

ALLEGATO D - LIVELLI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

ORARIO DI SERVIZIO DI ASSISTENZA	
Definizione	Disponibilità del servizio attraverso contatto telefonico
Requisiti	08:00-18:00 da lunedì a venerdì 08:00-14:00 sabato oltre all'orario sopra indicato acquisizione delle richieste via E-mail, casella vocale, Web
Valore soglia	4 ore al mese di indisponibilità
Report	mensile

TEMPISTICA	
Manutenzione Correttiva	Risoluzione del problema entro 48 ore lavorative
Manutenzione Normativa	Adeguamento normativo entro un mese dalla entrata in vigore della legge di riferimento
Manutenzione Conservativa	Controlli mensili per la valutazione del corretto funzionamento della piattaforma applicativa
Manutenzione Evolutiva	Aggiornamento delle nuove versioni del software entro un mese dalla loro realizzazione
<i>Livello del servizio: Uguale o maggiore a "L"</i>	$L \geq 80\%$ (per anomalie "bloccanti"; - 90%, per anomalie "non bloccanti", come previsto nell'allegato D.
Report	Mensile