



**Agenzia per l'Italia Digitale**

*Presidenza del Consiglio dei Ministri*

Supporto alla lettura del documento:

PEPPOL Transport Infrastructure Agreements

Annex 3 – Services and service levels

Accordo di PEPPOL Transport Infrastructure

Allegato 3 – Servizi e livelli di servizio

## Sommario

1. Scope for this document – Scopo del documento .....	3
2. PEPPOL Services – Servizi PEPPOL .....	4
3. PEPPOL SML Service availability .....	9
4. PEPPOL SMP and PEPPOL AP Service availability .....	10
5. Performance, Capacity and Scalability - Performance, Capacità e Scalabilità .....	12
6. Response time requirements - Tempi di risposta richiesti .....	12
7. Capacity - Capacità .....	13
8. Support services - Servizi di assistenza .....	14
9. Reporting – Reportistica .....	15
10. Exceptions - Deroghe .....	17

## **1. Scope for this document – Scopo del documento**

### **1.1.**

(EN) This document identifies PEPPOL Services and the minimum Service Level required for PEPPOL service providers.

(IT) Il presente documento identifica i Servizi PEPPOL e il Livelli di Servizio minimi richiesti ai PEPPOL service providers.

### **1.2.**

(EN) The scope includes services provided by the PEPPOL Coordinating Authority and the PEPPOL Authorities.

(IT) L'ambito del documento include i servizi forniti dalla PEPPOL Coordinating Authority e dalle PEPPOL Authorities.

### **1.3.**

(EN) The stated Service Level is considered a minimum level for service providers in PEPPOL. Service providers may offer higher level of services as part of their offerings.

(IT) I Livelli di Servizio indicati sono da considerarsi quali livelli minimi richiesti ai service providers, in PEPPOL. I service providers possono offrire maggiori livelli di servizio come parte della loro offerta.

### **1.4.**

(EN) Since PEPPOL cannot state requirements about communication between Access Points and their customers, end-to-end service levels cannot be defined (from sender to receiver). Thus, the requirements in this agreement only cover communication between PEPPOL Access Points, between an Access Point and a Service Metadata Publisher and between a Service Metadata Publisher and the Service Metadata Locator.

(IT) Dal momento che PEPPOL non può stabilire i requisiti di comunicazione tra gli Access Point e i loro clienti, i livelli di servizio end-to-end (da mittente a destinatario) non possono essere definiti. Di conseguenza, i requisiti indicati nel presente accordo

riguardano solo le comunicazioni tra gli Access Point PEPPOL, tra un Access Point e un Service Metadata Publisher e tra un Service Metadata Publisher e il Service Metadata Locator.

[Torna al sommario](#)

## 2. PEPPOL Services – Servizi PEPPOL

### 2.1.

(EN) PEPPOL Services are defined in the document “PEPPOL Service Standard” including:

- Service Metadata Locator (SML)
- Service Metadata Publisher (SMP)
- Access Point (AP) Providers

(IT) I servizi PEPPOL sono definiti nel documento “PEPPOL Service Standard”, che include:

- Service Metadata Locator (SML)
- Service Metadata Publisher (SMP)
- Access Point (AP) Providers

### 2.2.

(EN) The Service Metadata Locator is required for registration and maintaining information about trading partners and propagation of this information to Internet DNS, but not a critical service in runtime when transferring business documents between Access Points.

(IT) Il Service Metadata Locator è necessario per la registrazione e la conservazione delle informazioni sui partner commerciali e per la propagazione di tali informazioni al DNS Internet, ma non è un servizio essenziale in runtime durante l’invio di documenti di business tra Access Points.

### 2.3.

(EN) Service Meta Publishers (SMP) and Access Points (AP) are providing essential services for trading partner lookup and transferring business documents through the PEPPOL Transport Infrastructure.

(IT) I Service Metadata Publishers (SMP) e gli Access Points (AP) forniscono i servizi essenziali per la ricerca dei partner commerciali e per il trasferimento dei documenti di business attraverso l'Infrastruttura di Trasporto PEPPOL.

### 2.4.

(EN) In addition this document will list Services required to operate and support the PEPPOL community including services provided the PEPPOL Coordinating Authority and the PEPPOL Authorities.

(IT) Inoltre, il presente documento illustrerà i Servizi necessari per gestire e supportare la comunità PEPPOL, inclusi i servizi forniti alla PEPPOL Coordinating Authority e alle PEPPOL Authorities.

