



**SARDEGNA
RICERCHE**

“Cod. 34_12 Web scale discovery service per progetto Biblioteca Scientifica Regionale”

SLA - SERVICE LEVEL AGREEMENT

Introduzione

Obiettivo del presente **Service Level Agreement (SLA)** è di definire le regole dell'erogazione dei servizi e i parametri di riferimento oggettivi per il monitoraggio del livello di qualità effettivamente erogato.

Lo SLA è relativo alla funzionalità operativa del sistema **“Web scale discovery service”**.

Sono inclusi regole e parametri relativi alla funzionalità operativa dei servizi, in particolare:

- orario di erogazione e di funzionamento pianificato
- uptime di servizio
- manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata
- gestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio
- gestione delle modifiche.

1. Definizioni

OE = Orario di Erogazione: orario in cui un servizio è attivo e utilizzabile dall'utente, indipendentemente dal presidio

OFS = Orario di Funzionamento Supportato: orario di erogazione di un servizio, con supporto

TMO = Tempo di Manutenzione Ordinaria: tempo necessario per lo svolgimento di attività di manutenzione di sistemi e servizi effettuate con cadenza periodica (TMO può essere nullo se la manutenzione non genera discontinuità di servizio)

TMS = Tempo di Manutenzione Straordinaria Pianificata: tempo necessario per lo svolgimento di attività di manutenzione di sistemi e servizi effettuate senza cadenza periodica (TMS può essere nullo se la manutenzione non genera discontinuità di servizio)

TM = Tempo di Manutenzione: TMO + TMS

OFG = Orario di Funzionamento Garantito: orario di funzionamento minimo di un servizio, che viene garantito tenendo conto delle possibili discontinuità (escluse quelle relative alla Manutenzione Ordinaria e alla Manutenzione Straordinaria pianificata)

US = Uptime di Servizio: livello percentuale di funzionamento di servizio espresso come percentuale dell'orario di funzionamento garantito (OFG) rispetto all'orario di funzionamento supportato (OFS), al netto dei tempi di manutenzione (TM), secondo la formula $US = (OFG / (OFS - TM)) \times 100$ (tutti i tempi e gli orari sono riferiti ad una base mensile)

Nota: lo SLA fornisce per i servizi i valori OE, OFS, TM, US dai quali può essere ricavato OFG.

Tutti gli orari sono riportabili ad una delle seguenti tipologie:

O_T = Orario Totale: 24 x 7 [24 ore per 7 giorni pari a 168 h/sett.]

O_P = Orario Pieno 12 x 5 + 6 x 1 [12 ore per 5 giorni + 6 ore per 1 giorno pari a 66 h/sett.]

O_S = Orario di Supporto 8 x 5 [8 ore per 5 giorni pari a 40 h/sett.]

TIMBRO E FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA



**SARDEGNA
RICERCHE**

O_R = Orario Ridotto: 6 x 5 [6 ore per 5 giorni pari a 30 h/sett.]

2. Orario di erogazione e di funzionamento supportato

| | Erogazione (OE) | Supporto (OFS) |
|---|-----------------|----------------|
| Web scale discovery Service proposto dalla ditta aggiudicataria | O_T | O_S |

3. Orario di funzionamento garantito(OFG)

L'uptime garantito, espresso in percentuale sull'orario di erogazione, deve essere pari al

- **99,9% su base annuale**

Sono forniti in dettaglio gli orari di Funzionamento Supportato (OFS) e i tempi di discontinuità per la manutenzione (TMO e TMS), necessari per calcolare correttamente i valori relativi all'orario di Funzionamento Garantito (OFG).

4. Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata

La manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata riguardano le attività svolte regolarmente per il mantenimento della funzionalità ottimale dei servizi.

Le attività relative alla **manutenzione ordinaria** sono:

- backup
- gestione dei log
- procedure di controllo e gestione

Tali attività sono programmate con cadenza periodica: solo alcune possono determinare discontinuità nel servizio.

Le attività relative alla **manutenzione straordinaria** pianificata sono:

- Aggiornamenti prodotto
- Riconfigurazioni di sistema e ottimizzazioni periodiche di performance

Tali attività, non strettamente legate ad una cadenza periodica, vengono effettuate, ove possibile, in giorni e orari prestabiliti e concordati con Sardegna Ricerche.

TIMBRO E FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA



**SARDEGNA
RICERCHE**

| Manutenzione ordinaria | | | Manutenzione straordinaria pianificata | | | | |
|------------------------|-----------------------------|---------------------|--|------------|-------------|----------|---------------------|
| Periodicità | Giorni | Discontinuità (TMO) | Giorni | Orario | Preavviso | | Discontinuità (TMS) |
| | | | | | Tempo | Modalità | |
| Giornaliera | Notturna | 5 ore | | | | | |
| Settimanale | <i>Indicare¹</i> | 5 ore | Semestrale | Dopo le 13 | 5 gg lavor. | E-mail | 4 ore |
| Giornaliera | Notturna | 5 ore | | | | | |

N.B.

