



***Service Level Agreement per i servizi d'area
Automazione delle Biblioteche***

Versione 2.1 del 11 novembre 2012

SOMMARIO

1	Introduzione	3
1.1	Oggetto e scopo del documento	3
1.2	Struttura dello SLA	3
1.2.1	SLA di funzionalità operativa	3
1.2.2	SLA di utilizzo	3
2	SLA di funzionalità operativa	4
2.1	Definizioni	4
2.2	Orario di erogazione e di funzionamento supportato	5
2.3	Orario di funzionamento garantito(OFG)	5
2.4	Caratteristiche della connettività.....	5
2.4.1	Connettività GARR.....	5
2.4.2	Connettività non GARR.....	5
2.5	Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata.....	6
2.5.1	Sistemi operativi e software di base.....	6
2.5.2	Sistemi integrati di gestione (ILS)	7
2.5.3	OPAC	7
2.6	Backup e restore.....	7
2.7	Gestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio	8
2.8	Gestione delle modifiche	8
3	SLA di utilizzo	10
3.1	Attivazione.....	10
3.2	Monitoraggio	10
3.3	Supporto all'utenza	10
4	Limiti di applicabilità.....	11
	Appendice 1 – Sicurezza	12
	Appendice 2 – Trattamento dei dati, riservatezza e clausola di esclusione di responsabilità	13

Introduzione

1.1 Oggetto e scopo del documento

Obiettivo del presente “Service Level Agreement” (d’ora in avanti, **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. Obiettivo dello SLA è anche quello di definire le regole di interazione tra CILEA e gli utilizzatori dei servizi.

1.2 Struttura dello SLA

Il presente SLA copre i servizi di connettività, i servizi applicativi e quei servizi di supporto per i quali sono individuabili parametri che ne identificano i livelli di servizio.

Lo SLA è strutturato in due sezioni principali:

- SLA di funzionalità operativa
- SLA di utilizzo

1.2.1 SLA di funzionalità operativa

Sono inclusi in questo livello 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
- back-up e restore
- gestione delle anomalie segnalate dall’utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio
- gestione delle modifiche.

1.2.2 SLA di utilizzo

Sono inclusi in questo livello regole e parametri relativi all’utilizzo dei servizi:

- attivazione
- monitoraggio
- help desk
- comunicazioni
- documentazione e note di utilizzo.

2 SLA DI FUNZIONALITÀ OPERATIVA

2.1 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.]

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

2.2 Orario di erogazione e di funzionamento supportato

	Erogazione (OE)	Supporto (OFS)
Aleph 500	O_T	O_S
Bibliowin5 Web	O_T	O_S
Koha	O_T	O_S
OPAC SbnWeb	O_T	O_S
SbnWEB	O_T	O_S
SbnWEB in connessione con Indice SBN ¹	O_P	O_S
Sebina	O_T	O_S
Sebina in connessione con Indice SBN ¹	O_P	O_S
VuFind	O_T	O_S
CVL	O_T	O_S

Tabella 1: Orari di erogazione (OE) e di funzionamento supportato (OFS) dei servizi di automazione per le biblioteche

2.3 Orario di funzionamento garantito(OFG)

L'uptime garantito da CILEA, espresso in percentuale sull'orario di erogazione, è indicato sotto per i vari servizi:

- Aleph 500 **99%**
- Bibliowin5 Web **99%**
- Koha **99%**
- OPAC SBN Web **99%**
- SBN WEB **99%**
- Sebina **99%**
- VuFind **99%**
- CVL **99%**

Sono forniti in dettaglio gli orari di Funzionamento Supportato (OFS. Per questa e le altre definizioni v. par. 2.1 più sopra) e i tempi di discontinuità per la manutenzione (TMO e TMS: v. par. 2.4 più sotto), necessari per calcolare correttamente i valori relativi all'orario di Funzionamento Garantito (OFG).

