

Recurring Services – INFINITYS SLA Addendum | v202402

Servizi oggetto del presente SLA Addendum: Servizi INFINITYS.

Interessato: Utente Finale, se si tratta di un Problema di disponibilità relativo al cockpit*. Display/Player, se si tratta di un problema di disponibilità relativo al display**.

Periodo di Rilevazione: mese di calendario.

Intervallo Minimo: sessanta (60) minuti.

Moltiplicatore: uno (1).

SLA Bronze, Silver, Gold, Platinum: i tempi di presa in carico e risoluzione si intendono espressi in ore lavorative.

Workaround: metodo per ridurre od eliminare l'impatto di un problema di disponibilità per il quale non è ancora disponibile una soluzione definitiva.

Indicatore di Prestazione: disponibilità del 95%, la cui definizione corrisponde al verificarsi di Eventi di Non Disponibilità (END***) in percentuale inferiore al 5% calcolato su base di mese di calendario.

Orario di Lavoro Ordinario: Lu - Ve (escluse festività nazionali italiane e regionali/provinciali della Provincia Autonoma di Bolzano) 08.00 - 18.00 (CET).

Modalità di Contatto:

Telefono: +39 0471 063 330

E-Mail: support.ds@acs.it

Web: <https://my.acs.it>

Tempi di presa in carico					
Priorità	Tipologia del problema di disponibilità	Bronze	Silver	Gold	Platinum
1 – Molto alta	Blocco assoluto del sistema	8 ore	4 ore	2 ore	1 ora
2 - Alta	Richiesta di assistenza	Più di 8 ore	8 ore	2 ore	1 ora

Tempi di Risoluzione (inclusi workaround)					
Priorità	Tipologia del problema di disponibilità	Bronze	Silver	Gold	Platinum
1 – Molto alta	Significativo impedimento o blocco assoluto (es: il display non si accende o non visualizza alcun contenuto)	24 ore	16 ore	8 ore	2 ore
2 - Alta	Servizi solo parzialmente disponibili (es: il display si accende ma visualizza solo una parte dei contenuti)	Più di 24 ore	24 ore	16 ore	4 ore
3 - Media	Problemi lievi, di impatto trascurabile (es: il display non aggiorna il contenuto)	Più di 24 ore	32 ore	24 ore	8 ore
4 - Bassa	Nessun impatto (es: un contenuto supportato in programmazione futura non risulta riproducibile)	Più di 24 ore	Più di 32 ore	Più di 24 ore	Più di 8 ore

I criteri di valutazione della priorità da parte di ACS sono definiti secondo la seguente tabella

Priority Matrix		Urgenza			
		LOW (slightly restricted)	MEDIUM (restricted)	HIGH (seriously restricted)	VERY HIGH (blocking)
Impact	User	PRIO 4	PRIO 3	PRIO 3	PRIO 2
	Department/Branch	PRIO 3	PRIO 3	PRIO 2	PRIO 1 (MJR)
	Company	PRIO 3	PRIO 2	PRIO 2	PRIO 1 (MJR)
	Multi Company	PRIO 1 (Major incident)	MASS Major incident	MASS Major incident	MASS Major incident

(*) Cockpit: interfaccia web per il Content Manager volta alla gestione di INFINITYS.

(**) Display/Player: dispositivo fisico che consente di fruire del Servizio INFINITYS.

(***) Non sono da considerarsi END i casi di esclusione indicati nelle Condizioni Generali di Contratto e nelle Recurring Services – Condizioni Generali di Contratto, nonché i Problemi di Disponibilità indicati nelle Recurring Services - Base Services Level Agreement (SLA). A titolo esemplificativo si riportano alcuni casi di esclusione tipici per i Servizi Infinitys:

“Cause Terze”: problemi che non sono di pertinenza di ACS o si protraggono a causa di essi, fra cui:

- errori di programmazione del Content Manager;
- utilizzo di contenuti/formati non ufficialmente supportati da INFINITYS;
- utilizzo dei display per scopi non concordati (es. riproduzione di filmati da altre sorgenti video);

“Servizi di Base”: sono esclusi dal Servizio INFINITYS i componenti di base, tipicamente di terzi, quali interfacce, servizi STT o TTS e altri servizi aggiuntivi;

“RMA”: problemi che sono legati a malfunzionamenti di base dei devices hardware (display, totem...) la cui risoluzione richieda un intervento del produttore e/o l'invio della parte al produttore.