



**Strategic PA – (101\_01)  
Assistenza - Termini e Condizioni d'uso**

STATO DI REVISIONE				
Rev. N°	Data	Descrizione	Motivo della revisione	Autore
1	01/03/2021	Assistenza - Termini e Condizioni d'uso	Prima emissione	ECOH MEDIA



**INDICE**

1. Il Servizio di Assistenza 3

1.1. Manutenzione correttiva e Service level Agreement [SLA] .....3

1.2. Help Desk – Assistenza agli Utenti .....4

1.3. Aggiornamento Software (Tecnologico, Funzionale, Normativo).....4

1.4. Interventi Integrativi all’Assistenza Help Desk.....4

2. Appendice A. Il Sistema di Ticketing 5



**ECOH MEDIA S.r.l.**  
**Sede legale e operativa**  
 Via F. Fellini 2  
 65010 Spoltore (PE)  
 Tel. 085 9431161

**Sede operativa**  
 Corso Sempione 15/A  
 21013 Gallarate (VA)  
 Tel. 0331 259880

**Sede operativa**  
 Viale Luca Gaurico 91/93  
 00143 Roma (RM)  
 Tel. 06 98381868

www.ecohmedia.com  
 info@ecohmedia.com  
 P.IVA 01448300689  
 R.E.A. 96954 | Capitale sociale €120.000 i.v.

**1. IL SERVIZIO DI ASSISTENZA**

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

Il Servizio di Assistenza comprende:

1. 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.
2. il supporto Help Desk agli utenti per le problematiche inerenti l'utilizzo delle applicazioni software.
3. L'aggiornamento Software (Tecnologico, Funzionale, Normativo)

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 – 13.00, 14.00 – 18.00 con esclusione dei giorni festivi.  
 Generalmente STRATEGIC PA sarà operativa in modalità ridotta durante il periodo estivo (Agosto 2/3 settimane) e durante il periodo delle feste natalizie (dicembre/gennaio, 1/2 settimane. Verranno comunicate di volta in volta le settimane di chiusura.  
 In caso di necessità sarà comunicata la reperibilità nei periodi di chiusura.

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

La gravità del disservizio dovrà essere dichiarata dal Cliente in occasione della richiesta di intervento, in base a informazioni veritiere e sotto la propria esclusiva responsabilità.

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 forniti da Ecoh Media, pertanto se i problemi dipendono dal server (Hardware e Software), dal software di terze parti o dalla connettività i livelli di servizio della tabella SLA non si applicheranno.

## 1.2. HELP DESK – ASSISTENZA AGLI UTENTI

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

L'Assistenza viene erogata dalla struttura di Help Desk su richiesta telefonica 8x5 o su richiesta via mail.

Il problema segnalato viene preso in carico nell'ambito del Contratto di Assistenza e, in funzione della richiesta, la struttura di Help Desk si incarica di attivare le strutture tecniche e applicative adeguate ad individuare le migliori soluzioni al problema.

- a. tutte le segnalazioni di problematiche sia via telefonica che via mail dovranno essere inoltrate dal Cliente attraverso il servizio di Help Desk che si adopererà per prendere in carico la relativa richiesta di assistenza.
- b. la segnalazione sarà gestita sul sistema di ticketing utilizzato da STRATEGIC PA (cfr. APPENDICE A).
- c. 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.

Nell'Help Desk viene temperato anche il supporto applicativo.

A titolo esemplificativo, e non esaustivo, il supporto applicativo copre le seguenti attività erogate da STRATEGIC PA:

- I. Assistenza al cliente per la configurazione del sistema post rilascio
- II. Assistenza al cliente per piccole e brevi richieste di formazione all'utilizzo del sistema
- III. Assistenza al cliente per la manutenzione straordinaria del sistema (a carico del cliente).
- IV. Evoluzioni di processo che comportano modifiche di configurazione o di sviluppo al prodotto sono valutate e analizzate in termini di fattibilità, in tal caso può essere emesso un preventivo di Intervento Integrativo all'assistenza Help Desk (vedi di seguito).

