



Catalogo dei servizi DSET

Schede di sintesi

La versione pubblica qui esposta riporta esclusivamente indicazioni sul livello di servizio offerto dal Cineca relativamente ai servizi di hosting, di connettività di rete e del DB center per gli applicativi sottoscritti dall'Università Iuav di Venezia.

La selezione è stata effettuata dal personale dell'Università Iuav di Venezia a partire dall'intero catalogo dei servizi DSET.

Per maggiori informazioni, per riferimenti ed indirizzi, rivolgersi esclusivamente al servizio helpdesk@iuav.it.

Per quello che attiene invece la problematica di "application management", non sono definite ufficialmente nella convenzione delle SLA specifiche, benché KION al proprio interno definisce e certifica nel proprio sistema di qualità certificato TÜV (<http://it.wikipedia.org/wiki/TÜV>), dei livelli di esercizio in particolare per quello che riguarda la risoluzione di ticket di malfunzionamento di tipo BLOCCANTE.

Le problematiche che rientrano nella sfera delle attività di application management sono indicativamente i seguenti:

- Aggiornamento di versione ESSE3 richiesto da IUAV: questa richiesta viene formalmente fatta da Iuav nei confronti di KION/CINECA con adeguato anticipo, in quanto è una attività programmabile. Tra la richiesta e il fermo per aggiornamento trascorre un tempo stimabile nei 15 gg.
- Aggiornamento ESSE3 richiesto da KION/CINECA per rilasciare requisiti cogenti e necessari e urgenti per far fronte agli aspetti istituzionali di Ateneo (es. statistiche MIUR e ANS, adeguamento funzionalità per far fronte a nuovi requisiti ministeriali quali ad esempio i co9ncorsi a carattere nazionale, etc). Questo aggiornamento se possibile viene concordato con IUAV con adeguato anticipo ma ci possono essere situazioni in cui tale aggiornamento è necessario programmarlo entro pochi giorni, per far fronte a scadenze ben precise.

Queste prime due tipologie di attività riguardano il fermo totale del sistema almeno per un periodo di circa 3 – 4 ore

- Applicazioni di patch correttive di tipo BLOCCANTE: CINECA e KION nel caso di anomalie segnalate con ticket BLOCCANTE, hanno l'obbligo di risolvere il problema entro 10 gg dalla segnalazione, implementando una patch correttiva da rilasciare nel sistema in produzione. L'applicazione della patch normalmente richiede un tempo che va da pochi minuti a max 10 minuti. A seconda della tipologia della patch l'applicazione può non comportare alcun fermo (ancorché minimo) del sistema. In altri casi il fermo è dell'ordine di pochi minuti. L'accordo per l'applicazione della patch viene sempre preso con IUAV e in particolare facendo riferimento diretto tra il nostro supporto, DSET Cineca e lei.
- Applicazioni di patch correttive e/o integrative di tipo NON bloccante. Anche in questo caso la modalità di fermo è la stessa del punto precedente, come è analoga la modalità di interazione tra KION, DSET Cineca e IUAV. Normalmente queste patch hanno una urgenza minore di quelle del punto precedente, ma non ritengo assolutamente possibile (a meno di non creare un disservizio all'Ateneo) differirne l'applicazione stabilendo un preavviso di almeno 15 gg come leggo dalla sua mail. Ripeto che anche in questo caso il "disservizio" per l'Ateneo è assolutamente minimo.



2.3 Definizioni utili per comprendere gli SLA

Definizioni per la caratterizzazione dei livelli di servizio (SLA).

