



SERVICE LEVEL AGREEMENT

rev. 02-2022 del 04/03/2022

Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente documento di Service Level Agreement (SLA) è di definire le regole dell'erogazione dei servizi e i parametri di riferimento oggettivi per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra BluCloud e gli utilizzatori dei servizi.

Struttura dello SLA

Il presente SLA copre la funzionalità operativa dei servizi applicativi e i servizi di supporto per i quali siano individuabili parametri che ne identificano i livelli di servizio.

Per le funzionalità operative dei servizi, vengono indicate le seguenti metriche:

- orari di erogazione dei servizi
- uptime
- manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata
- backup
- restore

Per i servizi di supporto sono individuate le seguenti regole e parametri:

- monitoraggio
- helpdesk
- documentazione
- note di versione

SLA di supporto

Monitoraggio

BluCloud svolge attività di monitoraggio sui servizi applicativi e sulle infrastrutture hardware e di rete.

Infrastruttura hardware	Rete	Servizi applicativi
Carico della CPU	Traffico di rete	Tempi esecuzione job schedulati
Carico del disco	Domini / DNS	Tempi relativi al servizio FAD
Occupazione del disco		Certificati SSL
Occupazione della memoria		

I servizi di monitoraggio vengono effettuati in modalità automatica, i sistemi di monitoraggio sono accessibili dagli operari sia tramite Web che da display consultabili negli uffici. Eventuali valori anormali/critici vengono automaticamente notificati agli amministratori di sistema, tramite allarmi acustici locali e tramite invio di email ed SMS.



Helpdesk

Il supporto è garantito tramite chat di supporto online presente all'interno dell'applicativo e tramite il sistema di ticket raggiungibile all'indirizzo web <https://blucloudsrl.freshdesk.com/> oppure tramite l'email assistenza@blucloud.it. Dal portale di assistenza è possibile monitorare lo stato e verificare lo storico di ogni richiesta. L'assistenza è anche erogata telefonicamente al numero **0575 184 22 34**.

Il supporto tecnico è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00.

Per garantire un livello di supporto adeguato ed evitare code, viene individuata la seguente scala di priorità di utilizzo da parte dell'utente dei canali di supporto a disposizione:

Canale	Modalità	Descrizione
Canale prioritario	Chat live	L'utente può richiedere supporto tramite la chat di supporto in linea per al fine di ricevere assistenza istantanea e chiudere rapidamente la richiesta.
Canale secondario	Ticketing	Nel caso in cui l'utente rilevi un malfunzionamento non gestibile tramite chat potrà aprire una segnalazione tramite il portale di assistenza o inviando una mail ad assistenza@blucloud.it
Canale diretto	Telefono	L'utente può, infine, richiedere assistenza telefonica, per i soli casi di elevata urgenza/criticità o dove i precedenti canali di supporto non abbiano soddisfatto la richiesta.

Le problematiche e relative richieste di assistenza sono divise in base alla criticità del problema:

1. **Criticità alta:** guasto che provoca la perdita totale del servizio
2. **Criticità media:** guasto o disservizio che provoca la perdita parziale del servizio con conseguenti importanti limitazioni e disagi nella fruibilità di specifiche funzionalità del servizio stesso
3. **Criticità bassa:** malfunzionamento o circostanza che provoca una limitata fruizione di parte del servizio, un limitato degrado del servizio e qualsiasi altra segnalazione che non modifichi la qualità generale del servizio

Parametro	Criticità alta	Criticità media	Criticità bassa
Tempo massimo di presa in carico in orari di ufficio	1 ora	4 ore	24 ore
Tempo massimo di presa in carico fuori orari di ufficio	2 ore	8 ore	48 ore
Tempo massimo di ripristino in orari di ufficio *	4 ore	48 ore	72 ore
Tempo massimo di ripristino fuori orari di ufficio *	8 ore	72 ore	96 ore

• I tempi indicati sono da intendersi per guasti o disservizi di tipo applicativo o sistemistico ove BLU CLOUD ha il completo controllo di verifica e risoluzione del guasto. I tempi di ripristino non sono invece applicabili per guasti in tutto o in parte fuori dal controllo di BLU CLOUD, come ad esempio guasti lato cliente, cause di forza maggiore o mancanza di connettività lato data center, ove la risoluzione del guasto presupponga l'intervento anche di soggetti terzi.

Documentazione

Oltre al supporto tramite operatori, BluCloud mette a disposizione del cliente la documentazione del servizio, sotto forma di guide e video guide riguardo le funzionalità dei sistemi.

La documentazione è raggiungibile direttamente dall'interno dell'applicativo nonché da indirizzo web dedicato.

