

Service Level Commitment (SLC)
per il Servizio NewsMemory©
by
Tecnavia Apps S.r.l.

Data di validità: 01 ottobre 2019

Responsabile:	Tecnavia Apps S.r.l.
----------------------	----------------------

Versione

Versione	Data	Descrizione	Autore
1.0	10-02-2017	Service Level Commitment	LD / GV
1.1	01-10-2019	Service Level Commitment	LD / GV

Sommario:

1. Generalità.....	3
2. Scopi e Obiettivi.....	3
3. Soggetti interessati	3
4. Revisione Periodica.....	4
5. Impegni di Servizio	4
5.1. Ambito di Riferimento	4
5.2. Responsabilità del Cliente.....	4
5.3. Responsabilità di Tecnavia	4
5.4. Premesse del Servizio.....	4
6. Gestione del Servizio	5
6.1. Tempi di resa standard	5
6.2. Disponibilità del Servizio	5
6.3. Tempi di risposta a problemi e /o richieste di intervento.....	6

1. Generalità

Il presente documento costituisce un Service Level Commitment (“SLC” o “Commitment”) da parte di Tecnavia Apps S.r.l. (“Tecnavia”) per la fornitura di servizi IT necessari al supporto e manutenzione del Servizio NewsMemory©.

Questo Commitment rimane valido fino alla sua sostituzione con uno specifico Accordo sottoscritto da tutte le parti interessate.

Questo Commitment definisce i parametri di tutti i servizi inclusi così come intesi dalle parti interessate. Esso non prevale sui processi e le procedure correnti se non esplicitamente indicato qui di seguito.

2. Scopi ed Obiettivi

Lo **scopo** di questo Commitment è garantire le appropriate prestazioni per fornire costante supporto e servizio al/ai Cliente/i del Servizio NewsMemory©.

Gli **obiettivi** di questo Commitment sono di:

- Offrire chiari riferimenti riguardo a ruoli e responsabilità nella fruizione del servizio.
- Presentare una chiara, concisa e misurabile descrizione dei parametri di servizio al Cliente.
- Conciliare le aspettative di servizio del Sottoscrittore con le prestazioni effettivamente offerte da Tecnavia.

3. Soggetti interessati

I **soggetti interessati** a questo SLC sono i seguenti:

Tecnavia Apps S.r.l. (“Tecnavia”)
Il/i cliente/i NewsMemory© (“Cliente/i”)

4. Revisione Periodica

Questo Commitment è valido a partire dalla **Data di validità** indicate e fino a nuovo avviso.

I contenuti di questo documento possono essere modificati secondo necessità, purché i reciproci impegni siano confermati dai Soggetti Interessati e comunicati a tutte le parti coinvolte.

5. Impegni di Servizio

I seguenti parametri dettagliati costituiscono le responsabilità del Cliente e di Tecnavia nell'ambito del presente Commitment.

5.1. Ambito di Riferimento

Questo Commitment riguarda i seguenti servizi:

- Supporto telefonico
- Supporto email

5.2. Responsabilità del Cliente

Le **Responsabilità** e/o i requisiti del Cliente a supporto di questo Commitment includono:

- Il pagamento dei costi concordati alle scadenze stabilite.
- La ragionevole disponibilità di persone di contatto durante la risoluzione di problemi o richieste.

5.3. Responsabilità di Tecnavia

Le **Responsabilità** e/o i requisiti di Tecnavia a supporto di questo Commitment includono:

- Il rispetto dei tempi di risposta associati ai diversi casi contemplati.
- La notifica tempestiva e appropriata al Cliente di tutti gli eventi di manutenzione programmata.

5.4. Premesse del Servizio

È premessa fondamentale che qualunque modifica ai servizi inclusi in questo Commitment sia comunicata e documentata a tutti i Soggetti Interessati.

6. Gestione del Servizio

La gestione efficace dei servizi coperti dal Commitment è il risultato del costante rispetto di determinati livelli di servizio. Le sezioni seguenti forniscono dettagli relativi alla disponibilità del servizio, al monitoraggio e alle relative componenti.

6.1. Tempi di resa standard

- Il tempo standard di processamento tra la ricezione di un'edizione e la sua pubblicazione è di 3 (tre) ore dall'orario programmato per la trasmissione dei PDF.
- Le operazioni relative al cambiamento di pagine e/o alla rimozione di pubblicazioni verranno eseguite entro una (1) ora dalla richiesta correttamente notificata, durante l'orario di disponibilità del servizio.
- La pubblicazione di edizioni non programmate e/o trasmesse in ritardo rispetto all'orario programmato verrà gestita in base all'urgenza e alla disponibilità di personale competente. Benché in questo caso non sia garantito un tempo di risposta, Tecnavia farà tutto quanto in suo potere per pubblicare l'edizione entro una (1) ora dalla richiesta correttamente notificata, in particolare se trasmessa la mattina della pubblicazione attesa.

6.2. Disponibilità del Servizio

I parametri specifici di copertura del servizio sono i seguenti:

- Supporto email:
 - emergency+it@tecnavia.com , presidiato dalle 7:00 alle 23:00 dal lunedì al sabato / dalle 8:00 alle 21:00 alla domenica, per questioni urgenti relative al processamento e pubblicazione delle pagine;
 - support+it@tecnavia.com , presidiato dalle 8:00 alle 17:00 dal lunedì al venerdì, per questioni relative alla configurazione e modifiche non urgenti;
 - I messaggi pervenuti al di fuori dei suddetti orari saranno ricevuti, ma la presa in carico potrà essere garantita solo a partire dal giorno lavorativo successivo.
- Supporto telefonico di emergenza: al numero 02 48731513, presidiato 24/7, solo per questioni urgenti e problemi bloccanti.
- Struttura server ridondante per la ricezione dei file garantita 24/7

6.3. Tempi di risposta a problemi e /o richieste di intervento

In supporto ai servizi di pubblicazione, Tecnavia risponderà alle richieste del cliente per problemi e/o esigenze varie secondo i seguenti tempi:

- 0-1 ora per questioni classificate come **Emergenze**; e.g.:
 - emergenze che richiedono azione immediata; il Cliente dovrà inviare una email a emergency+it@tecnavia.com e quindi telefonare al numero di emergenza
 - problemi che bloccano l'uso del Sistema da parte dell'utente finale (lettore del sito o dell'edizione digitale)
 - sostituzione / rimozione di pagine
- 0-3 ore (durante l'orario lavorativo) per questioni classificate come **Alta** priorità; e.g.:
 - email inviate a emergency+it@tecnavia.com senza follow-up telefonico
 - problemi di specifici utenti, che non riguardano l'intero servizio
- da 1 a 2 giorni lavorativi per questioni classificate come **Media** priorità; e.g.:
 - email inviate a support+it@tecnavia.com
 - problemi col sistema di backend e amministrazione
 - problemi di configurazione e/o modifiche non urgenti
- da 3 a 5 giorni lavorativi per questioni classificate come **Bassa** priorità; e.g.:
 - email inviate a support+it@tecnavia.com
 - modifiche al flusso (tempi di pubblicazione, dimensioni, naming conventions ecc) che non richiedono modifiche di programmazione software

Problemi ed errori non urgenti devono essere notificati per iscritto a support+it@tecnavia.com, che restituirà un piano di risoluzione entro i tempi sopra indicati.

Modifiche all'ambiente configurato e che richiedono interventi di programmazione software dovranno essere concordati e adeguatamente pianificati.