SLA di servizio		
Periodo di osservazione	Il periodo di osservazione per la misura, ove non diversamente specificato, è fissato in 3 mesi solari consecutivi, a partire da gennaio, aprile, luglio, ottobre.	
Finestra temporale di erogazione	Periodo di tempo di fruibilità del servizio (può variare col tipo di servizio)	
Disponibilità	<p>Percentuale di tempo durante la quale i servizi sono disponibili all'utenza.</p> <p>Disponibilità = $(1 - (\text{Periodo Disservizio} / \text{Periodo di osservazione})) * 100$</p> <p>Dove:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilità è espressa come valore percentuale. • Periodo Disservizio è la somma dei minuti di disservizio nel periodo di osservazione, calcolati rispetto alla finestra temporale di erogazione. • Periodo di osservazione è la durata in minuti del periodo di osservazione contrattuale. <p>La disponibilità del servizio verrà calcolata al netto di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • fermi programmati e straordinari richiesti da Cineca • fermi programmati e straordinari richiesti dal Cliente • fermi dovuti a malfunzionamenti non attribuibili a Cineca 	KPI
Sonda di monitoraggio	Il calcolo della Disponibilità si basa sulle misurazioni eseguite dall'infrastruttura di monitoraggio di Cineca. Per ciascun servizio vengono definite le opportune <i>sonde di monitoraggio</i> , che implementano la misurazione delle metriche incluse negli SLA.	
SLA di supporto		
Periodo di osservazione	Il periodo di osservazione per la misura degli SLA è fissato in 3 mesi solari consecutivi, a partire da gennaio, aprile, luglio, ottobre.	
Finestra temporale di erogazione	Periodo di tempo di fruibilità del servizio di supporto.	
Classificazione disservizi	<ul style="list-style-type: none"> • P1 - Incidente di Priorità 1 (bloccante): il sistema è inaccessibile, l'utenza finale è totalmente impossibilitata alla fruizione del servizio oppure alcune specifiche funzioni fondamentali sono indisponibili per tutte le sessioni utente. (es: impossibilità di raggiungere la maschera del login). • P2 - Incidente di Priorità 2 (non bloccante): Il sistema è parzialmente accessibile ma il servizio impattato è comunque importante per il business ovvero ha un impatto comunque rilevante • P3 - Incidente di Priorità 3 (non urgente): il servizio è degradato ma funzionante, ovvero il sistema è accessibile, l'utenza finale può utilizzare il servizio, alcune specifiche funzioni NON fondamentali sono indisponibili per una o più sessioni utente e il servizio impattato non è critico; oppure il sistema è bloccato ma non è necessario un ripristino immediato del servizio in quanto non critico nel momento in cui si è manifestato il disservizio 	
Tempo di reazione (P1, P2 e P3)	È il tempo intercorrente tra il primo tentativo documentato di segnalazione del disservizio da parte del cliente e l'emissione del Trouble Ticket, con relativa comunicazione (si considerano solo disservizi con livello di priorità rispettivamente pari a 1, 2 e 3).	KPI



Classificazione richieste	<ul style="list-style-type: none"> • R1 - Richiesta urgente – sono richieste di attività sistemistiche; possono comprendere cambi di configurazione, provisioning, deploy, verifiche, ecc. L'urgenza di evasione di queste richieste è determinata dal probabile impatto a breve termine sul servizio e relativi SLA. () • R2 - Richiesta non urgente – sono richieste di attività sistemistiche; possono comprendere cambi di configurazione, provisioning, deploy, verifiche, ecc. Non esiste evidenza di urgenza di evasione per impatto a breve termine sul servizio e relativi SLA. <p>Nota: le strutture di supporto del DSET possono comunque concorrere alla variazione della priorità delle richieste (urgente/non urgente), in base ad una propria analisi. In tal senso hanno facoltà di richiedere, alla persona che sottomette la richiesta, di specificare le motivazioni dell'urgenza e concordare una eventuale variazione.</p>	
Tempo di reazione (R1)	E' il tempo intercorrente tra il primo tentativo documentato di segnalazione della richiesta da parte del cliente e l'emissione del Trouble Ticket, con relativa comunicazione (richieste urgenti).	KPI
Tempo di reazione (R2)	E' il tempo intercorrente tra il primo tentativo documentato di segnalazione della richiesta da parte del cliente e l'emissione del Trouble Ticket, con relativa comunicazione. (richieste non urgenti)	KPI
SLA di provisioning		
Periodo di osservazione	Il periodo di osservazione per la determinazione degli SLA è fissato in 6 mesi solari consecutivi, a partire da gennaio e luglio.	
Tempo di attivazione	<p>E' il tempo che intercorre tra l'accettazione della richiesta di nuovo servizio (con relativa comunicazione al richiedente) e la sua effettiva attivazione e disponibilità al richiedente. Si applica solo nei casi in cui la richiesta possa essere soddisfatta con l'infrastruttura già disponibile ed attiva.</p> <p>Se l'evasione della richiesta comporta l'adeguamento significativo dell'infrastruttura esistente o l'implementazione di nuova infrastruttura HW/SW, la richiesta dovrà seguire un iter progettuale, con tempi di delivery programmati. Viene indicato anche quante attivazioni DSET è in grado di servire contemporaneamente (se non indicato, si intende 1 attivazione per volta).</p>	KPI



3. Servizi comuni di supporto

In questa sezione vengono evidenziati due servizi trasversali (Supporto Tecnico e Service Management), che risultano comuni a molti servizi. Nelle schede sintetiche dei servizi, descritte nei capitoli successivi, potrà essere indicato, ove applicabile, un rimando alle seguenti schede di Supporto Tecnico e Service Management.

