

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

**Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1**

**Introduzione nuovo servizio**

**Estensione H24 per servizi SPC Cloud infrastrutturali  
Managed**

**Specifiche del Servizio**

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

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

## INDICE

1	REGISTRAZIONE MODIFICHE DEL DOCUMENTO .....	3
2	GENERALITA' .....	4
2.1	APPLICABILITÀ .....	4
2.2	ASSUNZIONI .....	4
2.3	RIFERIMENTI.....	4
2.4	DEFINIZIONI ED ACRONIMI.....	4
3	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....	5
3.1	REQUISITI E APPLICABILITÀ .....	5
4	ESTENSIONE H24 PER SERVIZI MANAGED .....	6
4.1	DESCRIZIONE DEL SERVIZIO.....	6
4.2	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO .....	6
4.3	CONTROLLO DEL SERVIZIO .....	7

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

## 1 REGISTRAZIONE MODIFICHE DEL DOCUMENTO

N° Rev.	Descrizione	Data emissione
0	Prima emissione	19/07/2017
1	<p>Seconda emissione</p> <p>modificati :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- par. 3.1: sostituito servizi di supporto con servizi managed</li> <li>- par. 4.1: introdotti "servizi amministrativi" nel punto elenco; indicato riferimento per la descrizione del servizio di Help Desk;</li> <li>- par. 4.2: sostituito SPOC con Help Desk;</li> <li>- par. 4.3: modificata la prima frase</li> </ul>	23/07/2017
2	<p>Terza emissione</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cap 3, par. 3.1, cap 4, par. 4.1: sostituiti i profili managed 1 e managed 2 con la descrizione dei profili definiti nel documento SPC Cloud LT1 managed Services-specifiche del servizio</li> </ul>	20/09/2017
3	<p>Quarta emissione</p> <p>Sostituito, su indicazione CONSIP, profilo managed 1 con i due profili: IaaS Managed "Entry Level" e IaaS Managed "Premium Level"</p> <p>Sostituito, su indicazione CONSIP, profilo managed 2 con i cinque profili: PaaS Managed Web, PaaS Managed Application, PaaS Managed Database Standard, PaaS Managed Database Enterprise, PaaS Managed Monitoring</p>	26/09/2017

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

## 2 GENERALITA'

### 2.1 Applicabilità

Il documento si applica nell'ambito del Contratto Quadro SPC Cloud Lotto1.

### 2.2 Assunzioni

Non Applicabile.

### 2.3 Riferimenti

Identificativo	Titolo/Descrizione
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato 5B Capitolato Tecnico
Gara Cloud Lotto 1	Gara Cloud Lotto 1_Allegato 5A Capitolato Tecnico Parte Generale
Gara Cloud Lotto 1	Offerta Tecnica del Fornitore Allegato B Relazione Tecnica Lotto 1

### 2.4 Definizioni ed Acronimi

Definizioni/Acronimi	Descrizione
IaaS	Infrastructure as a Service
PaaS	Platform as a Services
RTI	Raggruppamento temporaneo d'Impresa

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

### 3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Nell'ambito dell'offerta SPC Cloud viene proposto il servizio aggiuntivo "estensione H24" per i servizi IaaS e PaaS a canone erogati in modalità managed secondo i profili descritti nel documento "SPC Cloud LT1 managed Services-specifiche del servizio".

Ai fini della corretta rendicontazione del servizio, l'estensione H24 dovrà essere acquisita per la consistenza totale di ogni singolo contratto managed.

#### 3.1 Requisiti e applicabilità

Il servizio nasce dalla necessità delle Amministrazioni di poter estendere in modalità H24 i servizi managed sugli elementi acquistabili mediante l'offerta SPC Cloud Lotto 1. I servizi managed sono descritti nel documento "SPC Cloud LT1 managed service – specifiche del servizio".

I servizi infrastrutturali SPC Cloud Lotto 1 a canone forniti in modalità managed sui quali potrà essere richiesta l'opzione H24 sono i seguenti:

- Servizio IaaS (Virtual Machine nel seguito VM) applicabile a tutte le modalità previste nel documento "Gara Cloud Lotto 1 Allegato B Offerta tecnica del fornitore".  
Il servizio si applica anche a tutte le VM standard all'interno del VDC

○

- Servizio PaaS nelle 4 modalità "Solution Stack" previste nel documento "Gara Cloud Lotto 1 Allegato B Offerta tecnica del fornitore" e di seguito elencate:
  - Application Server;
  - Web Server;
  - DBMS;
  - Monitoring

Il servizio si applica a tutti i solution stack standard delle VM all'interno dello IaaS VDC

○ L'uso di servizi Managed nel contesto VDC implica l'utilizzo di servizi managed per tutto il VDC.

