



## Identificazione documento

Titolo	Tipo	Nome file
Livelli di servizio	Documentazione	SIS_sla_v4

## Approvazioni

	Nome	Data	Firma
<b>Redatto da</b>	Pollio	25/11/2010	
<b>Revisionato da</b>	Barone		
<b>Approvato da</b>	Barone		

## Variazioni

Versione	Data	Autore	Paragrafi modificati
1	25/11/2010	Pollio	Predisposizione iniziale del documento
2	14/01/2011	Boccia, Bottalico, Carracciolo	Modifiche ed integrazioni
3	12/12/2011	Boccia, Bottalico, Carracciolo	Integrazioni
4	20/02/2014	Boccia, Bottalico, Carracciolo	Integrazioni
5	12/05/2022	Carracciolo	Integrazioni
6	30/01/2024	Carracciolo	Integrazioni



## Indice dei contenuti

OGGETTO E SCOPO DEL DOCUMENTO.....	1
MODELLO ORGANIZZATIVO DEL DATA CENTER.....	1
GESTIONE OPERATIVA.....	1
GRUPPO TECNICO TRASVERSALE.....	1
SERVIZI OFFERTI DAL DATA CENTER.....	2
MODALITÀ DI ACCESSO AI SERVIZI DEL DATA CENTER.....	2
SERVIZIO DI SUPPORTO UTENTI.....	2
CONTACT CENTER.....	3
TIPI DI SUPPORTO.....	3
LIVELLI DI SERVIZIO.....	4
SUPPORTO DI 1° LIVELLO.....	4
SUPPORTO DI 2° LIVELLO.....	4
SUPPORTO DI 3° LIVELLO.....	4



## Oggetto e scopo del documento

Questo documento descrive i servizi erogati dall'infrastruttura di calcolo del Data Center SCoPE ed i livelli di servizio erogati dal supporto utenti attivato nell'ambito della Gestione Operativa del Data Center. Scopo del documento è quello di definire i parametri di riferimento e le regole di interazione tra gli utenti ed il servizio supporto utenti.

## Modello organizzativo del Data Center

Il modello organizzativo e di governance del Data Center si articola in diverse unità. Per lo scopo di questo documento si descrivono nel seguito le unità rappresentate dalla **Gestione Operativa** e dal **Gruppo Tecnico Trasversale** rimandando al portale [www.scope.unina.it](http://www.scope.unina.it) per una visione generale del modello organizzativo.

## Gestione Operativa

La Gestione Operativa ordinaria del Data Center è stata affidata dal Rettore al Centro di Ateneo per i Servizi Informativi (CSI). Con un documento interno è stata definita nel dettaglio l'organizzazione della Gestione Operativa individuando, in particolare, i seguenti ambiti di attività:

- **Impianti** - competente della gestione e degli interventi di manutenzione per le infrastrutture costituite dalla distribuzione elettrica nel Data Center, chiller, sistema di raffreddamento, sistema antincendio e sistema di videosorveglianza;
- **Sistemi e software** - competente della gestione e degli interventi di manutenzione per le infrastrutture hardware e software costituenti nel loro complesso il Data Center;
- **Middleware** - competente della gestione dei software di middleware operanti sull'infrastruttura di calcolo;
- **Reti** - competente della gestione e degli interventi di manutenzione sulle apparecchiature di rete presenti nel Data Center ed i collegamenti interni ed esterni al Data Center;
- **Contact Center** - competente della gestione del supporto di I livello agli utilizzatori dell'infrastruttura di calcolo;

La Gestione Operativa risponde alla Presidenza del CSI ed esegue le attività sopra descritte con le stesse modalità definite nell'ambito del CSI.

## Gruppo Tecnico Trasversale

Il Gruppo Tecnico Trasversale costituisce l'unità organizzativa nell'ambito della quale si discutono e si approfondiscono aspetti evolutivi dell'infrastruttura di calcolo trasversali rispetto alle esigenze e alle specificità delle comunità scientifiche attive in SCoPE. Il gruppo di lavoro, proprio per la sua caratterizzazione, vede contributi di soggetti appartenenti all'INFN, al CNR e ai Dipartimenti e Centri dell'Ateneo. Il Gruppo Tecnico Trasversale è coordinato dall'ing. G.B.Barone del CSI ed esegue le sue attività attraverso riunioni con cadenza periodica.



## Servizi offerti dal Data Center

Il Data Center offre ai suoi utenti i seguenti servizi:

- Servizi di calcolo
- Servizi di storage
- Punti di accesso alla risorsa (User interface)

## Modalità di accesso ai servizi del Data Center

L'accesso ai suddetti servizi avviene mediante due modalità

1. attraverso servizi per il grid computig che garantiscono l'autenticazione degli utenti e la loro autorizzazione sulle risorse, la gestione dei dati e la gestione delle esecuzioni delle proprie applicazioni.

### Per accedere ai servizi è necessario:

1. disporre di un'identità digitale (un certificato personale X.509) che viene rilasciato ad ogni utente
2. disporre di un account sulla macchina che rappresenta il punto di accesso all'intera infrastruttura
3. alla successiva iscrizione alla Virtual Organization (VO) *unina.it*

Per dettagli su come ottenere un certificato, iscriversi alla VO *unina.it* ed ottenere un account sulla User Interface (UI) si faccia riferimento alla guida reperibile alla URL: <https://www.scope.unina.it/comesiusa.html>

2. attraverso servizi per il calcolo ad alte prestazioni (HPC) che consentono l'accesso e l'utilizzo della infrastruttura IBiSCo HPC.