Obblighi del Cliente

Per una chiara ed efficace comunicazione, il Cliente si impegna ad identificare, al proprio interno, due figure di riferimento, di seguito descritte:

Referente Tecnico Cliente	E' la figura che, all'interno dell'organizzazione del Cliente, funge da punto di contatto con Cineca per la gestione delle problematiche tecniche. Ha il compito di valutare, in prima istanza, la causa del malfunzionamento, di cui riceve segnalazione dall'utenza finale, indirizzando la propria richiesta di assistenza alla struttura di supporto più idonea (sistemistica o applicativa). Il cliente può nominare al suo interno più Referenti Tecnici.
Riferimento Cliente per la gestione del servizio	E' la figura che, all'interno dell'organizzazione del Cliente, è titolato alla negoziazione delle condizioni del servizio, collabora con Cineca alla sua definizione, segnala eventuali reclami sui livelli di servizio e sottomette richieste di variazione dello stesso, per esigenze che dovessero presentarsi successivamente all'avvio.

Il Cliente è tenuto a dare comunicazione scritta dei Referenti identificati in sede di richiesta di attivazione del servizio.

Supporto Tecnico

Descrizione Supporto	Il supporto tecnico risponde a segnalazioni di incidenti, problemi e richieste per le problematiche di natura tecnica.
Modalità di fruizione del supporto	Il Referente Tecnico Cliente è abilitato alla sottomissione di segnalazioni di incidente e di richieste mediante segnalazione alla struttura di supporto Servicedesk di Cineca. Tutte le segnalazioni sono registrate e gestite nel sistema di Trouble Ticketing del DSET.
Support hours (Finestra temporale di erogazione)	Nei giorni feriali dalle ore 9 alle ore 18.
SLA di supporto	<u>Incidenti:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo di reazione (P1) < 30 minuti • Tempo di reazione (P2) < 60 minuti • Tempo di reazione (P3) < 120 minuti <u>Richieste:</u> <ul style="list-style-type: none"> • Tempo di reazione (R1) < 2 ore • Tempo di reazione (R2) < 12 ore (nel 95% dei casi su base trimestrale per tutte le metriche sopra riportate)

**Service Management**

Descrizione Supporto	Il Service Management fornisce supporto sulla definizione e sull'andamento generale del servizio. Riceve segnalazioni per problematiche sui livelli di servizio e gestisce alle richieste di ampliamento e modifica del servizio stesso dai punti di vista commerciale/economico e relazionale/organizzativo.
Modalità di fruizione del supporto	Il Riferimento Cliente per la gestione del servizio è abilitato alla segnalazione di problemi o disservizi sui livelli di servizio o richieste di ampliamento e modifica del servizio stesso. Sono previsti i seguenti contatti:
Support hours (Finestra temporale di erogazione)	Nei giorni feriali dalle ore 9 alle ore 17.



4. Schede di sintesi dei servizi

In questa sezione sono riportate le schede sintetiche dei servizi offerti, secondo il template di scheda, descritto nei paragrafi precedenti.



Hosting U-GOV

APPH05	Hosting U-GOV (Public)
Descrizione	Il servizio offre l'utilizzo delle applicazioni U-GOV in modalità ASP (Application Service Provider).
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH05-HOSTING_UGOV
Modalità di fruizione del servizio	<p><u>Utenza Standard</u>: interfaccia applicativa Web</p> <p><u>Utenza Tecnica</u>: accesso controllato al Database mediante protocollo Oracle Net8 (solo da postazioni identificate mediante indirizzo IP o VPN).</p>
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (fino ad un massimo di 6 fermi annui). Il fermo viene comunicato con un anticipo minimo di 15 giorni ed è collocato indicativamente dalle ore 16 alle ore 24 del giorno stabilito, per una durata di circa 6 ore.</p>
SLA di servizio	Disponibilità 99,0%
Provisioning	
Parametri dimensionali	<p>Per ciascun modulo applicativo della suite U-GOV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti nominali (account) • Numero di utenti concorrenti (stima/limite) <p>Globale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	<p>Mediante il seguente protocollo (sono necessari <u>entrambi</u> i passi):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Richiesta codificata sul portale Servicedesk: https://servicedesk.cineca.it/request/attivazione-ateneo 2. Compilazione della "Scheda di attivazione" da depositare nell'area Progetti del Wiki U-GOV.
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 10 giorni lavorativi (con parallelismo max. pari a 2 attivazioni contemporanee)
Supporto	
Descrizione Supporto	Vedi servizio di base "Supporto Tecnico"


