



Accordo globale sul livello del servizio di CitNOW

Riferimento/i: Termini di utilizzo, Politica di protezione dei dati

Ultimo aggiornamento:
13th Febbraio 2018

Data	Commento	Chi
03/10/2017	Versione (sostituisce tutte le precedenti versioni 2.x)	RD
29/11/2017	Modifiche generali a supporto dell'allegato A e B	RD
13/02/2018	Modifica minore alla tabella 14.1 e alle relative note	RD

Indice

1. [Dichiarazione sulla versione](#)
2. [Assistenza di prima linea](#)
3. [Sede centrale di CitNOW](#)
4. [Sedi regionali di CitNOW](#)
5. [Rivenditore CitNOW](#)
6. [Cliente](#)
7. [Sistema di self-help](#)
8. [Assistenza di seconda linea](#)
9. [Tempi previsti di risposta, escalation e risoluzione](#)
10. [Livelli di assistenza \(categorie\)](#)
11. [Livelli delle richieste \(definizioni\)](#)
12. [Dipartimenti, escalation e attività](#)
13. [Disponibilità del servizio](#)
14. [Completamento degli ordini](#)

1. Dichiarazione sulla versione

1.1

CitNOW si riserva il diritto di rivedere periodicamente parti dell'Accordo globale sul livello del servizio di CitNOW e in ogni caso troverà applicazione la versione pubblicata dell'accordo.

L'Accordo globale sul livello del servizio di CitNOW, i Termini e le condizioni e la Politica di protezione dei dati per ogni regione sono consultabili ai seguenti link:

Documento	Lingua	Link
Accordo globale sul livello del servizio	Inglese	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-global-sla-v3.2.pdf
	Italiano	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-global-sla-v3.2.pdf
Termini di utilizzo	Inglese	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-terms-of-use-v1-english.pdf
	Italiano	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-global-sla-v3.2.pdf
Politica sulla protezione dei dati	Inglese	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-data-protection-policy-v1.pdf
	Italiano	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-global-sla-v3.2.pdf
Scheda informativa sui servizi online	Inglese	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-online-services-factsheet-v1.pdf
	Italiano	http://www.citnow.com/policy/citnow-zype-tv/pdf/citnow-zype-tv-global-sla-v3.2.pdf

2. Assistenza di prima linea

2.1

La prestazione del servizio di assistenza di prima linea per i clienti in tutto il mondo è la seguente.

Paese	Assistenza di prima linea da	Sistema di self-help
Australia	Rivenditore CitNOW	eLearning Dashboard CitNOW Quick Learns Dashboard CitNOW Knowledgebase Dashboard CitNOW
Austria	Sede regionale CitNOW	
Belgio	Sede regionale CitNOW	
Canada	Rivenditore CitNOW	
Cina	Rivenditore CitNOW	
Francia	Sede regionale CitNOW	
Germania	Sede regionale CitNOW	
Irlanda	Rivenditore CitNOW	

Paese	Assistenza di prima linea da	Sistema di self-help
Italia	Rivenditore CitNOW	eLearning Dashboard CitNOW Quick Learns Dashboard CitNOW Knowledgebase Dashboard CitNOW
Giappone	Sede regionale CitNOW	
Lussemburgo	Sede regionale CitNOW	
Portogallo	Rivenditore CitNOW	
Sudafrica	Rivenditore CitNOW	
Spagna	Sede regionale CitNOW	
Svizzera	Sede regionale CitNOW	
Paesi Bassi	Rivenditore CitNOW	

Paese	Assistenza di prima linea da	Sistema di self-help
Regno Unito	Sede centrale di CitNOW	eLearning Dashboard CitNOW
Stati Uniti	Rivenditore CitNOW	Quick Learns Dashboard CitNOW Knowledgebase Dashboard CitNOW
Qualsiasi	Cliente	

CitNOW controlla l'adozione del servizio nelle regioni internazionali e aumenta, a propria discrezione, le risorse in base alla domanda.