### 2.5.

(EN) PEPPOL Coordinating Authority

- Manages updates and releases of new versions of PEPPOL specifications and standards accordingly to the published policy.
- Signs the PEPPOL Authority Agreement with PEPPOL Authorities.
- Provides central governance of the PEPPOL Public Key Infrastructure (PKI)
- Is responsible for providing the SML service.
- Provides an arbitration body for PEPPOL related conflicts .
- Enters in to agreements with and provide support for Service Providers contracting with the PEPPOL Coordinating Authority in domains where no PEPPOL Authority has been delegated.
- Aggregates and publish statistics on PEPPOL usage.

- Provides a website with listing of all PEPPOL Authorities.
- Provides a website with listing of all PEPPOL Service Provider including all Contact information from Annex 1
- Provides an mailing list containing all Service Providers support e-mail addresses as written in Annex 1
- Revokes the certificates if a Service Provider fails to fulfil his obligations.

#### (IT) PEPPOL Coordinating Authority

- Gestisce gli aggiornamenti e i rilasci di nuove versioni delle specifiche e standard PEPPOL, coerentemente alla policy pubblicata.
- Firma il PEPPOL Authority Agreement con le PEPPOL Authorities.
- Fornisce la governance centrale dell'infrastruttura a chiave pubblica PEPPOL (PKI)
- Ha la responsabilità di fornire il servizio SML.
- Fornisce un ente per l'arbitrato di conflitti relativi a PEPPOL.
- Stipula accordi e supporta i Service Providers contraenti con la PEPPOL Coordinating Authority, nei domini non delegati ad alcuna PEPPOL Authority.
- Aggrega e pubblica le statistiche sull'utilizzo di PEPPOL.
- Fornisce un sito web dove vengono elencate tutte le PEPPOL Authorities.
- Fornisce un sito web dove vengono elencati tutti i PEPPOL Service Providers, incluse le informazioni di contatto indicate nell'Allegato 1.
- Fornisce una mailing list che contiene gli indirizzi email di assistenza tecnica di tutti i Service Providers, come descritti nell'Allegato 1.
- Revoca i certificati se un Service Provider non adempie ai propri obblighi.

## 2.6.

#### (EN) PEPPOL Authority

- Signs agreements with the Service Providers.
- Signs the PEPPOL Authority Agreement with the PEPPOL Coordinating Authority
- Participates in the issuance and distribution of certificates use by PEPPOL Service Providers.
- Provides support for Service Providers contracting with the PEPPOL Authority.
- Registers support incidents and respond/resolve according to locally defined Service Levels.
- Escalates support issues the PEPPOL Authority cannot resolve to the PEPPOL Coordinating Authority.
- Initiates the revocation of the certificates if a Service Provider fails to fulfil his obligations
- Reports statistics on usage to the PEPPOL Coordinating Authority.
- Reports PEPPOL Service providers with issued contracts including contact information to the PEPPOL Coordinating Authority.

#### (IT) PEPPOL Authority

- Firma gli accordi con i Service Providers.
- Firma il PEPPOL Authority Agreement con la PEPPOL Coordinating Authority.
- Partecipa all'emissione e alla distribuzione dei certificati utilizzati dai Service Providers PEPPOL.
- Fornisce assistenza ai Service Providers contraenti con la PEPPOL Authority.
- Registra i problemi relativi all'assistenza e risponde o li risolve secondo i Livelli di Servizio definiti localmente.
- Inoltra alla PEPPOL Coordinating Authority i problemi relativi all'assistenza che non

possono essere risolte dalla PEPPOL Authority.

- Avvia la revoca dei certificati se un Service Provider non adempie a propri obblighi.
- Comunica alla PEPPOL Coordinating Authority le statistiche di utilizzo.
- Comunica i PEPPOL Service Providers con cui ha stipulato un accordo, incluse le loro informazioni di contatto, alla PEPPOL Coordinating Authority.