Hosting Portali di Ateneo

APPH06	Hosting Portali di Ateneo (Public)
Descrizione	Il servizio offre l'utilizzo delle applicazioni Portali di Ateneo in modalità ASP (Application Service Provider).
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH06-HOSTING_PORTALI
Modalità di fruizione del servizio	<u>Utenza Standard</u> : accesso mediante web browser <u>Utenza Tecnica</u> :
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	Fruibilità: 7x24 Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (fino ad un massimo di 6 fermi annui). Il fermo viene comunicato con un anticipo minimo di 15 giorni ed è collocato indicativamente dalle ore 16 alle ore 24 del giorno stabilito, per una durata di circa 6 ore.
SLA di servizio	Disponibilità 99,0%
Provisioning	
Parametri dimensionali	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di contatti concorrenti attesi (stima/limite) • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 10 giorni lavorativi (con parallelismo max. pari a 2 attivazioni contemporanee)
Supporto	
Descrizione Supporto	Vedi servizio di base "Supporto Tecnico" Riferimenti SD: RID: 1340 - Richieste di Attivazione Aree Funzionali U-GOV SID: 1137 - Malfunzionamento su UNIV


Hosting CIA-CSA-A770

APPH07	Hosting CIA-CSA-A770 (Public)
Descrizione	Il servizio offre l'utilizzo delle applicazioni CIA (Contabilità Integrata di Ateneo), CSA (Carriere e Stipendi di Ateneo), A770 (Gestione Modello A770) in modalità ASP (Application Service Provider).
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione standard di prodotto: http://asp.cineca.it • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH07-HOSTING_CIA_CSA_A770
Modalità di fruizione del servizio	<p><u>Utenza Standard</u>: interfaccia grafica applicativa remotizzata mediante la tecnologia Citrix Presentation Server. Sulla postazione di lavoro dell'utente è necessaria l'installazione del client di accesso Citrix+Uniprint.</p> <p><u>Utenza Tecnica</u>: accesso controllato al Database mediante protocollo Oracle Net8 (solo da postazioni identificate mediante indirizzo IP o VPN).</p>
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (indicativamente collocata dopo il giorno 20 di ogni mese, dalle ore 16 alle ore 24).</p>
SLA di servizio	Disponibilità: 99.0%
Provisioning	
Parametri dimensionali o funzionali	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti nominali (account) • Numero di utenti concorrenti (stima) • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 20 giorni lavorativi
Supporto	
Descrizione Supporto	<p>Vedi servizio di base "Supporto Tecnico"</p> <p>Riferimenti SD:</p> <p>RID: 1324 - Attivazioni UNIV</p> <p>RID: 1084 - Aggiornamento CIA e CSA</p> <p>SID: 1137 - Malfunzionamento su UNIV</p>



Hosting CSA Web

APPH08	Hosting CSA WEB (Public)
Descrizione	Il servizio offre l'utilizzo dell'applicazione Archiviazione Documenti CSA (CSAWEB) in modalità ASP (Application Service Provider).
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH08-HOSTING_CSAWEB
Modalità di fruizione del servizio	<p><u>Utenza Standard:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • le funzionalità di caricamento dei documenti utilizzano l'interfaccia grafica applicativa di CSA (remotizzata mediante la tecnologia Citrix Presentation Server). Sulla postazione di lavoro dell'utente è necessaria l'installazione del client di accesso Citrix+Uniprint. • le funzionalità di consultazione dei documenti utilizzano interfaccia Web <p>NOTA: Il servizio può essere fornito solo nel caso sia già attivo il servizio di Hosting dell'applicazione CSA, in quanto ne condivide i dati e ne costituisce una estensione funzionale.</p>
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (indicativamente collocata dopo il giorno 20 di ogni mese, dalle ore 16 alle ore 24).</p>
SLA di servizio	Disponibilità: 99.0%
Provisioning	
Parametri dimensionali o funzionali	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti nominali (account) • Numero di utenti concorrenti (stima) • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 20 giorni lavorativi
Supporto	
Descrizione Supporto	<p>Vedi servizio di base "Supporto Tecnico"</p> <p>Riferimenti SD</p> <p>RID: 1324 – Attivazioni UNIV</p> <p>RID: 0030 – Aggiornamento U-GOV</p> <p>SID: 1137 - Malfunzionamento su UNIV</p>