Per i Paesi non riportati nell'elenco sopra citato, contattare la sede centrale di CitNOW.

2.1 Contattare l'assistenza di prima linea

L'assistenza di prima linea può essere raggiunta tramite il modulo di richiesta di assistenza nel dashboard di CitNOW o chiamando/scrivendo al fornitore del servizio sopra riportato (vedere le sezioni 3, 4, 5 e 6).

3. Sede centrale di CitNOW

L'assistenza di prima linea può essere raggiunta tramite il modulo di richiesta di assistenza nel dashboard di CitNOW o chiamando/scrivendo al fornitore del servizio sopra riportato (vedere le sezioni 3, 4, 5 e 6).

3.1 Lingua

Il team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW fornisce assistenza di prima linea in lingua inglese.

Eventuali richieste di assistenza scritte in altre lingue saranno reindirizzate ai team delle sedi regionali di CitNOW, a un rivenditore CitNOW oppure saranno tradotte prima dell'analisi. Le risposte alle richieste tradotte saranno fornite in lingua inglese.

3.2 Orario d'ufficio nel Regno Unito (sede centrale)

Fuso orario	Disponibilità	Eccezioni
GMT/BST	Dalle 9:00 alle 17:30 Dal lunedì al venerdì	Festività in Inghilterra e Galles

3.3 Dashboard CitNOW

Le richieste di assistenza presentate tramite il modulo di richiesta di assistenza saranno automaticamente assegnate al team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW o al team della sede regionale CitNOW di riferimento, ove applicabile.

3.4 Chiamata

Numero	Opzione IVR	Lingua IVR	Lingua IVR
+44 (0)118 997 7740	2	Inglese	Segreteria telefonica

La telefonata iniziale prevede un processo di raccolta dei dati di base da parte di un membro del team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW prima dell'analisi e della risoluzione del problema.

Al di fuori dell'orario di lavoro e quando il team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW non è disponibile a prendere immediatamente la chiamata, il chiamante potrà lasciare un messaggio vocale tramite segreteria telefonica. Il sistema creerà automaticamente una richiesta di assistenza.

3.5 E-mail

Indirizzo e-mail	Lingua della risposta automatica
support@citnow.com	Inglese

Per aiutare il team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW a risolvere la richiesta di assistenza nel modo più rapido ed efficiente possibile, il chiamante riceverà automaticamente una risposta che lo indirizzerà a un modulo online. Dopo aver compilato e inviato le domande aggiuntive la richiesta di assistenza sarà presa in analisi.

3.6 Procedura di assistenza di prima linea

Le richieste di assistenza di prima linea saranno risolte nella maggior parte dei casi fornendo indicazioni e documenti pertinenti. I tempi previsti di risposta, escalation e risoluzione per le richieste di assistenza di prima linea saranno vincolati all'orario d'ufficio nel Regno Unito.

Qualora la richiesta non possa essere risolta dall'assistenza di prima linea, sarà oggetto di escalation interna e verrà inoltrata all'assistenza di seconda linea (livello 2).

La procedura è descritta in dettaglio nelle sezioni 9, 10, 11 e 12.

4. Sedi regionali CitNOW

CitNOW dispone di numeri telefonici e indirizzi e-mail dedicati per i clienti internazionali ubicati in Paesi specifici, che sono monitorati dai team delle sedi regionali di CitNOW durante gli orari d'ufficio locali.

4.1 Paesi

I team delle sedi regionali di CitNOW forniscono assistenza di prima linea nei seguenti Paesi.

Sede regionale	Paesi
CitNOW Benelux	Belgio (olandese), Lussemburgo e Paesi Bassi
CitNOW DACH	Austria, Germania e Svizzera (tedesca)
CitNOW France	Belgio (francese), Francia e Svizzera (francese)
CitNOW Iberia	Portogallo e Spagna
CitNOW italy	Italia e Svizzera (italiano)

4.2 Lingua

I team delle sedi regionali di CitNOW forniscono assistenza di prima linea nelle seguenti lingue.

