

## LIVELLI DI SERVIZIO GARANTITI

### Canali disponibili per il supporto tecnico:

E-mail:	Disponibile
Ore supporto:	lun-ven 8.30-12.30 14.00-18.00
Telefono:	Disponibile
Ore supporto:	lun-ven 8.30-12.30 14.00-18.00
On-line ticketing:	Disponibile
Ore supporto:	lun-ven 8.30-12.30 14.00-18.00
Web chat:	Non Disponibile
Assistenza on-site:	Non Disponibile
Assistenza remota:	Disponibile
Ore supporto:	Su richiesta

### Tempi di attivazione e disattivazione del servizio:

Tempo di attivazione: 30gg dalla ricezione dei dati  
Tempo di disattivazione: 30gg

### Livelli di servizio garantiti per l'ambiente cloud:

Availability (in percentuale): 99.97\*  
Maximum First Support Response Time (in minuti): 2400  
\*dati forniti dal fornitore Microsoft Azure