Strategic PA®
Controllo Strategico

ASSISTENZA - TERMINI E CONDIZIONI D'USO

www.strategicpa.it

IL SERVIZIO DI ASSISTENZA

Il servizio di ASSISTENZA è un servizio fondamentale che garantisce il funzionamento e la produttività dell'applicazione software **Strategic PA® | Controllo Strategico**. Il servizio viene svolto dal Team di Assistenza Strategic PA® (più avanti STRATEGIC PA).

Il Servizio di Assistenza comprende:

1. il servizio di Help Desk agli utenti per le problematiche inerenti all'utilizzo delle applicazioni software.
2. la manutenzione correttiva degli applicativi software rilasciati in produzione e ha lo scopo di rimuovere e correggere gli errori a fronte di anomalie che compromettono la funzionalità del sistema.
3. gli aggiornamenti software rilasciati per migliorare la sicurezza, la funzionalità, l'usabilità del software e l'adeguatezza normativa.
4. Training nuovi utenti, è incluso nel Contratto il training a nuovi utenti subentrati nell'utilizzo del software, per un massimo di 4 ore nel corso del contratto (in caso di training presso la sede del cliente devono essere previsti costi di trasferta e ore viaggio).

IL SERVIZIO DI HELP DESK

STRATEGIC PA assiste e supporta gli utenti, per le problematiche sull'utilizzo del prodotto rilasciato (con esclusione di supporto a problemi conseguenti o correlati ai dati generati dal Cliente).

Le richieste di Help Desk utilizzano uno strumento dedicato agli utenti le cui principali funzionalità sono:

- Ticketing: consente di monitorare e gestire i ticket di supporto dei clienti (cfr. APPENDICE A).
- Self-service: Knowledge Base di supporto a Strategic PA che consente ai clienti di trovare le risposte alle loro domande prima di contattare eventualmente il supporto.

Tutte le segnalazioni di problematiche dovranno essere inoltrate dal Cliente attraverso i contatti, telefono o email, dedicati al servizio di Assistenza, attivi 24x7.Le segnalazioni da parte degli utenti, possono essere effettuate anche nell'applicativo Strategic PA., nell'apposita funzione.

IL TEAM STRATEGIC PA effettuerà i servizi previsti dal servizio di **ASSISTENZA** durante i suoi normali orari di lavoro di seguito elencati:

- Dal lunedì al venerdì: 9.00 – 17.00 con esclusione dei giorni festivi.

L'unità di misura minima di registrazione dell'intervento di assistenza è 30 minuti (0,5 hh).

STRATEGIC PA®, se nell'espletamento dei Servizi previsti nel presente Contratto, non riesce a rispettare i tempi definiti dalla tabella SLA a causa di disservizi causati da terze parti, sarà esentata da qualsiasi responsabilità.

L'Help desk si divide in:

- ASSISTENZA

  Con assistenza si intendono tutte quelle problematiche legate al software come bugs, indisponibilità del servizio, ecc..

  Se l'Assistenza Help Desk verifica che le segnalazioni o le esigenze del Cliente non rientrano nell'ambito delle attività che debbono essere fatte in Assistenza, ma si rende necessario un intervento sull'applicativo, verrà stimato l'impegno necessario e lo si comunicherà al Cliente attraverso una scheda di intervento nella quale saranno evidenziati il tipo di intervento richiesto, i tempi di implementazione ed i relativi costi. Il Cliente potrà valutare se accettare o meno quanto indicato nella scheda di intervento.

- SUPPORTO

  Il supporto comprende le personalizzazioni, nuove funzionalità, utilizzo del prodotto, formazione ed evolutive che non rientrano nell'assistenza.

MANUTENZIONE CORRETTIVA E SERVICE LEVEL AGREEMENT [SLA]

Per la manutenzione Correttiva, STRATEGIC PA® assicura al Cliente dei livelli minimi di servizio definiti SLA. Varranno le seguenti definizioni, salva diversa espressa previsione tra le Parti:

i) disservizio bloccante: interruzione totale dei Servizi, che impedisce completamente l'attività aziendale del Cliente;

ii) disservizio medio: problema con elevato impatto sulla produzione o sulla relativa qualità, in presenza del quale l'attività aziendale del Cliente può essere svolta, ma a capacità ridotta;

iii) disservizio basso: legato a funzionalità accessorie: problema tollerabile, che non impedisce il normale utilizzo giornaliero del sistema (ad esempio, servizio lento).