Sede regionale	Lingua principale	Lingua secondaria
CitNOW Benelux	Olandese	Inglese
CitNOW DACH	Tedesco	Inglese
CitNOW France	Francese	Inglese

Sede regionale	Lingua principale	Lingua secondaria
CitNOW Iberia	Spagnolo e portoghese	Inglese
CitNOW Italy	Italiano	Inglese

Le richieste di assistenza scritte in altre lingue saranno riassegnate al team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW o a un altro team della sede regionale CitNOW di riferimento.

4.3 Orario d'ufficio locale

Sede regionale	Fuso orario	Disponibilità	Eccezioni
CitNOW Benelux	CET/CEST	Dalle 9:00 alle 17:30 dal lunedì al venerdì	Festività
CitNOW DACH	CET/CEST	Dalle 9:00 alle 17:30 dal lunedì al venerdì	Festività
CitNOW France	CET/CEST	Dalle 9:00 alle 17:30 dal lunedì al venerdì	Festività
CitNOW Iberia	WET/WEST	Dalle 9:00 alle 17:30 dal lunedì al venerdì	Festività
CitNOW Italy	CET/CEST	Dalle 9:00 alle 17:30 dal lunedì al venerdì	Festività

4.4 Dashboard CitNOW

Le richieste di assistenza presentate tramite l'apposito modulo sul dashboard CitNOW saranno automaticamente assegnate al team della sede regionale CitNOW di riferimento, ove applicabile.

4.5 Chiamata

Sede regionale	Numero	Città	Lingua IVR	IVR Opzione	Al di fuori dell'orario d'ufficio
CitNOW Benelux	020 8081835	Amsterdam	Olandese	2	Segreteria telefonica
CitNOW DACH	030 30807401	Berlino	Tedesco	2	Segreteria telefonica
CitNOW France	01 86266206	Parigi	Francese	2	Segreteria telefonica
CitNOW Iberia	091 1988432	Madrid	Spagnolo	2	Segreteria telefonica
	030 880 4905	N/A – Nazionale	Portoghese	2	Segreteria telefonica

Regional Office	Number	City	IVR Language	IVR Option	Out of Hours
CitNOW Italy	06 94500475	Roma	Italiano	2	Voicemail

La telefonata iniziale prevede un processo di raccolta dei dati di base da parte di un membro del team di assistenza clienti della sede regionale di CitNOW prima dell'analisi e della risoluzione del problema.

Al di fuori dell'orario di lavoro e quando il team di assistenza clienti della sede regionale di CitNOW non è disponibile a prendere immediatamente la chiamata, il chiamante potrà lasciare un messaggio vocale tramite segreteria telefonica. Il sistema creerà automaticamente una richiesta di assistenza.

4.6 E-mail

Sede regionale	E-mail	Lingua della risposta automatica
CitNOW Benelux	support-benelux@citnow.com	Olandese
CitNOW DACH	support-dach@citnow.com	Tedesco
CitNOW France	support-france@citnow.com	Francese
CitNOW Iberia	support-iberia@citnow.com	Spagnolo
CitNOW Italy	support-italy@citnow.com	Italiano

4.7 Procedura di assistenza di prima linea

Le richieste di assistenza di prima linea saranno risolte nella maggior parte dei casi fornendo indicazioni e documenti pertinenti. I tempi previsti di risposta, escalation e risoluzione per le richieste di assistenza di prima linea saranno vincolati all'orario d'ufficio della sede locale.

Qualora la richiesta non possa essere risolta dall'assistenza di prima linea, sarà oggetto di escalation e verrà passata all'assistenza di seconda linea (livello 2) con sede nel Regno Unito.

La procedura è descritta in dettaglio nelle sezioni 9, 10, 11 e 12.

