

## 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	<b>H 12 - 7 giorni su 7 (8-&gt;20)</b>
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 <b><u>1 ora</u></b> nel 100% dei casi
Calcolo	da interrogazione DB ed informazioni utente
Reports	Mensile
Fonte informativa	log applicativo : Help Desk Sistema Informativo

<b>TEMPO DI RISOLUZIONE DEL PROBLEMA</b>		
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	

<b>TEMPO DI SOSTITUZIONE PARTI DIFETTOSE</b>		
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	