Il cliente, in occasione della richiesta di intervento, descrive la problematica e ne dichiara la gravità in base a informazioni veritiere e sotto la propria esclusiva responsabilità. Al momento della presa in carico, l'assistenza tecnica verifica la sussistenza della problematica e ne conferma/rivaluta il livello di gravità in base alle definizioni sopra riportate.

A corredo valgono, altresì, le seguenti definizioni:

a) tempi di risposta: intervallo di tempo tra il momento della segnalazione da parte del Cliente e il riscontro da parte di STRATEGIC PA®, quale presa in carico del problema;

b) tempi di intervento: intervallo di tempo tra il momento della segnalazione da parte del Cliente e l'inizio delle attività per la risoluzione del problema da parte di STRATEGIC PA®;

c) tempi di ripristino: intervallo di tempo tra il momento della segnalazione da parte del Cliente e il ripristino del Servizio.

Tabella SLA: livelli di servizio					
Priorità	*Gravità*	*Descrizione*	*Tempi di Risposta*	*Tempi di Intervento*	*Tempi di ripristino*
i	Bloccante	Sistema o Servizio non disponibile con impatti bloccanti per utente.	Entro 1 Ora Lavorativa	Entro 4 Ore Lavorative	Entro 1 Giorno Lavorativo (*)
ii	Media	Sistema o servizio parzialmente non disponibile con disservizio accettabile per un periodo temporaneo	Entro 4 Ore Lavorative	Entro 2 gg lavorativi	Entro 4 giorni lavorativi (*)
iii	Bassa	Problema con basso impatto per il cliente	Entro 8 Ore Lavorative	Entro 5 gg lavorativi	Entro 15 giorni lavorativi (*)

(*) Tutti i problemi del software a cui si riferisce il presente contratto sono strettamente legati agli applicativi e servizi forniti da Ecoh Media. Pertanto, se i problemi dipendono dal Cliente (ad esempio Hardware e Software, connettività, utilizzati dal cliente per l'accesso all'applicativo, ecc.) i livelli di servizio della tabella SLA non si applicheranno.

Ecoh Media, inoltre, si occuperà della risoluzione di bug in maniera proattiva, infatti verranno corretti i problemi software con le successive release se il bug è ritenuto di gravità bassa e media. Diversamente se il bug risulterà di gravità bloccante, verrà subito applicata la patch relativa all'errore.

AGGIORNAMENTI SOFTWARE

Gli aggiornamenti possono essere di tipo tecnologico, funzionale o normativo:

- Aggiornamenti tecnologici: sono progettati per migliorare la base tecnologica su cui è costruito il software. Possono includere correzioni di bug, miglioramenti delle prestazioni, aggiornamenti di release, aggiornamenti di sicurezza, etc..
- Aggiornamenti funzionali: sono importanti per adeguare il software alle nuove esigenze degli utenti. Gli aggiornamenti funzionali vengono rilasciati in nuove release del software nell'ambito del contratto di assistenza, se l'aggiornamento è richiesto

specificatamente dal Cliente questo verrà considerata come evolutiva non compresa nel contratto di assistenza.

- Aggiornamenti normativi: adeguano il software alle modifiche o a nuove leggi, norme e regolamenti applicabili.