5. Rivenditore CitNOW

Il rivenditore CitNOW fornirà assistenza di prima linea. In tal caso il presente accordo non copre la fornitura dell'assistenza di prima linea.

Qualora la richiesta non possa essere risolta dall'assistenza di prima linea, sarà oggetto di escalation e verrà passata all'assistenza di seconda linea (livello 2) di CitNOW con sede nel Regno Unito.

5.1 Paesi

I rivenditori di CitNOW forniscono assistenza di prima linea nei seguenti Paesi.

Sede regionale	Paesi
Automotive Loyalty Marketing	Canada
Compatible Automotive	Sudafrica
Elsworth Family Acquisitions	Australia
MCON	Cina e Giappone
Next Solutions	Irlanda

I dati di contatto completi dei rivenditori sono disponibili su richiesta.

6. Cliente

6.1

I gruppi di clienti possono scegliere di fornire assistenza di prima linea internamente nominando un contatto principale o utilizzando il proprio team di assistenza IT. In tal caso il presente accordo non copre la fornitura dell'assistenza di prima linea.

Qualora la richiesta non possa essere risolta dall'assistenza di prima linea del cliente, sarà oggetto di escalation e verrà passata all'assistenza di seconda linea (livello 2) di CitNOW con sede nel Regno Unito.

7. Sistema di self-help

I moduli di eLearning, Quick Learns e gli articoli della knowledgebase, progettati sulla base di un'analisi costante delle richieste ricevute nei sei mesi precedenti, sono in grado di gestire il 95% delle richieste di assistenza di prima linea dei nostri clienti.

CitNOW controlla l'adozione del servizio nelle regioni internazionali e rivede le lingue dei moduli e degli articoli, a propria discrezione, in base alla domanda.

7.1 Modulo eLearning del dashboard CitNOW

La serie di moduli di eLearning CitNOW è pensata per fornire assistenza con sessioni di formazione brevi, curate e istruttive, disponibili 24 ore su 24, 7 giorni su 7, per supportare la community di utenti quando serve.

7.1.1 Moduli di esempio

Nome del modulo	Descrizione
CitNOW Introduzione	In questo modulo spiegheremo perché CitNOW è uno strumento essenziale in grado di aiutare la vostra azienda a coinvolgere i clienti; vi mostreremo come può essere utilizzato nelle attività di vendita e post-vendita.
CitNOW Sales	In questo modulo illustreremo CitNOW Sales - come funziona, qual è la procedura migliore per creare una presentazione perfetta e mostrare come possa essere utilizzato per altre attività oltre che per rispondere semplicemente a una richiesta iniziale.
CitNOW Workshop	In questo modulo presenteremo CitNOW Workshop e in che modo può illustrare chiaramente ai vostri clienti quali sono gli interventi che è necessario eseguire sul veicolo.

Una volta completato un modulo, riceverete un Certificato di conferma del completamento, che potrà essere stampato. Una volta raggiunta la fine del modulo, chiudere la finestra e tornare al dashboard.

I moduli di eLearning sono disponibili in lingua inglese.

7.2 Quick Learns+ dashboard CitNOW

Si tratta di nuovi moduli più brevi, della durata di 2-3 minuti, pensati per fornire una panoramica di una tecnica o di un processo specifico.

I Quick Learns sono disponibili in lingua inglese.

7.3 Knowledgebase Dashboard CitNOW

Il dashboard citNOW fornisce accesso a una vasta libreria di documenti come articoli che rispondono a un ampio ventaglio di domande frequenti (FAQ).

Gli articoli sono disponibili in lingua inglese oltre che nelle seguenti lingue: olandese, francese, tedesco, italiano, portoghese e spagnolo. Gli articoli tradotti saranno disponibili entro 15 giorni lavorativi dalla pubblicazione dell'articolo in lingua inglese.

8. Assistenza di seconda linea (Livello 2)

Il team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW fornisce assistenza di seconda linea (livello 2).

