

# Ex Libris – Service Level Agreement

## 1. Manutenzione e Supporto

- 1.1 Ex Libris fornirà al Cliente, in relazione ai Programmi ed in modo tempestivo, una manutenzione continua ed un servizio di supporto, che comprendono ogni sforzo ragionevole dal punto di vista economico, durante le normali ore di ufficio di Ex Libris, per risolvere presunti errori o malfunzionamenti segnalati dal Cliente ad Ex Libris. Ex Libris fornirà accesso a tutta la documentazione necessaria per le correzioni, le nuove versioni, o gli aggiornamenti dei Programmi.
- 1.2 Tali correzioni, release o aggiornamenti potrebbero richiedere un aggiornamento del browser. Il Cliente sarà l'unico responsabile per l'aggiornamento del browser alle specifiche minime richieste al momento, così come definite da Ex Libris.
- 1.3 La manutenzione ed il supporto sopra citati non comprendono né interventi on-site (presso il Cliente) né formazione. Se il Cliente richiederà tali servizi, Ex Libris li fornirà fatturandoli al Cliente secondo le proprie tariffe giornaliere standard più le spese di viaggio, vitto e alloggio.

## 2. SaaS – Software as a Service (per installazioni SaaS o Hosted)

- 2.1 L'installazione SaaS consiste di un pacchetto di applicazioni per l'"hosting". Il Programma(i) viene ospitato su hardware posseduto da Ex Libris presso una server farm centrale. Ex Libris cura la proprietà e la responsabilità per la continua manutenzione del Programma(i), compresi:
  - Il livello 1 della struttura informatica per l'hosting, che fornisce una sicurezza certificata a livello fisico e ridondanza di alimentazione (ad esempio UPS e generatori ausiliari), raffreddamento e comunicazione interna tra i nostri "hosted server" ed i fornitori di WAN
  - Utilizzo di hardware aggiornato e munito di alimentazione ridondante e raffreddamento. L'Hardware avrà un periodo di sostituzione di non meno di 3 anni e non più di 6 anni
  - Ex Libris installa switch e router ridondanti così che nessun punto potrà essere causa di cadute di collegamento
  - Ex Libris manterrà contratti con almeno 2 fornitori di WAN (Internet)
  - Ex Libris gestirà l'installazione di aggiornamenti e nuove versioni del Programma(i)
  - Ex Libris manterrà delle copie centralizzate di tutti i dati del cliente
  - Ex Libris manterrà il monitoraggio necessario per soddisfare l'accordo di servizio sottoscritto

- Ex Libris manterrà un team operativo per fronteggiare le cadute di sistema
- Ex Libris mantiene un Responsabile della Sicurezza che periodicamente controlla che la sicurezza del sito e delle applicazioni soddisfi le migliori pratiche comunemente accettate, compreso il firewall con le sue regole, l'irrobustimento della infrastruttura e le ultime patch sulla sicurezza.

2.2 Ex Libris adotterà ogni sforzo economicamente ragionevole per assicurare che i Programmi abbiano un Uptime (tempo attivo) del 99.5% L'Uptime esclude le interruzioni che avvengano durante i blocchi programmati, quelli causati dal Cliente o da apparecchiature dell'edificio del Cliente, e da disastri naturali. Ex Libris mantiene un monitoraggio del sistema 24h/24h, inclusi la rete, le applicazioni ed il database.

Di seguito alcune definizioni utili:

- "Uptime" è il tempo in cui il sistema non è in "Downtime".
- "Downtime" significa, per uno specifico dominio, che il tasso di errore è superiore al 5 per cento per un periodo di almeno dieci (10) minuti consecutivi. Il Downtime viene misurato basandosi sul tasso di errore dalla parte del server.
- "Downtime programmato" indica ogni Downtime (a) per cui il Cliente è avvisato con un anticipo di almeno cinque (5) giorni, oppure (b) il Downtime per una manutenzione standard, come reso noto da Ex Libris di volta in volta. In entrambe queste due situazioni, Ex Libris compirà ogni ragionevole sforzo per assicurare che il Downtime programmato cada tra le ore 20:00 di sabato e le 6:00 di domenica (CET - Central European Time). I "Downtime programmati" non sono considerati "Downtime".

Note: Il presente SLA non si applica a problemi di prestazione che risultino da apparecchiature del Cliente o di terze parti. L'Utente è responsabile per il mantenimento della connessione (con larghezza di banda accettabile ) delle workstation e degli utenti finali ad Internet, inclusa la connessione di rete all'applicazione, e della connessione tra l'applicazione e le applicazioni locali dell'Utente che interagiscono con l'applicazione, così come per la creazione ed il mantenimento delle definizioni del firewall e l'apertura delle porte richieste che permettano l'accesso all'applicazione.

## Tempi di risposta di Ex Libris alla apertura di segnalazioni (Support Incidents)

Livello di Risposta	Definizione	Risposta iniziale
I	<b>Il Servizio è interrotto o non disponibile</b>	1 ora lavorativa
II	<b>Grave perdita di servizio (l'attività può continuare ma è fortemente limitata da un impegno non accettabile)</b>	2 ore lavorative
III	<b>Perdite di servizio minori, errori più piccoli (il servizio è disponibile ma può richiedere un intervento per ristabilire la piena funzionalità)</b>	2 ore lavorative
IV	<b>Problemi minori o domande che non interessano la fornitura del servizio</b>	4 ore lavorative