


			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo		Data di emissione 01/12/2017





<p>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</p> <p>CaaS - Enterprise Container as a Service</p> <p>Specifiche di Controllo</p>

Gestione	Azienda	Riferimento
REDATTO:	Telecom Italia S.p.A.	
REDATTO:	DXC Technology	
APPROVATO:	Telecom Italia S.p.A. (Mandataria), DXC	
N° allegati:	0	

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo	Data di emissione 01/12/2017	

INDICE

1.	REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO.....	3
2.	GENERALITA'.....	3
2.1	Applicabilità.....	3
2.2	Assunzioni	3
2.3	Riferimenti.....	3
2.4	Definizioni e acronimi.....	4
3.	SPECIFICHE DI CONTROLLO	5
2.5	Politiche di aggiornamento e sicurezza	5
2.6	Elenco LdS (livello di servizio) e KPI (Key performance Indicators) del servizio	6
3.2.1	IQ12 - Tempi di risoluzione delle richieste di supporto.....	6
3.2.2	IQ14 -Tempo di attivazione di una componente di servizio	6
3.2.3	IQ17 - Uptime dell'istanza	6
3.2.4	IQ18 - Difettosità in esercizio.....	7
3.2.5	Tempi per l'esecuzione di attività su richiesta	7
4.	Arrotondamenti	7

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo		Data di emissione 01/12/2017

1. REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

N° Rev.	Descrizione	Data emissione
0	Prima emissione	19/09/2017
1	Aggiornamenti riguardanti gli IQ	
2	Aggiornamenti riguardanti gli IQ	
3	Aggiornamenti riguardanti gli IQ e correzione orario di copertura CCaaS	01/12/2017

2. GENERALITA'

2.1 Applicabilità

Questo documento è applicabile nell'ambito del Contratto Quadro SPC Cloud Lotto1.

2.2 Assunzioni

Nell'ambito del Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 viene proposta l'introduzione di un servizio in grado di fornire una piattaforma ECaaS/CCaaS, basata su tecnologia Container Docker. Questo servizio è corredato da un insieme di opzioni e nei paragrafi successivi del documento se ne offre un'ampia descrizione. Il servizio viene erogato dai centri di servizio del RTI.





2.3 Riferimenti

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo		Data di emissione 01/12/2017

Identificativo	Titolo/Descrizione
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato5B Capitolato Tecnico
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato5A Capitolato Tecnico Parte Generale
Gara Cloud Lotto 1	Offerta Tecnica del Fornitore Allegato B Relazione Tecnica Lotto 1

2.4 Definizioni e acronimi

Definizioni/Acronimi	Descrizione
IaaS	Infrastructure as a Service
ECaaS	Enterprise Container as a Service
CaaS	Container as a Service
CCaaS	Community CaaS
RTI	Raggruppamento temporaneo d'Impresa

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo		Data di emissione 01/12/2017

3. SPECIFICHE DI CONTROLLO




2.5 Politiche di aggiornamento e sicurezza

L'erogazione del servizio di garanzia operativa delle istanze CCaaS/ECaaS acquisite dai vari clienti SPC-Cloud è regolata dalle seguenti politiche messe in atto dal fornitore dei servizi SPC-Cloud:

Componente	Versioni supportate	Aggiornamenti sicurezza
Componenti core (Docker engine, DTR e UCP)	Corrente, v-1 e v-2	Tempestiva e vincolata al rilascio del produttore o della comunità (nel caso di componenti solo open source)
Componenti complementari (software forge, CI/CD automation, monitoring, auditing, ecc.)	Corrente, v-1 e v-2	Tempestiva e vincolata al rilascio del produttore o della comunità (nel caso di componenti solo open source)
Componenti infrastrutturali (GFS, LDAP, DNS, ecc.)	Corrente, v-1, v-2, v-3, v-4	Tempestiva e vincolata al rilascio del produttore o della comunità (nel caso di componenti solo open source)

Tutte le immagini Docker usate per erogare i servizi di base interni ad CCaaS/ECaaS sono prelevate da registry ufficiali o generate partendo dai sorgenti originali con controllo dell'integrità dei sorgenti stessi (a mezzo di hash key o soluzioni similari).

Le immagini dei sistemi operativi utilizzati per la creazione delle istanze CCaaS/ECaaS sono selezionate da quelle disponibili sulla piattaforma SPC-Cloud e come tali sono assoggettate alle politiche di revisione e conformità in termini di sicurezza di SPC-Cloud.