8.1 Lingua

Il team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW fornisce assistenza di seconda linea solo in lingua inglese.

8.2 Orario d'ufficio nel Regno Unito

Fuso orario	Disponibilità	Eccezioni
GMT/BST	Dalle 9:00 alle 17:30 Dal lunedì al venerdì	Festività in Inghilterra e Galles

8.3 Chiamata

Numero	Opzione IVR	Lingua IVR	Lingua IVR
+44 (0)118 997 7740	2	Inglese	Segreteria telefonica

Al di fuori dell'orario di lavoro e quando il team di assistenza clienti della sede centrale di CitNOW non è disponibile a prendere immediatamente la chiamata, il chiamante potrà lasciare un messaggio vocale tramite segreteria telefonica. Il sistema creerà automaticamente una richiesta di assistenza.

8.4 E-mail

Indirizzo e-mail	Lingua della risposta automatica
support@citnow.com	Inglese

Un processo automatizzato che bypassa la procedura di prima linea identifica le e-mail in arrivo dalle sedi regionali di CitNOW, dai rivenditori di CitNOW e dai team di assistenza clienti IT.

8.5 Procedura di assistenza di seconda linea (livello 2)

Le richieste di assistenza di seconda linea (livello 2) saranno risolte nella maggior parte dei casi fornendo indicazioni tecniche. I tempi previsti di risposta, escalation e risoluzione per le richieste di assistenza di seconda linea (livello 2) saranno vincolati all'orario d'ufficio nel Regno Unito.

Qualora la richiesta non possa essere risolta dall'assistenza di seconda linea (livello 2), sarà oggetto di escalation interna e verrà passata all'assistenza di seconda linea (livello 3).

La procedura è descritta in dettaglio nelle sezioni 9, 10, 11 e 12.

9. Tempi previsti di risposta, escalation e risoluzione

CitNOW si adopererà, attraverso gli strumenti commerciali disponibili, per rispondere, sottoporre a escalation e risolvere le richieste di assistenza e i problemi entro i tempi sotto indicati. Le tempistiche specificate di seguito si riferiscono alle ore lavorative (orario d'ufficio).

Canale di accettazione delle richieste di assistenza	Priorità predefinita	Avvio SLA
Dashboard CitNOW - Modulo di richiesta di assistenza	Media	Ricezione
Email	Bassa	Post triage
Chiamata	Media	Immediata
Segreteria telefonica	Media	Ricezione

Caso: CitNOW utilizza il Salesforce Service Cloud per gestire le richieste di assistenza dei clienti (vedere Reparti, Escalation e Accordo sul livello operativo).

Triage: le richieste di assistenza presentate tramite e-mail richiedono una procedura aggiuntiva prima dell'analisi. Per tale motivo la priorità predefinita per le richieste via e-mail è bassa.

Durante l'analisi iniziale, la priorità predefinita verrà valutata in base al livello della richiesta di assistenza (vedere Livelli delle richieste) e la priorità sarà modificata secondo necessità sulla base del ragionevole giudizio contestuale del team di CitNOW.

		Tempo previsto (ore lavorative)		
Priorità del caso	Descrizione	Risposta	Escalation	Risoluzione
1	Critica	2	0	4
2	Alta	2	4	8
3	Media	2	8	16
4	Bassa	2	16	24
5	Altro	2	N/A	N/A

CitNOW si adopererà, attraverso gli strumenti commerciali disponibili, per rispondere, sottoporre a escalation e risolvere le richieste di assistenza e i problemi entro i tempi sopra definiti.

Risposta: comunicazione verbale o scritta per confermare la ricezione della richiesta di assistenza.

Escalation: il passaggio delle richieste di assistenza dal servizio di assistenza di prima linea al servizio di assistenza di seconda linea e dal servizio di assistenza di seconda linea al servizio di assistenza di terza linea o a un servizio di assistenza gestito da partner esterni.