Novità di versione

Tutti gli aggiornamenti degli applicativi vengono pubblicati al fine di comunicare all'utenza le nuove funzionalità aggiunte e risoluzione bugs. Le novità di versione sono disponibili tramite il link "Novità di versione" del menù profilo utente dell'applicativo. L'utente inoltre, sempre dalle impostazioni del proprio profilo, può abilitare una notifica automatica alla propria email in caso di aggiornamento del proprio sistema, con le relative novità di versione. Le novità di versione riporteranno la data dell'aggiornamento, il numero di versione e una descrizione di quanto contenuto nella specifica versione.



SLA di funzionalità operativa

BluCloud garantisce in generale la fruibilità del servizio h24 7/7, in funzione del livello di servizio, fatte salve problematiche legate al servizio stesso oppure alla connettività da e verso il data center dove risiedono fisicamente i server che ospitano il servizio. BluCloud garantisce l'operatività contemporanea fino a dieci utenti lato backend per la singola installazione, mentre è garantita la fruibilità contemporanea del servizio per gli altri utenti (docenti, iscritti, aziende) della piattaforma in funzione delle licenze concordate.

La tabella seguente indica i parametri uptime, backup e restore in funzione della tipologia di servizio.

Caratteristica	SERVIZIO STANDARD	SERVIZIO ADVANCED	SERVIZIO HYBRID	SERVIZIO ULTIMATE
Tipologia installazione	Installazione multi-tenant	VPS dedicata	Installazione multi-tenant + replica su slave multi-tenant su diverso datacenter	2 VPS dedicate in modalità ridondata master/slave su diverso datacenter
Uptime	99.65%	99.86%	99,91%	99,97%
Frequenza backup	24h	24h	Server master: 24h Server slave: 24h	Server master: 24h Server slave: 1h
Modalità di ripristino in caso di disaster recovery	da ultimo backup	da ultimo backup	Switch a caldo su server slave	Switch a caldo su server slave

Legenda tipologia servizi

Standard: Un sistema multi-tenant è un sistema che ospita su una unica VPS (Virtual Private Server) più clienti, i quali condividono le stesse risorse computazionali, pur mantenendo una totale separazione dei propri dati, che sono mantenuti in database privati.

Advanced: in questo caso l'installazione del cliente è localizzata in una VPS dedicata, quindi tutte le risorse del server sono dedicate ad un'unica installazione, aumentandone prestazioni ed uptime.

Hybrid: rappresenta una modalità mista, in quanto l'installazione primaria è su infrastruttura multi-tenant ma viene aggiunta un'istanza slave in una VPS replica, anch'essa in modalità multi-tenant, su diverso datacenter per garantire lo switch a caldo in caso di incidente o down della struttura primaria.

Ultimate: in questo scenario si aggiunge una seconda VPS, anch'essa dedicata, come replica della VPS primaria master (soluzione Advanced). L'infrastruttura ridondata completamente dedicata consente il massimo livello di uptime e lo switch a caldo verso la VPS slave, garantendo continuità di servizio anche in caso di incidente o down della struttura primaria.

Manutenzione

La manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata riguardano le attività svolte regolarmente per il mantenimento della funzionalità ottimale dei servizi.

Il tempo di manutenzione programmata non viene conteggiato ai fini del calcolo degli Uptime. La manutenzione programmata riguarda le attività svolte regolarmente da BluCloud per mantenere la funzionalità delle risorse attraverso le quali vengono erogati i servizi, nonché l'aggiornamento dei servizi stessi; essa è ordinaria e straordinaria.

L'esecuzione degli interventi di manutenzione e aggiornamento sarà comunicata da BluCloud al Cliente con un congruo preavviso solo nel caso in cui questa possa interferire con il servizio in orari di ufficio. In ogni caso, BluCloud si impegna a compiere ogni ragionevole sforzo per eseguire le attività di manutenzione in orari di minimo impatto per l'operatività del Cliente.

Limiti di applicabilità

Di seguito vengono riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione BluCloud e che, pertanto, costituiscono eccezioni di applicabilità dello SLA:

- cause di forza maggiore (es.: scioperi, catastrofi naturali, guerre e atti di terrorismo e similari)
- indisponibilità di reti di altri provider (es.: ISP del Cliente)
- indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili ad anomalie e malfunzionamenti di software applicativi di terze parti
- indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o peering pubblici e privati (es. GARR)
- danni provocati da interventi errati effettuati da personale di terze parti (es. per manutenzione impianti o hardware)
- attacchi di hacker o Denial of Service volti a danneggiare il servizio, oggetto di denuncia all'autorità competente