

Mini-glossario dei termini di uso più frequente nel mondo dell'assistenza tecnica Unix

■ **Business Continuity.** Indica la capacità della struttura informatica di mantenere senza interruzioni la sua funzione elaborativa e di supporto dell'azienda, anche quando avvengono guasti e problemi all'hardware. Quello del mantenimento di una severa business continuity è un problema complesso che richiede interventi sistemistici e progettuali che richiedono la duplicazione dell'hardware e altre misure strutturali.

■ **Criticità** del computer. E' uno dei parametri caratteristici più importanti e indica il grado di importanza che il computer e i dati che esso contiene possiedono per l'azienda: più vitale e indispensabile è il computer, maggiore è la sua criticità e più ampie e complesse dovrebbero essere le protezioni (servizio di assistenza, disaster recovery, ecc.) che si devono creare intorno ad esso.

■ **Monitoring** delle funzionalità del sistema. E' una procedura che rovescia il concetto di assistenza, a tutto vantaggio del Cliente: non più attendere che il fermo macchina si verifichi, ma anticiparlo ogni volta che è possibile, evitando i blocchi improvvisi dell'elaborazione. Tutto ciò può essere raggiunto in oltre il 60% dei guasti attraverso la procedura di monitoring continuativo a distanza delle funzioni del sistema.

■ **Penali** per intervento o ripristino avvenuti in ritardo sui tempi contrattuali. Sono forme di penale che prevedono che il fornitore di assistenza versi al Cliente un indennizzo nel caso in cui i tempi di intervento o di ripristino siano avvenuti in ritardo rispetto a quanto stabilito dal contratto. Le clausole di penale sono previste molto raramente nei contratti standard del mercato. General Computer le ha invece incluse in tutti i propri contratti della suite Top Service, a tutela dei suoi Clienti.

■ **Protezione disastri.** Protegge l'azienda nel caso in cui il computer subisca una calamità (incendio, inondazione, terremoto, tromba d'aria, ecc.) che ne conduca alla distruzione. E' di diversi livelli: dalla semplice assicurazione che fornisce la copertura economica per il riacquisto del sistema (ma non ne recupera i dati, né consente di ritornare a operare presto), alla protezione funzionale che fornisce al Cliente un sistema sostitutivo con il quale ritornare presto a lavorare mentre si ri-acquista un nuovo computer, alla protezione totale, costituita da una duplicazione dell'hardware (e di tutto l'ambiente operativo) e il suo collocamento in una location remota, che garantisce la protezione più ampia e sicura (Disaster Recovery).

■ **Service Level Agreement (SLA).** Rappresenta l'insieme degli elementi che caratterizzano il servizio di assistenza che verrà prestato al Cliente. Parte fondamentale dello SLA è il livello di tempestività di intervento che, a fronte di una chiamata di assistenza, verrà fornito al Cliente. Categorie tipiche sono: **NBD** (Next Business Day, con intervento nel giorno lavorativo successivo alla chiamata), **4Hrs** (intervento nelle 4 ore - lavorative o solari, a seconda dei casi - successive alla chiamata), **Now** (intervento immediato, con massima priorità). La scelta del giusto SLA deve essere effettuata avendo ben chiare le esigenze del computer e il suo livello di criticità.

■ **Sistema "muletto".** E' un sistema analogo a quello del Cliente, da utilizzare nel caso in cui un qualche imprevedibile e grave problema stia minacciando di far ritardare la riparazione del guasto. In questo caso, il "muletto" viene rapidamente dislocato presso il Cliente e fatto lavorare in sostituzione del sistema principale, fino a riparazione avvenuta. Il "muletto" è un'efficace protezione di secondo livello, presente nei contratti di assistenza più avanzati.