Risoluzione: l'offerta di linee guida (scritte o verbali) e di articoli della knowledgebase; l'implementazione di una soluzione; l'erogazione di soluzioni software tramite modifiche tecniche.

9.1 Eccezioni alla risoluzione

CitNOW collabora con vari partner esterni per consentire l'erogazione di servizi integrati ai suoi clienti. Quando si rende necessaria l'escalation al servizio di assistenza gestito da partner esterni, i tempi di risoluzione target non troveranno applicazione qualora: il Cliente abbia sottoscritto un accordo sul livello di servizio con il soggetto terzo; CitNOW non abbia un accordo sul livello di servizio con il soggetto terzo. Gli accordi sul livello di servizio con soggetti terzi di CitNOW sono disponibili su richiesta.

9.2 Messa in pausa del tempo di risoluzione

Il tempo di risoluzione sarà messo in pausa anche per i seguenti motivi:

Priorità del caso	Applicabile	Motivo della messa in pausa del SLA	Stato del caso
1	No	–	–
2-4	Sì	Caso in attesa di una risposta dal cliente, dal team di assistenza clienti o di risposta dal rivenditore	In attesa
		Caso sottoposto a escalation dal servizio di assistenza di seconda linea al servizio di assistenza di terza linea	In sospeso
5	No	–	–

10. Livelli (categorie) di assistenza

10.1

Il livello di assistenza è classificato come segue:

Livello di assistenza	Livello	Avvio SLA
Servizio di assistenza di prima linea (vedere sezione 2)	1	Normali attività di assistenza compresi (in via non limitativa): contatti con i clienti; risposta alle chiamate in arrivo (ove applicabile, vedere i canali) e ricezione delle e-mail; raccolta dei dati di base (dettagli del problema, codici di errore, conseguenze, azioni intraprese dal Cliente); analisi e risoluzione del problema utilizzando i processi standard; selezione e fornitura di linee guida e articoli di knowledgebase; escalation al servizio di assistenza di seconda linea.
Servizio di assistenza di seconda linea (assistenza clienti)	2	Attività di assistenza intermedie compresi (in via non limitativa): escalation dalle sedi regionali di CitNOW, rivenditori di CitNOW e servizio di assistenza di prima linea al Cliente; raccolta dati avanzata; escalation al livello 3 del servizio di assistenza di seconda linea; escalation al servizio di assistenza fornito da partner esterni; comunicazione delle soluzioni adottate al servizio di assistenza di prima linea.

Livello di assistenza	Livello	Avvio SLA
Servizio di assistenza di seconda linea (assistenza tecnica)	3	Attività di assistenza avanzate compresi (in via non limitativa): escalation dal servizio di assistenza di prima linea e dal livello 2 del servizio di assistenza di seconda linea; valutazione degli interventi da parte del servizio di assistenza di prima linea e delle informazioni e prove acquisite; risoluzione avanzata dei problemi; escalation al servizio di assistenza di terza linea; implementazione delle soluzioni; gestione dei problemi; gestione dei report di errore a livello di software; offerta di soluzioni software tramite patch fornite dal servizio di assistenza di terza linea.
Servizio di assistenza di terza linea (sviluppo)	4	Attività di assistenza da parte di esperti dei sistemi, compresi (in via non limitativa): escalation dal servizio di assistenza di seconda linea; risoluzione di problemi software attraverso l'erogazione di soluzioni o correzioni software.
Servizio di assistenza di partner esterni (soggetto terzo)	N/A	Attività di assistenza specialistica da parte di un soggetto terzo per consentire a CitNOW di risolvere i problemi tramite processi standard.

Livello: categoria aggiuntiva che consente di scomporre il livello di assistenza.

11. Livelli delle richieste (definizioni)

11.1

Il livello della richiesta di assistenza sarà categorizzato come segue in base alla ragionevole opinione del team di assistenza clienti di CitNOW al momento in cui viene ricevuta la relativa richiesta.

