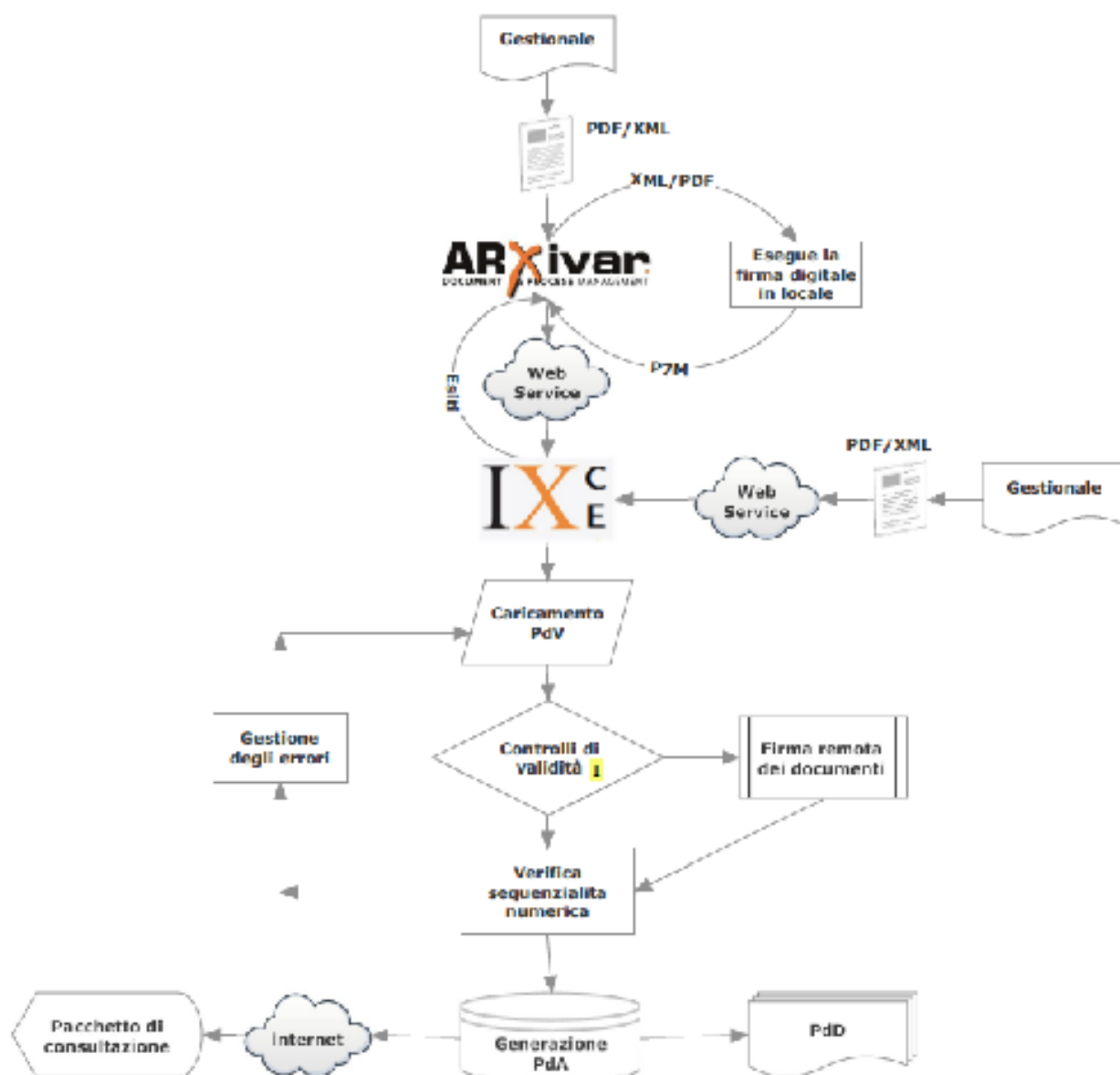


Allegato Tecnico IXCE e SLA

Il presente documento costituisce allegato alle condizioni contrattuali per l'uso del servizio IXCE (Sistema di Conservazione Digitale a Norma). Il Servizio IXCE è reso in modalità A.S.P. (Application Service Providing) e consente al Cliente di accedere ai servizi di Conservazione digitale a norma, secondo regole tecniche di cui all'articolo 71 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e successive modificazioni e integrazioni in materia di documento informatico e sistema di conservazione dei documenti informatici che si aggiungono alle definizioni del citato decreto ed a quelle del decreto del Presidente della Repubblica del 28 dicembre 2000, n. 445 e successive modificazioni e integrazioni, gestito da Able Tech srl e fisicamente posto nei locali di Brennercom S.p.A.

1.0 – Descrizione del servizio IXCE



Il servizio è realizzato con tecnologia web-based ed è erogato in modalità ASP (Application Service Providing). Il servizio IXCE è un servizio Web che si occupa della Conservazione sostitutiva digitale a norma dei documenti, come i documenti con valenza fiscale e legale.