## 2.7.

(EN) PEPPOL Access Point Provider and PEPPOL SMP Provider

- Provides support to all PEPPOL participants using the services offered.
- Performs logging of sending and receiving business document for support and trace purposes.
- Engages with other PEPPOL AP providers and PEPPOL SMP providers to resolve issues related to transfer of business documents between them.
- Reports service level compliance and significant operation disruptions to the PEPPOL Authority issuing the Service Provider contract.
- Escalates support issues the service provider cannot resolve to PEPPOL Authority. The Service provider can escalate issues to the PEPPOL Coordinating Authority if the issue cannot be resolved with the PEPPOL Authority.
- Performs the necessary testing required to insure compliance with the relevant technical standards and specifications defined by PEPPOL

(IT) PEPPOL Access Point Provider e PEPPOL SMP Provider

- Fornisce supporto a tutti i partecipanti PEPPOL che utilizzano i servizi offerti.
- Effettua il logging dei documenti di business inviati e ricevuti per fini di assistenza e tracciatura.
- Si impegna, assieme agli altri PEPPOL AP providers e PEPPOL SMP providers, alla risoluzione dei problemi relativi allo scambio dei documenti di business tra gli



stessi.

- Notifica la conformità ai livelli di servizio e le interruzioni di servizio significative alla PEPPOL Authority con cui ha stipulato il contratto di Service Provider.
- Inoltra alla PEPPOL Authority le richieste di supporto che non possono essere risolte dal service provider. Il Service Provider può scalare le problematiche alla PEPPOL Coordinating Authority se queste non possono essere risolte con la PEPPOL Authority.
- Effettua i necessari test richiesti per garantire la conformità agli standard tecnici e alle specifiche definite da PEPPOL.

[Torna al sommario](#)

### **3. PEPPOL SML Service availability**

#### **3.1.**

(EN) SML services for updating registrations by PEPPOL SMP's must be available on average:

- 98.5% of the time from Monday - Friday from 7:00 to 18:00 CET (business hours)
- 94.0% of the remaining period.

(IT) I servizi SML per l'aggiornamento delle registrazioni da parte degli SMP PEPPOL devono essere disponibili, in media:

- per il 98.5% del tempo dal Lunedì al Venerdì dalle 7 alle 18 CET (orari d'ufficio)
- per il 94.0% nei restanti periodi.

#### **3.2.**

(EN) Availability is measured monthly and service windows are included in "down time".

(IT) La disponibilità viene misurata mensilmente e i tempi necessari per gli interventi di

manutenzione vengono inclusi nelle interruzioni di servizio

### **3.3.**

(EN) Planned down times within and outside the business hours have to be announced 3 days in advance to the mailing list provided by the coordinating authority containing all support e-mail addresses.

(IT) Le interruzioni di servizio programmate, all'interno e al di fuori degli orari di ufficio, devono essere annunciate con 3 giorni di anticipo alla mailing list fornita dalla Coordinating Authority contenente tutti gli indirizzi email dedicati all'assistenza tecnica.

### **3.4.**

(EN) Major incidents as breaches in the security have to be communicated within 4 hours to the mailing list provided by the coordinating authority containing all support e-mail addresses.

(IT) Gli incidenti rilevanti, come le violazioni nella sicurezza, devono essere comunicati entro 4 ore alla mailing list fornita dalla Coordinating Authority e contenente tutti gli indirizzi email dedicati all'assistenza tecnica.

### **3.5.**

(EN) Maximum loss of data is the last 24 hours.

(IT) La massima perdita di dati potrà interessare le ultime 24 ore.

[Torna al sommario](#)

## **4. PEPPOL SMP and PEPPOL AP Service availability**

### **4.1.**

(EN) Access Point Services exposed to other PEPPOL Access Points must be available on average:

- 98.5% of the time from Monday - Friday from 9:00 to 16:00 CET (business hours)

- 94.0% of the remaining period.

(IT) I servizi di Access Point a disposizione degli altri Access Point PEPPOL dovranno essere disponibili, in media:

- per il 98.5% del tempo dal Lunedì al Venerdì dalle 7 alle 18 CET (orari d'ufficio)
- per il 94.0% nei restanti periodi.

#### **4.2.**

(EN) Availability is measured monthly and service windows are included in "down time".

(IT) La disponibilità viene misurata mensilmente e i tempi necessari per gli interventi di manutenzione vengono inclusi nelle interruzioni di servizio.

#### **4.3.**

(EN) A PEPPOL Access Point Provider must have an escalation procedure and a contingency plan to handle service disruption.

(IT) Un PEPPOL Access Point provider deve disporre di procedure di escalation e di un piano di emergenza per gestire le interruzioni di servizio.

#### **4.4.**

(EN) PEPPOL Access Point Providers must log service downtime and document availability in monthly reports.