Il livello della richiesta è categorizzato come segue:

Priorità del caso	Priorità predefinita	Definizione standard CitNOW
1	Critica	Server (più ubicazioni)
2	Alta	Ubicazione (più utenti)
3	Media	Utente (utente singolo)
4	Bassa	Gestione
5	Altro	Altro

Priorità del caso	Definizione dettagliata
1/2	<p>Il sistema è fortemente compromesso, ad esempio il Cliente non è in grado di accedere alle funzionalità base del servizio CitNOW e non riesce a caricare o inviare video e immagini. NB: sono esclusi i problemi di natura informatica del Cliente, categorizzati a parte a seguire.</p>
2/3	<p>Il sistema è compromesso, ad esempio il Cliente non è in grado di effettuare il login o accedere al dashboard di CitNOW sul sito citnow.com OPPURE quando effettua l'accesso al dashboard, ha problemi di navigazione tanto da non riuscire ad accedere o riprodurre i propri video, immagini o report. NB 1: il Cliente riesce ad accedere alle funzionalità base dell'App CitNOW ed è in grado di caricare o inviare video e immagini. NB 2: sono esclusi i problemi di natura informatica del Cliente, categorizzati a parte a seguire.</p>
4	<p>Un problema operativo di natura non urgente che richiede l'assistenza da parte di CitNOW, compresi (in via non limitativa): gestione degli utenti; gestione dei report; linee guida e assistenza sui prodotti in generale; integrazione con i sistemi di terzi.</p>
5	<p>Problema informatico a livello di sede del Cliente: l'App di CitNOW non funziona a causa dell'assenza o di una connessione WiFi inadeguata; l'infrastruttura informatica della sede del Cliente limita o impedisce l'uso dell'App di CitNOW e l'accesso al dashboard di CitNOW. Problema informatico a livello di infrastruttura del Cliente: l'infrastruttura informatica del Cliente (varie sedi) limita o impedisce l'uso dell'App di CitNOW e l'accesso al dashboard di CitNOW. NB: CitNOW fornirà indicazioni tecniche; il cliente sarà responsabile della risoluzione del problema.</p>

Priorità del caso	Definizione dettagliata
5	Presentazione di idee per il miglioramento di un prodotto o servizio; richieste di funzionalità e servizi aggiuntivi. NB: CitNOW fornisce prodotti e servizi COTS (commercial off-the-shelf) e, in quanto tali, queste richieste saranno accolte e portate all'attenzione del team incaricato dello sviluppo del prodotto, ma l'azienda non s'impegna in alcun modo a fornirle.
5	Ordini di sottoscrizioni, funzionalità aggiuntive, personalizzazione e formazione. NB: fare riferimento alla sezione Ordini.

12. Reparti, escalation e accordo sul livello operativo

Le responsabilità del reparto di assistenza di CitNOW sono le seguenti:

Assistenza clienti	Responsabilità
Assistenza clienti	Assistenza di prima linea
	Assistenza di seconda linea - livello 2
Ufficio tecnico (Technical Operations)	Assistenza di seconda linea - livello 3
Sviluppo	Assistenza di terza linea

12.1 Escalation

Qualora il Cliente abbia dubbi in merito allo stato di avanzamento di una specifica richiesta di assistenza da parte di CitNOW o a qualsiasi altro problema relativo alla prestazione del servizio di assistenza, potrà contattare CitNOW attenendosi alla seguente procedura:

Reparto	Nome	Titolo
Assistenza clienti	James Hetherington	Customer Support Manager
	Richard Dearing	Head of Operations
	Donna Barradale	Chief Operations Officer (COO)
Ufficio tecnico (Technical Operations)	George Irvine	Technical Operations Manager
	Colin Tinto	Chief Technology Officer (CTO)
Sviluppo	Colin Hamilton	Head of Development
	Colin Tinto	Chief Technology Officer (CTO)

12.2 Accordo sul livello operativo

CitNOW utilizza Salesforce Service Cloud per gestire le richieste di assistenza dei clienti. Ogni richiesta di assistenza viene registrata in un Caso principale che può essere composto da sotto-casi per via dell'escalation. I sotto-casi sottoposti a escalation possono avere anche un ticket JIRA associato.