ABLE TECH Srl

Via dell'Artigianato, 9/a – 25018 - Montichiari (BS) - Italy
 Tel. +39 030 9650688 / +39 030 9960136 - Fax +39 030 81931160
 PEC: abletech@pec.it - C.F./ P. IVA: 02355260981
 Cap. Sociale € 200.000,00 i.v. - Registro Imprese di Brescia REA 442891



2.0 Caricamento dei file sul portale IXCE

I sistemi del Cliente potranno quindi inviare a IXCE documenti e relativi metadati attraverso il canale di comunicazione fornito dai Web Services la cui sicurezza è garantita dal protocollo HTTPS. È inoltre possibile per le utenze autorizzate accedere al portale WEB.

I file per la conservazione digitale a norma devono essere obbligatoriamente firmati digitalmente. La firma digitale sul singolo documento può essere posta prima dell'invio al Sistema di Conservazione IXCE oppure il documento può essere caricato senza la firma, la quale dovrà essere applicata per mezzo del portale mediante firma digitale remota. In questo secondo caso è da attivare uno specifico servizio di firma digitale remota.

3.0 Pacchetto di versamento (PdV)

Il pacchetto di versamento (SIP) è il pacchetto informativo inviato dal produttore al sistema di conservazione in base a quanto concordato con il responsabile del servizio di conservazione stipulando il contratto di affidamento del servizio di conservazione.

Il pacchetto di versamento si compone di:

- File indice contenente sia metadati descrittivi degli oggetti digitali, oggetto di versamento, sia le informazioni per la conservazione (Indice del Pacchetto di Versamento - IPdV). L'indice del SIP è costruito nel formato XML, strutturato sulla base dello standard UNI-SInCRO;
- Oggetti digitali: uno o più documenti digitali da conservare referenziati all'interno del IPdV.

4.0 Rapporto di versamento

I PdV inviati al sistema vengono analizzati da apposite procedure di verifica e nel caso tutti i controlli risultino con esito positivo sarà generato il corrispondente Rapporto di Versamento, che attesta la formale presa in carico dei documenti del SIP per la conservazione da parte del sistema.

Il rapporto di versamento è strutturato secondo lo standard UNI-SInCRO e conterrà:

- I riferimenti al versamento a cui fa riferimento;
- Il riferimento temporale relativo alla sua creazione secondo l'orario di sistema;
- Tutte le informazioni contenute nel file indice del PdV;
- L'indicazione di tutte le verifiche effettuate e l'esito delle stesse.

5.0 Pacchetto di Archiviazione (PdA)

Il Pacchetto di Archiviazione è un pacchetto informativo auto-consistente, composto dalla trasformazione di uno o più pacchetti di versamento, conforme alle specifiche fornite dal modello di riferimento OAIS e dal DPCM 3 dicembre 2013 in materia di conservazione; si compone degli oggetti digitali sottoposti a conservazione, dalle informazioni sulla rappresentazione e dalle informazioni sulla conservazione (metadati).

In base alle tipologie di documenti contenuti nei pacchetti di versamenti verranno creati uno o più pacchetti di archiviazione. Ogni pacchetto di archiviazione contiene l'IPdA (indice del pacchetto di archiviazione) la cui struttura fa riferimento allo standard SInCRO. L'IPdA è l'evidenza informatica associata ad ogni PdA (Pacchetto di Archiviazione) ed è corredato da un riferimento temporale e dalla firma digitale.

6.0 Tempi e metodi procedurali

È a carico del Cliente provvedere al caricamento dei PdV entro i tempi definiti nella tabella SCADENZE di seguito riportata affinché vengano rispettati i limiti temporali di conservazione. Able Tech non sarà ritenuta responsabile per la mancata conservazione di documenti che pervengano oltre le scadenze definite nelle successive tabelle.

I tempi di conservazione sono dipendenti dalle tipologie di documenti.

ANNO SOLARE	È il periodo che va dal 1 Gennaio al 31 Dicembre di ogni anno.
PERIODO D'IMPOSTA	È il periodo preso a riferimento per la determinazione del reddito al fine dell'applicazione dell'imposta sui redditi.
ANNO FISCALE	È il periodo d'imposta scelto dalle Aziende. Esso può coincidere con l'anno solare, oppure un periodo misto tra due anni solari. Esempio dal 1 Aprile dell'anno in corso sino al 31 Marzo dell'anno successivo, oppure dal 1 Luglio dell'anno in corso sino al 30 Giugno dell'anno successivo, oppure infine dal 1 Ottobre dell'anno in corso sino al 30 Settembre dell'anno successivo ecc.
TERMINE DICHIARAZIONE DEI REDDITI	È la scadenza massima entro la quale le dichiarazioni dei redditi devono essere trasmesse all'Amministrazione Pubblica.
90 GIORNI DOPO DICHIARAZIONE REDDITI	È la scadenza massima entro la quale i documenti fiscali e tributari devono essere conservati a norma, ossia stampati se conservati analogicamente o memorizzati nel sistema di conservazione se elettronicamente.