Hosting Esse3 (Backoffice-Web-UP)

APPH09	Hosting Esse3 (Backoffice-Web-UP) (Public)
Descrizione	Il servizio offre l'utilizzo delle applicazioni Esse3 (Servizi per le Segreterie e gli Studenti) in modalità ASP (Application Service Provider). Sono disponibili i seguenti moduli applicativi: Esse3 Backoffice Segreteria, Esse3-Web, Esse3-UP.
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH09-HOSTING_ESSE3
Modalità di fruizione del servizio	<p><u>Modulo Esse3 Backoffice Segreteria</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utente Standard: interfaccia grafica applicativa remotizzata mediante la tecnologia Citrix Presentation Server. Sulla postazione di lavoro dell'utente è necessaria l'installazione del client di accesso Citrix+Uniprint <p><u>Modulo Esse3-Web</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utente Standard: interfaccia applicativa Web <p><u>Modulo Esse3-UP</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utente Standard: interfaccia applicativa Web <p><u>Utente Tecnica:</u> (per tutti i moduli) accesso controllato al Database mediante protocollo Oracle Net8 (solo da postazioni identificate mediante indirizzo IP o VPN).</p>
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (fino ad un massimo di 6 fermi annui). Il fermo viene comunicato con un anticipo minimo di 15 giorni ed è collocato indicativamente dalle ore 16 alle ore 24 del giorno stabilito, per una durata di circa 6 ore.</p>
SLA di servizio	Disponibilità 99,0%
Provisioning	
Parametri dimensionali	<p>Per ciascun modulo applicativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti nominali (account) • Numero di utenti concorrenti (stima/limite) <p>Globale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero Studenti gestiti • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 30 giorni lavorativi
Supporto	
Descrizione Supporto	<p>Vedi servizio di base "Supporto Tecnico"</p> <p>Riferimenti SD:</p> <p>RID: 1324 - Attivazioni UNIV</p> <p>RID: 0165 - Aggiornamento ESSE3</p> <p>SID: 1137 - Malfunzionamento su UNIV</p>


Hosting D/R 48h U-GOV

APPH14	Hosting D/R 48h U-GOV (Public)
Descrizione	<p>Il servizio offre l'utilizzo delle applicazioni U-GOV in modalità ASP (Application Service Provider). È disponibile come disaster recovery entro 48 h dalla richiesta del cliente con contestuale conferimento degli schemi DB su FTP server.</p> <p>Il servizio serve nel caso di un disastro in casa di un Ateneo.</p> <p>Il servizio viene erogato per un massimo di 3 mesi dalla data di attivazione, dopodiché va stipulata opportuna convenzione per il servizio di hosting.</p>
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH05-HOSTING_UGOV
Modalità di fruizione del servizio	<p><u>Utenza Standard</u>: interfaccia applicativa Web</p> <p><u>Utenza Tecnica</u>: accesso controllato al Database mediante protocollo Oracle Net8 (solo da postazioni identificate mediante indirizzo IP o VPN).</p>
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (fino ad un massimo di 6 fermi annui). Il fermo viene comunicato con un anticipo minimo di 15 giorni ed è collocato indicativamente dalle ore 16 alle ore 24 del giorno stabilito, per una durata di circa 6 ore.</p> <p>Test di funzionamento: 1 volta all'anno.</p>
SLA di servizio	Disponibilità 99,0%
Provisioning	
Parametri dimensionali	<p>Per ciascun modulo applicativo della suite U-GOV:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti nominali (account) • Numero di utenti concorrenti (stima/limite) <p>Globale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	<p>Mediante il seguente protocollo (sono necessari <u>entrambi</u> i passi):</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. Richiesta codificata sul portale Servicedesk: https://servicedesk.cineca.it/request/attivazione-ateneo 4. Compilazione della "Scheda di attivazione" da depositare nell'area Progetti del Wiki U-GOV.
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 2 giorni lavorativi
Supporto	
Descrizione Supporto	<p>Vedi servizio di base "Supporto Tecnico"</p> <p>Riferimenti SD:</p> <p>RID: 1324 - Attivazioni UNIV</p> <p>RID: 0165 - Aggiornamento ESSE3</p> <p>SID: 1137 - Malfunzionamento su UNIV</p>



