

SATA Srl – SLA (Service Level Agreement)

Per tutti i servizi erogati da SATA Srl l'utente deve comunicare l'eventuale problema esclusivamente attraverso l'apposito sistema di ticketing (all'indirizzo <https://support.satanet.it>).

SATA interviene secondo l'orario di lavoro 5 x 8 (da lunedì a venerdì: 09:00-13:00 14:00-18:00 CET). Il tempo di presa in carico del problema segnalato (nel seguito: incidente) intercorre dal momento in cui SATA riceve tale comunicazione fino all'avvio delle attività di ripristino.

Gli incidenti sono suddivisi nelle categorie (classi di priorità) elencate qui di seguito:

Critico	Un incidente è critico se: <ul style="list-style-type: none">– Il servizio intero è bloccato <inoltre>– Non esiste una soluzione tampone.
Alto	Un incidente ha un'alta priorità se provoca: <ul style="list-style-type: none">– Un serio degrado delle prestazioni del servizio <oppure>– La perdita di funzionalità chiave rispetto alle normali condizioni <oppure>– La caduta frequente di un importante servizio o interfaccia <inoltre>– Non è possibile aggirare il problema.
Medio	Un incidente ha una media priorità se provoca: <ul style="list-style-type: none">– Una funzionalità ridotta a causa di errori che impattano sul servizio <oppure>– Un degrado limitato delle prestazioni del servizio o interruzioni occasionali alla sua disponibilità <inoltre>– Non è possibile aggirare il problema.
Basso	Un incidente ha una bassa priorità se provoca: <ul style="list-style-type: none">– Un effetto non significativo sulla funzionalità del servizio <oppure>– Una richiesta tecnica o proposta di miglioramento del servizio <oppure>– Ha un impatto solo su un singolo utente o su funzionalità specifiche e non critiche del servizio.

Ogni classe di incidente ha una procedura, un piano di reporting sulla sua evoluzione e precise scadenze temporali. L'aggiornamento sull'evoluzione dell'incidente è registrato nel sistema di ticketing in modo che il cliente possa controllarlo. Una volta risolto l'incidente SATA inserisce nel sistema di ticketing un report finale che spiega le ragioni per cui si è verificato e le azioni che hanno permesso di superarlo.

La tabella che segue descrive i tempi di presa in carico e di risposta in funzione della gravità dell'incidente.

Classe	Presa in carico	Report su evoluzione	Report su soluzione
Critico	Entro 4 ore lavorative	Ogni 4 ore lavorative	Entro 10 minuti dal ripristino
Alto	Entro 1 giorno lavorativo	Ogni 8 ore lavorative	Entro 1 ora dal ripristino
Medio	Entro 2 giorni lavorativi		Entro 4 ore dal ripristino
Basso	Entro 5 giorni lavorativi		Entro 8 ore dal ripristino

SATA non può essere ritenuta responsabile per la mancata o ritardata esecuzione dell'intervento se ciò dipende da circostanze imprevedibili o eventi o cause al di fuori del suo controllo, incluse ma non limitate a guerre, rivolte, embarghi, azioni di autorità civili o militari, incendi, alluvioni, terremoti, altri eventi accidentali, scioperi, attacchi di hacker, o carenza di energia, personale o materiali.

In qualunque di queste circostanze SATA provvede ad avvertire il cliente, e il tempo di esecuzione del servizio viene esteso per un periodo equivalente alla durata della sua ritardata o mancata esecuzione. Se il periodo di ritardo o mancata esecuzione del servizio si protrae per tre (3) mesi, il cliente potrà interrompere il contratto dando 14 giorni di preavviso scritto a SATA.