

**SERVICE DESCRIPTION**  
**ASSISTENZA PROGRAMMATA ON-SITE**  
*Ver. 1.0 del 15/04/2019*

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

<p><b>1. Descrizione generale</b></p> <p>Il servizio di assistenza programmata on-site prevede la presenza dal cliente di uno o più tecnici qualificati per la gestione e risoluzione di problematiche relative all'infrastruttura informatica del cliente stesso.</p> <p><b>Pre-requisiti</b></p> <p>Il cliente deve identificare il referente che dovrà interfacciarsi con gli utenti interni e il sistemista di SI.EL.CO.</p> <p>La valutazione dei pre-requisiti e dei requisiti per l'avviamento del servizio devono essere valutati in ambito di progetto.</p> <p><b>Requisiti</b></p> <p>Esito positivo del sopralluogo da parte del preposto alla sicurezza 81/08.</p> <p>Fornitura di uno spazio adeguato per lavorare.</p> <p>Gli interventi erogabili devono rientrare nell'ambito dell'assistenza HW e sistemistica.</p> <p>Le procedure ISO di SI.EL.CO. srl prevedono che venga compilato quotidianamente il rapportino di intervento che dovrà essere sottoposto e firmato dal cliente. E' possibile concordare anche la compilazione di moduli di collaudo/intervento personalizzati del cliente.</p> <p><b>2. Avviamento del servizio</b></p> <p>A seguito superamento dei requisiti.</p> <p><b>3. Gestione e mantenimento del servizio</b></p> <p>SI.EL.CO si impegnerà a mantenere la qualità del servizio pattuita per tutta la durata del contratto.</p> <p>N.B.</p> <p>Le attività di manutenzione verranno eseguite principalmente senza dare disservizi, tuttavia potrebbe essere necessario concordare delle fasce di manutenzione straordinaria per gestire le attività che rendano necessario un disservizio programmato.</p>	<p><b>4. Dismissione del servizio</b></p> <p>Valgono le condizioni generali di contratto.</p> <p>La chiusura del servizio prevede la disinstallazione di software o agenti di proprietà di SI.EL.CO eventualmente installati per la gestione del controllo del servizio.</p> <p>Tutto il materiale di proprietà di SI.EL.CO. srl fornito in ambito del servizio deve essere restituito integro e perfettamente funzionante entro 10 giorni lavorativi a mezzo corriere a spese del cliente.</p> <p><b>5. SLA</b></p> <p>Gli interventi vengono pianificati in accordo con il cliente, in caso di impossibilità di erogazione del servizio verranno riprogrammati alla prima data disponibile.</p> <p>N.B.</p> <p>Anche in caso di escalation sul cliente o su fornitore esterno viene garantito il supporto completo fino a risoluzione del problema.</p>
--	---