

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

**Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1**  
**Servizi di sicurezza - DDoS**  
**Specifiche di Controllo**

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

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

## INDICE

1	REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO .....	3
2	GENERALITA' .....	4
2.1	Applicabilità' .....	4
2.2	Assunzioni.....	4
2.3	Riferimenti.....	4
2.4	Definizione e acronimi .....	4
3	SISTEMA DI MISURAZIONE DELLE PERFORMANCE .....	5
3.1	Rilevamento del dato di misura .....	5
3.2	Ambiti di misurazione.....	6
3.3	Elenco Indicatori di Qualità .....	7
3.4	Nuovo Indicatore di Qualità' IQ24.....	8

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

## 1 REGISTRAZIONE MODIFICHE DOCUMENTO

N° Rev.	Descrizione	Data emissione
0	Prima emissione	04/02/2019
1	Seconda emissione Corretta formula calcolo " <i>Ritardo_attiv<sub>i</sub></i> " per IQ24	23/04/2019

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

## 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 Definizione e acronimi

Definizioni/Acronimi	Descrizione
KPI	Key Performance Indicator
KPO	Key Performance Object
LdS	Livelli di Servizio

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1 Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

### 3 SISTEMA DI MISURAZIONE DELLE PERFORMANCE

Per il controllo del servizio DDoS saranno utilizzati il portale di governance ed il sistema di ticketing già in uso all'Amministrazione nell'ambito del contratto SPC Cloud Lotto 1. Tramite quest'ultimo sistema sarà possibile tracciare le richieste effettuate da parte dell'Amministrazione.

Il servizio è offerto in modalità “Reattiva” e caratterizzato da SLA relativi a :

- Il tempo entro cui è effettuata la “diversion” del traffico a partire dall’apertura, da parte del personale dell’Help-Desk, del ticket sul sistema TTM di SPC a seguito di segnalazione effettuata dall’Amministrazione. La segnalazione dovrà essere effettuata dall’Amministrazione tramite invio di mail (mail di “Richiesta attivazione della diversion”) all’Help-Desk ed al SOC e contestuale chiamata all’Help Desk di SPC Cloud Lotto 1 mediante NV con PIN dedicato o in alternativa apertura di un pre-ticket sul sistema TTM di SPC. Gli indirizzi ai quali inviare le mail saranno forniti in fase di attivazione del servizio.
- Il tempo di consegna dell’Incident Report una volta che è stata disattivata la “diversion” da parte del personale del SOC.

Di seguito si riportano le caratteristiche del servizio:

- Modalità: Reattiva;
- Copertura oraria: H24, 7x7;
- Strutture da contattare:
  - Help Desk di SPC Cloud Lotto 1 mediante gli usuali canali ed in particolare tramite NV con PIN dedicato e mail di richiesta attivazione diversion. Il NV è quello di SPC mentre il PIN sarà comunicato al personale dell’Amministrazione in fase di attivazione del servizio;
  - SOC mediante l’invio della mail di richiesta attivazione della diversion. L’indirizzo di mail a cui inviare la richiesta sarà comunicato ai referenti tecnici del servizio in fase di attivazione del servizio stesso.
- Tempo per attivazione della “diversion”: 30 minuti dall’apertura sul sistema TTM di SPC da parte dell’ Help Desk del ticket relativo alla richiesta di attivazione diversion. Il ticket sarà aperto dal personale dell’ Help Desk al verificarsi di uno dei seguenti eventi:
  - ricezione di chiamata sul NV + PIN dedicato effettuata dal referente cliente e contestuale ricezione della mail di richiesta attivazione diversion inviata dal referente Cliente. Il referente Cliente invierà la stessa mail anche al SOC.
  - apertura da parte del referente Cliente di un pre-ticket sul sistema TTM di SPC e contestuale invio della mail di richiesta attivazione diversion all’Help Desk e al SOC;
- Tempo di fornitura dell’Incident Report da parte del SOC: entro 2 giorni lavorativi a partire dalla disattivazione della “diversion” e ripristino del normale flusso di traffico. Nell’Incident Report il SOC descriverà le attività svolte.

#### 3.1 Rilevamento del dato di misura

Mediante il sistema di trouble ticket management sarà possibile avere uno strumento che misura in modo oggettivo:

- il tempo di attivazione della “diversion”,
- il numero di attacchi subiti nel tempo dai sistemi della specifica Amministrazione. In tal modo sarà possibile per l’Amministrazione valutare la necessità di intraprendere azioni specifiche;
- Il numero di falsi allarmi.

Il tempo relativo alla consegna dell’Incident Report sarà reso disponibile sul portale di Governance.

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

### 3.2 Ambiti di misurazione

Come indicato nel par. 3.1 del presente documento il servizio di DDoS Mitigation è offerto in modalità “Reattiva” e caratterizzato da SLA relativi a:

- Il tempo entro cui è effettuata la “diversion” del traffico a partire dall’apertura, da parte del personale dell’Help-Desk, del ticket sul sistema TTM di SPC a seguito di segnalazione effettuata dall’Amministrazione.
- Il tempo di consegna dell’Incident Report una volta che è stata disattivata la “diversion” da parte del personale del SOC.