2.4 Caratteristiche della connettività

2.4.1 Connettività GARR

La connettività assicurata agli utenti istituzionali, enti affiliati al Ministero della Università e Ricerca, Ministero della Pubblica Istruzione, Ministero per i Beni e le attività Culturali, garantisce attualmente banda passante fino a 100Mbps. È prevista inoltre un'espansione a 1000Mbps nei primi mesi del 2011, come pianificato nella evoluzione della rete della Ricerca Scientifica GARR-X (<http://www.garr.it/reteGARR/GARR-X.php>). I collegamenti GARR, attuale e futuro, sono in fibra ottica, offrono tempi di risposta e un livello di affidabilità elevati, con controllo diretto da parte del Network Operating Center del GARR, che nella rete 2011 gestirà inoltre direttamente tutti gli apparati attivi coinvolti senza la mediazione di provider.

2.4.2 Connettività non GARR

¹ L'orario di funzionamento del collegamento con l'Indice SBN è stabilito dall'ICCU.

Alla clientela “business” (gli enti che non rientrano nelle categorie GARR) è assicurata connettività attraverso la rete LUCIA, connessa ad Internet da un link in fibra 100Mbps sul POP di I.Net-British Telecom.

2.5 Manutenzione ordinaria e straordinaria pianificata

Le manutenzioni 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
- manutenzione programmata bimestrale dei server (patch e/o upgrade ai sistemi operativi)

Tali attività sono programmate con cadenza periodica e non richiedono specifico preavviso: solo alcune possono determinare discontinuità nel servizio.

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

- Modifiche e/o upgrade al hardware
- Modifiche e/o upgrade alla infrastruttura di rete
- Upgrade ai RDBMS
- patch urgenti e/o upgrade fornite dal fornitore del software applicativo
- 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; in caso determinino discontinuità nel servizio la relativa utenza viene avvertita con un congruo tempo di preavviso, indicato nella tabella che segue. Le attività di manutenzione straordinaria vengono, laddove possibile, concordate.

- N.B.**
- le manutenzioni notturne sono attivate automaticamente;
 - in caso di manutenzione straordinaria non pianificata (emergenze, guasti ecc.) ove possibile saranno utilizzati gli stessi tempi e modalità di quelli indicati per la manutenzione straordinaria pianificata.

2.5.1 Sistemi operativi e software di base

OS, software di base	Manutenzione ordinaria			Manutenzione straordinaria pianificata				
	Periodicità	Giorni	Discontinuità (TMO)	Giorni	Orario	Preavviso		Discontinuità (TMS)
						Tempo	Modalità	
	Bimestrale	Mercoledì	5 ore (a partire dalle ore 16.00)	Eventuali patch urgenti	Tra le 13 e le 18	2 gg	E-mail	4 ore

Tabella 2: Manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi operativi e software di base

2.5.2 Sistemi integrati di gestione (ILS)

ILS	Manutenzione ordinaria			Manutenzione straordinaria pianificata				
	Periodicità	Giorni	Discontinuità (TMO)	Periodicità	Orario	Preavviso		Discontinuità (TMS)
						Tempo	Modalità	
Aleph 500	Giornaliera	Nott.	5 ore	Semestrale (agosto e dicembre)	8-18	5 gg lavor.	E-mail	8 ore
BiblioWin5 Web	Giornaliera	Nott.	5 ore	Semestrale (gennaio e luglio)	8-10	5 gg lavor.	E-mail	2 ore
Koha	Giornaliera	Nott.	5 ore	Semestrale (gennaio e luglio)	8-18	5 gg lavor.	E-mail	10 ore
SbnWeb	Settimanale	Domenica	5 ore	Semestrale (gennaio e luglio)	Dopo le 13	5 gg lavor.	E-mail	4 ore
	Giornaliera	Nott.	6 ore					
Sebina	Settimanale	Domenica	5 ore	Semestrale (gennaio e luglio)	Dopo le 13	5 gg lavor.	E-mail	4 ore
	Giornaliera	Nott.	5 ore					

Tabella 3: Manutenzione ordinaria e straordinaria degli ILS

2.5.3 OPAC

OPAC	Manutenzione ordinaria			Manutenzione straordinaria pianificata				
	Periodicità	Giorni	Discontinuità (TMO)	Giorni	Orario	Preavviso		Discontinuità (TMS)
						Tempo	Modalità	
SbnWeb	Quindicinale	Domenica	5 ore	Semestrale (gennaio e luglio)	Dopo le 13	5 gg lavor.	E-mail	4 ore
Vufind	Settimanale	Domenica	5 ore	Semestrale (gennaio e luglio)	Dopo le 13	5 gg lavor.	E-mail	4 ore
CVL	Settimanale	Domenica	5 ore	Semestrale (gennaio e luglio)	Dopo le 13	5 gg lavor.	E-mail	4 ore
	Giornaliera	Nott.	5 ore					