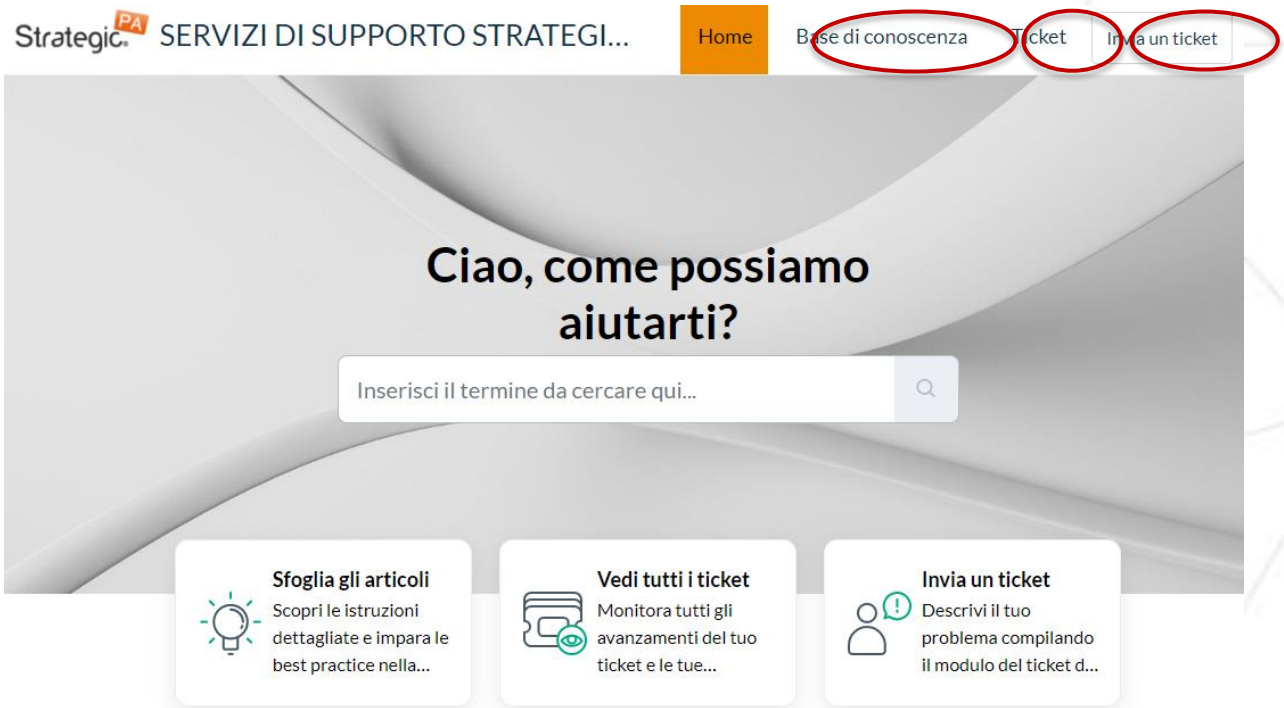
APPENDICE A. IL SISTEMA DI TICKETING

L'assistenza di Strategic PA utilizza come sistema di ticketing il software certificato Freshdesk che consente il tracciamento e il monitoraggio di ogni richiesta dalla sua apertura alla risoluzione. Freshdesk è un sistema di ticketing basato sul cloud che aiuta a gestire le richieste dei clienti in modo efficiente ed offre una varietà di funzionalità che consentono alle aziende di automatizzare i processi di assistenza, collaborare con i team e fornire un'esperienza di assistenza clienti di alta qualità.

Tutte le richieste di Assistenza possono pervenire al Team di supporto Strategic PA in diverse modalità.

- Tramite e-mail
- Tramite chiamata telefonica
- Tramite il widget "Supporto" presente in Strategic PA, che permette inoltre la visualizzazione delle FAQ generali del prodotto

La piattaforma consente la visualizzazione di tutti gli articoli caricati nella Base di conoscenza e la creazione di nuovi ticket, la loro gestione e visualizzazione di tutti quelli creati precedentemente (visualizzazione completa e gestione storico ticket).



Strategic PA
Controllo Strategico

www.strategicpa.it
è un PRODOTTO di

ECOH MEDIA

ECOH MEDIA S.r.l.
P. IVA 01448300689
N° R.E.A. 96954

info@ecohmedia.com
www.ecohmedia.com

PESCARA

La sede di Spoltore (PE)
è situata nel Centro Multiservizi L'Arca:
una moderna struttura che guarda a 360°
le montagne e il mare.

Via Fellini, 2
65010 Spoltore (PE)
tel. 085 9431161

ROMA

La sede di Roma è situata
nel quartiere EUR, in una delle zone
più dinamiche della città.

Viale Luca Gaurico 91/93
00143 Roma (RM)
tel. 06 98381868

VARESE

La sede di Gallarate (VA)
è situata a pochi chilometri
dall'aeroporto di Milano Malpensa.

Corso Sempione 15/A
21013 Gallarate (VA)
tel. 0331 259880