

CARTA DEI SERVIZI ICT

1. Oggetto e scopo del documento

Oggetto della presente Carta dei Servizi ICT è la descrizione delle modalità di erogazione e della qualità dei servizi nel campo delle tecnologie dell'informazione e comunicazione offerti dal Consorzio per l'Area di Ricerca Scientifica e Tecnologica di Trieste (d'ora in avanti, AREA) alle Imprese ed agli Enti residenti nel Parco Scientifico (d'ora in avanti, Residenti).

Scopo della Carta è consentire ai Residenti di apprezzare preventivamente e verificare in seguito la qualità dei servizi offerti attraverso la descrizione dei valori minimi di parametri misurabili quali tempi di intervento, continuità del servizio, ampiezza di banda, disponibilità dei servizi, ecc.

Scopo della Carta è, altresì, dare ai Residenti una completa informazione sui limiti dei servizi offerti ed evitare il generarsi di aspettative di servizio diverse da quanto è realizzabile da AREA.

2. Connettività Internet

AREA è collegata a Internet attraverso 2 circuiti ridondanti: 700 Mbps con un provider commerciale, 100 Mbps con GARR; inoltre AREA è connessa ai principali enti di ricerca triestini con la connessione Lightnet alla velocità di 10 Gbps.

AREA offre ai Residenti la connettività Internet IPv4 su questi circuiti indirizzandoli sulla rete GARR o su quella commerciale preferendo comunque sempre la connettività commerciale come punto di uscita, a seconda della loro natura di enti di ricerca o di impresa. In caso di interruzione di servizio sulla linea commerciale AREA garantisce il re-indirizzamento di tutto il traffico sulla rete GARR.

A seconda del tipo di contratto stipulato AREA offre ai propri Residenti accesso alla Rete internet alle seguenti velocità massime:

Contratto	STARTER	COMPLETE	ADVANCED
Velocità di collegamento	25 Mbps	50 Mbps	100 Mbps

AREA garantisce una continuità del servizio del 99.9%/anno escluso il tempo di manutenzione e gli eventi imprevedibili indipendenti dalla volontà di AREA.

AREA monitora l'utilizzo della banda durante gli orari lavorativi e, in caso di utilizzi di banda anormalmente elevati, contatta a mezzo mail o telefonicamente il Residente assegnatario dell'indirizzo IP che genera l'anomalia per verificare se l'utilizzo è collegato ad esigenze di servizio o meno. Qualora il contatto non risulti possibile, AREA provvede a limitare temporaneamente l'utilizzo della banda allo scopo di impedire che un sistema mal configurato o un utilizzo non per esigenze di servizio saturi tutta l'ampiezza di banda disponibile, rallentando quindi anche gli altri Residenti.

3. Posta elettronica

AREA offre ai Residenti il servizio di posta elettronica utilizzando la *collaboration suite* Zimbra. Questo sistema permette di:

- inviare e ricevere posta;
- gestire i propri contatti con la possibilità di accedervi attraverso tutti i client e le suite di posta che si utilizzano (nota: non tutti i client di posta supportano questa modalità);
- gestire il proprio calendario/task list;
- condividere con i colleghi delle cartelle di posta elettronica;
- sincronizzare il proprio smartphone;
- garantire il trasferimento di file allegati su diversi pc.

In base al tipo di contratto stipulato AREA offre ai propri Residenti i seguenti livelli di servizio:

Servizio mail	BASE	PREMIUM
Dimensioni mailbox	3,5 GB	10 GB
Sincronizzazione Smartphone	No	Sì

AREA garantisce una continuità del servizio del 99.9%/anno, escluso il tempo di manutenzione ed eventi imprevedibili indipendenti dalla volontà di AREA.

AREA garantisce l'esecuzione di un backup settimanale completo delle mailbox e la sua conservazione per una settimana. Il backup è da intendersi dedicato solo al *disaster recovery*; non è consentito richiedere il ripristino della propria casella in caso di erronea cancellazione di qualche elemento contenuto nella stessa.

