

SERVICE DESCRIPTION
ASSISTENZA PROGRAMMATA ON-SITE
Ver. 1.1 del 10/10/2019

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

<p>1. Descrizione generale</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>Pre-requisiti</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>Requisiti</p> <p>Il cliente si impegna a garantire la conformità dei luoghi alle norme in materia di salute e sicurezza dei lavoratori. SI.EL.CO si riserva di sospendere le attività qualora gli addetti segnalassero problemi o difformità, che non venissero sanati dal cliente.</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>2. Avviamento del servizio</p> <p>A seguito superamento dei requisiti.</p> <p>3. Gestione e mantenimento del servizio</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>4. Dismissione del servizio</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>5. SLA</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>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------