I tempi previsti dell'Accordo sul livello operativo (OLA) interno di CitNOW corrispondono all'Accordo sul livello di servizio, come segue:

		Tempo previsto (ore lavorative)		
Reparto	Sistema di gestione	Risposta	Escalation	Risoluzione
Assistenza clienti	Salesforce Service Cloud - Caso principale	Sì	Sì	Sì
Ufficio tecnico (Technical Operations)	Salesforce Service Cloud - Sotto-caso	-	-	Sì
Sviluppo	JIRA - Richiesta di sviluppo	-	-	Sì

*Subordinatamente all'accettazione della richiesta di assistenza soggetta a escalation, il reparto Sviluppo si adopererà, attraverso gli strumenti commerciali disponibili, per risolvere i problemi nei tempi previsti dallo SLA (vedere Tempi previsti di risposta, escalation e risoluzione). L'implementazione di soluzioni e correzioni per consentire la risoluzione sarà soggetta anche al corrente programma di manutenzione e pubblicazione delle release.

13. Disponibilità del servizio

CitNOW utilizza server cloud scalabili forniti in hosting da AWS (Amazon Web Services) e Rackspace per fornire un servizio resiliente in tutto il mondo e soddisfare i requisiti di compliance e ubicazione dei dati a livello regionale.

CitNOW si adopererà, attraverso gli strumenti commerciali disponibili, per rendere i propri servizi disponibili con una percentuale annua di funzionamento effettivo (uptime) di almeno il 99%.

La disponibilità del servizio è soggetta anche al programma di manutenzione previsto da CitNOW. Ove possibile la manutenzione programmata sarà realizzata al di fuori dell'orario lavorativo locale applicabile (fare riferimento all'Orario lavorativo indicato).

13.1 Monitoraggio

CitNOW utilizza una serie di applicazioni di monitoraggio per garantire la disponibilità dei suoi servizi. In caso di problemi con un servizio, il Responsabile tecnico, il Responsabile dello sviluppo e il CTO (Chief Technology Officer) riceveranno automaticamente una notifica.

13.2 Notifiche

Il servizio CPNS (Push Notification Service) di CitNOW consegna messaggi sui dispositivi, compresi aggiornamenti dell'app e notifiche sulla disponibilità del servizio. Il dashboard di CitNOW visualizza messaggi banner compresi aggiornamenti in arrivo del servizio.

14. Completamento degli ordini

CitNOW si adopererà, attraverso gli strumenti commerciali disponibili, per soddisfare gli ordini relativi a sottoscrizioni, funzionalità, dati e formazione. Tutti gli ordini sono soggetti a contratto, al pagamento delle quote previste e alla evasione degli ordini in orario d'ufficio nel Regno Unito.

14.1 Ordini di esempio

Ordine	Tempo previsto (giorni lavorativi)
Sottoscrizione CitNOW	2
Sottoscrizione e kit CitNOW (Regno Unito ed Europa)	5
Funzionalità di livello 1 (SMS, Multipart e Valuta questo video)	5
Funzionalità di livello 2 (Jingle prima e dopo il video, Pagina di presentazione video, Scopo del video e Modello e-mail)	20
Dati e reportistica (report personalizzati)	20*
Formazione Academy (Basi solide, Sviluppo delle competenze e Creazione delle migliori prassi)	30**
Integrazione con una soluzione web o un eVHC di un soggetto terzo	30

*Soggetto al ciclo di rilascio dati.

**Soggetto all'integrazione con una soluzione web o un eVHC di un soggetto terzo, ove applicabile.