



# CSS Service 21

Servizi CSS 2021 Customer support service



# Servizi di assistenza applicativa

Servizi CSS 2021 Customer Support Service



# Customer Support Service (CSS)

## Premessa

Il servizio di assistenza CSS (Customer Support Service) in **ambito applicativo** riguarda l'assistenza in merito al software (Standard o Personalizzato) prodotto e commercializzato da SMC.

Con Software Standard si intendono tutti i moduli applicativi costituenti la piattaforma applicativa OPEN SQUARE® nelle versioni ufficialmente rilasciate in stato di manutenzione, oltre al software di terze parti ceduto in licenza d'uso in modalità "bundle".

Per Software Personalizzato si intende quello analizzato, disegnato, sviluppato ed implementato sul sistema informativo del Cliente stesso integrandolo, a diversi livelli, con il Software Standard di SMC o di terze parti.

## Tipologia Piani Contrattuali

I piani contrattuali proposti da SMC si differenziano in funzione del tipo di servizio proposto e sono identificati come:

<b>Piano Azzurro</b>	Servizio minimo
<b>Piano Verde</b>	Servizio standard
<b>Piano Arancio</b>	Servizio avanzato
<b>Piano Oro</b>	Servizio elevato personalizzato

## Classificazione delle segnalazioni

Il livello del servizio definisce il tempo di attivazione (nella fattispecie tempo di presa in carico e di risoluzione) da parte del team di supporto a fronte di una singola segnalazione; esso è condizionato al livello di gravità della stessa (severity) che è identificabile come segue:

TIPO	DESCRIZIONE
<b>Livello di gravità 1</b>	Serio danno o chiusura totale dell'applicazione software di produzione. Impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni "mission critical".
<b>Livello di gravità 2</b>	Il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte. Il sistema è instabile e presenta periodicamente delle interruzioni di servizio. Le applicazioni "mission critical", anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni.
<b>Livello di gravità 3</b>	Il sistema è pienamente operativo e funzionante, tuttavia si riscontrano problematiche che non incidono sulla sua utilizzabilità. Una componente o un sottoinsieme dell'applicazione non funziona secondo le specifiche funzionali attese.















A parità di gravità, le segnalazioni saranno gestite con metodologia di tipo FIFO (First In First Out).

## Definizioni e abbreviazioni

<b>NBD</b>	Next Business Day
<b>Incident</b>	Malfunzionamento di un sistema o di un'applicazione
<b>Ticket</b>	Registrazione ed identificazione univoca di una segnalazione nel portale di assistenza
<b>Work-around</b>	Soluzione temporanea volta a superare l'incident nell'immediato



