

	<b>L A B</b>	RISERVAZZEZZA	TIPO DOCUMENTO	PROTOCOLLO DESC	REVISIONE	DATA RILASCIO	PAGINA
		PUBBLICO	CONTRATTI	<b>LAB.CG.02</b>	0	04/24	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 LAB mediante e-mail al seguente indirizzo [helplab@smeup.com](mailto:helplab@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 LAB 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 LAB 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: il personale tecnico di SMEUP LAB al momento della qualifica della richiesta, valuterà il grado di urgenza (molto alta, alta, normale, bassa/pianificata);

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

**Servizio Critico:** Indicato nella documentazione contrattuale\*;

**\*nel caso in cui nella documentazione contrattuale non venissero indicati i Servizi critici, le parti dichiarano che non sono presenti Servizi critici nel perimetro del servizio oggetto di supporto.**

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%
<b>URGENZA</b>	MOLTO ALTA	M	A	A	MA
	ALTA	M	M	A	A

	L A B	RISERVATEZZA	TIPO DOCUMENTO	PROTOCOLLO DESC	REVISIONE	DATA RILASCIO	PAGINA
		PUBBLICO	CONTRATTI	<b>LAB.CG.02</b>	0	04/24	2 di 2
<b>SLA RICHIESTE SUPPORTO</b>							

	NORMALE	B	B	M	M
	PIANIFICATO/B ASSA	B	B	B	B

Legenda priorità

**B = BASSA**

**M = MEDIA**

**A = ALTA**

**MA = MOLTO ALTA**

SMEUP LAB 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 LAB: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00. Sono da intendersi esclusi periodi di chiusura aziendale e festività infrasettimanali.

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 del presente accordo 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.