

PACCHETTI DI SUPPORTO

Il team di Edisoft offre diversi pacchetti di supporto proponendosi come partner a 360° in grado di personalizzare l'offerta in base a quelle che sono le esigenze dei propri clienti offrendo solo le migliori soluzioni disponibili sul mercato.



Cybersecurity



Assistenza Sistemistica



Centralino Telefonico VOIP



Datacenter & Server Rent

EDISOFT SRL

01711836406 | www.edisoft.net | info@edisoft.net

Corso Francia 239, Cuneo CN

Via Bodoni 23/25, Saluzzo CN

Vico Carmagnola 7/14C, Genova GE

PREMESSE

Di seguito sono riportate le condizioni preliminari necessarie per garantire un servizio di supporto efficiente da parte di EDISOFT Srl. Queste premesse stabiliscono i tempi di risposta, le modalità di erogazione del servizio e i requisiti di collaborazione da parte del cliente, essenziali per permettere ai tecnici di EDISOFT Srl di intervenire tempestivamente e risolvere eventuali problematiche in modo efficace.

- **Per tempo di prima risposta** si intende il tempo che intercorre tra la segnalazione e la conferma da parte di EDISOFT Srl che il problema è stato preso in carico dal personale tecnico.
- **I tempi di erogazione del servizio** indicano il periodo impiegato per la presa in carico del problema e per l'assegnazione al tecnico appropriato, questo arco temporale viene considerato in merito alle ore lavorative degli uffici Edisoft (dal lunedì al venerdì, dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 18:00). In caso di intervento di **supporto fuori dagli orari** suddetti verrà applicato un supplemento in fatturazione, evidenziato nel rapportino dedicato allo stesso intervento.
- Il **supporto** descritto è limitato **esclusivamente ai prodotti e servizi forniti da EDISOFT Srl**.
 - Per garantire l'efficacia del servizio, il cliente deve necessariamente: Comunicare i nominativi di uno o più Responsabili qualificati che abbiano l'autorità di rappresentarlo in relazione alle richieste di supporto. Consentire al personale di EDISOFT Srl libero accesso ai locali e ai sistemi necessari per il supporto, fornendo tutte le informazioni tecniche e logistiche richieste (es. password, indirizzi IP, parametri di rete). Mettere a disposizione le risorse necessarie affinché i tecnici di EDISOFT Srl possano svolgere tutte le attività volte a garantire un efficace servizio di supporto.



SISTEMI INFORMATICI - WEB - SOFTWARE

01711836406 | www.edisoft.net
info@edisoft.net

Corso Francia 239, Cuneo CN
Via Bodoni 23/25, Saluzzo CN

Vico Carmagnola 7/14C, Genova GE

TICKET & SUPPORTO

Quando il cliente sottoscrive un contratto di supporto con EDISOFT Srl, ha diritto a un numero illimitato di ticket. Le modalità di attivazione dei ticket avviene unicamente inviando una mail a sd@edisoft.net.

In caso di contatto telefonico **dovrà comunque essere aperto un ticket via email** per la sua gestione.

Nel ticket è necessario specificare in modo quanto più dettagliato possibile la problematica e il suo grado di urgenza per agevolarne la risoluzione. Le tempistiche di risposta e presa in carico sono specificate nel pacchetto di supporto scelto.

I tempi di presa in carico delle richieste variano a seconda del tipo di contratto sottoscritto e del livello di urgenza identificato.

DEFINIZIONE STEP DI SUPPORTO:

- 1) La richiesta viene registrata nel sistema di supporto a seguito dell'invio della mail a sd@edisoft.net, accessibile a tutto il team di EDISOFT Srl.
- 2) Il ticket viene assegnato a un tecnico Edisoft.
- 3) L'operatore verifica le informazioni necessarie per risolvere il problema o, se necessario, lo inoltra al livello superiore.
- 4) Viene avviato il troubleshooting o la risoluzione del problema.
- 5) Il cliente viene informato tempestivamente sullo stato della richiesta e sulla chiusura del ticket.
- 6) Il team tecnico comunica al cliente l'effettiva risoluzione del problema e conferma la chiusura del ticket.

La definizione dei livelli di urgenza (Severity Level), con i relativi tempi di risposta e gli obblighi del cliente, verrà riportata nel contratto di supporto stipulato.



SISTEMI INFORMATICI - WEB - SOFTWARE

01711836406 | www.edisoft.net
info@edisoft.net

Corso Francia 239, Cuneo CN
Via Bodoni 23/25, Saluzzo CN

Vico Carmagnola 7/14C, Genova GE

DEFINIZIONE SLA

LIVELLO	<u>BRONZE</u>	<u>SILVER</u>	<u>GOLD</u>	<u>PLATINUM</u>
N° TICKET	10	ILLIMITATI	ILLIMITATI	ILLIMITATI
TEMPO PRESA IN CARICO PROBLEMATICHE SEV-3	24h	14h	8h	6h
TEMPO PRESA IN CARICO PROBLEMATICHE SEV-2	16h	8h	5h	2h
TEMPO PRESA IN CARICO PROBLEMATICHE SEV-1	8h	4h	2h	1h
TEMPO PRESA IN CARICO PROBLEMATICHE SEV-0	NEXT DAY	IMMEDIATA	IMMEDIATA	IMMEDIATA

La nostra proposta include 4 pacchetti di supporto, ognuno caratterizzato da tempistiche di risposta differenziate per garantire una gestione adeguata delle problematiche a seconda della loro gravità.

Le differenti tempistiche assicurano che ogni cliente possa scegliere il livello di servizio più adatto alle proprie esigenze operative, garantendo un supporto rapido e tempestivo in base alla criticità della situazione e assicurando una continuità operativa ottimale per le attività aziendali.



SISTEMI INFORMATICI - WEB - SOFTWARE

01711836406 | www.edisoft.net

info@edisoft.net

Corso Francia 239, Cuneo CN

Via Bodoni 23/25, Saluzzo CN

Vico Carmagnola 7/14C, Genova GE

DEFINIZIONE SEV

CODICE DI DISSERVIZIO	TIPOLOGIA DI PROBLEMA
SEV-3 urgenza bassa	problematica minore di qualsiasi entità che non interrompono l'attività lavorativa
SEV-2 urgenza media	problematica che potrebbe causare disagi ma gli operatori non sono impossibilitati a svolgere le loro mansioni
SEV-1 urgenza alta	1 o più operatori sono bloccati totalmente dallo svolgimento delle proprie mansioni
SEV-0 partenza immediata	azienda completamente bloccata e impossibilitata nel proprio lavoro

EDISOFT Srl si riserva il diritto di applicare una **penale sulla fatturazione** dell'intervento di supporto qualora il problema segnalato dal cliente risulti essere un falso allarme o venga riscontrata un'errata classificazione del livello di severity (SEV) dell'intervento. Questa misura è prevista per ottimizzare le risorse e garantire un uso corretto e tempestivo del servizio di supporto, assicurando che i tecnici di EDISOFT Srl possano concentrarsi su interventi effettivamente critici e prioritari.

PUNTI DI CONTATTO

Numero telefonico **01711836406**

E-mail dedicata al supporto: **sd@edisoft.net**



SISTEMI INFORMATICI - WEB - SOFTWARE

01711836406 | www.edisoft.net

info@edisoft.net

Corso Francia 239, Cuneo CN

Via Bodoni 23/25, Saluzzo CN

Vico Carmagnola 7/14C, Genova GE