

SLA SISTEMI ICT

1: Introduzione

1.1.: Obiettivo del presente "Service Level Agreement" (d'ora in avanti SLA) è di definire:

- 1) Livelli di prestazione offerti da Sistemi ICT;
- 2) Modalità e caratteristiche del Servizio di Assistenza e Manutenzione.

1.2: Sistemi ICT si riserva il diritto di modificare le caratteristiche dei servizi indicati nel presente documento e si impegna, in base al grado di rilevanza delle modifiche, a darne preavviso come previsto nelle Condizioni Generali.

1.2.1: Le presenti SLA vanno coordinate con le Condizioni Generali di Vendita, con il Modulo d'Ordine e con le caratteristiche tecniche dei servizi (indicate in allegato nel Modulo d'Ordine o altrove);

2 Livelli di Servizio

UPTIME

2: Sistemi ICT farà ogni ragionevole sforzo per garantire la massima disponibilità dell'Infrastruttura e del Servizio per il Cliente e si impegna a mantenere i seguenti parametri di Uptime:

- 96 (novantasei)% di accessibilità tramite rete internet all'Infrastruttura da parte del Cliente;

2.1: Il calcolo dell'Uptime avviene su base annuale.

2.1.1: Non sono comprese nel calcolo le attività di manutenzione programmata laddove esse siano oggetto di debito avviso al Cliente, come previsto nelle Condizioni generali;

2.1.2: Non incide sulla disponibilità di Uptime il tempo in cui l'infrastruttura NON è accessibile per problemi di connettività del Cliente, degli Utenti, ovvero in caso di interruzioni o sospensioni dei servizi di connettività disposti dai provider della rete internet o comunque dovuti a guasti della stessa;

MONITORAGGIO

2.3: Sistemi ICT svolge attività di monitoraggio sulle infrastrutture hardware e di rete, sui Sistemi ICT operativi e sul software di base, e sui servizi.

2.3.1: I parametri monitorati sono:

- Spazio sul disco (generale e dedicato al Cliente);
- Occupazione di memoria;
- Carichi elaborativi;
- Tempi di risposta;
- Controllo degli accessi falliti;
- Controllo degli aggiornamenti del Sistema Operativo;
- Controllo aggiornamenti antivirus;
- Controllo stato ed esecuzione dei backup;
- Controllo eventi critici;

BACKUP e RESTORE

2.4: Sistemi ICT garantisce l'esecuzione di backup "in farm" periodici dei software di base, del software applicativi di propria competenza, nonché dei database installati in infrastruttura;

STORAGE E UBICAZIONE SERVER

2.5: Sistemi ICT provvederà a mettere a disposizione del Cliente Infrastrutture collocate nello spazio UE;

3 MANUTENZIONE E ASSISTENZA

3.1: La manutenzione ordinaria e straordinaria riguardano le attività svolte regolarmente per il mantenimento della funzionalità ottimale dei servizi. Occorre a tal proposito distinguere tra:

3.1.A: **La Manutenzione correttiva** comprende gli interventi sul Programma/sistema effettuati da Sistemi ICT al fine di correggere malfunzionamenti o errori, anche sulla base dei test e delle segnalazioni ricevute dal Cliente

3.1.B: **La Manutenzione adattativa** comprende tutti gli interventi sul Programma/sistema effettuati da Sistemi ICT volti a consentirne l'interfacciamento e l'interoperabilità con altri programmi per elaboratore, piattaforme software e Sistemi operativi diversi rispetto a quelli previsti dal contratto di licenza, anche sulla base delle segnalazioni ricevute dal Cliente (ma senza alcun obbligo). Con il servizio di Manutenzione adattativa, ad esempio, il Programma/sistema potrà essere modificato per consentirne l'utilizzo con versioni successive di Sistemi operativi e l'interoperabilità con nuovi programmi per elaboratore.

3.1.C: **La Manutenzione evolutiva** comprende tutti gli interventi sul Programma/sistema effettuati da Sistemi ICT al fine di migliorarne il funzionamento e l'usabilità, aggiungere nuove funzioni e caratteristiche, adeguarlo all'evoluzione normativa e del contesto di riferimento e, di norma, viene fornita attraverso il rilascio di nuove versioni del Programma.

3.2: Modalità di erogazione dei servizi di Assistenza:

3.2.1: Il servizio di assistenza operativa viene erogato, su richiesta del Cliente. Il Cliente invierà una e-mail all'indirizzo servizitelematici@Sistemict.it con specificazione delle informazioni ritenute necessarie al fine di consentire l'intervento di Assistenza da parte del Fornitore (si rammenta che la richiesta di Assistenza dovrebbe essere rivolta in prima istanza al Partner laddove presente).

3.2.2: Assistenza con intervento Sistemi ICT: I servizi di assistenza operativa sono erogati da SISTEMI ICT solo con le seguenti modalità (a seconda del tipo di problematica da risolvere):

- Assistenza telefonica
- Assistenza via e-mail
- Assistenza remota

3.2.2.1: Il Cliente segnala a Sistemi ICT, con una delle modalità sopra indicate, il problema.

3.2.2.2: I problemi sono soggetti alla seguente classificazione da parte del personale Sistemi ICT:

Gravità	Definizione
Minima	Non inficia in alcun modo l'operatività
Media	Blocco parziale dell'operatività per alcuni gruppi di dati/utenti

Commentato [FV1]: SOLO VIA MAIL

Alta	Blocco parziale di alcune funzionalità dell'infrastruttura e dei servizi a contratto
Altissima	Blocco totale dell'infrastruttura e dei servizi a contratto

3.2.2.3: Sulla base della classificazione attribuita dal personale Sistemi ICT saranno attivate le seguenti azioni di presa in carico, con le seguenti tempistiche e modalità:

Livello	Orari di Assistenza	Tempo di presa in carico
Minima	Lunedì – Venerdì 09.00 - 12.00 / 14.30 – 17.30	- Entro 24 ore lavorative -
Media	Lunedì – Venerdì 09.00 - 12.00 / 14.30 – 17.30	Entro 16 ore lavorative
Alta	Lunedì – Venerdì 09.00 - 12.00 / 14.30 – 17.30	Entro 8 ore lavorative
Altissima	Lunedì – Venerdì 09.00 - 12.00 / 14.30 – 17.30	Entro 1 ora lavorativa

4 VARIE

4.1: Per quanto non espresso nelle presenti SLA si invita comunque il Cliente a visitare il sito www.Sistemict.it per informazioni ulteriori ovvero a contattare Sistemi ICT al seguente servizitelematici@Sistemict.it