

SERVICE DESCRIPTION
MONITORAGGIO REMOTO GeaNetPortal, SiDocPortal GeaEcoPortal
Ver. 1.0 del 17/01/2020

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

<p>1. Descrizione generale Per la gamma di prodotti GeaNetPortal, SiDocPortal GeaEcoPortal Sielco si impegna, dalla data di decorrenza del contratto e per tutta la durata contrattuale, a monitorare, tramite un apposito software, il corretto funzionamento dei trasferimenti dati/documenti.</p> <p>2. Avviamento del servizio Le fasi per l'avviamento del servizio sono le seguenti: A. Perfezionamento del contratto B. Attivazione al Cliente del portale (ricevimento da parte del Cliente delle istruzioni, ID e password), installazione del prodotto C. Attivazione del monitoraggio</p> <p>3. Gestione e mantenimento del servizio La gestione del servizio prevede le seguenti fasi: A. L'operatore Sielco monitora quotidianamente i log ricevuti dai trasferimenti di dati e documenti. B. In caso di anomalia provvede ad effettuare le opportune verifiche. Se la criticità è risolvibile operando sui server di Sielco, l'operatore procede in autonomia alla risoluzione della stessa. Se la criticità è allocata sulle macchine del Cliente, l'operatore procede a contattare lo stesso e richiedere un collegamento remoto per la risoluzione</p> <p>Si precisa inoltre: A. Se la criticità riscontrata causa un malfunzionamento generale che interessa tutti i fruitori del servizio, l'operatore provvede ad inviare comunicazione a tutti i clienti per avvisarli del momentaneo malfunzionamento del portale. Provvederà altresì a mandare comunicazione agli stessi a problema rientrato. B. Nel caso in cui venga richiesto il collegamento remoto al Cliente e lo stesso non si rendesse disponibile a fornirlo, l'operatore avverte il Cliente che il portale non sarà funzionante fino a quando non sarà possibile accedere alle macchine. La responsabilità resta a carico del Cliente fino a che non viene reso disponibile il collegamento. C. Nel caso in cui venga riscontrato un errore di tipo</p>	<p>sistemistico e il Cliente si avvalga di consulenti tecnici esterni a Sielco, l'operatore provvede ad informare il Cliente comunicandogli la necessità di un intervento tecnico. La responsabilità resta a carico del Cliente fino a che non viene ripristinata la criticità tecnica riscontrata. Il tutto viene registrato, a cura dell'operatore, nel sistema di Ticketing in modalità analoga a quella prevista per il servizio Help Desk</p> <p>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 un contratto di assistenza specifico, della durata necessaria e concordata con il Cliente.</p> <p>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..</p> <p>Definizioni: Tempo di presa in carico: è 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.</p>
--	---



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, definizione e risoluzione di una chiamata

Tabella SLA - Livello Standard

Orario del servizio Da Lunedì a Venerdì 8.30 – 12.30, 14.00 – 17.30 Tempo di presa in carico 4 h Tempo di definizione 8 h successive alla Presa in carico
