

# Assistenza sistemistica al CILEA

**G. Limongiello**

*CILEA, Segrate*

## *Abstract*

In questo articolo si fa il punto sulla situazione del servizio di assistenza sistemistica fornito dal CILEA. Si fa cenno alle novità per l'anno in corso, presto disponibili in maniera più dettagliata sul Server WWW del CILEA, a cui si rimanda per ulteriori informazioni.

Il CILEA fornisce ormai da quasi una decina d'anni un servizio di assistenza sistemistica agli enti consorziati e di ricerca che possiedano workstation HP o macchine Digital. A questi recentemente si è aggiunto un servizio di assistenza sistemistica in ambiente Personal Computer per l'installazione di alcuni pacchetti software. Vediamo ora di illustrare brevemente le caratteristiche del servizio e quali enti ne abbiano diritto.

Il servizio è principalmente rivolto alle Università consorziate, alle sedi lombarde dell'Istituto Nazionale di Fisica Nucleare (INFN) e più in generale agli enti di ricerca in ambito lombardo.

I contratti sono disponibili per due ambienti proprietari: Digital, per tutti i sistemi operativi e per tutti i modelli; HP solo per Workstation della serie 9000/700.

In entrambi i casi il CILEA stipula un contratto con la casa madre per tutte le macchine che aderiscono al servizio; tale contratto prevede il diritto di copia del software, da parte del CILEA su macchine dei clienti dotate di opportuna licenza e la fornitura al Consorzio, su base periodica, dei kit di aggiornamento, completi di manualistica. Il tutto viene distribuito esclusivamente su CDROM.

Il CILEA fornisce ai gestori delle macchine i kit software, assistenza telefonica, via rete o di persona, parziale o completa, per l'installazione o l'aggiornamento del software disponibile e, nel caso di problemi non direttamente risolvibili, gestisce l'eventuale "escalation" della chiamata con la casa madre. Va ricordato inoltre che i kit su CDROM sono proprietà CILEA che, per

contratto, possiede il diritto di copia su macchina del cliente; non è previsto quindi che i kit rimangano in gestione al cliente finale, se non per il tempo necessario all'installazione e previo accordo con il personale del Consorzio. Vediamo nel dettaglio le differenze tra i due diversi contratti.

## **Il contratto HP**

Il contratto con HP prevede l'invio periodico al CILEA del software di sistema e di alcuni prodotti, relativi a macchine della serie 9000/700 con sistema operativo HP-UX. Dato l'attuale diffondersi di macchine HP anche di altri modelli, il Consorzio sta valutando con Hewlett-Packard, la possibilità di estendere il servizio su altre piattaforme.

I contratti disponibili per i clienti finali, cioè i reali gestori delle macchine, sono stipulati con il CILEA e sono di due tipi o livelli, come indicato nella pagina "Assistenza Sistemistica" del server WWW CILEA:

*<http://www.cilea.it/servizi/d/d-1.htm>*

Il servizio più diffuso è quello di livello 4, che prevede l'intervento del personale CILEA per ogni tipo di problema sistemistico.

## **Il contratto DIGITAL (DECCAMPUS)**

Il contratto Digital è, oggi, solo di tipo DECCAMPUS: una formula che consente ad enti di ricerca che possiedano una macchina

Digital, tipicamente di architettura Alpha, di avere a disposizione **tutto il software Digital** ad un costo equiparabile a quello di un singolo prodotto.

Questo contratto prevede esplicitamente che la macchina venga utilizzata a scopo di ricerca, quindi risulta particolarmente adatto per il cliente tipo del Consorzio.

Digital richiede che tutte le macchine del contratto DECCAMPUS, che si presume siano dotate di opportuna licenza iniziale, sottoscrivano il servizio annuale di supporto telefonico (DEC TSS). Da parte sua il CILEA può richiedere un costo iniziale, una tantum, per l'entrata in contratto DECCAMPUS ed un canone annuo per la condivisione dei costi relativi al kit su CDROM. Per quanto riguarda gli interventi del personale CILEA si differenziano due tipi di contratto:

- *DECCAMPUS Light*

I clienti pagano gli interventi dei tecnici CILEA, telefonici, via rete o di persona, solo nel caso li richiedano;

- *DECCAMPUS*

I clienti pagano una tariffa annuale comprensiva di tutti i costi suindicati e di eventuali interventi dei tecnici CILEA. Dato che il costo di tale contratto è basato sull'impegno medio di 2 gg/uomo all'anno, il CILEA si riserva di addebitare i costi relativi ad interventi oltre il 4° gg/uomo.

Per ogni ulteriore informazione e per contattare i responsabili dei singoli servizi, si rimanda alla pagina "*Assistenza Sistemistica*" del server WWW CILEA:

*<http://www.cilea.it/servizi/d/d.htm>*

Sulle stesse pagine, saranno disponibili a breve nuove informazioni e facilitazioni per lo scambio di informazioni tra il CILEA ed i titolari di contratto di assistenza.

Il CILEA è inoltre disponibile per la fornitura di servizi di assistenza sistemistica per queste due piattaforme hardware, anche al di fuori dei questi contratti generali qui descritti; le caratteristiche dei servizi fornibili sono ovviamente legate alle esigenze specifiche del cliente e saranno oggetto di offerte specifiche.