Tabella 4: Manutenzione ordinaria e straordinaria degli OPAC

2.6 Backup e restore

CILEA garantisce l'esecuzione di backup periodici dei software di base, del software applicativo e dei dati su specifici supporti e con specifiche modalità di conservazione; tutte le operazioni di backup vengono monitorate.

La pianificazione dei backup è riportata nella tabella che segue; i dati relativi ai conseguenti tempi di discontinuità sono inseriti nella tabella della manutenzione ordinaria, par. 2.4 più sopra.

Servizio / Tipo di dati	Periodicità	Tipo	Ripristino	Conservazione	Supporto
Sistemi operativi e software applicativo	Settimanale	Integrale	6 ore	4 settimane	Disco/nastro
File system	Giornaliero	Integrale	6 ore	4 settimane	Disco/nastro
Database	Giornaliero	Incrementale	6 ore	4 settimane	Disco/nastro
Database	Settimanale	Integrale	6 ore	4 settimane	Disco/nastro

Tabella 5: Politiche di backup

2.7 Gestione delle anomalie segnalate dall'utente o rilevate dal servizio interno di monitoraggio

Eventuali anomalie ai servizi erogati vengono rilevate attraverso due modalità operative differenti:

- Segnalazione dell'utente mediante comunicazione via telefono, web, fax ed e-mail al servizio di Call Center, secondo le modalità definite nel documento "Progetto servizi" relativo.
- 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

Tabella 6: Livelli di gravità dei malfunzionamenti

Gli indicatori di qualità utilizzati sono:

- tempo di presa in carico del problema (dal momento della segnalazione/rilevazione)
- tempo della notifica all'utente/i della presenza dell'anomalia

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	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione	
Minima	Trouble ticketing	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione	Entro la giornata lavorativa successiva alla segnalazione	

Tabella 7: Modalità di segnalazione dei malfunzionamenti e tempi massimi di presa in carico

2.8 Gestione delle modifiche

Su richiesta di persona autorizzata (normalmente, il produttore del software e/o persona specificamente designata dal Committente) CILEA può apportare modifiche ad alcuni parametri di configurazione dei servizi.

Le richieste di modifica devono essere inviate a CILEA attraverso la procedura definita nel documento “Progetto servizi” relativo.

Le modifiche, valutate e accettate dal referente CILEA, 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 della modifica	Orario di presa in carico	Tempo di effettuazione della modifica
Aleph	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Bibliwin5 Web	Entro le ore 13	1 giorno lavor.	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Koha	Entro le ore 13	1 giorno lavor	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
OPAC SbnWeb	Entro le ore 13	1 giorno lavor	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
SbnWeb	Entro le ore 13	1 giorno lavor	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
Sebina	Entro le ore 13	1 giorno lavor	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
VuFind	Entro le ore 13	1 giorno lavor	Entro le ore 13	3 giorni lavor.
CVL	Entro le ore 13	1 giorno lavor	Entro le ore 13	3 giorni lavor.

Tabella 8: Tempi di presa in carico e di effettuazione delle modifiche autorizzate

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

3 SLA DI UTILIZZO

3.1 Attivazione

Tempi e modalità di attivazione dei servizi sono definiti nelle “Condizioni di fornitura” riportate nel preventivo accettato dal Committente.

3.2 Monitoraggio

CILEA svolge attività di monitoraggio sulle infrastrutture hardware e di rete, sui sistemi operativi e sul software di base, RDBMS inclusi, e sui servizi. I parametri monitorati sono:

- Spazio disco
- Occupazione di memoria
- Carichi elaborativi
- Tempi di risposta

I servizi di monitoraggio vengono svolti in modalità automatica o manuale e con diverse tipologie di orario.

