

 Infrastructure Cloud Security	RISERVATEZZA	TIPO DOCUMENTO	PROTOCOLLO DESC	REVISIONE	DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO	PAGINA
	PUBBLICO	CONTRATTI	<b>ICS.CG.02</b>	0	23/05	1 di 2
<b>SLA RICHIESTE SUPPORTO</b>						

## ASSISTENZA TECNICA E LIVELLI DI SERVIZIO - SLA

### MODALITÀ ATTIVAZIONE RICHIESTE SUPPORTO

Ogni richiesta di supporto dovrà pervenire al supporto tecnico SMEUP ICS mediante e-mail al seguente indirizzo supporto-ics@smeup.com.

La tipologia della richiesta deve essere dichiarata dal Cliente al momento dell'inoltro, secondo le modalità di seguito elencate. Detta modalità dovrà essere convalidata dal tecnico SMEUP ICS incaricato, in base alle indicazioni raccolte con il Cliente.

A seguito della richiesta essa verrà qualificata secondo il seguente schema:

- **INCIDENT:** richiesta di intervento per qualsiasi evento che non fa parte dell'operatività standard di un servizio e che causa un'interruzione e una riduzione della qualità di tale servizio
- **SERVICE REQUEST:** richiesta di supporto relativa ad un servizio esistente (es. cambio password, modifica delle risorse)
- **INFO:** richiesta di informazioni

SMEUP ICS riconosce quattro livelli di priorità che corrispondono a SLA differenziati.

I livelli di priorità rispetto alle richieste di intervento verranno determinati secondo la seguente tabella

Definizioni:

**Urgenza:** Valutazione della rapidità con cui l'incidente va risolto

**Impatto:** Misura degli effetti che l'incidente ha sul business

**Servizio Critico:** Indicato nella documentazione contrattuale

**Tabella "Gestione delle Priorità"**

		IMPATTO			
		Singolo utente o singolo servizio non critico	Servizio non critico con utenti impattati <50%	Servizio Critico con utenti impattati <50%/NON critico con impatto su +50% utenti	Servizio Critico con utenti impattati >50%
URGENZA	MOLTO ALTA	M	A	A	MA
	ALTA	M	M	A	A
	NORMALE	B	B	M	M
	PIANIFICATO/B ASSA	B	B	B	B



**SMEUP ICS S.R.L.**

Sede legale: Via Albano Zanella, 23 - 25030 Erbusco (BS)  
Sede amministrativa: Via Padova, 11 - 25125 Brescia (BS)

+39 030 2585325  
www.smeup.com

info@smeup.com  
PEC smeupics@pec.it

 Infrastructure Cloud Security	RISERVATEZZA	TIPO DOCUMENTO	PROTOCOLLO DESC	REVISIONE	DATA ULTIMO AGGIORNAMENTO	PAGINA
	PUBBLICO	CONTRATTI	<b>ICS.CG.02</b>	0	23/05	2 di 2
	<b>SLA RICHIESTE SUPPORTO</b>					

Legenda priorità

**B = BASSA**

**M = MEDIA**

**A = ALTA**

**MA = MOLTO ALTA**

SMEUP ICS garantisce la presa in carico della richiesta del Cliente e l'attivazione di propri tecnici specializzati, come segue:

**Tabella "Tempi massimi di presa in carico della richiesta"**

Priorità assegnata	Tempo massimo di presa in carico della richiesta
BASSA	entro 3 gg lavorativi successivi
MEDIA	entro 8 ore lavorative
ALTA	entro 4 ore lavorative
MOLTO ALTA	entro 2 ore lavorative

Le ore sono da intendersi come da orario lavorativo SMEUP ICS: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

I clienti che chiedono supporto per un servizio non indicato nella documentazione contrattuale avranno priorità BASSA.

Le richieste di tipo INFO avranno priorità BASSA

le richieste di tipo INCIDENT e SERVICE REQUEST verranno gestite come da tabella "Gestione delle Priorità".

Non verranno ritenute valide ai fini delle presenti Condizioni generali richieste pervenute con le modalità differenti da quelle precedentemente specificate.

Verrà considerato termine iniziale per la determinazione della tempistica d'intervento la data e l'ora di ricezione della richiesta o della conferma della richiesta di interventi pervenuta secondo le modalità di cui sopra.

Il computo delle ore erogate verrà effettuato in base ai dati raccolti in un apposito foglio di intervento sottoscritto dal tecnico SMEUP ICS e dal responsabile interno del Cliente, preventivamente comunicati tra le Parti. Verranno conteggiate anche le ore per interventi non risolutivi.