

## **SLA dei servizi di assistenza forniti da CINECA per CODEX (OAIS)**

- 1- 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.
- 2- Un messaggio di cortesia, registrato nel centralino CINECA sede di Milano, segnala eventuali chiusure straordinarie durante le quali il servizio non è presidiato.
- 3- Durante il presidio è garantito il 95% di up-time del servizio.
- 4- 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.
- 5- 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.
- 6- Non è prevista alcuna penale a seguito di eventuali disservizi.
- 7- Non è prevista alcuna reportistica periodica sui livelli di servizio erogati.
- 8- 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.
- 9- Il ripristino dei dati è possibile solo ove il contratto preveda esplicitamente il backup centralizzato.
- 10- 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.

Le richieste devono essere indirizzate a:

Claudio Cortese  
Information and Knowledge Management Department  
Digital Library Division  
c.cortese@ Cineca.it  
ph. +39-0226995221 - fax +39-022135520  
CINECA - Sede Operativa di Milano