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo		Data di emissione 01/12/2017

2.6 Elenco LdS (livello di servizio) e KPI (Key performance Indicators) del servizio

3.2.1 IQ12 - Tempi di risoluzione delle richieste di supporto

I tempi di risoluzione delle richieste di supporto a seconda della versione della soluzione e del profilo fruito, fanno riferimento all'indicatore IQ12 (, – “Gara Cloud Lotto 1, Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura”) e sono evidenziati nella seguente tabella:

Profilo del servizio	CCaaS Business Standard	ECaaS Business Standard	ECaaS Business Enterprise
Copertura oraria	08:30 – 17:30 dal Lunedì al Venerdì + Sabato 8:30-14:00 (festivi esclusi)	08:30 – 17:30 dal Lunedì al Venerdì + Sabato 8:30-14:00 (festivi esclusi)	24 ore su 7 giorni per 365 giorni in un anno (festivi inclusi)
Priorità			
Priorità 1	Best effort	≤4 ore lavorative	≤4 ore lavorative
Priorità 2	Best effort	≤8 ore lavorative	≤8 ore lavorative
Priorità 3	Best effort	≤12 ore lavorative	≤12 ore lavorative
Metodo di contatto	Solo email	Email, web, telefono	Email, web, telefono
Numero di incidenti	5 al mese	10 al mese	Illimitato
Numero di contatti autorizzati a contattare il servizio di supporto	1	4	8

3.2.2 IQ14 -Tempo di attivazione di una componente di servizio

La presa in carico e la relativa applicazione di una singola componente di servizio è allineata all'indicatore IQ14 che misura la tempestività di presa in carico delle singole richieste ricevute all'Amministrazione, indipendentemente dal metodo di inoltro di tale richiesta (“Gara Cloud Lotto 1, Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura”).

3.2.3 IQ17 - Uptime dell'istanza

L'uptime previsto sulle risorse erogate utilizzando la tecnologia Container è lo stesso disponibile per i servizi già erogabili con la piattaforma SPC-Cloud (allineato all'indicatore IQ17, – “Gara Cloud Lotto 1, Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura”), in particolare uguale al valore di 99,902% per il servizio con profilo Business Standard e 99,95% per il servizio con profilo Business Enterprise.

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo		Data di emissione 01/12/2017

3.2.4 IQ18 - Difettosità in esercizio

Per ogni servizio in fase di avvio e/o rilasciato in esercizio e/o acquistato sarà considerato lo stesso indicatore di qualità IQ18 presente nel documento “Gara Cloud Lotto 1, Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura”.

3.2.5 IQ01 - Tempi per l'esecuzione di attività su richiesta

Le attività relative agli elementi di offerta attivabili opzionalmente su richiesta prevedono i seguenti tempi:

Elemento	Tempo di avvio delle attività dalla richiesta	Tempo massimo per il completamento	Minimo e Massimo
Creazione di immagini Docker	2 giorni	Complessità molto semplice: 1 gg	Da 1 a 3 gg
		Complessità semplice: 3 gg	Da 3 a 5 gg
		Complessità media: 5 gg	Da 5 a 10 gg
		Complessità elevata: 10 gg	Da 10 a 16 gg
		Complessità molto elevata: 16 gg	Da concordare con Amm.ne
Creazione di Orchestrazione di servizio applicativo	2 giorni	Complessità molto semplice: 2 gg	Da 1 a 3 gg
		Complessità semplice: 3 gg	Da 3 a 5 gg
		Complessità media: 4 gg	Da 4 a 6 gg
		Complessità elevata: 6 gg	Da 6 a 10 gg
		Complessità molto elevata: 16 gg	Da concordare con Amm.ne


Per la misurazione dei livelli di servizio, legati ai tempi di attivazione e di completamento delle attività delle richieste sarà considerato l'indicatore qualità IQ01 presente nel documento “Gara Cloud Lotto 1, Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura”.

Per maggiori informazioni sui livelli di complessità fare riferimento al documento “Specifiche del Servizio ECaaS”.

4. Arrotondamenti

Ai fini del calcolo dello scostamento tra le percentuali misurate e quelle contrattuali, le prime dovranno essere arrotondate nel modo seguente:

- aumento o riduzione del 5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e 2,49% ed al 5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dell'1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,00% e lo 0,49% ed all'1% per scostamenti superiori;

			
Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 CaaS: Enterprise Container as a Service			
Rev. 0	Specifiche di Controllo		Data di emissione 01/12/2017

- aumento o riduzione del 0,5%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e 0,249% ed al 0,5% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione dello 0,1%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,000% e lo 0,049% ed allo 0,1% per scostamenti superiori;
- aumento o riduzione del 0,01%: si arrotonda allo 0% per scostamenti compresi tra lo 0,0000% e 0,0049% ed al 0,01% per scostamenti superiori.