

Service Level Agreement

Guida all'uso

Sommario

1. Termini e condizioni	3
2. Servizi inclusi	4
2.1. Definizione di accesso al supporto	4
2.2. Software Assurance	4

1. Termini e condizioni

La SLA entra in vigore per ciascun cliente a decorrere dal perfezionamento di ciascun contratto e termina con la cessazione del contratto cui si riferisce. Il periodo di validità della SLA è di tre anni, può essere sottoscritto con un pagamento unico anticipato al momento della sottoscrizione della SLA oppure con un pagamento rateale a quote costanti da corrispondere all'inizio di ogni singola annualità, a partire dalla data della stipula del contratto. L'accordo non si rinnova automaticamente, tuttavia l'estensione del medesimo può essere richiesta ad estos Italia Srl entro 2 mesi dalla scadenza.

***In caso di pagamento unico anticipato, è previsto uno sconto sul totale variabile dal 5% al 10%.**

2. Servizi inclusi

2.1. Definizione di accesso al supporto

- Help Desk e Customer Care business hours, con orario di servizio da Lunedì a Venerdì escluso feste nazionali e religiose italiane dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00
- Risposta tecnica entro il Next Business Day
- Apertura ticket sul servizio assistenza
- Supporto di 2nd e 3rd level, così come descritto al punto “Livelli di supporto”
- Accesso al portale tecnico riservato
- Supporto remoto tramite strumenti di teleassistenza
- n.2 ore annuali di formazione all’uso (livello utente)

2.2. Software Assurance

- Servizio di notifiche in caso di nuove release
- Minor software updates
- n.1 major software update per prodotto nell’arco della durata del contratto (es: da ProCall5 a ProCall6)
- Fornitura di patch o quick fix necessari per le correzioni di anomalie su prodotti che dovessero avere un impatto significativo sulle funzionalità dei prodotti stessi