## 1.3. AGGIORNAMENTO SOFTWARE (TECNOLOGICO, FUNZIONALE, NORMATIVO)

Il servizio di AGGIORNAMENTO SOFTWARE, offre la disponibilità alle nuove versioni del software, che vengono rilasciate da STRATEGIC PA, e che rispondono all'esigenza di ottimizzare le funzionalità esistenti migliorandone e ottimizzandone le prestazioni, l'usabilità e l'affidabilità. Inoltre, Le nuove versioni del Software si pongono l'obiettivo di adattare le funzionalità all'evoluzione dell'ambiente tecnologico (solo in modalità Cloud) e normativo, allo scopo di garantire alle applicazioni un costante allineamento alle nuove tecnologie e alle normative di aggiornamento.

Nuove funzioni potranno essere aggiunte secondo i canoni o corrispettivi previsti dal listino.

Il Servizio di AGGIORNAMENTO SOFTWARE non copre interventi on-site per i quali, se necessari, saranno a parte:

- I. quotate le giornate di lavoro;
- II. rimborsate le spese di trasferta.

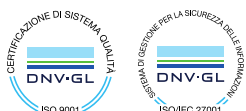
## 1.4. INTERVENTI INTEGRATIVI ALL'ASSISTENZA HELP DESK

### Interventi sull'applicativo

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.

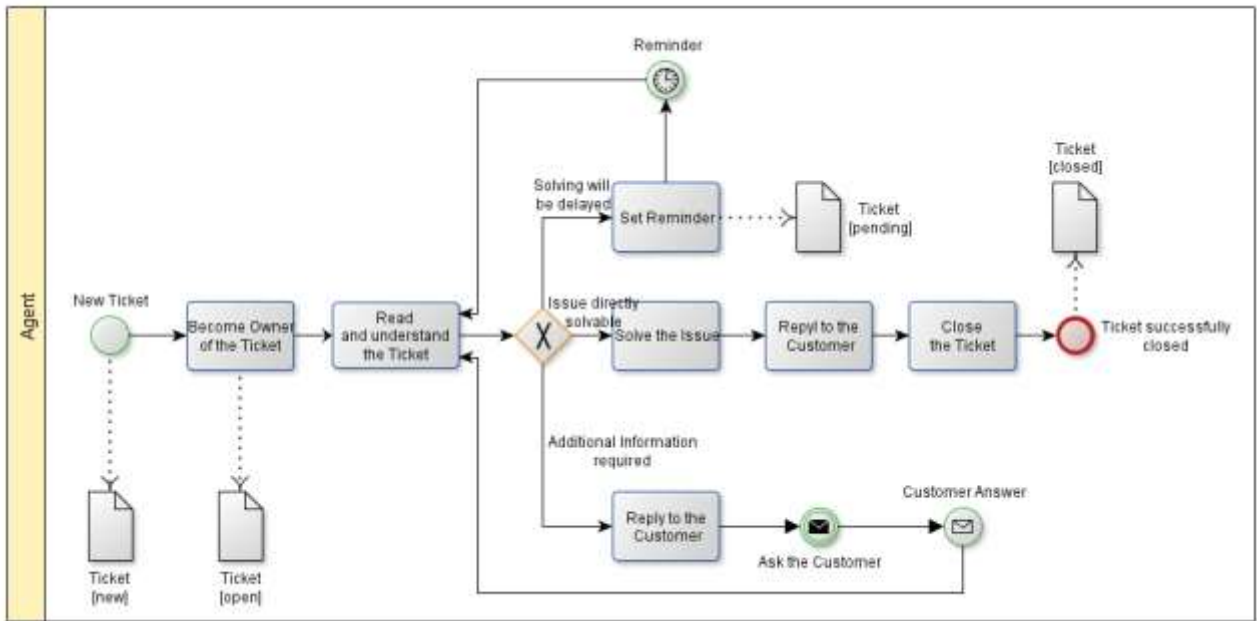
### Training nuovi utenti

E' 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).



**2. APPENDICE A. IL SISTEMA DI TICKETING**

Tutte le richieste di Assistenza devono essere presentate attraverso la Struttura di Help Desk che utilizza lo strumento OTRS, un moderno e flessibile sistema di gestione dei ticket e dei processi). Il Sistema di ticketing consente il tracciamento e il monitoraggio di ogni richiesta dalla sua apertura alla risoluzione. Un tipico flusso di lavoro per i ticket è descritto nel diagramma sottostante:



Il cliente può creare un nuovo ticket scrivendo una e-mail con oggetto, testo e allegati che descrivono la sua richiesta oppure, se la comunicazione è telefonica, sarà l'operatore ad inserire il Ticket per poter poi tracciarne la risoluzione.