

Al. B LIVELLI DI SERVIZIO

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 1 ora 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 (inclusa eventuale sostituzione delle apparecchiature)	
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	