### Per accedere ai servizi è necessario:

1. disporre di un account sulla macchina che rappresenta il punto di accesso all'intera infrastruttura.

Le procedure per ottenere l'account di accesso all'infrastruttura e la documentazione di utilizzo sono reperibili alla "**Wiki Page della risorsa IBiSCo HPC**".

Gli account hanno validità annuale eventualmente rinnovabile su richiesta dell'utente (mediante email a [scopeadmin@unina.it](mailto:scopeadmin@unina.it)). Possibili motivi di revoca dell'account sono:

- il non possesso di un certificato valido
- l'utilizzo "improprio" della UI (come area di storage, come risorsa di calcolo, ecc...): la UI va utilizzata esclusivamente per l'accesso ai servizi GRID.

La responsabilità dell'utilizzo delle risorse SCoPE è di esclusiva competenza dell'Utente. Il data center SCoPE non è responsabile per eventuali danni, inclusi i danni consequenziali, speciali, indiretti o accidentali o per mancato guadagno, derivanti all'utente dall'utilizzo delle suddette risorse. Quanto suddetto si considera automaticamente accettato e sottoscritto dall'utente al momento del primo accesso alle risorse SCoPE.

## Servizio di supporto utenti

Nell'ambito dell'organizzazione prima descritta, è stato istituito il servizio di supporto utenti articolato in modo da offrire assistenza sulle principali problematiche che possono derivare dall'utilizzo del Data Center. Per raggiungere questo obiettivo, il servizio di supporto utenti è formato da un gruppo di lavoro composto da personale tecnico specializzato del CSI, integrato di volta in volta a seconda del tipo di problema, con risorse provenienti da altre strutture (INFN, CNR, Dipartimenti Unina, ecc.).

Nel gruppo di lavoro sono rappresentate, in particolare, le seguenti competenze:

- a) conoscenza della gestione a livello di impianti, hardware e apparati di rete;
- b) conoscenza della gestione a livello di sistema operativo e a livello del middleware
- c) conoscenza del mondo delle applicazioni e della loro implementazione sulle infrastrutture per il supercalcolo.

## Contact Center

Il Contact Center di Ateneo svolge la funzione di interfaccia verso gli utenti del Data Center. Per accedere ai servizi del Contact Center, gli utenti di SCoPE, dotati di un account istituzionale "unina", possono inviare direttamente una richiesta di supporto al Contact Center o mediante invio di un messaggio di posta elettronica all'indirizzo [contactcenter@unina.it](mailto:contactcenter@unina.it) oppure attraverso il sito web <http://www.contactcenter.unina.it>

## Tipi di supporto

Il supporto offerto agli utenti del Data Center è differenziato in livelli; per ciascun livello sono previsti diversi tipi di supporto in relazione alle competenze delle risorse necessarie per soddisfare pienamente le richieste degli utenti.

La seguente tabella sintetizza i livelli, i tipi di supporto, le competenze ed il personale coinvolto.

Livello	Tipo di supporto	Competenze necessarie	Risorse
1°	Gestione ticket generici  Diffusione della documentazione relativa alle modalità di utilizzo delle risorse, gestione della modulistica per l'accesso alle risorse e training agli utenti  Gestione del sito web	Sistemistiche (a)	CSI - Contact Center CSI - Gestione Operativa
2°	Gestione ticket specialistici riguardanti il software, il middleware ed il middleware applicativo  Gestione ticket non locali (EGEE, IGI)	Sistemistiche (a) Middleware (b) Applicazioni (c)	CSI - Gestione Operativa Risorse di INFN, CNR e Dipartimenti UNINA
3°	Supporto per lo sviluppo di applicazioni per calcolo avanzato e GRID  Gestione ticket relativi al software di libreria	Middleware (b) Applicazioni (c)	Ricercatori e collaboratori di INFN, CNR, Dipartimenti UNINA



## Livelli di servizio

Per ciascuna tipologia di supporto, sono di seguito indicati i livelli di servizio garantiti e l'articolazione temporale delle varie fasi d'intervento.

### Supporto di 1° livello

- Contact Center - apertura, assegnazione e instradamento verso l'esterno del ticket: entro 1 giorno dalla richiesta
- Tempi di risoluzione di problemi hardware: legati agli SLA dei vendor di riferimento (tipicamente entro al massimo 2 giorni lavorativi dall'invio della segnalazione).

### Supporto di 2° livello

- Contact Center - apertura, assegnazione e instradamento del ticket al personale specializzato interno o esterno: entro 2 giorni dalla richiesta
- Gestione del ticket:
  - interna (software/middleware/middleware applicativo): entro 15 giorni dalla richiesta
  - esterna (middleware): dipende dagli SLA dei partner delle altre strutture

### Supporto di 3° livello

- Contact Center - apertura, assegnazione e instradamento del ticket al personale specializzato interno: entro 2 giorni dalla richiesta
- Supporto alle applicazioni di calcolo avanzato e GRID (porting, sviluppo, installazione librerie/package, ...): la tempistica di risoluzione dipende dal tipo di supporto richiesto. La presa in carico e la prima analisi della richiesta ha un tempo massimo di 30 giorni dalla richiesta. L'effettiva operatività è condizionata comunque dalla valutazione dell'impatto del problema da parte del Gruppo Tecnico Trasversale che fornisce anche una stima del tempo di risoluzione. Ogni richiesta di supporto impegna il richiedente a contribuire alla stesura di un breve documento tecnico/operativo inerente le attività svolte (tipo di supporto richiesto/ricevuto, feedback sul supporto ricevuto e informazioni sui primi risultati ottenuti nell'utilizzo del software/package, ...).