- le manutenzioni notturne devono essere attivate automaticamente secondo il fuso orario di Roma (UTC/GMT +1 ora);
- in caso di manutenzione straordinaria non pianificata (emergenze, guasti ecc.) ove possibile devono essere utilizzati gli stessi tempi e modalità di quelli indicati per la manutenzione straordinaria pianificata.

5. Gestione delle anomalie segnalate dal referente tecnico di Sardegna Ricerche o rilevate dal servizio interno di monitoraggio

Eventuali anomalie ai servizi erogati devono poter essere rilevate attraverso due modalità operative differenti:

- Segnalazione da parte del referente tecnico di Sardegna Ricerche mediante comunicazione via telefono, web, fax ed e-mail al servizio di Call Center, secondo le modalità concordate.
- Monitoraggio interno

Le anomalie vengono classificate in quattro categorie di gravità:

| Gravità | Definizione |
|-----------|--|
| Altissima | Blocco totale dell'applicativo |
| Alta | Blocco totale di alcune funzionalità |
| Media | Attività bloccata per dati o gruppi di dati/utenti |
| Minima | Non inficia in alcun modo l'operatività |

Gli indicatori di qualità utilizzati devono essere:

- tempo di presa in carico del problema (dal momento della segnalazione/rilevazione)
- tempo della notifica a Sardegna Ricerche della presenza dell'anomalia

¹ Dato da completare a cura della ditta che sottoscrive il presente SLA con l'esplicita indicazione del giorno della settimana

TIMBRO E FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA



**SARDEGNA
RICERCHE**

| Livello | Modalità di segnalazione | Tempo Massimo per la notifica | Tempo Massimo di presa in carico | |
|------------------|-------------------------------------|--|--|--|
| | | | Feriali | Festivi |
| Altissima | Telefono, E-mail, Trouble ticketing | Immediata | Immediata | Intervento a partire dal primo giorno feriale successivo alla segnalazione |
| Alta | Telefono, E-mail, Trouble ticketing | Immediata | Immediata | |
| Media | Trouble ticketing | Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione ² | Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione ³ | |
| Minima | Trouble ticketing | Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione ⁴ | Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione ⁵ | |

6. Gestione delle modifiche

Su richiesta di persona autorizzata la ditta aggiudicataria deve poter apportare modifiche ad alcuni parametri di configurazione dei servizi.

Le modifiche, valutate e accettate dal *project manager* incaricato dalla ditta aggiudicataria, vengono classificate secondo il criterio di "criticità" di livello 1 (urgente) o 2 (non urgente). Le richieste di modifica relative a password, profili utente, abilitazioni sono sempre considerate di livello 2 di criticità.

Gli indicatori utilizzati sono:

- orario di presa in carico della richiesta
- tempo di attuazione della modifica.

I valori di riferimento sono riportati nella seguente tabella:

| Servizio | Criticità 1 | | Criticità 2 | |
|----------|---------------------------|------------------------|---------------------------|------------------------|
| | Orario di presa in carico | Tempo di effettuazione | Orario di presa in carico | Tempo di effettuazione |
| | | | | |

² Con riferimento al calendario delle festività italiano e al fuso orario di Roma (UTC/GMT +1 ora)

³ Vd. Nota 2

⁴ Vd. Nota 2

⁵ Vd. Nota 2

TIMBRO E FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA



**SARDEGNA
RICERCHE**

| | | | | |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|------------------|
| | | della modifica | | della modifica |
| | Entro le ore 13 | 1 g. lavorativo | Entro le ore 13 | 3 gg. lavorativi |

Le richieste inviate dopo l'orario indicato in tabella dovranno essere prese in carico a partire dal giorno lavorativo successivo.

Appendice - *Trattamento dei dati e riservatezza*

La ditta aggiudicataria si impegna a rispettare le disposizioni del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 e successive integrazioni, nonché ogni altra disposizione vigente in materia di riservatezza. In particolare, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti, si impegna a:

- rispettare e a far rispettare al personale addetto all'esecuzione delle attività il vincolo di riservatezza e a non divulgare le informazioni, i dati, le documentazioni e le notizie relative alle attività svolte e a non farne un utilizzo tale da arrecare pregiudizio all'Amministrazione;
- porre in essere tutte le necessarie misure di prevenzione e tutte le azioni, anche di natura legale, necessarie per evitare la diffusione e l'utilizzo delle informazioni ritenute riservate.

È condizione vincolante per l'accettazione della presente offerta che le parti prestano reciprocamente il consenso al trattamento dei dati, ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003 n. 196 e ss. mm., per le finalità connesse all'esecuzione della fornitura.

TIMBRO E FIRMA DEL RAPPRESENTANTE LEGALE DELLA DITTA
