (TTOIR) - Tempo di presa in carico di una INFO REQUEST	X% di INFO REQUEST presi in carico entro 4h (TTOIR.1)	Top Primary	N/A	N/A	90,00%	D + 1 mese
	Y% di INFO REQUEST presi in carico entro 8h (TTOIR.2)	Top Primary	N/A	N/A	95,00%	D + 1 mese
R-2 (TTRIR) - Tempo di risoluzione di una INFO REQUEST	X% di INFO REQUEST risolti entro 8h (TTRIR.1)	Top Primary	N/A	N/A	90,00%	D + 1 mese
	Y% di INFO REQUEST risolti entro 12h	Top Primary	N/A	N/A	95,00%	D + 1 mese

	(TTRIR.2)					
--	-----------	--	--	--	--	--

Il Fornitore, previo accordo in buona fede tra le parti che dovrà tenere conto tra l'altro degli eventuali maggiori oneri in capo al fornitore medesimo, renderà disponibili i dati relativi al servizio di Assistenza affinché il Committente possa effettuare la rilevazione dei Livelli di Servizio mediante i propri strumenti.

Il mancato rispetto dei Livelli di Servizio previsti nel presente Allegato dà diritto alla Committente di applicare le rispettive penali previste nel successivo capitolo, fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno e nel rispetto di quanto previsto dal Contratto.

5 Penali

Di seguito le penali previste al superamento delle soglie contrattuali definite precedentemente.

Il valore complessivo delle penali in un dato mese non può comunque eccedere il 10% del valore dei corrispettivi maturati - ancorchè non ancora fatturati - dei singoli servizi (BDP e RTD).

Le penali non sono applicabili nel primo mese di misurazione (Data SLO Target dei capitoli 4.1 e 4.2)

5.1 Servizi relativi a RTD e BDP

Codice SLO	Acronimo	Periodo di rilevazione	Penale	Note
CM-1	RDC	Trimestrale	1000 EUR per ogni bug fuori soglia	
CM-2	TCBR	Trimestrale	100 EUR per ora di ritardo	
CM-3	TCBM	Trimestrale	300 EUR per ora di ritardo	
HO-1	IR	Mensile	500 EUR per ogni giorno di ritardo	
HO-2	PAVA	Mensile	700 EUR ogni minuto di indisponibilità superiore alla soglia. Il valore complessivo di ciascun evento è moltiplicato per il fattore di degrado D.	D=Rapporto tra “somma (API utilizzate nei 7 gg precedenti dalle controparti che hanno subito l’indisponibilità)” e “somma (API utilizzate nei 7 gg precedenti da tutte le controparti)”
CM-5	APIERR	Mensile	1000 EUR ogni punto centesimale superiore alla soglia	
HO-5	UAVA	Mensile	1000 EUR per ogni ora o frazione di indisponibilità superiore alla soglia. Il valore complessivo di ciascun evento è moltiplicato per il fattore di degrado D.	D=Rapporto tra “somma (API utilizzate nei 7 gg precedenti dalle controparti che hanno subito l’indisponibilità)” e “somma (API utilizzate nei 7 gg

				precedenti da tutte le controparti)”
MD-1	DL	Mensile	1000 EUR ogni punto percentuale superiore alla soglia	
HO-6.1	RTTS	Trimestrale	1000 EUR ogni punto percentuale superiore alla soglia	Vedi § 5.3
HO-6.2				Vedi § 5.3
RTD-01.1	RTD-1	Mensile	1000 EUR ogni punto percentuale superiore alla soglia	Vedi § 5.3
RTD-01.2				Vedi § 5.3
RTD-02.1	RTD-2	Mensile	1000 EUR ogni punto percentuale superiore alla soglia	Vedi § 5.3
RTD-02.2				Vedi § 5.3
RTD-03	RTD-3	Mensile	1000 EUR ogni punto percentuale superiore alla soglia. Il valore complessivo di ciascun evento è moltiplicato per il fattore di degrado D	D=rapporto tra il numero di controparti la cui chiamata non andate a buon fine e il numero totale di controparti abilitate all’invio dei file

5.2 Servizi di assistenza

Codice SLO	Acronimo	Periodo di rilevazione	Penale	Note
G-2	CCS	Mensile	€1000 per ogni contestazione comprovata formalmente	
G-3	CLR	Mensile	€1000 per ogni contestazione comprovata formalmente	
G-4	CLI	Mensile	€1000 per ogni contestazione comprovata formalmente	
R-1.A	TTOIR	Mensile	€100 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile	Vedi § 5.3
R-1.B			€120 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia	Vedi § 5.3

			mensile	
R-2.A	TTRIR	Mensile	€100 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile	Vedi § 5.3
R2.B			€120 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile	Vedi § 5.3
I-1.A	TTOI	Mensile	€200 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile	Vedi § 5.3
I-1.B			€240 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile	Vedi § 5.3
I-2.A	TTRI	Mensile	€200 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile	Vedi § 5.3
I-2.B			€240 per ogni punto percentuale in diminuzione della soglia mensile	Vedi § 5.3

5.3 Formule di calcolo penali per TT multisoglia

Se $TT_{mir_min} < TT_{min}$

$$\text{Valore penale} = P_{min} * (TT_{min} - TT_{mir_min})$$

Se $TT_{mir_max} \leq TT_{min}$

$$\text{Valore penale} = P_{max} * (TT_{max} - TT_{min})$$

Se $TT_{mir_max} \leq TT_{max}$ e $TT_{mir_max} \geq TT_{min}$

$$\text{Valore penale} = P_{max} * (TT_{max} - TT_{mir_max})$$

Avendo posto:

TT_{mir_min} % di oggetti che hanno rispettato la soglia minima

TT_{mir_max} % di oggetti che hanno rispettato la soglia massima

P_{min} valore penale per singolo punto % ad eccedenza della soglia minima

P_{max} valore penale per singolo punto % ad eccedenza della soglia massima

Nel caso di sforamenti contemporanei su entrambe le soglie degli SLO tecnologici

multisoglia, la penale viene calcolata rispetto al solo secondo indicatore.

(luogo e data)

Il Cliente

(timbro e firma)