

# **Service Level Agreement**

## **Report periodici di rendicontazione dei Livelli di Servizio**

### **Interfaccia Dedicata – Open Banking Platform (OBP)**

**Cliente: 05792 - BANCA POPOLARE VALCONCA S.P.A. IN A.S.**

**Periodo di riferimento: Aprile 2024**

## Riepilogo livelli di servizio

Descrizione KPI	Periodo di riferimento	Livello di servizio	Risultato
OBP01 Disponibilità Accesso Portale ad uso TPP	Aprile 2024	Adeguito	100 %
OBP03 Disponibilità Interfaccia Passiva verso TPP	Aprile 2024	Adeguito	100 %

## KPOBP01 Disponibilità Accesso Portale ad uso TPP

### KPOBP01 - Definizione

Si tratta di un indicatore relativo alla disponibilità del portale utilizzato dai TPP per la consultazione della documentazione tecnica e per l'eventuale registrazione; non è considerato pertanto nell'ambito di processi business critical.

### KPOBP01 – Dettaglio mensile

Descrizione KPI	Periodo di riferimento	Livello di servizio	Risultato
OBP01 Disponibilità Accesso Portale ad uso TPP	Aprile 2024	<b>Adeguato</b>	100 %

## KPOBP03 Disponibilità Interfaccia Passiva verso TPP

### KPOBP03 - Definizione

Si tratta di un indicatore relativo alla disponibilità dell'Interfaccia Passiva esposta ai TPP, i quali possono richiamare i servizi, conformemente alle specifiche di esposizione documentate, nell'ambito dei processi da loro implementati sui propri applicativi; è considerato pertanto nell'ambito di processi business critical.

### KPOBP03 – Dettaglio mensile

Descrizione KPI	Periodo di riferimento	Livello di servizio	Risultato
OBP03 Disponibilità Interfaccia Passiva verso TPP	Aprile 2024	<b>Adeguato</b>	100 %

# **Service Level Agreement**

## **Report periodici di rendicontazione dei Livelli di Servizio**

### **Interfaccia Dedicata – Open Banking Platform (OBP)**

**Cliente: 05792 - BANCA POPOLARE VALCONCA S.P.A. IN A.S.**

**Periodo di riferimento: Maggio 2024**

## Riepilogo livelli di servizio

Descrizione KPI	Periodo di riferimento	Risultato	Livello di servizio
OBP01 Disponibilità Accesso Portale ad uso TPP	Maggio 2024	100 %	Adeguato
OBP03 Disponibilità Interfaccia Passiva verso TPP	Maggio 2024	100 %	Adeguato

## KPOBP01 Disponibilità Accesso Portale ad uso TPP

### KPOBP01 - Definizione

Si tratta di un indicatore relativo alla disponibilità del portale utilizzato dai TPP per la consultazione della documentazione tecnica e per l'eventuale registrazione; non è considerato pertanto nell'ambito di processi business critical.

### KPOBP01 – Dettaglio mensile

Descrizione KPI	Periodo di riferimento	Target	Risultato	Livello di servizio
OBP01 Disponibilità Accesso Portale ad uso TPP	Maggio 2024	96 %	100 %	Adeguato

## KPOBP03 Disponibilità Interfaccia Passiva verso TPP

### KPOBP03 - Definizione

Si tratta di un indicatore relativo alla disponibilità dell'Interfaccia Passiva esposta ai TPP, i quali possono richiamare i servizi, conformemente alle specifiche di esposizione documentate, nell'ambito dei processi da loro implementati sui propri applicativi; è considerato pertanto nell'ambito di processi business critical.

### KPOBP03 – Dettaglio mensile

Descrizione KPI	Periodo di riferimento	Target	Risultato	Livello di servizio
OBP03 Disponibilità Interfaccia Passiva verso TPP	Maggio 2024	98 %	100 %	Adeguato

**Service Level Agreement**  
**Report mensile di rendicontazione dei**  
**Livelli di Servizio**

**Progetto Web Contoc**

**Cliente: 05792 - BANCA POPOLARE VALCONCA S.P.A. IN A.S.**

**Periodo di riferimento: Aprile 2024**

## KPI SC\_K01 – Disponibilità Applicazione

KPI	Periodo di riferimento	Target	Livello di Servizio	Esito
Disponibilita' applicazione WebContoC	Aprile 2024	95%	99,96%	Adeguato

### KPI SC\_K01 – Definizione

La disponibilità dell'Applicazione è la percentuale di tempo in cui l'Applicazione è attiva, funzionante ed effettivamente utilizzabile per lo svolgimento delle funzioni di business, ovvero non si manifestano disservizi rispetto al Periodo di Osservazione.

