



STRATEGIC PA® ASSISTENZA Termini e Condizioni

STATO DI REVISIONE				
Rev. N°	Data	Descrizione	Motivo della revisione	Autore
1	03/04/2018	Dettaglio Servizi di Assistenza		Ecoh Media

Tutti i contenuti della presente proposta e dei relativi allegati sono di proprietà di ECOH MEDIA e pertanto, in virtù dei diritti sulla proprietà intellettuale, è fatto esplicito divieto di diffondere a terzi od utilizzare a qualunque titolo, in tutto o in parte i contenuti della presente proposta e dei relativi allegati.

La manutenzione dell'applicativo software **STATEGIC PA®** tramite il servizio di ASSISTENZA è un servizio fondamentale che garantisce il funzionamento e la produttività dell'Applicazione.
Il canone di ASSISTENZA include i seguenti servizi:

A. GARANZIA SOFTWARE: MANUTENZIONE CORRETTIVA DI ERRORI DEL SOFTWARE.

La manutenzione correttiva si pone l'obiettivo di rimuovere e correggere gli errori a fronte di anomalie che compromettono la funzionalità del sistema.

- I. A tal fine è da considerarsi errore:
 - i. Qualsiasi guasto del software che impedisca il suo utilizzo.
 - ii. Qualsiasi altro difetto materiale del software che non consenta di raggiungere la funzione generale per cui è destinato.
 - iii. Gli errori a loro volta possono essere suddivisi in:
 1. Errori bloccanti: il sistema viene interrotto; è necessario un intervento immediato per correggere l'errore e ripristinare la situazione di normale funzionamento del software.
 2. Errori non bloccanti: i risultati sono insoddisfacenti (errati o incompleti), ma il sistema non risulta interrotto.
- II. Se si manifesta un errore il Committente dovrà notificarlo ad Ecoh Media attraverso il servizio di Help Desk e dovrà garantire l'accesso al software da remoto (se installato presso il cliente).
- III. I tempi di presa in carico del problema e della relativa soluzione dipendono dalla gravità del problema come di seguito indicato nella tabella relativa degli SLA:

Tabella SLA: livelli di servizio				
Priorità	Gravità	Descrizione	Presenza in carico	Risoluzione
1	Bloccante	Sistema o Servizio non disponibile con impatti bloccanti per utente.	Entro 4 Ore Lavorative	Entro 1 Giorno Lavorativo (*)
3	Media	Sistema o servizio parzialmente non disponibile con disservizio accettabile per un periodo temporaneo	Entro 2 gg lavorativi	Entro 4 giorni lavorativi (*)
4	Bassa	Problema con basso impatto per il cliente	Entro 5 gg lavorativi	Entro 15 giorni lavorativi (*)

*Tutti i problemi del software a cui si riferisce il presente contratto sono strettamente legati all'applicativo fornito 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.

B. HELP DESK – ASSISTENZA AGLI UTENTI

Assistenza Telefonica 8x5 o email agli utenti, per qualsiasi problematica sul prodotto rilasciato (con esclusione di supporto a problemi conseguenti o correlati a dati generati dal Cliente)

Il problema segnalato viene preso in carico nell'ambito del Contratto di Assistenza. 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.

- I. il servizio può essere acceduto via e-mail la quale sarà presa in carico dal sistema di ticketing utilizzato da ECOH MEDIA;
- II. lo staff di ECOH MEDIA si adopererà per prendere in carico la richiesta di Assistenza relativa al Software.
- III. tutte le richieste per la correzione di errori dovranno essere inoltrate dal Committente attraverso il servizio di Help Desk.

- IV. Ecoh Media, se nell'espletamento del 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.

C. AGGIORNAMENTO SOFTWARE (TECNOLOGICO, FUNZIONALE, NORMATIVO)

Il servizio di AGGIORNAMENTO SOFTWARE, offre la disponibilità alle nuove versioni del software, che vengono rilasciate da Ecoh Media, 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 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.

D. SUPPORTO APPLICATIVO

Per supporto applicativo si intende l'Assistenza erogata da ECOH MEDIA al Cliente nell'utilizzo dell'applicativo.

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

- 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).

E. INTERVENTO INTEGRATIVO ALL'ASSISTENZA HELP DESK

Se, l'Assistenza HELP DESK non è sufficiente a rispondere alle esigenze e richieste del cliente ma è necessario un intervento sull'applicativo si stimerà l'intervento (l'effort) in termini di hh (ore) e costi e lo si comunicherà al cliente attraverso una scheda di intervento nella quale sarà evidenziato il tipo di intervento richiesto, i tempi di implementazione ed i costi. Il cliente potrà valutare o meno l'accettazione della scheda di intervento.

F. TRAINING TELEFONICO

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).

ECOH MEDIA 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, 14.30 – 18.30 con esclusione dei giorni festivi.

Generalmente ECOH MEDIA rimarrà chiusa 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.