Allo scopo di avere una rendicontazione coerente del servizio, l'opzione H24 si dovrà applicare all'intera consistenza del Cliente per lo specifico contratto. I contratti a cui può essere applicata l'estensione H24 sono solo quelli "a canone".

Qualora vengano introdotti nuovi servizi managed, verrà fornita la descrizione dell'estensione H24 per lo specifico servizio.

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

## 4 ESTENSIONE H24 PER SERVIZI MANAGED

### 4.1 Descrizione del servizio

L'estensione H24 dei servizi managed è applicabile ai sette sei profili descritti nel documento "SPC Cloud LT1 managed services - specifiche del servizio". In particolare si hanno:

- due profili per i sistemi operativi (IaaS):
  - IaaS Managed "Entry Level"
  - IaaS Managed "Premium Level"
- cinque ~~quattro~~ profili per i solution stack (PaaS):
  - PaaS Managed Web
  - PaaS Managed Application
  - PaaS Managed Database Standard
  - PaaS Managed Database Enterprise
  - PaaS Managed Monitoring

Le modalità di erogazione del servizio managed in estensione H24 sono le stesse di quelle previste in orario base ad eccezione di:

- gestione delle richieste di change standard.
- richieste di tipo informativo
- richieste di tipo amministrativo

Le tre categorie di richieste sopra indicate sono gestite solo in orario base (lun. – ven. 8:30 – 17:30; sab. 8:30 – 14:00; escluso festivi).

Per la descrizione del servizio di Help Desk si veda il paragrafo 4.3.9 del documento "SPC Cloud LT1 managed service - specifiche del servizio"

### 4.2 Attivazione del servizio

L'Amministrazione potrà:

- richiedere contestualmente all'attivazione dei servizi managed descritti nel documento "SPC Cloud LT1 managed service – specifiche del servizio" l'estensione oraria all'H24;
- richiedere l'estensione oraria all'H24 su servizi managed precedentemente contrattualizzati con l'orario base.

In funzione delle due casistiche soprariportate, l'Amministrazione presenterà al RTI:

- un piano dei fabbisogni in cui, nell'ambito di richiesta ex-novo di servizi managed SPC Cloud, specificherà la necessità di avere l'estensione in modalità H24. Nel piano dei fabbisogni dovranno essere riportate tutte le informazioni indicate nel documento "Piano di Attivazione" relativo ai servizi managed;
- un piano dei fabbisogni in cui si richiede, per la consistenza già contrattualizzata, l'estensione del servizio managed in modalità H24. In questo scenario, nel piano dei fabbisogni si dovrà riportare il riferimento al contratto in essere e tutta la consistenza dei servizi già attivi comprensivo degli elementi infrastrutturali in esercizio.

A valle della ricezione del piano dei fabbisogni, il RTI produrrà un progetto dei fabbisogni, in cui sarà definita e dettagliata la consistenza del Cliente ed esplicitamente indicata la richiesta dell'estensione H24 dei servizi managed.

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

Una volta che l'Amministrazione avrà accettato la proposta, il back office del RTI si occuperà di "taggare" opportunamente lo specifico contratto dell'Amministrazione per segnalare all'Help Desk l'estensione H24.

A valle delle operazioni di back office l'Amministrazione:

- in caso di nuovo progetto riceverà ex novo il PIN di post-selezione abilitato alle segnalazioni in H24;
- in caso di estensione di servizi infrastrutturali già in essere, il PIN dell'Amministrazione sarà abilitato alle segnalazioni in H24.

#### 4.3 Controllo del servizio

Per il controllo del servizio saranno utilizzati sia gli strumenti attualmente utilizzati per i servizi infrastrutturali erogati in orario base sia gli strumenti di monitoraggio implementati per erogare i servizi managed in orario base (per dettagli si veda il documento "SPC Cloud LT1 managed services – specifiche di realizzazione").