(IT) I PEPPOL Access Point provider devono registrare le interruzioni di servizio e documentare la disponibilità attraverso report mensili.

#### **4.5.**

(EN) Major incidents as breaches in the security which could have an impact on other Service Providers have to be communicated within 4 hours to mailing list provided by the coordinating authority containing all support e-mail addresses.

(IT) Gli incidenti rilevanti, come le violazioni nella sicurezza che possono avere un impatto su altri Service Providers, devono essere comunicati entro 4 ore alla mailing list

fornita dalla Coordinating Authority contenente tutti gli indirizzi email dedicati all'assistenza tecnica.

#### **4.6.**

(EN) Maximum loss of data is the last 24 hours for an SMP.

(IT) La massima perdita di dati da parte di un SMP potrà interessare le ultime 24 ore.

[Torna al sommario](#)

## **5. Performance, Capacity and Scalability - Performance, Capacità e Scalabilità**

### **5.1.**

(EN) Service providers may offer different qualities of service (above the minimum level) and charge their customers accordingly - in the same way Internet Service Providers offer different qualities of Internet connections at different prices.

(IT) I Service Providers possono offrire diversi livelli di qualità del servizio (al di sopra del livello minimo) e tariffare i servizi ai propri clienti di conseguenza – similmente a come gli Internet Service Providers offrono diversi livelli di qualità nella connessione Internet, a prezzi diversi.

[Torna al sommario](#)

## **6. Response time requirements - Tempi di risposta richiesti**

### **6.1.**

(EN) A receiving Access Point must send a receipt to a sending Access Point within 300 seconds after having received the message (including Ping test messages defined in the START profile).

(IT) Un Access Point destinatario deve inviare una ricevuta all'Access Point mittente entro 300 secondi dalla ricezione del messaggio .

### **6.2.**

(EN) An SMP Provider must create, update or delete a customer's registrations in a Service Metadata Publisher within one work day (Monday - Friday) of being notified of any changes (normal change process). In emergency situations (security incidents or fraud), an SMP Provider can be instructed by the PEPPOL Coordinating Authority, the PEPPOL Authority or the PEPPOL Participant to update or delete registrations within one hour during normal business hours (as defined above).

(IT) Un SMP Provider deve creare, aggiornare o cancellare la registrazione di un cliente in un Service Metadata Publisher entro un giorno lavorativo (da Lunedì a Venerdì) dall'avvenuta notifica di qualsiasi cambiamento (normale processo di modifica). In situazioni di emergenza (incidenti relativi alla sicurezza o frodi), ad un SMP Provider può essere richiesto dalla PEPPOL Coordinating Authority, dalla PEPPOL Authority o da altri Partecipanti PEPPOL, di aggiornare o cancellare le registrazioni entro un'ora durante il regolare orario di lavoro (come sopra definito).

[Torna alla sommario](#)

## 7. Capacity - Capacità

### 7.1.

(EN) Access Point Providers must establish their systems with sufficient capacity to serve customers and other service providers within the required service levels.

(IT) Gli Access Point Providers devono dimensionare i propri sistemi con capacità sufficiente per servire i clienti e gli altri service providers, con i livelli di servizio richiesti.

### 7.2.

(EN) If response time or availability requirements cannot be met due to insufficient capacity, Access Point Providers shall scale their systems to a level appropriate for handling the workload.

(IT) Se i tempi di risposta o di disponibilità richiesti non possono essere soddisfatti a causa della capacità insufficiente, gli Access Point Providers dovranno scalare i propri sistemi a un livello appropriato per far fronte al carico di lavoro

### **7.3.**

(EN) Access Point Providers must have a documented capacity planning process that ensures sufficient system capacity based on statistics of work load, availability and response time.

(IT) Gli Access Point Providers devono avere una procedura documentata di “capacity plan” , che assicuri una sufficiente capacità del sistema sulla base delle statistiche relative ai carichi di lavoro, alla disponibilità e ai tempi di risposta.

[Torna al sommario](#)

## **8. Support services - Servizi di assistenza**

### **8.1.**

(EN) PEPPOL AP Providers and PEPPOL SMP Providers must name an e-mail address and telephone number that can be used for reporting of incidents such as system failures, security incidents or other emergency situations.

(IT) I PEPPOL AP Providers e i PEPPOL SMP Providers devono istituire un indirizzo email e un numero di telefono che possa essere utilizzato per segnalare incidenti come errori di sistema, violazioni nella sicurezza o altre situazioni di emergenza.

