



Livello di servizio dell'Assistenza Tecnica SATA

Il tempo di risposta è il tempo che intercorre dal momento in cui SATA prende coscienza di un incidente fino al ripristino delle funzionalità del sistema. Le notifiche di incidente a SATA devono essere fatte nel normale orario di lavoro (09:00 –13:00 14:00-18:00 CET) utilizzando l'apposito sistema di ticketing.

Gli incidenti sono suddivisi nelle categorie elencate nel seguito:

Critico	Un incidente è critico se: <ul style="list-style-type: none">• Il servizio intero è bloccato e• Non esiste una soluzione tampone.
Alto	Un incidente ha un'alta priorità se provoca: <ul style="list-style-type: none">• Un serio degrado delle prestazioni del servizio oppure• La perdita di funzionalità chiave rispetto alle normali condizioni, oppure• La caduta frequente di un importante servizio o interfaccia e• Senza la possibilità di aggirare il problema.
Medio	Un incidente ha una media priorità se provoca: <ul style="list-style-type: none">• Una funzionalità ridotta a causa di errori che impattano sul servizio, oppure• Un degrado limitato delle prestazioni del servizio o interruzioni occasionali alla disponibilità del servizio e• Esiste il modo di aggirare il problema.
Basso	Un incidente ha una bassa priorità se provoca: <ul style="list-style-type: none">• Un effetto non significativo sulla funzionalità del servizio, oppure• Una richiesta tecnica, commento, o proposta di miglioramento del prodotto / servizio, oppure• Ha un impatto solo su un singolo utente o su funzionalità specifiche e non critiche del prodotto/servizio.

Il CLIENTE può proporre a quale categoria appartiene l'incidente, ma SATA ha il diritto di modificarla senza appello.

Ogni classe di incidente ha una procedura e un piano di notifiche, con specifiche attività di reporting sull'evoluzione dell'incidente e scadenze temporali. L'aggiornamento sull'evoluzione dell'incidente è registrato nel sistema di ticketing in modo che il gruppo di lavoro del CLIENTE possa controllarlo.

Una volta che l'incidente è risolto, SATA inserisce nel Sistema di ticketing un report che identifica le ragioni per cui l'incidente si è verificato e le azioni per risolverlo.

La tabella che segue descrive I tempi di risposta all'incidente durante le normali ore di lavoro (09:00 – 13:00, 14:00 – 18:00 CET).

Classe incidente	Tempo di risposta	Report su evoluzione	Report su soluzione
Critico	Entro 4 ore lavorative	Ogni 4 ore lavorative	Per telefono / mail / ticketing entro 10 minuti dal ripristino



Via Notari 103 – 41126 Modena
Tel. +39 059 343299 Fax +39 059 2928134
CF e PIVA 01394200362 C.soc. i.v. 100.613,33 Euro
S.R.L. APPLICAZIONE TECNOLOGIE AVANZATE

Alto	Entro 1 giorno lavorativo		
Medio	Entro 2 giorni lavorativi		
Basso	Entro 5 giorni lavorativi		

Il ripristino avviene quando SATA comunica al CLIENTE l'informazione sulla risoluzione. SATA attende che il cliente accetti la soluzione prima di chiudere definitivamente il caso.

Per gli incidenti classificati come critici, un'analisi più accurata delle possibili cause e relative azioni correttive possono essere svolte da SATA su richiesta.