SCADENZE

TIPOLOGIA DI DOCUMENTO INFORMATICO	SCADENZA DI CONSERVAZIONE (1)	TERMINE DI VERSAMENTO
DOCUMENTI RILEVANTI IVA (fatture, reg.iva, ...)	Entro il 3° mese successivo al termine di presentazione della prima dichiarazione annuale dei redditi utile. DEVONO ESSERE RAGGRUPPATE PER ANNO SOLARE	Fino a 90 gg prima della scadenza di conservazione (1). In caso di periodo d'imposta non coincidente con l'anno solare, fino a 45 gg prima dalla scadenza di conservazione (1)
DOCUMENTI RILEVANTI FISCALMENTE (libro giornale, libro cespiti, libro inventari, ...)	Entro il 3° mese successivo al termine di presentazione della dichiarazione annuale dei redditi	Fino a 90 gg prima della scadenza di conservazione (1)
LUL	Entro la fine del mese successivo	Fino al 18 del mese successivo al mese di competenza
DICHIARAZIONI REDDITI	Entro il 3° mese successivo al termine di presentazione della dichiarazione annuale dei redditi	Fino a 15 gg prima della scadenza di conservazione (1)

7.0 Pacchetto di distribuzione (PdD)

Il pacchetto di distribuzione è un pacchetto informativo inviato dal sistema di conservazione all'utente in risposta ad una specifica richiesta di accesso ai pacchetti di archiviazione conservati. Il sistema di conservazione IXCE prevede la possibilità di creare dei pacchetti di distribuzione di una porzione totale o parziale dei documenti conservati.

8.0 Servizio Opzionale di firma digitale remota

Il sistema di conservazione IXCE prevede opzionalmente la possibilità di firmare digitalmente i documenti mediante firma remota. Il documento può pervenire al sistema di conservazione IXCE già firmato digitalmente dal cliente oppure demandare tale procedura al sistema per mezzo di firma remota con interazione mediante portale IXCE.

9.0 Accesso al servizio

Per ogni soggetto indicato dal Cliente tramite apposita procedura viene rilasciata una Username e password di accesso al servizio. Tali credenziali saranno usate anche per l'autenticazione dei Web Service che saranno usati per il caricamento dei documenti.

I requisiti per accedere al Servizio quindi sono:

- 1) essere in possesso delle credenziali di accesso al servizio rilasciate da Able Tech Srl a fronte della sottoscrizione del contratto.
- 2) possedere gli strumenti tecnici necessari (hardware, software e collegamenti telematici) per il collegamento all'URL dove risiede il Portale IXCE
- 3) fornire ad Able Tech Srl tutte le informazioni richieste, necessarie alla configurazione del sistema.
- 4) L'utilizzo di Browser compatibili come indicato nella sezione Knowledge Base del portale di assistenza IX Support.
- 5) Connessione effettuata tramite collegamento ad Internet di qualsiasi tipo. Le performances (tempi di risposta) del servizio dipendono fortemente dalla tipologia di connettività scelta.

L'accesso avviene tramite collegamento sicuro all'URL:

- <https://ix.arxiv.it>

Il servizio IXCE espone inoltre una serie di Web Services per l'interoperabilità da qualunque applicazione terza che dovrà soddisfare le caratteristiche seguenti.

Versione 1:

- Protocollo HTTPS come trasporto;
- SOAP 1.1 (with attachments) come standard per i messaggi;
- MTOM (Message Transmission Optimization Mechanism);
- WSDL (Web Services Description Language).

L'accesso ai Web Services tramite gli URL:

- <https://ixservices.arxiv.it/auth/authenticationservice>
- <https://ixservices.arxiv.it/v1/anagrafiche>
- <https://ixservices.arxiv.it/ixce/v1/conservazione>
- <https://ixservices.arxiv.it/ixce/v1/conservazioneConfiguration>

Versione 2:

- Protocollo HTTPS come trasporto;
- Protocollo HTTP (Servizi REST).

L'accesso ai servizi REST tramite gli URL:

- <https://ixapi.arxiv.it/auth>
(documentazione online <https://ixapi.arxiv.it/Auth/swagger>)
- <https://ixapi.arxiv.it/anagrafiche>
(documentazione online <https://ixapi.arxiv.it/Anagrafiche/swagger>)
- <https://ixapi.arxiv.it/conservation>

(documentazione online <https://ixapi.arxivar.it/Conservation/swagger>)

10.0 Strumenti di identificazione

Gli strumenti per accedere al Servizio IXCE sono una coppia di user e password per l'accesso online. In seguito all'esito positivo della procedura di identificazione tutte le operazioni si considerano effettuate dal Cliente, il quale è obbligato ad osservare la massima diligenza nell'utilizzo, conservazione e protezione di tale identificativo e della relativa password di accesso.

