**SLA – Service level agreement sistema di protocollo e gestione documentale Paleo**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Descrizione servizio** | **Orario** | **Periodo** | **Attivazione** |
| HD I° livello | help desk di I° livello | 09:00 -13:00 14:00 – 17:00  09:00 -13:00 | Giorni feriali  Sabato | assistenza telefonica 071 8066800 – 2 o contatto mail supporto.protocollo@regione.marche.it |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SLA HD 1° livello | Tempi di presa in carico del ticket | max 1 h |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Descrizione servizio** | **Orario** | **Periodo** | **Attivazione** |
| REM | help desk di II° livello  assistenza da remoto ordinaria | 08:00 -20:00 | Giorni feriali | Ticket su Pass aperto dall’help desk di II° livello |
| help desk di II° livello  assistenza da remoto urgente/bloccante | Confluisce nel servizio MAC specificato per errori bloccanti/procedure critiche | | |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SLA T281 | REM - Tempi di chiusura ticket help desk di secondo livello in ore | max 1 h |
|

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Descrizione servizio** | **Orario** | **Perido** | **Attivazione** |
| MAC | Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva non bloccante | 08:00 -20:00  08:00 -14:00 | Giorni feriali Sabato | Ticket su Pass aperto dall’help desk di II° livello |
| Manutenzione Correttiva su errore bloccante | 00:00 -24:00 | Tutti i giorni | Sì: telefonica o altro strumento interattivo a disposizione dei key-user e tempo di intervento e risoluzione entro 4 ore al massimo dalla segnalazione del DEC |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SLA T211 | MAC - Tempi di ripristino in ore | max 4 h |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Descrizione servizio** | **Orario** | **Perido** | **Attivazione** |
| CONF | Configurazione e parametrizzazione servizio | Orario lavorativo Regione Marche | Giorni feriali escluso il sabato | Secondo quanto disposto in convenzione |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SLA T241 | CONF - Configurazione servizi- tempi massimi attivazione servizi dalla data di richiesta (in giorni lavorativi) - tempo avvio intervento | max 1 gg |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Sigla** | **Descrizione servizio** | **Orario** | **Perido** | **Attivazione** |
| FAS | Formazione | Orario lavorativo Regione Marche | Giorni feriali escluso il sabato | Secondo quanto disposto in convenzione |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SLA T261 | FAS - Formazione - tempi massimi di avvio corso di formazione | max 1 gg |