# Elenco Servizi Ambito Applicativo

	DESCRIZIONE SERVIZI	PIANO AZZURRO	PIANO VERDE	PIANO ARANCIO	PIANO ORO
	<b>Tariffe di favore</b> Accesso alle attività collegate al supporto ad una tariffa agevolata rispetto ai clienti senza contratto di assistenza attivo	✓	✓	✓	✓
	<b>Accesso al portale di supporto via web 24x7</b> Open Square CSS è lo strumento di Help Desk che permette al cliente di aprire la propria chiamata segnalando e descrivendo l'anomalia. Risulta essere inoltre il canale di comunicazione privilegiato - rivolto a tutte le esigenze (consulenza progetti, richieste, ecc.) - tra il Cliente ed il personale SMC	✓	✓	✓	✓
	<b>Numero utenze di accesso al portale di supporto</b> Numero massimo di utenze per accesso individuale al portale per gestione ticketing	1	2	5	Illimitato
	<b>Utilizzo di strumento di teleassistenza personalizzato</b> Utilizzo di sistema di accesso remoto per la teleassistenza scelto dal cliente (VPN specifica, Anydesk sulle singole postazioni utente, ecc.)			✓	✓
	<b>Notifiche personalizzabili</b> Possibilità di gestire notifiche e-mail differenziate per singolo utente all'interno del portale di supporto			✓	✓
	<b>Download</b> Possibilità di scaricare dal Portale SMC modifiche o aggiornamenti software, patch o altra documentazione			✓	✓
	<b>Orario di servizio base</b> 9.00 – 12.00 / 15.00 – 18.00 (dal lunedì al venerdì in giorni lavorativi) L'orario indicato definisce la finestra temporale in cui il personale di supporto è contattabile tramite i canali di accesso al servizio	✓	✓	✓	✓
	<b>Orario di servizio esteso</b> 8.00 – 18.00 (dal lunedì al venerdì in giorni lavorativi)	✓	✓	✓	✓
	<b>Reperibilità oltre la fascia oraria e in giorni festivi</b> Possibilità di estendere l'orario di servizio di supporto oltre ai normali orari di servizio. Importo da concordare su richiesta			✓	✓
	<b>Numero massimo di ticket per anno</b> Numero massimo di segnalazioni che possono essere inoltrate al supporto nel periodo di un anno	25	50	100	Illimitato
	<b>Contatto Diretto con il team di supporto</b> Interazione con il personale via telefono, chat ed e-mail al fine di integrare la segnalazione e ricevere eventuali consigli operativi		✓	✓	✓
	<b>Tempo massimo di presa in carico Severity 1</b> Tempo massimo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la prima verifica da parte del personale di supporto, per chiamate di gravità elevata	8h	8h	4h	1h
	<b>Tempo massimo di presa in carico Severity 2</b> Tempo massimo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la prima verifica da parte del personale di supporto, per chiamate di gravità media	NBD	8h	4h	2h
	<b>Tempo massimo di presa in carico Severity 3</b> Tempo massimo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la prima verifica da parte del personale di supporto, per chiamate di gravità bassa	NBD	NBD	8h	4h
	<b>Tempo massimo di soluzione Severity 1</b> Tempo massimo che intercorre tra il momento di presa in carico della segnalazione e la prima proposta di risoluzione, anche temporanea o con workaround	Best Effort	Best Effort	8h	4h



	DESCRIZIONE SERVIZI	PIANO AZZURRO	PIANO VERDE	PIANO ARANCIO	PIANO ORO
	<b>Tempo massimo di soluzione Severity 2</b> Tempo massimo che intercorre tra il momento di presa in carico della segnalazione e la prima proposta di risoluzione, anche temporanea o con workaround	Best Effort	Best Effort	Best Effort	24h
	<b>Tempo massimo di soluzione Severity 3</b> Tempo massimo che intercorre tra il momento di presa in carico della segnalazione e la prima proposta di risoluzione, anche temporanea o con workaround	Best Effort	Best Effort	Best Effort	Best Effort
	<b>Tempo massimo durata singolo intervento</b> Tempo massimo di durata intervento del personale di supporto per la verifica di una singola chiamata, ad esclusione delle segnalazioni Severity 1	8h	16h	Illimitato	Illimitato
	<b>Indagine e troubleshooting con strumenti di debug evoluti</b> Utilizzo di strumenti avanzati per ottimizzare e velocizzare l'analisi delle segnalazioni		✓	✓	✓
	<b>Realizzazione fix-pack consolidati</b> Risoluzione della problematica segnalata attraverso la realizzazione di modifiche software incluse nelle future release	✓	✓	✓	✓
	<b>Realizzazione hot-fix di emergenza</b> Risoluzione della problematica segnalata attraverso la realizzazione di modifiche software (ridotte o parziali) specifiche per il contesto cliente		✓	✓	✓
	<b>Supporto alle configurazioni</b> Analisi e verifica delle configurazioni del software nell'ambiente del cliente		✓	✓	✓
	<b>Intervento sulla base dati e sui contenuti</b> Risoluzione della problematica attraverso la variazione di specifiche informazioni all'interno della base dati del cliente			✓	✓
	<b>Service manager dedicato</b> Attivazione di una persona dedicata come contatto prioritario per l'interfacciamento verso il supporto con lo scopo di ottimizzare, semplificare e velocizzare la gestione delle richieste di supporto		✓	✓	✓
	<b>Supporto ambienti di test</b> Verifica di segnalazioni rilevate dal cliente in ambienti di non produzione		✓	✓	✓
	<b>Aggiornamento periodico ambiente di test</b> Aggiornamento periodico con frequenza da concordare dell'ambiente di test a partire dall'ambiente di produzione (software, base dati e configurazione)		✓	✓	✓
	<b>Messa in produzione delle fix con ambiente di test</b> Rilascio delle modifiche software prodotte (hot-fix o fix-pack) con installazione preventiva in ambiente di non produzione	✓	✓	✓	✓
	<b>Messa in produzione delle fix senza ambiente di test</b> Rilascio delle modifiche software prodotte (hot-fix o fix-pack) con installazione diretta in ambiente di produzione	✓	✓	✓	✓
	<b>Istruzione operativa on-line</b> Accesso in remoto alla formazione attraverso strumenti di e-learning messi a disposizione da SMC			✓	✓
	<b>Supporto normativo</b> Supporto consulenziale collegato ai prodotti per ambito normativo (es. sicurezza, adempimenti, ecc.)				✓
	<b>Supporto in lingua inglese</b> Possibilità di stipulare un contratto personalizzato per l'estensione del servizio di Help Desk/Contatto Diretto in lingua Inglese			✓	✓