11.0 Data Centre

Prestazioni dei Data Centre

I Data Centre sono realizzati in modo da avere un elevato standard operativo. Il livello di disponibilità è espressa in percentuale. Tale percentuale si riferisce a valori del settore per le attrezzature utilizzate all'interno dei Data Centre. Considera, inoltre, la configurazione tecnica e il MTBF (Meantime between failures) ovvero il tempo medio fra due guasti). In questo modo, si ottiene un valore di disponibilità del sistema come percentuale alla quale viene applicato un rapporto di errore uomo/sistema pari a 70/30. Tale valore finale consente di stimare una classificazione, riconosciuta dagli istituti principali di settore e un calcolo della disponibilità operativa.

Nella tabella seguente sono indicate le prestazioni offerte da ciascun Data Centre

Livello di disponibilità	99,999%
Bolzano	
Trento	

La disponibilità dei Servizi è calcolata come segue:

$$SLA (\%) = \text{MINdis} / \text{MINtot}$$

dove:

- MINdis = il numero totale di minuti nei quali il Servizio è stato disponibile ed in grado di ricevere e di elaborare le richieste da parte degli utenti nel periodo di riferimento.
- MINtot= il numero totale di minuti nel periodo di riferimento.

I livelli di prestazione garantiti sono riportati nella tabella seguente:

DESCRIZIONE		KASKO PLATINUM
RPO	Backup	max 1 giorno
	Disaster Recovery	max 1 ora
	Business Continuity	0 ore
RTO	Backup	max 8 ore
	Disaster Recovery	max 2 ore
	Business Continuity	0 ore

Dove:

- RPO: Il Recovery Point Objective (RPO) è uno dei parametri usati per descrivere la tolleranza ai guasti di un sistema informatico. Esso rappresenta il massimo tempo che deve intercorrere tra la produzione di un dato e la sua messa in sicurezza e, conseguentemente, fornisce la misura della massima quantità di dati che il sistema può perdere a causa di guasto improvviso.

• **RTO:** Il Recovery Time Objective (RTO) è il tempo necessario per il pieno recupero dell'operatività di un sistema o di un processo organizzativo in un sistema di analisi Business Critical System (ad esempio implementazioni di politiche di Disaster recovery). È in pratica la massima durata, prevista o tollerata, del downtime occorso. Il valore RTO descritto nella tabella si riferisce a un volume dati di 500 GB.

Strutture e servizi

I Data Centre sono dotati di una o più sale per le attrezzature IT. Ciascuna sala offre le caratteristiche descritte nei paragrafi seguenti.

Alimentazione standard e UPS

L'alimentazione elettrica primaria fino alla cabina di trasformazione è garantita da un collegamento ridondante alla rete dell'Azienda Energetica S.p.A.

L'alimentazione elettrica diretta è gestita da 2 UPS (BENNING – ENERTRONIC modular) con potenzialità di 480kVA ciascuno, scalabili con moduli in parallelo da 40kVA ciascuno (ridondanza n+1 per UPS). L'alimentazione elettrica è doppia (linea A+B), mentre la distribuzione attualmente è dimensionata per ogni armadio per un potenziale di 12 kW.

In mancanza dell'alimentazione elettrica primaria, la continuità è garantita dagli UPS. Questi si appoggiano a gruppi di batterie fintanto che non viene fornita energia di soccorso da un gruppo elettrogeno a gasolio (EUROGEN©), che è in grado di erogare 810kVA e di garantire una completa autonomia fino al ripristino della rete di alimentazione primaria. Questo motore Diesel ha una cilindrata pari a 20.000cc con una potenza di 1.000cv.

I gruppi di continuità statici (UPS) sono del tipo electronic modular; sono composti da singoli moduli UPS in parallelo, dove ogni modulo UPS può essere sostituito senza interrompere l'alimentazione al carico (hot-plug) e senza dover ricorrere al by-pass.

Questa configurazione garantisce la massima affidabilità al sistema di continuità (MTBF: mean time between failure) e la massima facilità di manutenzione (MTTR: mean time to repair), garantendo una disponibilità ($D = \text{MTBF}/(\text{MTBF}+\text{MTTR}) = 0.9999991$) (Fonte: BENNING) unica nel campo degli UPS. Queste caratteristiche, unite al rendimento del 94%, bassa distorsione d'ingresso (<5%), ridotte dimensioni d'ingombro, facile espansibilità nel tempo, bassi costi di manutenzione, garantiscono un sistema con ottime performance.

Per garantire la massima affidabilità del sistema, periodicamente si effettuano test e attività di manutenzione.

I Server-Rack (RITTAL) del Data Center dispongono di due alimentazioni elettriche fisicamente separate. Ciascun armadio dispone di 3 kW. Su richiesta è possibile aumentare l'alimentazione fino a un'energia massima assorbita di 12 kW per armadio del Cliente, senza alcuna modifica di tipo impiantistico. Il superamento di questa soglia è naturalmente possibile, ma trattandosi di una soluzione "a progetto", implica una modifica delle protezioni elettriche. L'alimentazione elettrica viene fornita tramite attacchi del tipo C13/SHUKO.