Hosting D/R 48h CSA

APPH07	Hosting CIA-CSA-A770 (Public)
Descrizione	<p>Il servizio offre l'utilizzo della applicazione CSA (Carriere e Stipendi di Ateneo), in modalità ASP (Application Service Provider). È disponibile come disaster recovery entro 48 h dalla richiesta del cliente con contestuale conferimento degli schemi DB su FTP server.</p> <p>Il servizio serve nel caso di un disastro in casa di un Ateneo.</p> <p>Il servizio viene erogato per un massimo di 3 mesi dalla data di attivazione, dopodiché va stipulata opportuna convenzione per il servizio di hosting.</p>
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • Documentazione standard di prodotto: http://asp.cineca.it • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH07-HOSTING_CIA_CSA_A770
Modalità di fruizione del servizio	<p><u>Utenza Standard</u>: interfaccia grafica applicativa remotizzata mediante la tecnologia Citrix Presentation Server. Sulla postazione di lavoro dell'utente è necessaria l'installazione del client di accesso Citrix+Uniprint.</p> <p><u>Utenza Tecnica</u>: accesso controllato al Database mediante protocollo Oracle Net8 (solo da postazioni identificate mediante indirizzo IP o VPN).</p>
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (indicativamente collocata dopo il giorno 20 di ogni mese, dalle ore 16 alle ore 24).</p>
SLA di servizio	Disponibilità: 99.0%
Provisioning	
Parametri dimensionali o funzionali	<ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti nominali (account) • Numero di utenti concorrenti (stima) • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 2 giorni lavorativi
Supporto	
Descrizione Supporto	<p>Vedi servizio di base "Supporto Tecnico"</p> <p>Riferimenti SD:</p> <p>RID: 1324 – Attivazioni UNIV</p> <p>RID: 1084 – Aggiornamento CIA e CSA</p> <p>SID: 1137 - Malfunzionamento su UNIV</p>



Hosting D/R 48h Esse3 (Backoffice-Web-UP)

APPH09	Hosting Esse3 (Backoffice-Web-UP) (Public)
Descrizione	<p>Il servizio offre l'utilizzo delle applicazioni Esse3 (Servizi per le Segreterie e gli Studenti) in modalità ASP (Application Service Provider). Sono disponibili i seguenti moduli applicativi: Esse3 Backoffice Segreteria, Esse3-Web, Esse3-UP. È disponibile come disaster recovery entro 48 h dalla richiesta del cliente con contestuale conferimento degli schemi DB su FTP server.</p> <p>Il servizio serve nel caso di un disastro in casa di un Ateneo.</p> <p>Il servizio viene erogato per un massimo di 3 mesi dalla data di attivazione, dopodiché va stipulata opportuna convenzione per il servizio di hosting.</p>
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • /catalogo/01-APP_HOSTING/APPH09-HOSTING_ESSE3
Modalità di fruizione del servizio	<p><u>Modulo Esse3 Backoffice Segreteria</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utenza Standard: interfaccia grafica applicativa remotizzata mediante la tecnologia Citrix Presentation Server. Sulla postazione di lavoro dell'utente è necessaria l'installazione del client di accesso Citrix+Uniprint <p><u>Modulo Esse3-Web</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utenza Standard: interfaccia applicativa Web <p><u>Modulo Esse3-UP</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Utenza Standard: interfaccia applicativa Web <p><u>Utenza Tecnica:</u> (per tutti i moduli) accesso controllato al Database mediante protocollo Oracle Net8 (solo da postazioni identificate mediante indirizzo IP o VPN).</p>
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (fino ad un massimo di 6 fermi annui). Il fermo viene comunicato con un anticipo minimo di 15 giorni ed è collocato indicativamente dalle ore 16 alle ore 24 del giorno stabilito, per una durata di circa 6 ore.</p>
SLA di servizio	Disponibilità 99,0%
Provisioning	
Parametri dimensionali	<p>Per ciascun modulo applicativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di utenti nominali (account) • Numero di utenti concorrenti (stima/limite) <p>Globale:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero Studenti gestiti • Spazio dati DB (dati+indici) • Spazio dati DB (LOB)
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 2 giorni lavorativi
Supporto	
Descrizione Supporto	<p>Vedi servizio di base "Supporto Tecnico"</p> <p>Riferimenti SD:</p> <p>RID: 1324 - Attivazioni UNIV</p> <p>RID: 0165 - Aggiornamento ESSE3</p> <p>SID: 1137 - Malfunzionamento su UNIV</p>



