

a. I seguenti servizi descritti nei precedenti articoli:

1. servizio di monitoraggio proattivo e real-time dello stato e delle risorse disponibili della rete e dei Firewall,
2. servizio di monitoraggio ed analisi proattiva degli eventi di sicurezza,
3. servizio di attivazione terze parti in caso di richieste attività on-site (carrier, manutentori, ...),
4. servizio di cambio delle configurazione/setup avanzato,
5. servizio di cambio delle policy di sicurezza,
6. servizio di assistenza remota,
7. servizio di upgrade del software/firmware degli apparati di rete e di sicurezza,
8. servizio di backup/restore delle configurazioni degli apparati di rete e dei Firewall,
9. servizio di controllo delle vulnerabilità dei 10 host più critici,
10. Portale

dovranno essere garantiti durante i seguenti periodi:

- o Lunedì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- o Martedì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- o Mercoledì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- o Giovedì dalle 18:00 alle 09:00 del giorno successivo
- o Venerdì dalle 18:00 alle 24:00
- o Sabato dalle 00:00 alle 24:00
- o Domenica dalle 00:00 alle 09:00 del Lunedì successivo
- o Festività dalle 00:00 alle 09:00 del primo giorno lavorativo
- o Ferie pers. luav dalle 00:00 alle 24:00

b. il seguente servizio descritto nei precedenti articoli:

11. servizio di manutenzione dei Firewall Checkpoint indicati nell'allegato A, dovrà essere garantito durante il seguente periodo:

- o dal Lunedì alla Domenica dalle 00:00 alle 24:00.

I giorni di assenza del personale preposto riguardano le ferie (gg. 32. Tali assenze dovranno essere comunicate n. gg. 1 prima).

Per garantire il servizio durante le assenze impreviste del personale dell'Università luav di Venezia (per es. malattie, corsi) la ditta aggiudicataria dovrà garantire 100 ore di servizio remoto (Monte Ore), a scalare.

Data l'imprevedibilità di tali assenze, l'Università luav di Venezia potrà attingere dal Monte Ore con un preavviso di almeno 2 ore.

Il Monte Ore potrà essere utilizzato dall'Università luav di Venezia anche per attività d'emergenza in caso di indisponibilità del personale.

Il Portale dovrà sempre essere disponibile in modalità H24 dal Lunedì alla Domenica.

Tutti i servizi descritti nei precedenti articoli, dovranno essere erogati secondo i seguenti SLA:

DESCRIZIONE	Service Level Agreement (SLA)
Network Monitoring – General Services	
Proactive Monitoring	SLA sopraindicati
Network Monitoring Presidiato	SLA sopraindicati
Notifica Automatica degli eventi CRITICI	SLA sopraindicati
Intervallo tra il Polling di ogni apparato per lo STATUS Monitoring	30"
Accesso al CUSTOMER PORTAL (singolo account)	24x7
Campionatura minima per la generazione Trend Report	10'
Disponibilità dati raccolti (Trend Report)	4 mesi
Problem Solving	
Richiesta verifica anomalia	Presa in carico entro 10 min.
Evento Critical	Presa in carico entro 5 min.
Evento Severe	Presa in carico entro 5 min.
Escalation supporto specialistico	Entro 1 ora dalla presa in carico
Richiesta verifica anomalia	Presa in carico entro 10 min.
Coinvolgimento terze parti (es. manutenzione, ISP, ...)	entro 5 min dal termine dell'analisi del problema.
Incident Tracking	Ogni attività è rintracciabile attraverso un ticket #
Configuration Management	
Backup configurazioni apparati	Frequenza mensile (salvo eccezioni). Retention delle ultime 4 versioni
Ripristino configurazione apparati	Entro 1 ora dalla richiesta
Remote Technical Support	
Richiesta analisi configurazione	Presa in carico entro 1 giorno dalla richiesta
Richiesta modifica configurazione	Presa in carico entro 4 ore dalla richiesta
Richiesta verifica configurazione	Presa in carico entro 4 ore dalla richiesta
Aggiornamento firmware apparati	Presa in carico entro 1 giorno dalla richiesta
Controllo/verifica di tipo "informativo"	Presa in carico entro 2 giorni dalla richiesta
Modifica elenco oggetti monitorati	Presa in carico entro 2 giorni dalla richiesta
Security Policy Change	
Numero di policy al mese	10 (per Firewall)
Richiesta analisi Policy	Validazione entro 1 ora dalla richiesta
Richiesta modifica/nuova Policy	Policy modificata/applicata entro 12 ore lavorative
Numero di policy CRITICHE all'anno	5 (per Firewall) validate entro 15 minuti dalla richiesta ed applicate entro 1 ora

Il solo servizio di manutenzione dei Firewall Checkpoint indicati nell'allegato A dovrà essere erogato secondo i seguenti SLA:

Manutenzione	
Tempo d'intervento ON SITE per la riparazione/sostituzione del FW,	Entro il giorno lavorativo successivo. In caso di guasto HW entro la giornata lavorativa dal ricevimento della Spare Parts da parte di Checkpoint