

Recurring Services – ACS.Managed Virtual Workplace SLA Addendum | v202402

Servizi oggetto del presente SLA Addendum: Servizi ACS.Cloud

Interessato: Utente Finale.

Periodo di Rilevazione: anno di calendario

Intervallo Minimo: dieci (10) minuti

Moltiplicatore: quattro (4)

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 100%, la cui definizione corrisponde al non verificarsi di Eventi di Non Disponibilità (END), ossia a un numero di END pari a zero (0) calcolato su base di anno di calendario.

Orario di Lavoro Ordinario (Service Times): Lu – Ve (escluse festività nazionali italiane e regionali) 08:00 – 18:00 (CET)

Modalità di Contatto:

Telefono: +39 0472 272 727

E-Mail: support.hw@acs.it

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

Tempi di presa in carico					
Priorità	Tipologia di richiesta	Bronze	Silver	Gold	Platinum
Qualsiasi priorità	Qualsiasi richiesta	4 ore	1 ora	1 ora	30 min

Tempi di Risoluzione (inclusi workaround)					
Priorità	Tipologia del problema di disponibilità	Bronze	Silver	Gold	Platinum
1 – Alta (PRIO1)	Significativo impedimento o blocco assoluto	N/A	8 ore	6 ore	4 ore
2 – Media (PRIO2)	Servizi solo parzialmente disponibili	N/A	16 ore	10 ore	6 ore
3 – Bassa (PRIO3)	Problemi lievi, di impatto trascurabile	N/A	24 ore	16 ore	8 ore

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

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