



Operational Level Agreement

DB_MANUT

Marco Casagrande

Azienda Ospedaliera Gaetano Pini

12 Luglio 2009

I Storico del documento

| Versione | Data | Autore | Commento |
|----------|----------------|------------------|--------------------------------------|
| 0.1 | 15 Giugno 2009 | Marco Casagrande | Bozza per accordi preliminari |
| 1.0 | 1 Luglio 2009 | Marco Casagrande | Aggiornamento per accordi definitivi |
| 1.1 | 12 Luglio 2009 | Marco Casagrande | Sintassi e grammatica |

Indice

| | | |
|-----------|--|----------|
| 1 | Storico del documento | 1 |
| 2 | Panoramica | 3 |
| 3 | Informazioni sui responsabili | 3 |
| 3.1 | Responsabili del fornitore del servizio interno ad HealtyIT S.p.A. | 3 |
| 3.2 | Responsabili di HealtyIT S.p.A. | 4 |
| 4 | Durata dell'Accordo | 4 |
| 5 | Obiettivi dell'Accordo | 4 |
| 6 | Comunicazione tra fornitore ed cliente | 4 |
| 7 | Priorità | 5 |
| 8 | Tempi di servizio | 5 |
| 9 | Tipi e livelli di supporto | 5 |
| 9.1 | Primo livello di supporto | 5 |
| 9.2 | Secondo livello di supporto | 5 |
| 9.3 | Terzo livello di supporto | 6 |
| 10 | Service Level Requirements | 6 |
| 11 | Responsabilità | 6 |
| 12 | Prezzo | 6 |

2 Panoramica

Il presente documento descrive l'Accordo Operazionale (Operational Level Agreement - OLA) tra il dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini (gestito da HealthyIT S.p.A.) ed il team assegnato alle operazioni di gestione e manutenzione database (gestito da HealthyIT S.p.A.) riguardo all'erogazione del servizio DB_MANUT.

In caso di conflitto tra le due parti riguardo all'erogazione del servizio DB_MANUT, si rimanda al presente documento. Qualsiasi modifica unilaterale del presente documento verrà ritenuta non valida.

Si ricorda inoltre che il presente documento è legalmente vincolante.

3 Informazioni sui responsabili

3.1 Responsabili del fornitore del servizio interno ad HealtyIT S.p.A.

Nome completo: Antonio Fantin

Titolo lavorativo: PRINTING Service Owner

Contatto telefonico: +39 3330596859

Contatto email: fantinA@printingserv.gpini.com

Autorizzato il: 10 Luglio 2009

3.2 Responsabili di HealtyIT S.p.A.

Nome completo: Girolamo Onio
Titolo lavorativo: SLA Management Process Owner
Contatto telefonico: +39 32097069458
Contatto email: onio_girolamo@tech.gpini.com
Autorizzato il: 4 Luglio 2009

4 Durata dell'Accordo

Il Contratto è stato finalizzato in data 1 Luglio 2009, con validità fino al 1 Luglio 2010. Nel caso di mancato rispetto dell'Accordo, la terminazione di esso potrà essere effettuata senza alcuna penale. Nel caso di terminazione dell'Accordo precedente alla sua naturale scadenza, verrà applicata una penale decisa internamente ad HealtyIT S.p.A. che ridurrà gli incentivi dovuti ai traguardi del team di gestione e manutenzione database.

5 Obiettivi dell'Accordo

L'Accordo nasce principalmente per garantire gli SLAs tra l'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini ed il dipartimento IT ((gestito da HealtyIT S.p.A.) interno ad essa. A questo scopo, il servizio DB_MANUT dovrà mantenere delle performance adeguate al rispetto degli SLAs soprastanti.

Il servizio DB_MANUT si occupa di garantire il corretto funzionamento sia della parte hardware che della parte software dei database presenti nel Centro di Gestione Integrato dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini. Inoltre, si occupa di risolvere i ticket di supporto relativi al proprio ambito lavorativo. Infine, si occupa parzialmente degli aspetti di sicurezza legati alla gestione delle informazioni personali degli utenti presenti nei database.

