

Service Level Agreement (SLA) – Supporto e Ticketing

1. Oggetto del SLA

Il presente SLA definisce i tempi di risposta e le modalità di gestione delle richieste di supporto tecnico per l'applicazione di gestione dell'orario scolastico e delle sostituzioni docenti denominata **Orario Facile in Cloud**.

2. Orari di supporto

Il supporto tecnico è disponibile nei seguenti orari:

- **Orari lavorativi:** Lunedì - Venerdì, dalle 9:00 alle 18:00 (esclusi festivi).
- **Assistenza d'emergenza:** Solo per problemi critici (vedi sezione 3.1).

3. Classificazione delle richieste e tempi di risposta

I ticket vengono classificati in base alla loro urgenza e impatto operativo. Il tempo di risposta indica il tempo massimo entro cui il supporto prenderà in carico il ticket e fornirà un primo riscontro.

Priorità	Descrizione	Tempo di risposta garantito
Critico (Bloccante)	Sistema non accessibile o funzioni essenziali inutilizzabili.	Entro 4 ore lavorative
Alta (Grave malfunzionamento)	Problema rilevante ma con workaround disponibile.	Entro 8 ore lavorative
Media (Disagio moderato)	Errore minore o richiesta di supporto che non blocca il servizio.	Entro 1 giorno lavorativo
Bassa (Informazioni o miglioramenti)	Domande generali o richieste di nuove funzionalità.	Entro 3 giorni lavorativi

Nota: I tempi sono calcolati solo nelle ore lavorative (es. un ticket critico aperto venerdì alle 16:00 riceverà risposta entro lunedì alle 11:00).

4. Escalation e gestione dei ticket critici

Se un problema critico non viene risolto nei tempi previsti, il ticket viene automaticamente escalato ai livelli superiori di supporto.

Livello di Escalation	Responsabile	Tempo di intervento
Livello 1	Help Desk	Tempo di risposta standard (vedi sezione 3)
Livello 2	Tecnici specializzati	Se non risolto entro il tempo di risoluzione previsto
Livello 3	Amministrazione di sistema	Se il problema persiste oltre 24 ore lavorative

5. Modalità di apertura dei ticket

I ticket possono essere aperti attraverso i seguenti canali:

- **Portale web:** <https://www.orariofacile.com> (sezione assistenza)
- **Email:** assistenza@orariofacile.com
- **Telefono (solo emergenze):** 800-180-461

Ogni ticket riceverà un numero identificativo e sarà monitorato fino alla risoluzione.

6. Criteri di determinazione del livello di servizio

Il livello di servizio è definito in relazione alle componenti tecnologiche dell'applicativo **Orario Facile in Cloud**.

MATHEMA SOFTWARE garantisce, per le componenti online, una disponibilità del servizio calcolata secondo i criteri descritti di seguito.

6.1 Esclusioni dal calcolo dello SLA

Dal calcolo della disponibilità del servizio sono esclusi:

- Problemi dovuti a errata configurazione delle apparecchiature dell'Utente.
- Malfunzionamenti legati alle componenti dell'Utente o alla rete Internet.
- Qualsiasi problema derivante da fattori esterni alla responsabilità diretta di **MATHEMA SOFTWARE**.

6.2 Misurazione della disponibilità

La metrica adottata per la valutazione del livello di servizio è la **disponibilità del sistema**. Non vengono considerate metriche di performance.

La disponibilità viene calcolata sulla base dei **minuti di effettiva indisponibilità del servizio** durante il periodo di operatività.

Un'interruzione del servizio viene dichiarata nei seguenti casi:

- Rilevazione da parte degli strumenti di monitoraggio di **MATHEMA SOFTWARE**.
- Segnalazione di disservizio da parte dell'Utente attraverso il portale di Assistenza Online.

MATHEMA SOFTWARE garantisce una **disponibilità effettiva dei Servizi non inferiore al 99%**, calcolata su base mensile e riferita all'orario di operatività indicato nel paragrafo **6.3 Perimetro di disponibilità dei servizi**.

6.3 Perimetro di disponibilità dei servizi

Il servizio è garantito nei seguenti orari:

- **Lunedì - Sabato, dalle 8:00 alle 20:00**

Al di fuori di questa fascia oraria, il servizio **rimane disponibile**, ma eventuali interruzioni non sono considerate nel calcolo della disponibilità effettiva.

6.4 Esclusioni dal calcolo della disponibilità effettiva

Non sono considerati nel calcolo della disponibilità i seguenti eventi:

- Problemi causati da errori di configurazione dell'utente o uso improprio.
- Manutenzioni programmate, purché comunicate con un preavviso minimo di **48 ore**.
- Interventi tecnici d'emergenza, necessari per garantire la sicurezza e stabilità del servizio.
- Problemi derivanti da servizi di terze parti non gestiti direttamente dal fornitore.
- Eventi fuori dal controllo di **MATHEMA SOFTWARE**, tra cui:
 - Guasti alle apparecchiature dell'Utente non gestite da **MATHEMA SOFTWARE**.
 - Errori o omissioni da parte dell'Utente o dei suoi operatori.
 - Problemi legati a fattori esterni, come **attacchi DDoS** o guasti nella rete Internet globale.

7. Limitazioni di responsabilità

Il presente SLA definisce i livelli di servizio che il fornitore si impegna a rispettare, ma il mancato raggiungimento di uno o più di tali livelli, inclusi tempi di risposta, disponibilità del sistema o qualità del supporto, non darà diritto a risarcimenti, rimborsi, indennizzi o penali di alcun genere, per nessun motivo e a nessun titolo.

Il fornitore adotterà tutte le misure ragionevoli per garantire la continuità del servizio e la tempestiva gestione delle richieste, ma non può assicurare l'assenza totale di disservizi, guasti o interruzioni, né assumersi responsabilità per eventuali conseguenze derivanti da tali eventi.