

<b>ASSISTENZA</b>	<p>Il presente allegato regola l'assistenza di secondo livello erogata da Sixtema nei confronti del cliente.</p> <p><b>SLA applicativo</b></p> <p><b>HelpDesk:</b> Le segnalazioni dovranno pervenire attraverso il sistema di ticketing, denominato HELPDESK (Portale dei servizi) che consente al cliente di aprire un ticket di richiesta che garantisce una corretta presa in carico della segnalazione.</p> <p><b>Tempo di presa in carico dell'anomalia:</b> analisi della problematica posta, definizione da parte di Sixtema del livello di gravità e la definizione delle attività successive o chiusura del ticket. Sixtema garantisce un servizio di presa in carico nei giorni lavorativi che vanno dal lunedì al giovedì dalle ore 09:00 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30. Il venerdì dalle ore 9,00 alle 12,30 e dalle 14,00 alle 16,45.</p> <p><b>Presa in carico:</b> La presa in carico avverrà con i criteri e i tempi indicati nel seguente prospetto:</p>			
	<b>Livello gravità</b>	<b>Tipo problema</b>	<b>Tempo di presa in carico</b>	<b>Tempo di Ripristino</b>
	1- Blocco	Il sistema non permette erogazione della totalità dei servizi	2 ore lavorative	24 ore
	2 – critica	Il sistema non permette erogazione di un servizio alla totalità delle utenze	2 ore lavorative	24 ore
	3 – alta	Il sistema risulta funzionante parzialmente, ma garantisce i servizi essenziali e/o con livelli di performance degradati	2 ore lavorative	48 ore
	4 – normale	Il sistema è funzionante ma risultano attive segnalazioni che necessitano della presa in carico. Tale problema ha impatto limitato sul sistema e le ordinarie attività operative possono procedere senza pregiudizio o conseguenze di tipo legale/fiscale. Le attività di correzione devono essere pianificate al più presto.	24 ore lavorative	Non definito
	5 – basso	Nessun impatto sulla operatività dei sistemi, ma le attività oggetto di segnalazione sono passibili di miglioramento	40 ore lavorative	Non definito

