



INCONTRO CON I RESPONSABILI SETTORI SERVIZI CSIAF

DATA	INIZIO	FINE	LUOGO
2-09-2003 _____	9.30 Ore _____	13.30 Ore _____	Sala Riunioni _____

PARTECIPANTI

- MUGNAI Cristina (Direttore Tecnico) *presente*
- BERTINI Natale *presente*
- DETTI Riccardo *presente*
- DIBILIO Eugenio *presente*
- GIURICIN Matteo *assente*
- GUIDI Guido *presente*
- LASTRI Gianna *presente*
- LEVI Adriana *presente*
- PASQUI Valdo *presente*
- PINTO Antonio *assente*
- PRONTI Stefano *presente*
- RIBOLI Maria Cristina *assente*
- TORRI Bruno *assente*



Sintesi: CONTENUTI E DECISIONI ASSUNTE

❑ SLA

Il Direttore Tecnico invita i responsabili ad esporre eventuali loro osservazioni al documento Service Level Agreement.

Pasqui ha riassunto le sue osservazioni in un documento che si allega al presente verbale. Detti esprime perplessità sulla collocazione del servizio "Cercachi-Cercadove" all'interno del documento, sulla definizione di "Uptime" e sulle modalità di effettuazione dei "Backup" e chiede di poterle rivedere per renderle più chiare e precise.

Dibilio osserva che nella parte relativa ai "Limiti di applicabilità" si dovrebbe specificare che non possiamo offrire garanzie sul funzionamento del collegamento Garr, in quanto al di fuori delle possibilità di controllo da parte dello CSIAF.

A questo punto si apre una ampia e approfondita discussione su modalità e contenuti delle comunicazioni da dare all'utente in caso di disservizi.

Si stabilisce infine che:

- in caso di disservizio sulla rete (caduta del collegamento Garr) si devono informare tutti gli utenti (mediante la mailing-list 'personale-l') che i servizi interni continuano a funzionare, spiegando le cause e la durata prevista del guasto;
- dovrà essere predisposta una pagina degli allarmi nella quale verranno segnalati tutti i guasti in tempo reale;
- dovrà essere realizzata una newsletter periodica dello CSIAF.

Il Direttore Tecnico precisa che obiettivo prioritario è quello di arrivare alla pubblicazione degli SLA come documento che rispecchia la realtà e non il futuro. Si decide quindi di estrarre dal documento tutto quello che riguarda i servizi attuati o attuabili nel giro di breve tempo.

Levi e Lastri hanno l'incarico quindi di rivedere con i responsabili il documento e di sottoporlo all'attenzione di Sabatini prima di procedere alla sua pubblicazione sul sito web.

❑ FORMAZIONE

LINUX ► Detti informa della possibilità di organizzare corsi di LINUX direttamente con Red Hat, a vari livelli di conoscenza, per 10/12 persone. Alla fine del corso potrà essere anche conseguita una certificazione a fronte del superamento di un esame da svolgere a Roma. Si decide di procedere, prendendo contatti per l'organizzazione di una sessione entro la fine dell'anno. Riboli è incaricata della relativa organizzazione

ORACLE ► Mugnai informa che il giorno 19/9 avrà un incontro con Oracle, nel corso del quale affronterà anche il tema della formazione



ENVOLUTION► Pronti comunica il nominativo di un'altra persona del polo (Ardy) da inserire nei corsi già avviati.

❑ **SERVIZIO DI HELPDESK**

Lastri chiede di avere dai responsabili che ancora non l'hanno comunicata, la lista delle tipologie di intervento da associare ai gruppi di lavoro. Nel frattempo si può cominciare la sperimentazione del servizio per Server Farm, Servizi di Rete e Centro Storico 1.

❑ **SITO WEB**

Si fa il punto della situazione aggiornata ad oggi, in previsione dell'imminente uscita della Newsletter relativa alla presentazione del sito CSIAF che avverrà entro il mese di settembre. Il Direttore Tecnico sollecita la conclusione dei lavori.

Il Direttore Tecnico inoltre, sollecita i responsabili di Server Farm e dei SIP a predisporre un documento unitario, da sottoporre per l'approvazione al Comitato di Gestione, che indichi la soluzione tecnologica, in linea con il progetto Server Farm, che permetta ai Poli di gestire il servizio di File Services.

❑ **LDAP**

Pasqui relaziona su LDAP (vedi documento allegato).

❑ **POLICY PER LA RETE D'ATENEO**

Si rimanda la discussione alla prossima riunione.