Grazie a un modernissimo sistema di supervisione delle prese di distribuzione è possibile monitorare i parametri e i consumi elettrici.

Condizionamento

I Data Center di Brennercom, presentano elevati standard di condizionamento. Attraverso il principio dei "corridoi caldi/corridoi freddi" è garantita una temperatura di 23°C +/- 2°C anche a pieno regime di tutti i sistemi. Il controllo della temperatura è effettuato anche nei locali tecnici che contengono infrastrutture vitali per il corretto funzionamento del Data Center come ad esempio il locale UPS. I locali tecnici sono controllati da un elevato numero di sonde, che segnalano l'eventuale superamento di soglie impostate.

ABLE TECH Srl

Via dell'Artigianato, 9/a – 25018 - Montichiari (BS) - Italy
Tel. +39 030 9650688 / +39 030 9960136 - Fax +39 030 81931160
PEC: abletech@pec.it - C.F. / P. IVA: 02355260981
Cap. Sociale € 200.000,00 i.v. - Registro Imprese di Brescia REA 442891



Queste sonde sono installate soprattutto sulle porte frontali dei Rack, ad altezze diverse.

Per ottimizzare la circolazione dell'aria, viene applicato il principio dei "corridoi caldi/corridoi freddi". In un corridoio freddo l'aria refrigerata è rilasciata dagli armadi condizionatori attraverso il pavimento flottante. Dal lato dei corridoi freddi si trova la parte frontale dei server, che aspira l'aria fredda. L'aria riscaldata dai server è invece rilasciata sul retro (corridoi caldi), sale verso l'alto ed è aspirata dalle unità di trattamento aria (UTA).

Gli armadi condizionatori sono inoltre dotati di un AFPS (Automatic Floor Pressurization System).

Questo mantiene una pressione costante pari a 20mPa all'interno del pavimento flottante. Appena viene aperta una plotta del pavimento per fare lavori di manutenzione e aria fredda defluisce quindi nella sala, questo viene registrato dagli armadi condizionatori, che aumentano il flusso di aria rilasciata, finché non viene ristabilita la pressione iniziale.

In alcune aree della Server Farm il condizionamento avviene secondo il modello ICS (Inside Cooling System). In questi casi l'aria fredda viene rilasciata direttamente all'interno dell'armadio.

Non avviene più un raffreddamento dell'intero corridoio, ma l'aria fredda viene rilasciata in modo mirato e dedicato per ogni singolo armadio.

Per realizzare tutto ciò è stato installato un impianto ad acqua refrigerata (Chiller + UTA). Nel Data Center sono attualmente installate 4 UTA da 180 kW frigoriferi ciascuna, che possono crescere di numero a seconda dell'incremento del numero di rack installati. Inoltre sono state installate 3 unità Chiller da 200 kW ciascuno.

Le unità perimetrali UNIFLAIR si distinguono per una serie di plus innovativi quali:

- ventilazione ottimizzata a commutazione elettronica (EC), elevata efficienza energetica e possibilità di variazione continua della portata d'aria
- controllo della pressione sotto il pavimento in modo da garantire una corretta distribuzione dell'aria nell'ambiente grazie all'innovativo sistema AFPS (Automatic Floor Pressurization System)
- controllo della temperatura in mandata
- sistema di regolazione integrato che ottimizza il funzionamento delle diversi componenti del sistema attraverso il monitoraggio continuo dei parametri operativi
- integrazione con i chiller esterni dotati di intelligent free cooling
- ampia connettività ai sistemi di supervisione grazie alla possibilità di dialogare con i più diffusi protocolli di comunicazione.

Sistemi di sicurezza antincendio

I data center sono dotati di un innovativo sistema di rilevamento ed estinzione incendi in grado di individuare immediatamente un principio d'incendio grazie a 66 rilevatori ottici installati sia nel soffitto che nel pavimento flottante del data center. Il sistema di spegnimento è a saturazione totale HFC 227 EA (eptafluoropano), un gas puro che non contiene particolati né residui oleosi, ha un minimo effetto di deterioramento e permette uno spegnimento rapido e ad alta efficacia, senza danneggiare le apparecchiature presenti nel locale. Il gas chimico HFC-227ea è innocuo dal punto di vista tossicologico ed estingue senza lasciare tracce.

Quando i rilevatori all'interno della sala o del pavimento captano un incendio, scatta l'allarme antincendio. Dopo una breve pausa, necessaria all'evacuazione del locale tecnologico, si aprono le valvole da cui fuoriesce il gas contenuto in apposite bombole. L'estinguente arriva alle valvole allo stato liquido e si diffonde poi nella stanza in forma gassosa.

Contemporaneamente viene avvisato sia il personale specializzato Brennercom che i vigili del fuoco di Bolzano, la cui sede è vicina al Data Center, in via Druso 116, 39100 Bolzano.

