LIVELLI DI SERVIZIO GARANTITI

Ambercom può garantire i seguenti requisiti organizzativi:

a) disponibilità di un servizio di supporto clienti strutturato in grado di coprire le esigenze operative che possono manifestarsi nel contesto dell'erogazione del servizio;

b) provvedere ad un continuo aggiornamento del software relativo alla soluzione fornita in modalità Saas;

c) assicurare la messa a disposizione di manuali tecnici e guide d'uso;

d) garantire la tempestiva disponibilità a comunicare eventuali interruzioni di servizio che comportino l'indisponibilità anche parziale delle funzionalità offerte comunicando al cliente con almeno 3 giorni lavorativi di anticipo eventuali interventi manutentivi;

e) applicare i seguenti, indicatori di servizio (SLI) come nella seguente tabella e ne garantisce il rispetto nei rapporti, contrattuali con il cliente:

Codice SLI	**Indicatore Descrizione**
SLI_1 – Disponibilità del Servizio	99,7%
SLI_2 – Supporto Tecnico	8x5 telefonico; piattaforma ticketing 24h
SLI_3 – Tempo Massimo di Risposta	Entro le 8 ore lavorative, in base alla priorità indicata
SLI_4 LSCSC – Simultaneità accessi	Fino a 10 contemporaneamente
SLI_5 MTSR – Tempo massimo di ripristino	24 ore
SLI_6 Backup Interval	Ogni 24 ore
SLI_7 Retention period of	30 giorni

backup Data	
SLI_8 Recovery Time Objective – Disaster Recovery	come da condizioni del Cloud Provider Azure www.microsft

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
–