Per la misurazione della Qualità del Servizio verranno utilizzati esclusivamente gli indicatori di qualità di seguito elencati e descritti nel dettaglio:

- **IQ10** (pag 15 "Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1") Tempo di risposta (percentuale di chiamate in ingresso gestite)
  - DEF: tempo che intercorre tra la richiesta di contatto con l'operatore ed il contatto. Per richiesta di contatto si intende l'ingresso della chiamata telefonica in coda;
  - Fonte alimentante: piattaforma telefonica
  - Metrica: pag 15 "Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1".
  - Copertura oraria di riferimento: H24, 7x7
- **IQ11** (pag 16 "Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1") Tempo di presa in carico della singola richiesta
  - DEF: E' la percentuale di ticket presi in carico all'interno del tempo KPO richiesto dallo SLA rispetto alla totalità dei ticket;
  - Fonte alimentante: piattaforma di trouble ticketing
  - Metrica: pag 16 "Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1".
  - Copertura oraria di riferimento: H24, 7x7
- **IQ12** ovvero **IQ12a**, **IQ12b** e **IQ12c** (pag 17 e 18 "Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1") Tempo di risoluzione
  - DEF: Percentuale di richieste evase entro i tempi massimi previsti rispetto al totale delle richieste, dipendenti dalla priorità attribuita;
  - Fonte alimentante: piattaforma di ticketing
  - Metrica: pag 17 e 18 "Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1".
  - Copertura oraria di riferimento:
    - H24, 7x7 per le segnalazioni di malfunzionamenti con priorità 1 o 2
    - Orario base (lun – ven 8:30 – 17:30; sab. 8:30 – 14:00; escluso festivi) per le segnalazioni di priorità 3.
- **IQ21** (non presente nel documento "Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1") Tempestività nella evasione delle richieste di servizio (change standard)
  - DEF. Trattasi di change relative a richieste di servizio richieste dall'Amministrazione per la quale non è necessaria una pianificazione con l'Amministrazione per l'esecuzione della stessa ed è ha un impatto su una singola VM. Percentuale di richieste evase entro i tempi massimi previsti rispetto al totale delle richieste. Per le modalità di calcolo di questo indicatore si veda più avanti;
  - Fonte alimentante: piattaforma trouble ticketing

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

- Metrica: si veda paragrafo 6.1 del documento “Specifiche di controllo” dei servizi managed.
- Copertura oraria di riferimento: orario base (lun – ven 8:30 – 17:30; sab. 8:30 – 14:00; escluso festivi).

A partire dai precedenti KPI, i livelli di servizio (LdS) associati sono forniti con copertura H24 7x7 salvo quanto specificato nel seguito.

Di seguito i valori di LdS proposti:

- **LdS 1:** Tempi di risposta (percentuale di chiamate in ingresso gestite)

H 24, 7x7	
(ore lavorative)	Valori di soglia
≤ 60 secondi	≥ 95%

Il Livello di Servizio LdS 1 sarà calcolato sulla base della metrica fornita per il KPI IQ10. La penale associata al presente indicatore del Livello di Servizio sarà quella definita a pag 15 del documento “Appendice 1-Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1” ed associata all’Indicatore di Qualità IQ10.

- **LdS 2:** Tempi di presa in carico

H 24, 7x7	
(ore lavorative)	Valori di soglia
≤ 10 minuti	≥ 95%

Il Livello di Servizio LdS 2 sarà calcolato sulla base della metrica fornita per il KPI IQ11. La penale associata al presente indicatore del Livello di Servizio sarà quella definita a pag 16 del documento “Appendice 1-Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1” ed associata all’Indicatore di Qualità IQ11.

- **LdS 3:** Tempi massimi di ripristino

Priorità del problema	H 24, 7x7		Nota
	(ore lavorative)	Valori di soglia	
1	≤ 4 ore	≥ 98%	
2	≤ 8 ore	≥ 96%	
3	≤ 12 ore	≥ 94%	L' orario di copertura del servizio è limitato alla fascia oraria base:

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Estensione H24 per servizi SPC Cloud Infrastrutturali Managed</b>			
Rev. 3	Specifiche del Servizio		Data di emissione 26/09/2017

			lun - ven; 08:30 - 17:30; sab 08:30 - 14:00; esclusi festivi
--	--	--	--

Dove la priorità del problema è classificata come riportato a pag 17 del documento “Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1”.

Il Livello di Servizio LdS 3 sarà calcolato sulla base della metrica fornita per il KPI IQ12. La penale associata al presente indicatore del Livello di Servizio sarà quella definita a pag 18 del documento “Appendice 1- Indicatori di qualità della fornitura - Lotto1” ed associata all’Indicatore di Qualità IQ12.

- **LdS 4:** Tempestività nell’evasione delle richieste di servizio (change standard)

H 24, 7x7		Note
(ore lavorative)	Valori di soglia	L’orario di copertura del servizio è limitato alla fascia oraria base: lun - ven; 08:30 - 17:30; sab 08:30 - 14:00; esclusi festivi
≤ 12 ore	≥ 90%	

Il LdS 4 è associato all’indicatore IQ21 definito nel par. 6.1 del documento “Specifiche di controllo” relativo ai servizi managed. La penale associata all’indicatore IQ21 è riportata nel par. 6.1 del documento “Specifiche di controllo” relativo ai servizi managed.