Service Level Agreement – OneDesk

Visione: R021000.02.00 rev.00- Data: 30/01/2026

Sommario

1. Oggetto e scopo del documento 2
2. Durata e modifiche dello SLA 2
3. Indicatori di servizio obbligatori (SLI) 2
4. Modalità e meccanismi di scalabilità 3
5. Sicurezza delle informazioni 3
6. Gestione delle modifiche del Servizio 4
7. Logging e monitoring 4
8. Gestione degli incidenti e procedure di comunicazione 5
9. Riservatezza dei dati 5
10. Interoperabilità, portabilità e cessazione del servizio 5
11. Penali compensative in caso di violazione 6

1. Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (in seguito per brevità "SLA") è quello di definire i parametri di riferimento per l'erogazione del servizio cloud OneDesk (in seguito per brevità "Servizio") e per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Il Servizio è di tipo Software as a Service (SaaS) ed è ospitato su infrastrutture IaaS qualificate ACN e ubicate nel territorio dell'Unione Europea.

Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra Robyone ed il Cliente. Il presente SLA è, in quanto allegato, parte integrante del Contratto perfezionatosi tra Robyone e Cliente.

2. Durata e modifiche dello SLA

Il presente SLA si perfeziona con ciascun contratto e termina con la cessazione dello stesso, per qualsiasi motivo intervenuta.

Robyone si riserva la facoltà di modificarlo o sostituirlo nel corso del Contratto. Le modifiche apportate allo SLA ovvero il nuovo SLA - sostitutivo di quello precedente - entrano in vigore dopo 30 giorni dalla data della loro comunicazione al Cliente, il quale potrà recedere dal contratto entro 30 giorni. Diversamente, le modifiche unilaterali si intendono approvate.

3. Indicatori di servizio obbligatori (SLI)

Robyone garantisce l'aderenza agli obiettivi (Minimum Service Level Objective - SLO) corrispondenti ai seguenti indicatori di servizio (Service Level Indicator - SLI):

a. la **disponibilità** pari al 99%, dove la disponibilità è intesa come la percentuale di tempo in un mese in cui il Servizio risulta essere accessibile e usabile. Si segnala che il tempo totale del periodo di riferimento, che funge da base di calcolo del dato percentuale, non tiene conto degli eventi catastrofici (per eventi catastrofici si intendono eventi che rendono indisponibili per un periodo di tempo prolungato le infrastrutture impiegate per l'erogazione del servizio e al verificarsi dei quali è attivata la soluzione di Disaster Recovery) e gli interventi di manutenzione programmata;
b. il **servizio di supporto tecnico** è operativo dal lunedì al venerdì con orario continuato 8:00 – 18:00 (esclusi festivi), mediante recapito telefonico, posta elettronica e piattaforma web di assistenza (con eventuale possibilità di connessione tramite teleassistenza);
c. è operativo un **supporto tecnico per emergenze**: 24 ore al giorno, 7 giorni a settimana per tutto l'anno, tramite contatto di posta elettronica emergenze@robyone.net;

d. il **tempo massimo di risposta** agli incidenti (inteso come tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un evento con impatto critico sull'operatività del Cliente e la risposta da parte di Robyone) pari a 1 ora;
e. i **preavvisi di aggiornamento** sono determinati in 3 giorni nel caso di "minor release" e 1 mese nel caso di "major release";
f. la **frequenza attesa di aggiornamento** è prevista in almeno 1 aggiornamento annuale di miglioramento delle funzionalità, secondo iter di sviluppo oltre che sulla base delle segnalazioni e richieste.

4. Modalità e meccanismi di scalabilità

La scalabilità del servizio è gestita direttamente da Robyone in base al traffico e alle risorse richieste dallo stesso. Il meccanismo è manuale e la tipologia è verticale. In seguito alla richiesta del Cliente di nuove risorse, Robyone provvede a fornire riscontro entro 24 ore lavorative. Non ci sono servizi accessori legati alla scalabilità.

5. Sicurezza delle informazioni

Il Cliente prende atto che Robyone si è dotata della certificazione ISO/IEC 27001 con estensioni 27017 e 27018 al fine di tutelare nella maniera più efficace la sicurezza delle informazioni (fisica, logica, informatica ed organizzativa) gestite dal Servizio, come previsto dal Regolamento per le infrastrutture digitali e per i servizi cloud per la pubblica amministrazione, ai sensi dell'articolo 33-septies, comma 4, del decreto-legge 18 ottobre 2012, n. 179, convertito, con modificazioni, dalla legge 17 dicembre 2012, n. 221 (in seguito per brevità "Regolamento Cloud ACN").