Hosting LDAP

MWH06	Hosting LDAP (Public/Public)
Descrizione	Il servizio di hosting LDAP offerto dal CINECA comprende la gestione completa di un sistema di autenticazione in hosting presso CINECA per conto del Committente, o, in alternativa, la gestione di una replica locale presso CINECA dei contenuti di un sistema di autenticazione gestito dal Committente.
Documenti collegati	• /catalogo/02-MW_WEB_HOSTING/MWH06-HOSTING_LDAP/
Modalità di fruizione del servizio	Il sistema di autenticazione in hosting presso CINECA si compone di: interfaccia di amministrazione accessibile via HTTPS, un server LDAP master, una replica (LDAP slave). La replica in hosting al CINECA di un server LDAP del Committente viene implementata mediante l'attivazione di un server LDAP slave alimentato mediante syncrepl, che supporta query via Internet mediante protocollo LDAP sicuro.
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	Fruibilità: 7x24 Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (fino ad un massimo di 6 fermi annui). Il fermo viene comunicato con un anticipo minimo di 15 giorni ed è collocato indicativamente dalle ore 16 alle ore 24 del giorno stabilito, per una durata di circa 6 ore.
SLA di servizio	Disponibilità 99,5%
Provisioning	
Parametri dimensionali o funzionali	Vedi scheda di attivazione
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 5 giorni lavorativi per attivazioni standard
Supporto	
Descrizione Supporto	Vedi servizio di base "Supporto Tecnico". Riferimenti SD: RID: 1049 – Richiesta generica LDAP SID: 1125 – Malfunzionamento su LDAP



Shibboleth

MWH07	Shibboleth (Public/Public)
Descrizione	<p>Il servizio Shibboleth offerto da CINECA ha l'obiettivo di permettere la gestione dell'accesso alle risorse protette offerte da uno o più siti o applicazioni Web, mediante autenticazione centralizzata, eventualmente federata, e Single Sign-On (un solo login per più siti o servizi).</p> <p>Il servizio prevede due componenti: l'attivazione di un IdP (la componente Shibboleth che autentica gli utenti) e la configurazione di uno o più SP (ovvero le applicazioni Web che usano l'IdP per l'autenticazione).</p>
Documenti collegati	<ul style="list-style-type: none"> • /catalogo/02-MW_WEB_HOSTING/MWH07-SHIBBOLETH/
Modalità di fruizione del servizio	La fattibilità della configurazione di IdP ed SP dipende da numerosi requisiti e vincoli tecnici: si veda la scheda servizio per tutti i dettagli.
Service hours (Finestra temporale di erogazione)	<p>Fruibilità: 7x24</p> <p>Manutenzione programmata: è prevista una interruzione del servizio con cadenza mensile (fino ad un massimo di 6 fermi annui). Il fermo viene comunicato con un anticipo minimo di 15 giorni ed è collocato indicativamente dalle ore 16 alle ore 24 del giorno stabilito, per una durata di circa 6 ore.</p>
SLA di servizio	Disponibilità 99,5%
Provisioning	
Parametri dimensionali o funzionali	Vedi scheda di attivazione
Modalità di richiesta del servizio	Mediante "Scheda di attivazione servizio" da compilare ed inviare via e-mail all'indirizzo: staff-coordinamento-dset-int@cineca.it
SLA di provisioning	Tempo di attivazione < 5 giorni lavorativi per attivazioni con configurazione SP standard (UGOV, Esse3).
Supporto	
Descrizione Supporto	Vedi servizio di base "Supporto Tecnico".