6 Comunicazione tra fornitore ed cliente

I contatti tra fornitore e cliente (entrambi interni ad HealtyIT S.p.A.) avverranno per via telefonica o email, attraverso i responsabili ed i referenti riportati nel presente documento.

Report riguardanti la gestione del servizio DB_MANUT saranno inviati ogni due settimane con modalità automatiche ai responsabili ed i referenti riportati nel presente documento.

Review riguardanti modifiche al servizio DB_MANUT potranno essere indette in base ai processi aziendali interni.

Eventuali eccezioni e reclami saranno accolte in base ai processi aziendali interni.

7 Priorità

Il malfunzionamento del servizio DB_MANUT è definito da:

- un alto livello di urgenza;
- un alto livello di impatto.

Dunque la priorità assegnata al servizio DB_MANUT è di 5/5.

8 Tempi di servizio

Il servizio DB_MANUT dovrà essere disponibile H24. Le uniche eccezioni saranno in caso di manutenzione annunciata con un mese di anticipo oppure in situazioni d'emergenza.

9 Tipi e livelli di supporto

9.1 Primo livello di supporto

Tipo di supporto: on-site

Tipo di utenti: personale del dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini (HealthyIT S.p.A.)

Servizi supportati: DB_MANUT

Obiettivi: risolvere incidenti di priorità inferiore a 3, raccogliere informazioni per l'escalation al secondo livello di supporto

...

9.2 Secondo livello di supporto

Tipo di supporto: on-site

Tipo di utenti: personale del dipartimento IT dell'Azienda Ospedaliera Gaetano Pini (HealthyIT S.p.A.)

Servizi supportati: DB_MANUT

Obiettivi: risolvere incidenti di priorità 4 e 5, raccogliere informazioni per l'escalation al terzo livello di supporto

...

9.3 Terzo livello di supporto

Delegato al rispettivo fornitore di software/hardware coinvolti.

10 Service Level Requirements

Tempo massimo risoluzione disservizio: 24 ore nel 96% dei casi, entro 48 ore nel 4% dei casi

Numero dei casi risolti: 98% dei problemi sono risolti

Pianificazione Aggiornamenti e Piani Manutenzione: le scadenze previste dai piani devono essere rispettate al 96% entro la data prevista, al 4% entro i 4 giorni lavorativi successivi

Tempestività di risposta: tempo massimo di attesa minore o uguale a 40 minuti nel 90% dei casi

Tempestività di risposta: percentuale di chiamate perse entranti minore o uguale al 5% delle chiamate totali

Tempestività di risoluzione dei problemi al primo livello di supporto: 10 minuti nel 90% dei casi

...

...

Tempestività di notifica della previsione di intervento di manutenzione software: entro 8 ore nel 96% dei casi, entro 12 ore nel 4%

Tempi di risposta delle transazioni: entro 1 secondo nel 85% dei casi, entro 2 secondi nel 15% dei casi (su applicazioni di classe A)

Tempi di risposta delle transazioni: entro 1 secondo nel 85% dei casi, entro 2 secondi nel 15% dei casi (su applicazioni di classe B)

Correttezza dei backup: completamento corretto nel 99% dei casi

- Aggiornamento giornale dei log: disponibilità a fine giornata

...

...

11 Responsabilità

Il team di gestione e manutenzione database di HealthyIT S.p.A. si impegna a garantire il raggiungimento degli obiettivi dell'Accordo Operativo. Qualora mancasse ai propri doveri sarà soggetto ad una penale stabilita internamente ad HealthyIT S.p.A. da detrarre al budget di team.

12 Prezzo

La fornitura del servizio DB_MANUT internamente ad HealthyIT S.p.A. prevede il pagamento mensile fisso di 100 euro più eventuali bonus per i traguardi di business raggiunti, da integrare nel budget del team di gestione e manutenzione database.