

GRUPPO

Maggioli

# SLA TECNICI DI RIFERIMENTO

MAGGIOLI SPA Via del Carpino, 847822 Santarcangelo di Romagna (RN)

21/10/2019 – Versione 2.0

Redatto da: Marco Musolesi

## SLA Tecnici di Riferimento Servizi Cloud Gruppo Maggioli

I seguenti livelli di servizio attesi (SLA) caratterizzano la qualità dei servizi Cloud Gruppo Maggioli.

<b>SERVIZI SaaS/PaaS/IaaS</b>	Percentuale di disponibilità Infrastrutturale (Server e Storage)	>= 99,5%
	Orari supporto tecnico Call Center telefonico	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30
	Orari supporto tecnico canale email	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30
	Orari supporto tecnico canale online ticketing (servizi SaaS)	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30
	Orari supporto tecnico canale online ticketing (servizi PaaS/IaaS)	24H*7
	Tempo di risposta del Call Center alla chiamata in orario di servizio operatore	Immediata
	Tempo di presa in carico della segnalazione da parte del servizio di Help Desk	Entro 2 ore lavorative (per presa in carico si intende la registrazione nella relativa procedura informatica di gestione ed assegnazione della attività)
	Ottemperanza direttive AGID	Sino a livello applicativo TIER 6, in dipendenza della progettazione specifica della soluzione. Infrastrutture DC Primario TIER 4 e sito secondario TIER 3
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNI EN ISO 9001:2008</li> <li>• UNI CEI ISO/IEC 27001:2013</li> <li>• D.Lgs 231/01</li> </ul>

## SLA Tecnici di Riferimento Servizi Sistemistici OnPremise Gruppo Maggioli

I seguenti livelli di servizio attesi (SLA) caratterizzano la qualità dei servizi OnPremise Gruppo Maggioli.

<b>SERVIZI SISTEMISTICI</b> <b>OnPremise</b>	Orari supporto tecnico Call Center telefonico	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30
	Orari supporto tecnico canale email	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30
	Orari supporto tecnico canale online ticketing	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 17.30
	Tempo di risposta del Call Center alla chiamata in orario di servizio operatore	Immediata
	Tempo di presa in carico della segnalazione da parte del servizio di Help Desk	Entro 2 ore lavorative (per presa in carico si intende la registrazione nella relativa procedura informatica di gestione ed assegnazione della attività)
	Certificazioni	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UNI EN ISO 9001:2008</li> <li>• UNI CEI ISO/IEC 27001:2013</li> <li>• D.Lgs 231/01</li> </ul>