

Service Level Agreement

Sistema d'informazione alleanza costruzione (SIAC)

1 Aspetti generali

1.1 Finalità del documento

L'associazione paritetica Sistema d'informazione alleanza costruzione (SIAC), con sede in Waldeggstrasse 37, 3097 Berna-Liebefeld, gestisce una piattaforma elettronica basata su una banca dati per l'esecuzione dei CCL ad opera delle parti contraenti.

Il Service Level Agreement (SLA) descrive le prestazioni che il Sistema d'informazione alleanza costruzione (SIAC) eroga agli utenti.

1.2 Documentazione contrattuale

Il Service Level Agreement (SLA) è un allegato degli accordi di utilizzo e delle CG stipulati dall'associazione. Le modifiche dell'SLA vengono notificate per iscritto alle parti contraenti almeno tre mesi prima della loro entrata in vigore.

L'associazione SIAC concorda con i fornitori appositi SLA che garantiscono il livello di servizio nei confronti degli utenti SIAC.

2 Organizzazione del servizio di helpdesk

2.1 Reperibilità del servizio di helpdesk SIAC

Il servizio di helpdesk SIAC è reperibile

telefonicamente al numero **0800 244 244**

via e-mail all'indirizzo **support@isab-isac.ch**

Il servizio di helpdesk SIAC è attivo nei normali orari di ufficio, ovvero tutti i giorni lavorativi dalle 08:00 alle 17:00.

Non sono considerati giorni lavorativi i seguenti giorni festivi:

- Capodanno, 1° gennaio
- San Bertoldo, 2 gennaio
- Venerdì Santo
- Lunedì di Pasqua
- Ascensione
- Lunedì di Pentecoste
- 1° agosto
- Natale, 25 dicembre
- Santo Stefano, 26 dicembre

2.2 Tempi di risposta

Il servizio di helpdesk informa l'utente entro 4 ore dalla ricezione di una comunicazione relativa ai passi da intraprendere.

2.3 Informazione

Tutti gli utenti vengono informati via e-mail sulle restrizioni al funzionamento dovute a:

- finestre di manutenzione programmate
- guasti al sistema o malfunzionamenti
- misure per la riparazione di guasti

2.4 Processo di escalation

Il processo di escalation definisce il servizio da contattare in caso di violazione dell'SLA. In tal caso è a disposizione il direttore dell'associazione SIAC o il suo sostituto:

Indirizzo e-mail **info@isab-isac.ch**

3 Funzionamento SIAC

3.1 Funzionamento SIAC

Il sistema d'informazione SIAC viene gestito in un centro di calcolo a elevata disponibilità.

In tal modo i dati gestiti all'interno della banca dati SIAC vengono protetti dalla perdita e dall'accesso non autorizzato, in particolare tramite:

- il backup dei dati
- la ridondanza dei componenti di sistema
- la sorveglianza proattiva dei componenti di sistema
- la doppia autenticazione nell'accesso dell'utente

3.2 Orari di esercizio e assistenza

Il servizio è attivo 24 ore su 24, 7 giorni su 7, ad eccezione delle finestre di manutenzione programmate. Il funzionamento del SIAC viene monitorato automaticamente al fine di rilevare i guasti in tempo utile.

L'assistenza agli utenti è disponibile durante gli orari di ufficio (cfr. helpdesk).

3.3 Finestre di manutenzione

L'associazione SIAC definisce finestre di manutenzione per eseguire i necessari lavori di manutenzione. Di norma le finestre di manutenzione vengono fissate tra le 24 e le 7. Interruzioni o

guasti dovuti alle finestre di manutenzione devono essere comunicati con almeno 5 giorni lavorativi di anticipo.

3.4 Interruzioni

Un'interruzione SIAC è data quando la piattaforma d'informazioni non è accessibile tramite internet.

Non sono considerate interruzioni le finestre di manutenzione, gli attacchi di hacker contro il sistema SIAC e le interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

3.5 Errori dell'applicazione

Sono considerati errori dell'applicazione i malfunzionamenti del software utilizzato. La piattaforma d'informazione è accessibile tramite internet, ma non certe funzioni o comunque solo in modo difettoso.

L'associazione SIAC rimuove gli errori dell'applicazione con la massima rapidità possibile.

4 Processi SIAC

4.1 Stato di controllo

L'associazione SIAC garantisce che la commissione paritetica competente proceda con la massima tempestività alla mutazione dello stato di controllo di un'azienda nel sistema d'informazione.

4.2 Convalida dei dati dei dipendenti

Quando un'azienda ha registrato interamente i dati dei dipendenti, la stessa richiede l'autorizzazione all'emissione di Carte SIAC. L'associazione SIAC procede a una convalida dei dati dei dipendenti e informa tempestivamente l'azienda su eventuali dati errati.

4.3 Emissione di Carte SIAC

Di regola le Carte SIAC vengono emesse entro 5 giorni lavorativi dall'ordinazione da parte dell'azienda.

5 Interfacce

L'associazione SIAC gestisce interfacce con i seguenti prestatori terzi:

5.1 Ai fini dell'inserimento dei dati nella banca dati SIAC

Ai fini dell'inserimento dei dati nella banca dati SIAC sono disponibili le seguenti interfacce d'importazione:

- strumento di reporting CPSA per l'edilizia principale

- BatiControl per varie commissioni paritetiche e organi di controllo
- CRM per la costruzione in legno

5.2 Ai fini dell'accesso alle informazioni aziendali

L'associazione SIAC mette a disposizione di BatiControl Data AG un'esportazione delle aziende comprensiva dello stato di controllo. I dettagli vengono definiti in un accordo sulle interfacce stipulato tra l'associazione Sistema d'informazione alleanza costruzione e BatiControl Data AG.

6 Prestazioni SLA garantite

Prestazione SLA	Criterio di misurazione	Parametro garantito
Disponibilità mensile del sistema	Disponibilità – tempo d'interruzione in percentuale	99,5 %
Reperibilità helpdesk	Orari di ufficio, ore 8 – 17	99,0 %
Tempi di risposta helpdesk	Orari di ufficio, ore 8 – 17	4 ore
Rimozione errori applicazione		best effort
Mutazione stato di controllo azienda	Orari di ufficio, ore 8 – 17	best effort
Convalida dati dipendenti	Orari di ufficio, ore 8 – 17	best effort
Emissione Carta SIAC	Orari di ufficio, ore 8 – 17	best effort