Nel pieno rispetto della norma UNI ISO 14520 Clean agent extinguishing system, in fase di collaudo del Data Center è stato effettuato un test di integrità volumetrica dell'ambiente. Si tratta di una procedura che permette di determinare il tempo minimo di permanenza del gas all'interno del locale. La norma UNI ISO

prevede che il tempo minimo di permanenza del gas all'interno del locale debba essere pari a 10 minuti, per permettere lo spegnimento assoluto e definitivo di qualsiasi fonte di calore. Durante le prove, dopo 22 minuti, su varie altezze del locale protetto venivano misurate ancora concentrazioni di sostanza estinguente superiori all'85% della concentrazione di progetto (7,86%). Questo indica che il locale è schermato molto bene, permettendo quindi uno spegnimento sicuro e completo. Il test d'integrità effettuato è stato pertanto ampiamente superato.

Fattore rischio acqua

L'acqua può causare danni gravissimi a un'infrastruttura IT e rappresenta pertanto un fattore di rischio molto alto. Di conseguenza, nei data center è stata realizzata una vasca raccogli acqua che segue i tubi del condizionamento. È leggermente inclinata, è dotata di uno scarico e di rilevatori all'interno. Questo permette di rilevare il prima possibile eventuali perdite d'acqua e di evitare danni irreparabili alla struttura.

Servizi di sicurezza

Brennercom dispone di sistema di sicurezza all'avanguardia basato sull'analisi del rischio che è una procedura sistematica che consente di valutare i rischi in modo ampio e completo, rendere trasparenti contesti complessi e affrontare ambiti che potrebbero presentare lacune o non essere del tutto sicuri. Il processo di analisi è suddiviso in tre parti:

- Identificazione del rischio – a quali rischi è esposta la mia azienda
- Stima del rischio – quali rischi si verificano e con quale probabilità; analisi dei rischi nel senso più stretto del termine
- Gestione del rischio – identificazione delle cause e pianificazione dei provvedimenti.

Sulla base di questa analisi sono stati definiti i seguenti provvedimenti:

L'accesso autonomo è controllato con sistema a passaggio individuale e autenticazione biometrica. E' attivo un sistema di video-sorveglianza dei locali, 24 ore su 24, sette giorni su sette, con impianto di alerting e registrazione. Inoltre, ogni armadio (rack, ½ rack, ¼ rack) è chiuso a chiave.

Il sistema di controllo degli accessi a più livelli assicura che solo persone autorizzate accedano al Data Center. Per permettere l'accesso di una persona è necessaria l'autorizzazione del rappresentante legale dell'azienda e un copia della carta d'identità. Dopo aver esaminato i documenti, il collaboratore riceverà diritti di accesso specifici (sala visitatori, sala Co-Location). I collaboratori, ai quali è stato autorizzato l'accesso alla sala Co-Location, dovranno depositare la propria impronta digitale elettronica. Brennercom garantisce il trattamento dei dati personali nel pieno rispetto delle normative in vigore sulla privacy. La sala visitatori e la sala Co-Location sono video-sorvegliate e l'accesso avviene sotto stretta osservazione del personale di sicurezza Brennercom.

L'accesso alla sala Co-location del Data Center avviene esclusivamente attraverso una bussola di entrata (Single Point of Entry), che controlla sia la validità del badge sia quella delle impronte digitali. Tutti gli ingressi sono registrati da un software di accesso.

Anche l'accesso al locale avviene nel rispetto delle norme di riferimento per servizi di Sicurezza delle Informazioni (ISO 27001).

L'ingresso genera una segnalazione di alerting al supporto tecnico di Brennercom, che esegue i dovuti controlli e provvede a monitorare tramite sistema di video-sorveglianza la permanenza del Cliente nel Data Center.

Il Data Center è sottoposto a videosorveglianza 24 ore al giorno, 365 giorni l'anno. Questo consente di sorvegliare tutto ciò che avviene all'interno dei locali tecnologici e di impedire l'accesso alle persone non autorizzate. Il sistema attiva direttamente un allarme grazie alla funzione Video-Motion-Detection (VMD) e innesca l'intervento del personale specializzato.

Gestione guasti

Il Centro Servizi – composto in Brennercom dalle strutture di Help Desk Tecnico (di seguito brevemente HD) e di Network Operations Center (di seguito brevemente NOC) - costituisce il centro unico di supporto (Single Point of Contact - SPOC) per le segnalazioni di eventuali disservizi/malfunzionamenti da parte di personale autorizzato del Committente. La struttura di HD/NOC è responsabile dell'intero ciclo di gestione di una segnalazione e quindi dalla ricezione della stessa fino alla chiusura del ticket relativo. Di conseguenza la struttura di HD/NOC costituisce l'elemento essenziale per garantire i livelli di servizio concordati e per la gestione di tutte le attività che s'interfacciano direttamente con il Committente, creando il punto di distribuzione con gli altri servizi e le strutture tecniche e permettendo un'efficace attivazione dei servizi stessi.

Il centro servizi è disponibile 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno come mostrato nella tabella seguente.