### **8.2.**

(EN) The telephone contact must be available during defined business hours. If English language is not supported by the telephone contact, a call-back service must be established to facilitate efficient dialogue on the incident can be initiated within 2 hours.

(IT) Il numero telefonico di contatto dovrà essere disponibile durante l’orario di lavoro definito. Se il contatto telefonico non può fornire un servizio in lingua inglese, dovrà essere istituito un servizio di richiamata per facilitare un dialogo efficiente sull’incidente, entro due ore.

### **8.3.**

(EN) Local language is preferred during analysis and resolution of reported incidents if both parties agree on this. If not English language is default.

(IT) La lingua locale è preferibile durante l'analisi e la risoluzione degli incidenti riportati, previo consenso delle parti. In caso contrario, la lingua di default è l'inglese.

#### **8.4.**

(EN) Any incident reported must be responded to within one working day.

(IT) Ogni incidente riportato deve ricevere una risposta entro un giorno lavorativo.

#### **8.5.**

(EN) PEPPOL AP Providers and PEPPOL SMP Providers must maintain a mailing list for subscription to service messages (e.g. service windows).

(IT) I PEPPOL AP Providers e i PEPPOL SMP Providers devono mantenere attiva una mailing list per l'iscrizione ai messaggi di servizio (ad es. sugli interventi di manutenzione).

#### **8.6.**

(EN) Information on phone contact with operation and mailing list must be available on contacting the support e-mail address or on the Service Provider homepage.

(IT) Le informazioni sul numero telefonico di contatto, sulla sua operatività e sulla mailing list dovranno essere disponibili contattando l'indirizzo email dell'assistenza tecnica o sulla homepage del Service Provider.

## **9. Reporting – Reportistica**

### **9.1**

(EN) In case of major system failures causing more than 4 hours of down-time, the PEPPOL Authority must be notified.

(IT) In caso di errori di sistema rilevanti, che causino più di 4 ore di tempo di inattività, è

necessario informare la PEPPOL Authority.

## **9.2**

(EN) PEPPOL AP Providers and PEPPOL SMP Providers are required to provide documentation on service level on a monthly basis to the PEPPOL Authority. A reporting template will be provided by the PEPPOL Authority.

(IT) I PEPPOL AP Providers e i PEPPOL SMP Providers sono obbligati a fornire mensilmente alla PEPPOL Authority la documentazione sui livelli di servizio. Un modello di report sarà fornito dalla PEPPOL Authority.

## **9.3**

(EN) If service levels are not deemed sufficient by the PEPPOL Authority, an Access Point Provider can be instructed to take appropriate measures to restore service quality.

(IT) Se i livelli di servizio non sono giudicati sufficienti dalla PEPPOL Authority, a un Access Point Provider può essere richiesto di prendere adeguati provvedimenti per ristabilire la qualità del servizio.

## **9.4**

(EN) PEPPOL AP Providers may be required by the PEPPOL Authority to report on the number of transactions (i.e. the number of each Document Identifier) sent and/or received. A reporting template will be provided by the PEPPOL Authority.

(IT) La PEPPOL Authority può richiedere ai PEPPOL AP Providers di documentare il numero di transazioni (ad es., il totale di ogni tipologia di documento) inviate e/o ricevute. Un modello di report sarà fornito dalla PEPPOL Authority.



## 10. Exceptions - Deroqhe

### 10.1

(EN) An Access Point Provider does not have to fulfil the service levels defined in this agreement in the following situations:

- The Access Point Provider is under a denial of service (DoS) attack.
- Special conditions apply and the PEPPOL Authority has approved lowering the SLA for a specific time period and under specific conditions.

(IT) Un Access Point Provider non è obbligato a rispettare i livelli di servizio definiti nel presente accordo nelle seguenti situazioni:

- L'Access Point Provider si trova sotto attacco informatico DoS (Denial of service – Negazione del servizio)
- Sussistono condizioni particolari per cui la PEPPOL Authority ha approvato una riduzione degli SLA [livelli di servizio] per uno specifico lasso di tempo e sotto specifiche condizioni

### 10.2

(EN) Access Point Providers must document the reasons for not fulfilling the required service levels.

(IT) Gli Access Point Providers devono documentare le ragioni per cui non sono stati soddisfatti i livelli di servizio richiesti

[Torna al sommario](#)