

SERVICE DESCRIPTION
ASSISTENZA SOFTWARE - HELPDESK
Ver. 1.1 del 05/09/2019

Sommaro	
1. Descrizione generale	4. Dismissione del servizio
2. Avviamento del servizio	5. SLA
3. Gestione e mantenimento del servizio	

1. Descrizione generale

Per tutta la durata del relativo contratto Sielco predisporrà e renderà disponibile per il cliente un servizio di ticketing Internet denominato SIELCO ASSISTANCE, al fine di fornire al Cliente uno strumento per segnalare anomalie di funzionamento, richieste di informazioni sul prodotto, richieste di nuove funzionalità (personalizzazioni) ecc.. Inoltre, sullo stesso portale il Cliente potrà monitorare l'avanzamento della sua richiesta.

La priorità di evasione dei ticket è in base all'ordine di inserimento; eventuali richieste di assistenza pervenute con modalità diverse dal portale SIELCO ASSISTANCE (es. e-mail, telefonate ecc.), verranno evase con una priorità inferiore rispetto a quelle inserite con SIELCO ASSISTANCE .

Il personale del servizio assistenza può richiedere al Cliente l'aggiornamento ad una certa versione del programma, prima di procedere all'evasione del ticket. Il servizio di Assistenza Software - Help desk è previsto esclusivamente per semplici informazioni sull'utilizzo del programma e per la soluzione di anomalie del software. Sono esclusi la formazione (corsi ecc.) che potrà essere effettuata - previo accordo commerciale - con specifiche sessioni in aula o presso il Cliente e la consulenza normativa (che non è di competenza di Sielco).

2. Avviamento del servizio

Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti:
A. Perfezionamento del contratto
B. Attivazione al Cliente del portale SIELCO ASSISTANCE (ricevimento da parte del Cliente delle istruzioni, ID e password)

3. Gestione e mantenimento del servizio

La gestione del servizio prevede le seguenti fasi:
A. inserimento del ticket nel servizio SIELCO ASSISTANCE da parte del Cliente o, in caso di fonte diversa (es. e-mail, telefonata) da parte del personale di assistenza
B. presa in carico dal personale di turno del Ticket, secondo le priorità previste (il Cliente riceve notifica di presa in carico)

4. Dismissione del servizio

Il contratto ha durata minima di un anno e si intende automaticamente rinnovato di volta in volta, per la durata di un anno, salvo che non venga data disdetta da una delle parti a mezzo PEC o lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, almeno 3 (tre) mesi prima della scadenza.

La disdetta del contratto non prevede l'assistenza per eventuali necessità successive alla data di chiusura del contratto (ad es. adempimenti fiscali relativi all'esercizio precedente); in questo caso, su richiesta del Cliente, deve essere stipulato previo accordo commerciale, un contratto di assistenza specifico, della durata necessaria e concordata col Cliente.

5. SLA

SLA – Service Level Agreement

I livelli del servizio di assistenza saranno quelli indicati nella tabella "SLA – Livello Standard" salvo che non ne vengano indicati di diversi nella tabella "SLA – Livello extra" al punto 1 delle Condizioni Particolari. I livelli di servizio vengono applicati solo per quanto inserito dal cliente nell'apposita area del servizio SIELCO ASSISTANCE (non si applicano ad altre forme di comunicazione, come ad es. telefonate, e-mail ecc.) e solo per ciò che è di diretta responsabilità di Sielco.

Definizioni:

Tempo di presa in carico: e' il tempo che intercorre tra la ricezione della chiamata e la presa in carico del problema da parte di Sielco. Entro il tempo massimo stabilito al Cliente deve essere notificata la persona che si sta occupando della sua chiamata.

Tempo di definizione: e' il tempo entro il quale viene comunicato al Cliente il piano di azione che verra' intrapreso per la soluzione o la risposta alla chiamata, sia per ottenere una corretta definizione del problema che per arrivare alla risoluzione del problema stesso.

Tempo di risoluzione: e' il tempo entro il quale viene risolto il problema o viene data risposta alla chiamata.

Orario del servizio: indica i giorni e gli orari all'interno dei quali vengono calcolati i Tempi di presa in carico,



<p>C. telefonata al Cliente per definire meglio la richiesta e per capire il contesto per cui tale richiesta viene fatta</p> <p>D. definizione della soluzione o delle attività da svolgere per arrivare alla soluzione (Analisi software, coinvolgimento del produttore del software, coinvolgimento di altri reparti ecc.). Colui che definisce la soluzione riporta quanto fatto nella gestione ticket, in modo che il cliente possa prenderne visione (il Cliente riceve notifica di definizione)</p> <p>E. telefonata al Cliente per esporre la soluzione, ove necessario anche con collegamento remoto</p> <p>F. chiusura del ticket (il Cliente riceve notifica di chiusura)</p>	<p>definizione e risoluzione di una chiamata</p> <p>SLA Livello Standard</p> <p>Orario del servizio Da Lunedì a Venerdì</p> <p>8.30 – 12.30, 14.00 – 17.30</p> <p>Tempo di presa in carico 4 h</p> <p>Tempo di definizione 8 h successive alla Presa in carico</p>
---	--