DESCRIZIONE	KASKO PLATINUM	
Orario di risposta (finestra di disponibilità)	lunedì - venerdì	00.00 - 24.00
	sabato	00.00 - 24.00
	domenica	00.00 - 24.00
	festività naz./reg.	00.00 - 24.00
Presenza in carico segnalazione	immediata	
Finestra di intervento	lunedì - venerdì	00.00 - 24.00
	sabato	00.00 - 24.00
	domenica	00.00 - 24.00
	festività naz./reg.	00.00 - 24.00
Information management (email)	aggiornamento stato ticket	ogni 30 minuti oppure
	chiusura ticket	alla risoluzione

L'insieme delle attività finalizzate al ripristino dell'erogazione ottimale del servizio in caso di interruzione o degrado dello stesso, dovuto a guasti o altri eventi si definisce come Assurance. Il principale obiettivo perseguito dal processo di assurance è il ripristino del servizio nel minor tempo possibile. Il processo di assurance è regolato secondo gli standard organizzativi eTom e ITIL.

Finestre temporali di manutenzione

I lavori di manutenzione dei sistemi dei data center sono eseguite all'interno di finestre temporale di manutenzione. Eventuali limitazioni di disponibilità del servizio dovuti da questo tipo di lavori non sono da considerarsi disservizio bensì regolare servizio. Attività di manutenzione e test verranno effettuate in momenti di scarso traffico. Soltanto in casi eccezionali attività di manutenzione del sistema potranno essere effettuati in momenti di traffico normale o intenso. In tal caso, Brennercom limiterà al massimo l'eventuale danno al Cliente.

Manutenzione ordinaria:

Per manutenzione ordinaria s'intende l'insieme delle operazioni preventive atte a verificare il corretto funzionamento dei sistemi. Anche i controlli dei sistemi di emergenza necessitano di continue simulazioni. Questi interventi sono solitamente condotti in orari di poco traffico, tra le ore 22:00 e le

06:00. Se sussiste la possibilità di un'interruzione di servizio, il Cliente viene informato almeno 10 giorni lavorativi prima del verificarsi dello stesso. Entro 3 giorni il Cliente ha la possibilità di concordare con Brennercom un'eventuale data alternativa. Trascorsi i tre giorni lavorativi senza comunicazione da parte del Cliente, l'intervento programmato si intenderà accettato alla data e ora proposta da Brennercom.

Manutenzione straordinaria:

Per manutenzione straordinaria s'intende l'insieme degli interventi e delle operazioni atte a risolvere un guasto o un'interruzione di servizio. Anche in questo caso i lavori saranno effettuati ove possibile in orari di poco traffico e comunicati al Cliente.

Resta inteso che i disservizi dovuti a interventi programmati concordati non saranno considerati ai fini del calcolo della disponibilità dei Service Level Agreement.

12.0 Attivazione e durata del servizio

Entro 5 giorni lavorativi dall'attivazione del contratto e dalla verifica dei dati indicati dal Cliente nella Richiesta di attivazione, Able Tech Srl provvede ad assegnare al Cliente un profilo d'abilitazione per l'accesso al Servizio IXCE.

Orario di servizio: l'orario di produzione è stabilito dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

13.0 SLA Service Level Agreement

Il livello di qualità del servizio IXCE offerto da Able Tech Srl è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- Able Tech Srl garantisce, per quanto concerne le componenti on-line, una disponibilità del servizio non inferiore al 95% dell'orario di servizio calcolata sulla base di un mese solare, a partire dal primo giorno di calendario del mese stesso;
- sono esclusi dal Service Level Agreement tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la rete internet e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di Able Tech Srl.

14.0 Criteri di misurazione

Il Service Level Management (SLM) previsto per questo servizio è regolato da un'unica metrica che si identifica nella "disponibilità".

Il calcolo della disponibilità del servizio viene effettuato facendo riferimento ai minuti di indisponibilità effettivi del servizio nell'orario di produzione, secondo quanto indicato dal presente Allegato Tecnico.

L'indisponibilità del Servizio sarà dichiarata in uno dei seguenti casi:

- su segnalazione degli strumenti di monitoraggio di Able Tech Srl,
- su eventuale segnalazione del disservizio da parte del Cliente mediante apertura di ticket al servizio Desk.

Able Tech Srl garantisce una disponibilità effettiva del servizio IXCE non inferiore al 95% (novantacinque per cento), da calcolarsi con periodicità mensile sulla base dell'orario di produzione definito precedentemente.

15.0 Richieste al servizio clienti "IX Support"

Le richieste dei Clienti possono essere inviate al portale di supporto mediante l'apertura di Ticket di assistenza connettendosi all'indirizzo <https://ixsupport.arxiv.it> (accessibile 24 ore su 24 7 giorni su 7, esclusi i periodi di manutenzione); tali richieste saranno visionate e classificate dagli operatori di help

desk di Able Tech durante le ore lavorative, da lunedì a venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 ora locale.

Le richieste al servizio clienti (Ticket) verranno classificate e riceveranno una priorità in base alle classificazioni della Tabella F e con le tempistiche specificate nella Tabella G.