Legenda: ✓ Opzione compresa ✓ Opzione attivabile a pagamento su richiesta



# Servizi di assistenza sistemistica

Servizi CSS 2021 Customer Support Service



# Customer Support Service (CSS)

## Premessa

Il servizio di assistenza CSS (Customer Support Service) in ambito sistemistico riguarda l'assistenza sulla infrastruttura tecnico-sistemistica del Sistema Informatico installato presso il cliente:

- Piattaforma Server (Data Server, Application Server, DB Server, ecc.)
- Piattaforma Sistemi Operativi (Unix, Windows, Linux, ecc.)
- Networking, Backup, Sicurezza, ecc.
- Tools di gestione sistemistica o di comunicazione aziendale (Fax, Mailing, ...).

## Tipologia Piani Contrattuali

I piani contrattuali proposti da SMC si differenziano in funzione del tipo di servizio proposto e sono identificati come:

- Piano Azzurro** Servizio minimo
- Piano Verde** Servizio standard
- Piano Arancio** Servizio avanzato
- Piano Oro** Servizio elevato personalizzato

## Classificazione delle segnalazioni

Il livello del servizio definisce il tempo di attivazione (nella fattispecie tempo di presa in carico e di risoluzione) da parte del team di supporto a fronte di una singola segnalazione; esso è condizionato al livello di gravità della stessa (severity) che è identificabile come segue:

TIPO	DESCRIZIONE
<b>Livello di gravità 1</b>	Serio danno o chiusura totale dell'applicazione software di produzione. Impossibilità di far funzionare le operazioni di sistema o le applicazioni "mission critical".
<b>Livello di gravità 2</b>	Il sistema è operativo seppure con funzionalità ridotte. Il sistema è instabile e presenta periodicamente delle interruzioni di servizio. Le applicazioni "mission critical", anche se non direttamente coinvolte, hanno registrato interruzioni.
<b>Livello di gravità 3</b>	Il sistema è pienamente operativo e funzionante, tuttavia si riscontrano problematiche che non incidono sulla sua utilizzabilità. Una componente o un sottoinsieme dell'applicazione non funziona secondo le specifiche funzionali attese.
















A parità di gravità, le segnalazioni saranno gestite con metodologia di tipo FIFO (First In First Out).

## Definizioni e abbreviazioni






- NBD** Next Business Day
- Incident** Malfunzionamento di un sistema o di un'applicazione
- Ticket** Registrazione ed identificazione univoca di una segnalazione nel portale di assistenza
- Work-around** Soluzione temporanea volta a superare l'incident nell'immediato



