

LIVELLI DI SERVIZIO

IL LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO È DESCRITTO SPECIFICANDO I SEGUENTI PARAMETRI:

- **Definizione:** descrizione del parametro di servizio
- **Requisiti:** descrive il livello di servizio minimo richiesto; le ore lavorative vengono conteggiate considerando l'orario di servizio sotto riportato
- **Calcolo:** specifica com'è effettuato il calcolo del livello di servizio offerto
- **Report:** specifica con quale cadenza è effettuato il report dei livelli di servizio erogati
- **Fonte Informativa:** specifica la fonte da cui sono rilevati i dati per il calcolo del livello del servizio offerto.

A.1 Livelli di servizio generali

ORARIO DI SERVIZIO	
Definizione	Finestra di utilizzo del servizio di Assistenza e Manutenzione
Requisito minimo	H 12 - 7 giorni su 7 (8->20)
Calcolo	Segnalazioni utenti
Report	Mensile
Fonte informativa	log cartaceo ed interrogazione Data Base Help Desk

A.2 Manutenzione Hardware e Software

TEMPI DI PRESA IN CARICO DEL PROBLEMA	
Definizione	Tempo di intervento e di identificazione del problema
Requisiti	Entro <u>1 ora</u> nel 100% dei casi
Calcolo	da interrogazione DB ed informazioni utente
Reports	Mensile
Fonte informativa	log applicativo : Help Desk Sistema Informativo

TEMPO DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA		
Definizione	Tempo impiegato per la risoluzione dell'inconveniente	
Requisiti	Risoluzione di problemi per anomalie software e integrazioni, definite bloccanti	Entro al massimo 4 ore nel 90% dei casi Entro al massimo 8 ore nel 10% dei casi
	Risoluzione di problemi per anomalie software e integrazioni definite non bloccanti	Entro al massimo 15 giorni nell' 80% dei casi Entro al massimo 20 giorni nel 20% dei casi
Calcolo	analisi del log dell' help desk	
Reports	Mensile	
Fonte informativa	Log applicativo : Help Desk Sistema Informativo	

TEMPO DI SOSTITUZIONE PARTI DIFETTOSE		
Definizione	Tempo impiegato per la sostituzione di eventuali parti hardware della fornitura la cui riparazione dovesse risultare impossibile	
Requisiti	Tempo sostituzione parti hardware	Entro il giorno lavorativo (lunedì-venerdì) successivo
Calcolo	analisi del log dell' help desk	
Reports	Mensile	
Fonte informativa	Log applicativo : Help Desk Sistema Informativo	