



Università degli Studi di Firenze
CENTRO SERVIZI INFORMATICI dell' ATENEIO FIORENTINO

NOTE su Documento SLA



Tipo di documento: Osservazioni		Pag. 2 di 4
Titolo del documento: Note su documento SLA		
Data: 30 Luglio 2003	File: NOTE su SLA di Pasqui (2-9-03).doc	Preparato da: Valdo Pasqui
Prot.:	Allegati:	Approvato da:
Revisione:		

OSSERVAZIONI SUL DOCUMENTO “core”

Par. 2.1 Gestione Anomalie

Sistema di controllo di Gestione aumentare da 8 ore a 24 ore

Par. 2.2 Gestione delle Modifiche

Assolutamente incomprensibile se non tiene conto della diversità tra:

- servizi interamente in outsourcing (es. Personale etc.)
- servizi erogati sulla base di pacchetti SW terze parti (Segreterie, CIA, Protocollo)
- servizi interni erogati tramite sw sviluppato internamente (es, servizi on-line per la didattica, OPAC, prestito)

Par. 2.5 Orario di erogazione

Per ora si presume che i dati riportati siano riferiti al modello a tendere, altrimenti occorre riparlarne.

Par. 4.4 Comunicazioni all'utente

Da rigo gestione del protocollo a rigo Gestione delle biblioteche aggiungere anche Sito Web dello CSIAF.

Sistema di controllo di Gestione per ora togliere avvisi on-line.

Par.2.1.4 Gestione delle Carriere Studenti

Nel rigo “Immatricolazione” aggiungere “ai corsi di laurea breve e laurea specialistica”.

In “Servizi correlati” aggiungere prima di tutto “Servizi on-line per la didattica (studenti e docenti)”.

Par.2.2.1 Accesso al catalogo del Servizio Bibliotecario di Ateneo

“Caratteristiche”: Togliere “è basato sul protocollo Z39.50 ed “. Aggiungere alla fine : “il catalogo è anche interrogabile in modalità Z39.50, tramite il relativo server”.

Par. 2.2.3 Servizi agli studenti

Nell'elenco iniziale ormai può essere aggiunto “Effettuare un Tirocinio”, mentre toglierei i passaggi dal vecchio al nuovo ordinamento.



Tipo di documento: Osservazioni		Pag. 3 di 4
Titolo del documento: Note su documento SLA		
Data: 30 Luglio 2003	File: NOTE su SLA di Pasqui (2-9-03).doc	Preparato da: Valdo Pasqui
Prot.:	Allegati:	Approvato da:
Revisione:		

OSSERVAZIONI SULLE APPENDICI

Appendice C

Par. 1.1

Sono totalmente in disaccordo con l'affermazione "poca sensibilità al concetto di 'livello di servizio' " per almeno due ragioni:

- il colloquio avuto con l'estensore del documento in cui è stato affrontato l'argomento descrivendo da parte del sottoscritto la situazione di mesi fa in Via G.Capponi come esempio di cosa non si deve fare.
- perché la maggior parte dell'attività delle persone del gruppo si svolge proprio operando in front-line con gli utenti esterni (studenti) o interni (personale T.A. e docenti) pur nelle difficoltà legate p.e. ai vincoli derivanti dai sw o servizi in out-sourcing o dalla scarsa organizzazione dell'Ateneo (cfr. problemi con gestione appelli per prenotazione esami o immissione dati per piani di studio).

Par. 1.2

Affidabilità

"Dati sui docenti immessi in ISED...." – non si può accettare una formulazione così vaga. Comunque è stato ricostruito ex-post che il problema si riferisce alla gestione scheda incarichi e va attribuito alla mancata conferma dei dati digitati da parte del terminalista.

"Problemi seri di affidabilità sw ISED e dei servizi di stampa..." – anche questa è troppo generica per essere interpretata. Tuttavia l'estensore dello SLA esprime un giudizio che non tiene conto della natura di totale outsourcing di servizio erogato da ISED in base al contratto vigente (sebbene le informazioni in merito siano state fornite).

"Il modulo del reddito funziona solo con MS Explorer " – I servizi on-line vengono curati per assicurare il funzionamento corretto almeno sulle versioni più aggiornate sia di Netscape che di Explorer.

Par. 1.3



Tipo di documento: Osservazioni		Pag. 4 di 4
Titolo del documento: Note su documento SLA		
Data: 30 Luglio 2003	File: NOTE su SLA di Pasqui (2-9-03).doc	Preparato da: Valdo Pasqui
Prot.:	Allegati:	Approvato da:
Revisione:		

A memoria, non ricordo che le schede da riempire fossero particolarmente orientate a cogliere l'attitudine dei responsabili a pensare in funzione dei livelli di servizio. Ad ogni modo respingo la considerazione riportata e rimando a quanto già osservato in precedenza.