Per quanto riguarda la responsabilità per la sicurezza delle informazioni, Robyone adotta un modello di responsabilità condivisa che distingue fra:

- sicurezza "del" cloud, gestita da Robyone, che riguarda la protezione di infrastruttura e rete alla base dell'erogazione del Servizio;
- sicurezza "nel" cloud, di responsabilità del Cliente, che include la gestione delle informazioni memorizzate all'interno del Servizio, la configurazione e la protezione degli accessi, la protezione dei dispositivi "End point" e l'approvvigionamento della connettività per l'accesso al servizio con una buona qualità.

Il Cliente si impegna ora per allora, a non divulgare ovvero rendere in alcun modo disponibili a terzi le informazioni confidenziali conosciute o gestite in relazione alla esecuzione e/o applicazione del Contratto in assenza di specifico consenso scritto di Robyone.

Il Cliente ha diritto di verificare il rispetto degli impegni assunti da Robyone la richiesta di evidenze documentali o audit e valutazioni anche da parte di terzi. Il Cliente si impegna a operare le attività di audit durante il normale orario lavorativo e con un congruo preavviso.

6. Gestione delle modifiche del Servizio

Robyone lavora continuamente al miglioramento della qualità e funzionalità offerte con il Servizio cloud.

I cambiamenti apportati al Servizio sono implementati in modo controllato per minimizzare i rischi e assicurare la continuità operativa del Cliente.

Robyone pianifica, sulla base delle proprie valutazioni interne, le seguenti tipologie di modifica legate al Servizio:

- **modifiche migliorative**, per migliorare il Servizio, aggiornare componenti o implementare nuove funzionalità;
- **modifiche correttive**, introdotte per risolvere problemi noti o correggere errori riscontrati nell'infrastruttura o nel Servizio;
- **modifiche evolutive**, per adattare il Servizio ai cambiamenti normativi e tecnologici che avvengono durante il ciclo di vita del Servizio cloud o per fare in modo che possa continuare a funzionare in maniera ottimale il più a lungo possibile (tali modifiche non s'intendono comprese laddove siano integralmente innovative del servizio prestato).

La pianificazione di tali modifiche avviene tenendo conto degli obiettivi minimi di servizio (SLO) esplicitati nel paragrafo dedicato del presente documento, in particolare riguardanti il preavviso e la frequenza attesa di aggiornamento.

Per le modifiche correttive saranno previste "minor release". Per le modifiche migliorative ed evolutive si prediligerà la "major release" quando i cambiamenti rispetto alla versione precedente sono sostanziali e la "minor release" per i cambiamenti retro compatibili.

Sono previste anche **modifiche di emergenza** per rispondere rapidamente a situazioni critiche o urgenti. Tali modifiche verranno applicate di conseguenza nel minor tempo possibile per garantire la continuità operativa e ne sarà data comunicazione ufficiale al Cliente.

Robyone si impegna a non apportare modifiche che possano avere un impatto diretto sugli ambienti e/o tenant di proprietà del Cliente, salvo nei termini concordati con il Cliente o per ottemperare ad obblighi di legge.

7. Logging e monitoring

Robyone raccoglie e conserva i log (traccia degli accessi e delle attività principali svolte nel servizio) in modo sicuro, per 12 mesi. Il Cliente può richiedere i log tramite richiesta circostanziata inviata tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

Il Cliente può monitorare il rispetto dello SLI legato alla disponibilità tramite una dashboard fornita da Robyone.

8. Gestione degli incidenti e procedure di comunicazione

Qualunque incidente o potenziale incidente occorso tramite o durante l'utilizzo del Servizio, che contempli o meno la presenza di dati personali, deve essere immediatamente comunicato dal Cliente tramite gli appositi canali di assistenza (telefono, email o piattaforma web di assistenza).

Robyone prende in carico la segnalazione ed effettua una verifica preliminare sull'incidente, applicando, laddove possibile, una tempestiva correzione. Sarà poi seguita da un'analisi più approfondita che permetterà di fornire le informazioni utili per eventuali segnalazioni previste dalla normativa vigente (es. GDPR).

Nell'eventualità in cui sia Robyone a riscontrare un incidente di sicurezza, oltre a mettere in atto le attività di cui al paragrafo precedente, comunicherà tempestivamente l'accaduto al Cliente affinché quest'ultimo possa valutare eventuali segnalazioni previste dalla normativa vigente (es. GDPR).