AREA protegge gli account di posta rilasciati ai propri Residenti da attacchi di *brute force* della password, disabilitando l'account dopo 5 tentativi consecutivi errati di login, indipendentemente dal servizio che si tenta di utilizzare (Mail, Wi-fi, Cloud, ecc).

AREA si riserva di sospendere o disattivare l'account di posta in caso di attività sospette o di spamming.

4. Help desk

Il servizio di help desk comprende l'attività di supporto per l'attivazione di nuove caselle di posta, per la configurazione degli apparati attivi di rete, per la risoluzione di problematiche relative ai collegamenti, alla posta, ad eventuali server e in genere a tutti i servizi ICT offerti da AREA ai Residenti. Il servizio di help desk si attiva inviando una mail a support@areasciencepark.it o in alternativa telefonando al n. 040 375 5314.

AREA garantisce la reperibilità del servizio di help desk con il seguente orario: da lunedì a giovedì dalle 8:30 alle 16:30, il venerdì dalle 9:00 alle 13:00.

AREA garantisce un tempo medio di presa in carico entro 8 ore lavorative.

5. Housing

AREA offre ai Residenti la possibilità di situare i propri server in uno dei due CED di AREA Science Park. L'housing garantisce che i server vengano collocati in un ambiente climatizzato, deumidificato, protetto da accessi non autorizzati, con doppia linea di alimentazione normale e privilegiata con corrente elettrica fornita da UPS e gruppi elettrogeni.

AREA garantisce ai Residenti l'accesso ai propri server con un tempo di risposta massimo di 4 ore, con supervisione dello staff di AREA durante l'orario dello help desk o della vigilanza fuori di tale orario, chiamando il n. 040 375 5262.

I server ospitati nella sala CED saranno collegati all'infrastruttura di rete mediante link a 1 Gbps.

AREA si riserva di disconnettere da rete pubblica il server del Residente in caso di attività o traffico sospetti.

6. Virtual Private Server (VPS)

AREA mette a disposizione dei Residenti la possibilità di ospitare, nel proprio ambiente di virtualizzazione, uno o più server virtuali configurati sulla base delle specifiche formulate; tali server sono accessibili autonomamente dal Residente mediante pannello di controllo a lui dedicato e non è richiesta la supervisione da parte del personale di AREA che interviene solo in caso di problemi o di variazione nella configurazione dello hardware virtuale.

Al pari dei server in housing, AREA garantisce la banda minima per il collegamento ad Internet di 100mbit mentre saranno collegati all'infrastruttura di rete locale mediante link a 1 Gbps.

Le specifiche saranno definite in sede di preventivo e possono essere variate durante l'anno.

AREA garantisce una continuità di servizio del 99.9%/anno, escluso tempo di manutenzione ed eventi imprevedibili.

AREA si riserva di disconnettere da rete pubblica il server virtuale del Residente in caso di attività o traffico sospetti.

7. Hosting sito web

AREA offre ai propri Residenti la possibilità di ospitare sui propri server esposti su rete pubblica i siti internet; il sito è accessibile autonomamente da parte del residente mediante credenziali dedicate e non è richiesta la supervisione da parte del personale di AREA che interviene solo in caso di problemi.

AREA si riserva di disconnettere da rete pubblica il sito web del Residente in caso di attività o traffico sospetti.

8. Telefonía

AREA offre ai propri Residenti un servizio di collegamento telefonico tramite centralino multiutente.

Su richiesta viene assegnata la numerazione su flusso urbano ed il collegamento dell'utente al centralino.

AREA garantisce lo stato di manutenzione continuo per le apparecchiature attive, e la produzione della documentazione addebiti e la fatturazione dei costi quando questi siano resi disponibili da parte del fornitore esterno.

