

 CILEA	SLA STANDARD VERSIONE WEB DATA EMISSIONE: 20 APRILE 2012	SLA STD WEB REV.2.0
Consorzio Interuniversitario Lombardo per la Elaborazione Automatica		

SLA standard

In mancanza di accordi espliciti, concordati con il committente e di cui si valutano caso per caso i costi, un servizio si affida ai livelli standard offerti da CILEA, senza costi aggiuntivi.

Di seguito le caratteristiche dello SLA STANDARD (minimo):

- Il servizio è presidiato dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dal lunedì al giovedì dalle 14.00 alle 17.30.
- Un messaggio di cortesia, registrato nel centralino CILEA, segnala eventuali chiusure straordinarie durante le quali il servizio non è presidiato.
- Durante il presidio è garantito il 95% di up-time del servizio.
- Il servizio non è garantito durante gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, di norma effettuati fuori dall'orario di presidio, salvo eventi eccezionali non prevedibili.
- Eventuali disservizi devono essere segnalati via mail dal committente: la durata del disservizio viene misurata dalla ricezione della segnalazione all'invio della notifica dell'avvenuto ripristino.
- Non è prevista alcuna penale a seguito di eventuali disservizi.
- Non è prevista alcuna reportistica periodica sui livelli di servizio erogati.
- In caso di malfunzionamento del server ospitante, il ripristino del servizio è garantito entro 5 giorni lavorativi, salvo ritardi ulteriori imputabili a terze parti fornitrici dell'hardware.
- Il ripristino dei dati è possibile solo ove il contratto preveda esplicitamente il backup centralizzato.
- Ove la perdita dei dati sia imputabile al malfunzionamento del server ospitante il ripristino è gratuito altrimenti (cancellazione accidentale da parte dell'utente) viene addebitato il costo per l'intervento di ripristino, se richiesto.