Il personale della Sala Macchine effettua un controllo sul funzionamento dei server:

- sportello di Sala Macchine (generalmente lunedì-venerdì 7.00 -22.30 e sabato 7.30 -13.30; vedi sito web CILEA per eventuali modifiche nel periodo estivo e di festività).

3.3 Supporto all'utenza

CILEA fornisce agli utenti del servizio un punto di accesso unificato ad un insieme di funzioni di assistenza. Si tratta di soluzioni di assistenza basate su un uso innovativo del canale telefonico (Call Center) o su strategie multicanale.

Per rispondere in modo sempre più efficiente alle richieste di assistenza, CILEA ha inoltre automatizzato il proprio servizio assistenza. Tramite software specifici è possibile organizzare in modo efficiente le attività di gestione delle segnalazioni di assistenza che pervengono allo staff: le diverse richieste di intervento, generate da un operatore di help desk o inviando un e-mail ad indirizzi di posta elettronica definiti, vengono registrate nel sistema e ordinate secondo priorità e tipologia in opportune code definite dal gestore del sistema.

Il committente deve provvedere a nominare uno o più referenti (da qui in avanti, “Library Manager” o LM ai quali CILEA mette a disposizione il servizio di assistenza).

La comunicazione di eventuali problemi può essere effettuata dai LM con diverse modalità, secondo quanto specificato nel § 0, a pag. 8 degli SLA.

La gravità del malfunzionamento segnalato, individuata secondo lo schema presentato in Tabella 6, deve essere proposta dal Library manager segnalatore. Sulla base degli elementi raccolti, CILEA può eventualmente modificare il livello di gravità del malfunzionamento e prende in carico la segnalazione, entro i tempi indicati.

I guasti di livello 1 (gravità Altissima) dovrebbero preferibilmente essere segnalati telefonicamente; fuori dagli orari d'ufficio è attiva una segreteria telefonica a disposizione dei referenti per registrare messaggi che saranno ascoltati ed accolti all'inizio della prima giornata lavorativa utile.

Le modalità di comunicazione previste sono:

- telefono;
- posta elettronica, gestita mediante sistema di trouble ticketing;
- apertura di segnalazioni via Web, attraverso l'interfaccia dell'applicativo Trouble Ticketing, su progetto dedicato al Committente.

I tempi di intervento previsti sono riportati definite nella Tabella 7.

Le modalità con cui la soluzione del problema denunciato (eventualmente previo invio da parte del committente di comunicazione puntuale) può essere perseguita:

- fornendo direttamente informazioni sulla soluzione se il problema si è già presentato;
- attivando l'assistenza all'utente remota che interviene in una delle seguenti forme:
 - tramite assistenza telefonica specialistica;
 - tramite intervento di manutenzione ordinaria o straordinaria sul database, se comprese nella presente offerta;
- comunicando la presenza di patch, work-around o la risoluzione tramite azioni di manutenzione ordinaria o straordinaria non comprese nella presente offerta, che potranno eventualmente essere oggetto di integrazioni contrattuali.

Altre modalità di segnalazione guasti e/o di richiesta di assistenza potranno essere di volta in volta concordate e seguiranno le modalità indicate nel documento "Progetto di servizi" accettato dal Committente al momento dell'ordine della fornitura.

4 LIMITI DI APPLICABILITÀ

Di seguito vengono riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione CILEA e che, pertanto, costituiscono eccezioni di applicabilità dello SLA:

- Cause di Forza Maggiore: eventi che, oggettivamente, impediscano al personale CILEA, o a personale specializzato del partner, di raggiungere la sede Utente, o i locali di CILEA, quali: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione; incidenti stradali; guerre e atti di terrorismo; catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani etc;
- Inaccessibilità fisica all'area riservata all'Utente: situazione in cui l'Utente, per qualunque motivo, non renda disponibile l'accesso alle proprie aree riservate per cui è impossibile effettuare interventi di riparazione;
- Inaccessibilità logica alle risorse dell'Utente dovute a cambiamenti dei controlli di accesso fatte dall'Utente e non comunicate a CILEA;
- Situazione di interruzioni del servizio rilevate dagli Utenti e dovute ad indisponibilità di reti di altri provider (es: ISP di accesso dell'utente);
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- Indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati (es. GARR);
- Indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti (es. Fastweb, Telecom).
- Danni provocati da interventi errati effettuati da personale di terze parti (es. per manutenzione impianti o hardware).
- Attacchi di hacker o Denial of Service volti a danneggiare il servizio, oggetto di denuncia all'autorità competente.