Sul sistema di TTM di SPC il Cliente potrà vedere le seguenti informazioni:

- Data/orario di aperture del ticket da parte del personale dello SPOC.
- Eventuali sospensioni
- Data/ora chiusura del ticket che potrà aversi a seguito di uno dei seguenti eventi:
  - avvenuta attivazione della “diversion”, qualora sia stato riscontrato effettivamente un attacco DDoS
  - evento non riscontrato, qualora il SOC non abbia rilevato un attacco

Nella causale di chiusura del ticket verrà specificato a quale evento ci si riferisce.

Sul portale di Governance l’Amministrazione potrà verificare il rispetto degli SLA e le eventuali penali associate in relazione a:

- Tempo di attivazione della diversion,
- Tempo di consegna dell’Incidente Report

I Livelli di Servizio proposti per lo specifico servizio sono:

- Tempo di attivazione della diversion: entro 30 minuti dall’apertura del ticket sul sistema TTM di SPC da parte dell’operatore dello SPOC a seguito di ricezione della segnalazione da parte del referente Cliente. La segnalazione dovrà essere effettuata dall’Amministrazione tramite invio di mail (mail di “Richiesta attivazione della diversion”) all’Help-Desk ed al SOC e contestuale chiamata al NV con PIN dedicato o apertura di un pre-ticket sul sistema TTM di SPC. Gli indirizzi a cui inviare le mail saranno forniti in fase di attivazione del servizio;
- Tempo di consegna dell’Incident Report: entro 2 giorni dalla disattivazione della “diversion” e ripristino del normale flusso di traffico.

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

### 3.3 Elenco Indicatori di Qualità

Per la misurazione della qualità del servizio saranno utilizzati esclusivamente gli indicatori di qualità di seguito elencati e descritti nel dettaglio.

- **IQ01** (pag. 6 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”) Rispetto di una scadenza temporale.
  - DEF. tempo che intercorre tra la disattivazione della diversion e la consegna dell’Incident Report;
  - Fonte alimentante: sistema di ticketing
  - Metrica: la stessa riportata a pag. 6 “Appendice 1 – Indicatori di Qualità della fornitura – Lotto1”.

L’Indicatore IQ01 verrà utilizzato per il rispetto della consegna dell’Incident Report.

- **IQ24.** Nuovo Indicatore di Qualità Tempo di attivazione della diversion.
  - DEF. tempo che intercorre tra l’apertura, da parte del personale dello SPOC, del ticket di richiesta attivazione diversione e la chiusura del ticket stesso.
  - Fonte alimentante: sistema di ticketing
  - Metrica: riportata nel paragrafo successivo.

			
<b>Contratto Quadro SPC Cloud Lotto 1</b> <b>Servizi di sicurezza – DDoS</b>			
Rev. 1	Specifiche di Controllo		Data di emissione 23/04/2019

### 3.4 Nuovo Indicatore di Qualità' IQ24

Caratteristica	Efficienza	Sottocaratteristica	Efficienza temporale
<b>Aspetto da valutare</b>	Il tempo di attivazione della diversion a partire dalla richiesta dell'Amministrazione		
<b>Unità di misura</b>	Minuto	<b>Fonte dati</b>	Sistema di trouble Ticketing
<b>Periodo di riferimento</b>	Trimestre precedente la rilevazione	<b>Frequenza di misurazione</b>	Trimestrale
<b>Dati elementari da rilevare</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Ora (hh/mm/ss) apertura ticket di richiesta di attivazione della diversion (Data_ric_div)</li> <li>Data Ora (hh/mm/ss) chiusura ticket (Data_attivaz_div)</li> <li>Tempo di pending complessivo (T_pending)</li> </ul>		
<b>Regole di campionamento</b>	Nessuna		
<b>Formule</b>	$IQ24 = \sum_{i=1}^{N^{\circ}} Totale\ intero\ ritardo\_attiv_i$ <p>Dove: N=Numero di ticket impattati nel Trimestre di riferimento</p> $T\_attiv_i = INT(((Data\_attivaz\_div_i - Data\_ric\_div_i) * 86400 - T\_pending_i) / 60)$ <p>(estrae il numero intero di minuti per il tempo di attivazione)</p> <p>T_sospensione<sub>i</sub>: Tempo di sospensione del ticket i-esimo</p> <p>Ritardo_attiv<sub>i</sub> = 0 se T_attiv<sub>i</sub> &lt;= 30 minuti</p> <p>Ritardo_attiv<sub>i</sub> = INT((T_attiv<sub>i</sub> - 30)/10) * 10 se T_attiv<sub>i</sub> &gt; 30 minuti (calcola il ritardo di attivazione in multipli di 10 minuti) dove</p> <p>INT((T_attiv<sub>i</sub> - 30)/10) è la funzione che arrotonda per difetto all'intero più vicino</p>		
<b>Regole di arrotondamento</b>	Nessuna		
<b>Valore di soglia</b>	IQ24=30		
<b>Azioni contrattuali</b>	Ogni 10 minuti di ritardo l'Amministrazione applicherà la penale pari al 1% del valore del contratto relativo al solo servizio DDoS		
<b>Eccezioni</b>	Nessuna		