

Modalità Supporto, Assistenza e SLA

Punto di contatto per il supporto a **Business Cube e Software Gestionali**:

E-mail: cube@ildato.it Tel.: 035.0432869 INTERNO 4

Attività	Periodo di supporto	Orario di disponibilità
Assistenza Tecnica Telefonica	lunedì - venerdì	09:00-12,30/14,00-16,00
Richiesta assistenza Tecnica tramite e-mail a cube@ildato.it	Lunedì - domenica	H24

L'assistenza tecnica offerta da IL DATO rappresenta un'ottima garanzia per il cliente. Al ricevimento della segnalazione di un malfunzionamento o di un'anomalia, verrà effettuata un'analisi del livello di urgenza, secondo le definizioni di seguito riportate e la risoluzione del medesimo avverrà nei tempi medi indicati:

- . **Blocco completo delle funzionalità (U1)**
- . **Segnalazioni su funzionalità principali non funzionanti su cui non è stata definita una soluzione temporanea (U2)**
- . **Bug su funzioni principali per cui è stata definita una soluzione temporanea da IL DATO e già comunicata al Cliente (U3)**
- . **Aspetti e funzionalità minori (U4)**
- . **Miglioramenti e Domande generali (U5)**
- . **Il team di supporto garantirà il rispetto delle tempistiche riportate per le prime tre categorie di segnalazioni (U1-U3)**

FASI GESTIONE, PRESA IN CARICO ED INTERVENTO RISOLUTIVO

1. segnalazione di una problematica ed attivazione di un ticket di supporto all'indirizzo e-mail: cube@ildato.it
2. presa in carico delle richieste pervenute via ticketing o all' Help Desk secondo gli SLA di seguito indicati
3. assegnazione del ticket ad un operatore di Help desk
4. definizione del problema se BLOCCANTE o NON BLOCCANTE
5. diagnosi preliminare e per eventuale raccolta di informazioni se necessario.
6. intervento di un tecnico specializzato:
 - a. di tipo consulenziale via telefono.
 - b. di tipo On-site o da remoto.

**è consigliabile indicare una numerazione telefonica sempre reperibile, in modo da poter essere rintracciati quando necessario.

Tutte le attività verranno tracciate e gestite fino alla chiusura definitiva della richiesta. I tempi di intervento e di presa in carico delle richieste al servizio di Help desk avverranno entro i limiti indicati nella tabella sottostante.

Gestione delle richieste di supporto IL DATO ha come obiettivo risolvere i problemi dei clienti velocemente ed in maniera professionale.

Quando si contatta IL DATO:

1. Ogni richiesta che viene registrata nel sistema di supporto, è accessibile a tutti i membri del Team di Supporto.
2. Il Team di Supporto assegna la priorità alle richieste in base alle categorie di urgenza indicate nel presente documento.
3. Dopo una ragionevole analisi del problema segnalato, un caso irrisolto viene inoltrato per la risoluzione al reparto di engineering.

Il team di supporto garantisce il rispetto delle seguenti tempistiche per una prima risposta:

	Supporto entro:
Interruzioni di servizio, down di sistema (U1)	Presenza in carico entro 15/30 minuti Analisi e intervento entro 1/2 ore lavorative (8/5)
Funzionalità principali (U2)	8 ore lavorative (8/5)
Tempo di risposta iniziale per segnalazioni nelle categorie U3-U5	Due giorni lavorativi***

*** ad esclusione di funzionalità in cui è richiesto l'intervento diretto sul software/licenza da parte del reparto di Engineering di NTS Licenziatario Business Cube

Albino, 4 Maggio 2020