Appendice 1 – Sicurezza

Il Data Center

L'ospitalità dei server che erogano il servizio di produzione è garantita da un data center, sede di Segrate, avente le seguenti caratteristiche:

- **Sicurezza logistica e fisica:** ambiente strettamente controllato, con accesso ai locali attraverso varchi protetti da porte blindate, dotate di lettore di badge, allarmi anti-intrusione e sistema di video-sorveglianza CCTV. L'intera struttura CILEA è sottoposta a controllo continuo h24x365 da parte di un istituto di sorveglianza con portierato diurno presente nei giorni feriali dal lunedì al sabato mattina e con guardia armata a copertura degli orari esclusi dal portierato.
- **Sicurezza di alimentazione elettrica:** l'intero stabile CILEA è protetto dai blackout grazie ad un sistema integrato di batterie tampone (UPS) e gruppo di continuità con alimentazione diesel. La protezione è in grado di garantire continuità di funzionamento anche a fronte di severe e prolungate interruzioni di alimentazione elettrica nella cabina ENEL, ed in pratica senza reali limiti temporali. Tutti i server considerati critici sono ulteriormente protetti tramite un sistema di alimentazione ridondato, hot-swappable, che consente di mantenere attivo il servizio – tramite gruppo di continuità – anche a fronte di necessità periodiche di fermi elettrici programmati per la manutenzione degli impianti, grazie ad una doppia linea di alimentazione elettrica. Il CILEA si riserva in ogni caso un massimo di due giornate distinte all'anno di interruzione del servizio per attività non ordinarie che richiedano lo spegnimento completo della sede, con preavviso di almeno 90 giorni.
- **Sicurezza antincendio e antiallagamento:** sono presenti ovunque, ed in particolare nella sala macchine, sensori antifumo ed antiallagamento per consentire interventi tempestivi in situazioni di potenziale pericolo.
- **Controllo climatico:** un impianto di climatizzazione centralizzato garantisce temperatura ed umidità controllate e costanti (temperatura Sala Macchine mantenuta tra i 19° e 22°).

Monitoraggio sistemi

È attivo un sistema di monitoraggio per i servizi e sistemi, che genera allarmi acustici localmente, oltre ad inviare e-mail e/o sms a gruppi o singoli destinatari, a fronte di eventi configurabili.

Le linee di trasmissione dati e le LAN interne sono inoltre monitorate per porta, rispetto a volume di traffico o errori, a fini statistici o per rilevare condizioni anomale.

Il servizio di monitoraggio consente un rapido intervento a fronte di problemi in tutti i giorni lavorativi negli orari di presidio.

Il personale tecnico/operativo, che sorveglia i sistemi e risponde agli allarmi, è presente secondo i turni di presidio seguenti:

- ore 7-22.30 nei giorni feriali (salvo periodi a orario ridotto)
- ore 7.30-13.30 nei sabati non festivi

Il personale sistemistico è normalmente operativo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 18.00.

I guasti vengono aperti entro quattro ore dalla segnalazione o entro le prime quattro ore del primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione. Una soluzione applicativa viene proposta entro un giorno lavorativo dall'apertura del guasto.

Appendice 2 – Trattamento dei dati, riservatezza e clausola di esclusione di responsabilità

Trattamento dei dati e riservatezza

Il CILEA 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 della convenzione 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.

Clausola di esclusione di responsabilità

Il CILEA declina ogni responsabilità per i contenuti immessi sul server e resi disponibili online attraverso i sistemi descritti nella presente offerta in gestione.

Resta inteso che il Committente è responsabile dei testi immessi, domande e risposte, commenti, scritti, immagini, eccetera e quant'altro espressamente pubblicato da chiunque attraverso gli applicativi.

Il Committente dovrà vigilare e controllare affinché i contenuti pubblicati non possano offendere gli utenti o terzi, o violare in alcun modo le leggi in vigore.