9. Riservatezza dei dati

I dati di titolarità del Cliente sui quali Robyone svolge operazioni di trattamento dei dati personali, nel contesto di erogazione del servizio previsto dal contratto, verranno trattati nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Per maggiori indicazioni in merito si rimanda all'Atto di designazione del Responsabile del trattamento dei dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679.

10.Interoperabilità, portabilità e cessazione del servizio

Sono disponibili, su richiesta dell'amministrazione, procedure per consentire l'esportazione e l'importazione massiva dei dati tramite formati aperti non proprietari.

Per la fruizione del servizio, oltre alle interfacce accessibili tramite web, Robyone espone API di tipo REST diversificate in base alle principali funzionalità attivate su base contrattuale, la cui documentazione viene resa disponibile all'amministrazione all'inizio del contratto. Le API sono conformi al Modello di interoperabilità, definito da AgID.

Alla cessazione del contratto di fornitura, per qualsiasi motivo intervenuta, il Servizio Cloud viene disattivato entro 15 (quindici) giorni lavorativi.

Entro 30 giorni dalla cessazione, Robyone garantisce al Cliente la possibilità di richiedere la restituzione dei propri dati tramite Posta Elettronica Certificata (PEC).

Robyone provvede ad evadere la richiesta fornendo un pacchetto di backup dei dati di titolarità del Cliente (dati relazionali caricati dal Cliente in formato aperto e interoperabile e file caricati nel loro formato originario). Per la trasmissione, verranno adottate le opportune misure di sicurezza.

Una volta terminate le fasi di recupero o in mancanza di richiesta nel termine indicato, Robyone procede con la cancellazione dei dati del Cliente dallo spazio cloud entro 6 mesi. I tempi tecnici occorrenti alla definitiva cancellazione dei dati possono estendersi fino a 12 mesi considerando i tempi di retention dei backup, a seconda della natura delle informazioni coinvolte e delle applicazioni interessate. Il periodo è peraltro funzionale ad eventuali verifiche da parte del cliente sull'operazione di migrazione dati eseguita dal nuovo fornitore.

Il backup dei dati fornito potrà essere elaborato dal nuovo fornitore per l'importazione degli stessi nel nuovo ambiente. Robyone rimane a disposizione per fornire informazioni ulteriori riguardanti lo schema di classificazione dei dati così da facilitare la transizione e, previa definizione e formalizzazione di un apposito documento contrattuale (da intendersi integrativo degli accordi contrattuali), a fornire un servizio aggiuntivo di supporto tecnico per il trasferimento dei dati verso il servizio erogato da altro fornitore.

I dati relativi alla gestione amministrativa e giuridica del rapporto contrattuale col Cliente verranno conservati per il periodo richiesto dalle normative tempo per tempo vigenti.

11.Penali compensative in caso di violazione

In caso di violazione dei livelli di servizio garantiti con il presente documento, Robyone riconosce al Cliente nella misura del 0,5% del canone annuale per ogni frazione completa di 60 minuti di downtime oltre i limiti previsti negli indicatori di servizio obbligatori, fino ad un massimo di 48 ore.

Per farsi riconoscere la penale, il Cliente deve rivolgere richiesta motivata inviando una comunicazione di Posta Elettronica Certificata (PEC) a Robyone entro 10 giorni dalla fine del Disservizio.

Qui di seguito sono riportate le condizioni in presenza delle quali, nonostante il verificarsi di eventuali disservizi, al Cliente non sono dovute le penali compensative previste dallo SLA:

- cause di Forza Maggiore e cioè eventi che, oggettivamente, impediscano al personale di Robyone di intervenire per eseguire le attività poste dal Contratto a carico della stessa Robyone (in via meramente esemplificativa e non esaustiva: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc);
- interventi straordinari da effettuarsi con urgenza ad insindacabile giudizio di Robyone per evitare pericoli alla sicurezza e/o stabilità e/o riservatezza e/o integrità del Servizio e dei dati e/o informazioni in esso contenuti. L'eventuale esecuzione di tali interventi sarà comunque comunicata al Cliente con preavviso anche inferiore alle 48 ore oppure contestualmente all'avvio delle operazioni in questione o comunque non appena possibile;
- indisponibilità, anomalie, malfunzionamenti o blocchi del Servizio imputabili al Cliente, quali per esempio:
    - errato utilizzo, errata configurazione o cattivo uso del servizio;
    - anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
    - inadempimento o violazione del Contratto.

- cause che determinano l'inaccessibilità, totale o parziale, del Servizio imputabili a guasti nella rete internet esterna al perimetro di Robyone e comunque fuori dal suo controllo (in via meramente esemplificativa mancanza della connessione ad internet o blocchi del firewall nella rete interna del Cliente).