SERVICE DESCRIPTION
MONITORAGGIO REMOTO GEANETPORTAL, SIDOCPORTAL, GEAECOPORTAL
Ver. 1.1 - Aggiornamento del 20/11/2021

SOMMARIO

1. Descrizione generale
2. Avviamento del servizio
3. Gestione e mantenimento del servizio
4. Dismissione del servizio
5. SLA
6. Informazioni Aggiuntive
7. Restituzione degli asset

---

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. Requisiti per l'avvio del servizio Contratto attivo per uno o più servizi oggetto del monitoraggio.

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
N.B. Tutte le utenze create per il cliente non avranno privilegi amministrativi, ma potranno solo consultare i log.

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
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 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.

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.

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 perciò che è di diretta responsabilità di SIELCO.

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.
Tempo di definizione: è il tempo entro il quale viene comunicato al Cliente il piano di azione che verrà 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: è 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

6. INFORMAZIONI AGGIUNTIVE

Per informazioni aggiuntive dettagliate si rimanda alla sessione "Documenti a corredo" presente sul sito SIELCO alla pagina
https://sielco.it/condizioni_contrattuali/

7. RESTITUZIONE DEGLI ASSET

SIELCO si impegna a restituire eventuali asset (materiali o immateriali) del cliente, detenuti al fine di erogare il servizio, entro 30 giorni dalla cessazione dello stesso.
Il costo di spedizione è a carico del cliente.

Data _____

Firma per accettazione _____