KPI	SC_K01
<b>Metrica</b>	Disponibilità Applicazioni misurata con le Sonde
<b>LdS Atteso</b>	Criticità 1 (Rif. Tabella 2 - Finestra temporale) (alta): Maggiore o uguale <b>95%</b> (novantacinque per cento)  I Livelli di Servizio sono calcolati esclusivamente nell'intervallo temporale di Criticità 1.
<b>Periodo di osservazione per il calcolo del LdS</b>	Mensile, con evidenza giornaliera
<b>Modalità rilevazione</b>	Sonde ( <i>polling</i> con frequenza 5 minuti)

## KPI SC\_K01 – Formula

La disponibilità deve essere calcolata in maniera indipendente per gli intervalli aventi criticità differente. La formula da applicare per il calcolo del valore del Livello di Servizio è:

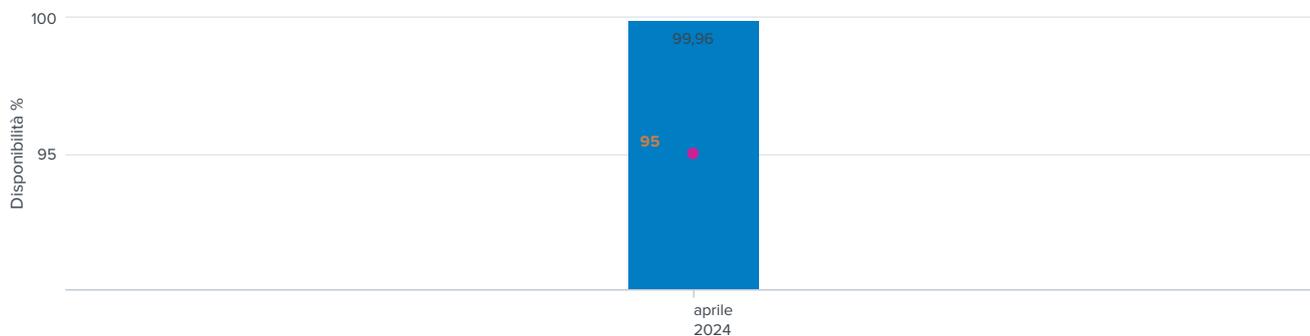
$$\left( \frac{(Tda - Tm - Tf) - Tind}{(Tda - Tm - Tf)} \right) \times 100$$

dove:

- Tm è il tempo di indisponibilità concordata per gli interventi di manutenzione programmati e non programmabili;
- (Tda – Tm – Tf) è il tempo di effettiva disponibilità nel periodo di osservazione calcolato come differenza fra il tempo atteso di disponibilità dell'Applicazione (Tda), le indisponibilità concordate (Tm) e le indisponibilità non imputabili a CSE (Tf) ; ossia la sommatoria dei tempi di disponibilità dell'Applicazione nel periodo di osservazione;
- Tind è l'indisponibilità giornaliera dell'Applicazione, calcolata quale somma degli intervalli temporali, rilevati nel periodo di osservazione, in cui anche una sola delle componenti/sottosistemi, che dovrebbe essere attiva nella fascia di rilevazione, risulta non disponibile.

Tutte le grandezze saranno valorizzate in minuti.

## KP01 - KPI su base Mensile



## KP01 - Dettaglio Giornaliero

Data	Livello di Servizio
02/04/2024	100,00
03/04/2024	100,00
04/04/2024	100,00
05/04/2024	100,00
06/04/2024	100,00
08/04/2024	100,00
09/04/2024	100,00
10/04/2024	100,00
11/04/2024	99,84
12/04/2024	99,68
13/04/2024	100,00
15/04/2024	100,00
16/04/2024	100,00
17/04/2024	100,00
18/04/2024	99,84
19/04/2024	99,84
20/04/2024	100,00
22/04/2024	100,00
23/04/2024	100,00
24/04/2024	100,00
26/04/2024	100,00
27/04/2024	100,00
29/04/2024	100,00
30/04/2024	100,00

**Service Level Agreement**  
**Report mensile di rendicontazione dei**  
**Livelli di Servizio**

**Progetto Web Contoc**

**Cliente: 05792 - BANCA POPOLARE VALCONCA S.P.A. IN A.S.**

**Periodo di riferimento: Maggio 2024**

## KPI SC\_K01 – Disponibilità Applicazione

KPI	Periodo di riferimento	Target	Livello di Servizio	Esito
Disponibilita' applicazione WebContoC	Maggio 2024	95 %	99,91 %	Adeguato

### KPI SC\_K01 – Definizione

La disponibilità dell'Applicazione è la percentuale di tempo in cui l'Applicazione è attiva, funzionante ed effettivamente utilizzabile per lo svolgimento delle funzioni di business, ovvero non si manifestano disservizi rispetto al Periodo di Osservazione.