AREA garantisce un up-time della centrale telefonica pari al 99.9%/anno.

9. Altri servizi

AREA offre altri servizi in ambito ICT, di varia natura e basati di diverse tecnologie (es. DataCloud) che sono sottoscrivibili in sede contrattuale e per i quali, salvo diversamente concordato o stabilito, i livelli minimi di servizio sono gli stessi della mail.

10. Limiti di applicabilità

I servizi dichiarati in versione beta non offrono nessuna garanzia.

Sono di seguito riportate le condizioni al di fuori delle possibilità di controllo e gestione di AREA e che, pertanto, costituiscono eccezioni nell'applicabilità della Carta dei Servizi:

- cause di Forza Maggiore: eventi che, oggettivamente, impediscono al personale di Area, o a personale specializzato dei fornitori di Area, di raggiungere la sede, quali: scioperi e manifestazioni con blocco delle vie di comunicazione, incidenti stradali, guerre e atti di terrorismo, catastrofi naturali quali alluvioni, tempeste, uragani, etc.;
- indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti dei software applicativi/gestionali forniti da terze parti;
- indisponibilità del servizio Internet dovuta a disservizi sugli Upstream Provider o Peering pubblici e privati;
- indisponibilità o blocchi dei servizi imputabili a anomalie e malfunzionamenti di connettività fornita da terze parti.

11. Conservazione e distruzione dei contenuti informatico-digitali

AREA conserva tutti i contenuti digitali (mail, VPS, spazio web, iCloud,...) per conto dell'utente nei propri archivi e garantisce la continuità di servizio grazie ai backup programmati e verificati periodicamente.

Quando il contratto di locazione viene risolto da una delle due parti, oppure a conclusione dell'insediamento, l'utente ha a disposizione 30 giorni a partire dalla data di restituzione locali risultante da relativo verbale per effettuare autonomamente il salvataggio dei propri dati residenti sui server di AREA o, se del caso, di attivarsi con l'help desk per ricevere assistenza.

In ogni caso, dopo il trentesimo giorno, tutti i dati dell'utente vengono eliminati definitivamente dai server di AREA.

12. Versioni del presente documento

Ver.	Data	Note della versione
1.10	24/10/2022	Correzione di un refuso presente sul testo nella sezione 2. Connattività Internet
1.9	01/07/2021	Aggiornamento offerta connattività insediati Campus Area Science Park come da Delibera N. 39 Consiglio N. 4 di data 31.05.2021 e aggiornamento connattività tra Campus Padriciano e Basovizza .
1.8	11/03/2021	Aggiornamento della velocità del provider commerciale ed istituzionale. Correzioni minime di formattazione del testo.
1.7	03/04/2018	Aggiornamento del dominio mail da area.trieste.it a areasciencepark.it.
1.6	25/01/2018	Aggiunto paragrafo in “3. Posta Elettronica”, “5. Housing” e “6. VPS” in merito alla sospensione del servizio in caso di attività sospette. Aggiunta sezione “7. Hosting sito web”. Cambio numerazione sezioni dalla 8. (precedentemente 7.) alla 12. (precedentemente 11.). Correzioni minime di formattazione del testo.
1.5	15/02/2017	Aggiornamento dati sulla connattività banda: ora 200Mbps invece di 100Mbps su GARR. Lo era già su commerciale.
1.4	23/01/2017	Aggiornamento dati sulla connattività banda: ora 200Mbps invece di 100Mbps .
1.3	16/12/2015	Variazione del tempo di presa in carico dei ticket, incremento percentuale disponibilità servizi, aggiornamento logo AREA Science Park.
1.2	30/09/2014	Aggiunto il capitolo “10. Conservazione e distruzione dei contenuti informatico digitali”.
1.1	04/04/2014	Aumento dello spazio della mailbox Premium da 5Gb a 10Gb.
1.0	01/12/2013	Prima versione del documento.