Il tempo di riferimento per la classificazione e presa in carico di tali richieste consiste nel periodo di tempo intercorso dal momento della registrazione della richiesta sul portale IX Support, fino al momento in cui viene aggiornata la classificazione della richiesta e/o assegnata all'operatore di help desk. Dopo avere verificato i dettagli della richiesta, Able Tech Srl avrà la facoltà di riclassificare la segnalazione in qualsiasi momento in base ad una rivalutazione del Ticket di assistenza.

I tempi per la risoluzione delle richieste al servizio Clienti (Ticket) verranno concordati singolarmente con il Cliente. Able Tech Srl informerà il Cliente attraverso il portale IX Support nel caso in cui la sua richiesta comporti una spesa aggiuntiva, oppure nel caso in cui sia necessario apportare modifiche ad uno dei servizi. Able Tech Srl non procederà con la richiesta prima di aver ricevuto l'autorizzazione da parte del Cliente per eventuali costi aggiuntivi o modifiche.

Tabella F: Classificazione delle richieste al servizio clienti "IX Support"

Priorità	Impatto	Richiesta di servizio
1	Critica	Problema bloccante - errore o anomalia che provoca un grave disservizio, bloccando l'operatività di invio dei documenti in conservazione mettendo a rischio la generazione dei PdA entro i termini di scadenza per la conservazione; il problema non è aggirabile neanche con un workaround o una diversa modalità operativa.
2	Alta	Problema critico - errore o anomalia che provoca un disservizio non ripristinabile con un workaround. L'operatività può comunque proseguire, con limitate funzionalità.
3	Normale	Problema minore - errore o anomalia che provoca un disagio, richiedendo delle attività di manutenzione o l'implementazione di un workaround per il ripristino della normale funzionalità.
4	Bassa	Segnalazione - errore o anomalia che non comporta disservizio.

Tabella G: Tempo di riferimento per la classificazione delle richieste al servizio clienti "IX Support"

Priorità	Impatto	Tempo di riferimento per la presa in carico dei Ticket
1	Critica	4 ore
2	Alta	6 ore
3	Normale	1 giorni
4	Bassa	2 giorni

Servizi esclusi

Sono escluse dal servizio di assistenza tutte le attività non relative alle gestione e configurazione del servizio di conservazione, quali:

- Problematiche relative a software di interfacciamento,
- Disponibilità di connettività Internet,
- Mancanza di documenti e/o metadati da conservare validi
- Formazione ed istruzione del Cliente
- Assistenza alla configurazione che richieda attività remota in teleassistenza e telefonica che vada oltre i 20 minuti.

ABLE TECH Srl

Via dell'Artigianato, 9/a - 25018 - Montichiari (BS) - Italy
 Tel. +39 030 9650688 / +39 030 9960136 - Fax +39 030 81931160
 PEC: abletech@pec.it - C.F. / P. IVA: 02355260981
 Cap. Sociale € 200.000,00 i.v. - Registro Imprese di Brescia REA 442891



16.0 Generale

Able Tech Srl declina ogni responsabilità per il mancato rispetto del presente SLA, qualora dovuto a un periodo di interruzione programmata, ad interventi tecnici in emergenza o al di fuori del controllo di Able Tech Srl, per esempio:

- a) Un guasto alle attrezzature o alle applicazioni del cliente non installate o gestite da Able Tech Srl
- b) Un guasto dovuto ad azioni o omissioni da parte del cliente, dei suoi dipendenti o agenti
- c) Un guasto dovuto ad una richiesta di assistenza da remoto da parte del cliente, dei suoi dipendenti o agenti
- d) Qualsiasi guasto dovuto alla mancata modifica del servizio da parte del cliente, come suggerito da Able Tech Srl o da un soggetto terzo indipendente (per esempio, mancata applicazione di un patch raccomandato)
- e) Laddove condizioni Internet esterne, come attacchi distribuiti di tipo denial of service, interessino l'accesso a Internet.

17.0 Le nostre responsabilità

Salvo il disposto nel presente paragrafo forniremo i Servizi:

- a) secondo le condizioni applicabili al Contratto di Servizio;
- b) usando ragionevole cura e competenza.

Non garantiamo che i Servizi saranno privi di difetto o senza interruzione. I livelli di prestazione del Servizio cui ci obblighiamo sono dettagliati nelle presenti SLA.

Potremo sospendere la fornitura dei Servizi, senza essere responsabili per tale sospensione, nei periodi di manutenzione pianificata o di emergenza ovvero in caso di interruzione della nostra rete, Servizi e/o nostri sistemi. Vi daremo un ragionevole preavviso in relazione alla tempistica delle sospensioni pianificate del Servizio.

18.0 Modifiche al presente documento

Able Tech si riserva di variare il presente documento qualora lo ritenga necessario anche al fine di allinearli all'evoluzione degli strumenti tecnologici e delle procedure che compongono il servizio stesso. Able Tech provvederà a darne opportuna comunicazione tramite i canali contrattualizzati.