KPI	SC_K01
<b>Metrica</b>	Disponibilità Applicazioni misurata con le Sonde
<b>LdS Atteso</b>	Criticità 1 (Rif. Tabella 2 - Finestra temporale) (alta): Maggiore o uguale <b>95%</b> (novantacinque per cento)  I Livelli di Servizio sono calcolati esclusivamente nell'intervallo temporale di Criticità 1.
<b>Periodo di osservazione per il calcolo del LdS</b>	Mensile, con evidenza giornaliera
<b>Modalità rilevazione</b>	Sonde ( <i>polling</i> con frequenza 5 minuti)

## KPI SC\_K01 – Formula

La disponibilità deve essere calcolata in maniera indipendente per gli intervalli aventi criticità differente. La formula da applicare per il calcolo del valore del Livello di Servizio è:

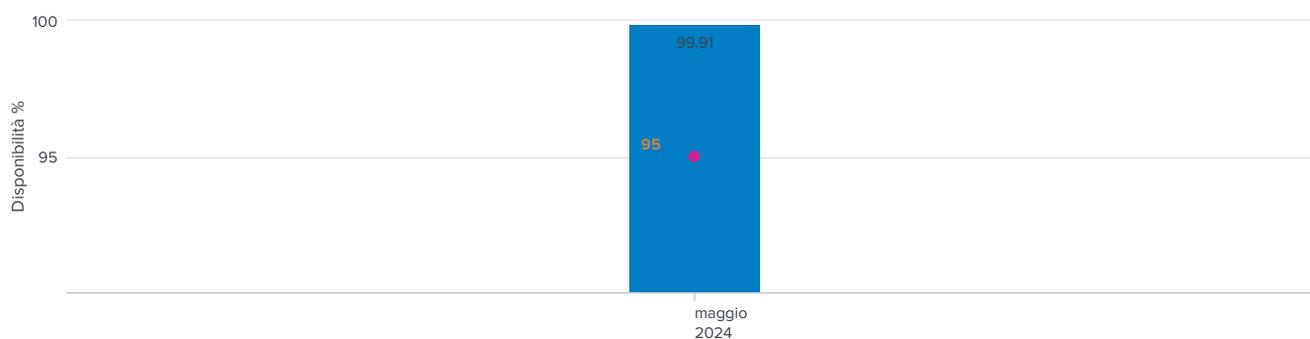
$$\left( \frac{(Tda - Tm - Tf) - Tind}{(Tda - Tm - Tf)} \right) \times 100$$

dove:

- Tm è il tempo di indisponibilità concordata per gli interventi di manutenzione programmati e non programmabili;
- (Tda – Tm – Tf) è il tempo di effettiva disponibilità nel periodo di osservazione calcolato come differenza fra il tempo atteso di disponibilità dell'Applicazione (Tda), le indisponibilità concordate (Tm) e le indisponibilità non imputabili a CSE (Tf) ; ossia la sommatoria dei tempi di disponibilità dell'Applicazione nel periodo di osservazione;
- Tind è l'indisponibilità giornaliera dell'Applicazione, calcolata quale somma degli intervalli temporali, rilevati nel periodo di osservazione, in cui anche una sola delle componenti/sottosistemi, che dovrebbe essere attiva nella fascia di rilevazione, risulta non disponibile.

Tutte le grandezze saranno valorizzate in minuti.

## KP01 - KPI su base Mensile



## KP01 - Dettaglio Giornaliero

Data	Livello di Servizio
02/05/2024	100,00
03/05/2024	100,00
04/05/2024	100,00
06/05/2024	100,00
07/05/2024	100,00
08/05/2024	100,00
09/05/2024	99,84
10/05/2024	100,00
11/05/2024	100,00
13/05/2024	100,00
14/05/2024	100,00
15/05/2024	99,84
16/05/2024	98,72
17/05/2024	99,84
18/05/2024	100,00
20/05/2024	100,00
21/05/2024	100,00
22/05/2024	100,00
23/05/2024	99,68
24/05/2024	99,84
25/05/2024	100,00