# Elenco Servizi Ambito Sistemistico

	DESCRIZIONE SERVIZI	PIANO AZZURRO	PIANO VERDE	PIANO ARANCIO	PIANO ORO
	<b>Tariffe di favore</b> Accesso alle attività collegate al supporto ad una tariffa agevolata rispetto ai clienti senza contratto di assistenza attivo	✓	✓	✓	✓
	<b>Accesso al portale di supporto via web 24x7</b> Open Square CSS è lo strumento di Help Desk che permette al cliente di aprire la propria chiamata segnalando e descrivendo l'anomalia. Risulta essere inoltre il canale di comunicazione privilegiato - rivolto a tutte le esigenze (consulenza progetti, richieste, ecc.) - tra il Cliente ed il personale SMC	✓	✓	✓	✓
	<b>Numero utenze di accesso al portale di supporto</b> Numero massimo di utenze per accesso individuale al portale per gestione ticketing	1	2	5	Illimitato
	<b>Utilizzo di strumento di teleassistenza personalizzato</b> Utilizzo di sistema di accesso remoto per la teleassistenza scelto dal cliente (VPN specifica, Anydesk sulle singole postazioni utente, ecc.)			✓	✓
	<b>Notifiche personalizzabili</b> Possibilità di gestire notifiche e-mail differenziate per singolo utente all'interno del portale di supporto			✓	✓
	<b>Download</b> Possibilità di scaricare dal Portale SMC modifiche o aggiornamenti software, patch o altra documentazione			✓	✓
	<b>Orario di servizio base</b> 9.00 – 12.00 / 15.00 – 18.00 (dal lunedì al venerdì in giorni lavorativi) L'orario indicato definisce la finestra temporale in cui il personale di supporto è contattabile tramite i canali di accesso al servizio	✓	✓	✓	✓
	<b>Orario di servizio esteso</b> 8.00 – 18.00 (dal lunedì al venerdì in giorni lavorativi)	✓	✓	✓	✓
	<b>Reperibilità oltre la fascia oraria e in giorni festivi</b> Possibilità di estendere l'orario di servizio di supporto oltre ai normali orari di servizio. Importo da concordare su richiesta			✓	✓
	<b>Numero massimo di ticket per anno</b> Numero massimo di segnalazioni che possono essere inoltrate al servizio di supporto nel periodo di un anno	10	15	25	Illimitato
	<b>Contatto Diretto con il team di supporto</b> Interazione con il personale via telefono, chat ed e-mail al fine di integrare la segnalazione e ricevere eventuali consigli operativi		✓	✓	✓
	<b>Tempo massimo di presa in carico Severity 1</b> Tempo massimo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la prima verifica da parte del personale di supporto, per chiamate di gravità elevata	8h	4h	2h	1h
	<b>Tempo massimo di presa in carico Severity 2</b> Tempo massimo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la prima verifica da parte del personale di supporto, per chiamate di gravità media	8h	4h	4h	2h
	<b>Tempo massimo di presa in carico Severity 3</b> Tempo massimo che intercorre tra la ricezione della segnalazione e la prima verifica da parte del personale di supporto, per chiamate di gravità bassa	NBD	NBD	8h	4h
	<b>Tempo massimo di soluzione Severity 1</b> Tempo massimo che intercorre tra il momento di presa in carico della segnalazione e la prima proposta di risoluzione, anche temporanea o con work-around	Best Effort	Best Effort	8h	4h



	DESCRIZIONE SERVIZI	PIANO AZZURRO	PIANO VERDE	PIANO ARANCIO	PIANO ORO
	<b>Tempo massimo durata singolo intervento</b> Tempo massimo di durata intervento del personale di supporto per la verifica di una singola chiamata, ad esclusione delle segnalazioni Severity 1	8h	16h	Illimitato	Illimitato
	<b>Service manager dedicato</b> Attivazione di una persona dedicata come contatto prioritario per l'interfacciamento verso il supporto con lo scopo di ottimizzare, semplificare e velocizzare la gestione delle richieste di supporto		✓	✓	✓
	<b>Supporto ambienti di test</b> Verifica di segnalazioni rilevate dal cliente in ambienti di non produzione		✓	✓	✓
	<b>I.T. Check up</b> Il Servizio comprende un incontro di controllo sistemistico e funzionale del Sistema Informatico e Informativo Aziendale, con particolare attenzione all'evoluzione tecnologica delle applicazioni	✓	✓	✓	✓
	<b>Supporto in lingua inglese</b> Possibilità di stipulare un contratto personalizzato per l'estensione del servizio di Help Desk/Contatto Diretto in lingua Inglese			✓	✓

Legenda: Opzione compresa Opzione attivabile a pagamento su richiesta

