



Standard Regionali

Disciplinare prodotti

Standard del Cluster

Livelli di servizio

Versione **0.1.0**

| |
|---------------------------------|
| Modello documento |
| NT_ModelloNotaTecnica_v01.3.dot |

Standard Regionali **Error! Missing test condition.** Disciplinare prodotti

Livelli di servizio

SOMMARIO

| | | |
|----------|---|----------|
| 1 | APPROVAZIONI | 3 |
| 2 | LISTA DI DISTRIBUZIONE | 3 |
| 3 | STORIA DELLE MODIFICHE | 3 |
| 4 | RIFERIMENTI..... | 3 |
| 5 | COPYRIGHT | 3 |
| 6 | SCOPO | 3 |
| 7 | LIVELLI DI SERVIZIO DEGLI ENTI OSPITANTI UNA RA..... | 4 |
| 7.1 | DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO..... | 4 |
| 7.1.1 | <i>Disponibilità del Tavolo operativo</i> | <i>4</i> |
| 8 | LIVELLI DI SERVIZIO DEL NODO DEI PAGAMENTI REGIONALE | 4 |
| 8.1 | DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO..... | 4 |
| 8.1.1 | <i>Disponibilità del Tavolo operativo</i> | <i>4</i> |
| 8.2 | TEMPO DI INTERAZIONE CON IL GATEWAY REGIONALE | 4 |

Standard Regionali **Error! Missing test condition.** Disciplinare prodotti

Livelli di servizio

1 APPROVAZIONI

| Attività | Nominativo | Azienda | Tel. | e-Mail |
|--------------|---------------|--------------------|------|--------|
| Verifica | Antonino Mola | Regione del Veneto | | |
| Approvazione | Andrea Boer | Regione del Veneto | | |

2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

| Nominativo | Azienda | Tel. | e-Mail | Tipo |
|------------|--------------------|------|--------|------|
| Territorio | Regione del Veneto | | | |
| | | | | |
| | | | | |

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

3 STORIA DELLE MODIFICHE

| Versione | Data | Descrizione |
|----------|------|-------------|
| | | |
| | | |
| | | |

4 RIFERIMENTI

| N. | Titolo | Autore | Versione | Data |
|----|--------|--------|----------|------|
| | | | | |
| | | | | |
| | | | | |

5 COPYRIGHT

Questo documento appartiene alla Regione del Veneto. I contenuti del medesimo – testi, tabelle, immagini, etc. – sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell'ingegno. Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento potrà essere utilizzato per la realizzazione di progetti regionali liberamente ed esclusivamente nel rispetto delle regole (standard) stabilite dalla Regione del Veneto. Ogni altro utilizzo, compresa la copia, distribuzione, riproduzione, traduzione in altra lingua, potrà avvenire unicamente previo consenso scritto da parte di Regione del Veneto. In nessun caso, comunque, il documento potrà essere utilizzato per fini di lucro o per trarne una qualche utilità.

6 Scopo

Questo documento definisce i livelli di servizio richiesti a ciascuno degli attori nello scenario del Sistema Federato di Identità Digitale. Oltre alla descrizione dei livelli di servizio dei sistemi viene definito un Tavolo Operativo con standard di disponibilità dei referenti di ogni singolo attore.



7 Livelli di servizio degli Enti ospitanti una RA

7.1 Disponibilità del servizio

Se l'Ente ospita un'installazione del sistema MyId questa deve essere online 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

7.1.1 Disponibilità del Tavolo operativo

All'Ente che ospiti una RA si raccomanda che, durante il periodo di attivazione del servizio, garantisca la disponibilità dei propri addetti al Tavolo Operativo dell'Ente, finalizzata all'interlocuzione con il Tavolo Operativo Regionale.

Gli interventi di manutenzione programmata devono essere comunicati al Tavolo Operativo Regionale con preavviso di 10 gg lavorativi e non devono, per quanto possibile, interferire con la disponibilità del sistema.

L'indicatore di qualità "Disponibilità del Tavolo Operativo" avverrà su base statistica in funzione delle interazioni tra il Tavolo Operativo dell'Ente ed il Tavolo Operativo Regionale.

8 Livelli di servizio del Nodo dei Pagamenti Regionale

8.1 Disponibilità del servizio

Il servizio deve essere disponibile 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

8.1.1 Disponibilità del Tavolo operativo

Il Tavolo Operativo Regionale costituisce il punto unico di contatto per i soggetti aderenti e ha il compito di raccogliere, rilevare e classificare le richieste e le segnalazioni di incidente provenienti dai Tavoli Operativi degli aderenti.

Il Tavolo Operativo Regionale ha la stessa disponibilità degli altri servizi, il supporto di secondo livello è attivo in orari d'ufficio nei giorni lavorativi del calendario italiano. L'assistenza di secondo livello oltre l'orario d'ufficio è garantita dalla reperibilità specialistica.

8.2 Tempo di interazione con il Gateway Regionale

L'indicatore di qualità "Tempo di interazione con il Gateway Regionale" è calcolato misurando il tempo trascorso tra l'accettazione ed il completamento della singola richiesta di verifica dell'identità. Essendo il tempo di interazione strettamente correlato alla numerosità delle richieste concorrenti, nonché legato alla fase di verifica presso l'IdP, non si ritiene opportuno definire una specifica misurazione. Ogni richiesta sarà elaborata al più presto possibile e comunque al meglio delle capacità elaborative. La garanzia di qualità sarà di tipo "**best effort**".