

SERVIZI DI AGGIORNAMENTO, MANUTENZIONE E SUPPORTO DI WARDA LIVELLI DI SERVIZIO

TIPI DI SERVIZI

I Servizi di supporto WARDA AMS - Aggiornamento, Manutenzione e Supporto così classificati:

- servizi di aggiornamento software evolutivo e migliorativo
- servizi di supporto al personale della funzione service desk aziendale del Cliente (II° livello)
- servizi di supporto al personale IT del Cliente
- servizi di analisi delle performance del sistema (*performance management*)

SPECIFICHE DEL SERVIZIO

- Tutte le richieste di supporto sono raccolte, classificate e gestite attraverso il sistema di Service Desk WARDA accessibile agli utenti via browser web.
- Le chiamate telefoniche di assistenza e supporto possono essere effettuate, a seguito dell'inserimento della richiesta nel sistema di Service Desk WARDA, al numero telefonico +39 049 7331701 operativo durante i *Business Days*. I *Business Days* sono definiti dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00, escluse le festività.
- Il servizio di performance management è attivo su tutte le istanze in cui sono installate le componenti del sistema WARDA.

LIVELLI DI SERVIZIO (SLA – SERVICE LEVEL AGREEMENT) STABILITI PER I SERVIZI DI AGGIORNAMENTO, MANUTENZIONE E SUPPORTO:

WARDA ENTERPRISE editions service support catalog		Service Level
Supporto BOARD WARDA	Manutenzione Software Correttiva e applicazione di <i>Hot Fixes</i>	Attivo Business Days
	Servizi di performance management del Software	Sempre attivi
	Produzione di reportistica sulle performance del Software	Una volta al mese
	Assistenza tecnica al personale IT del Cliente via telefono, messaging o web video call (successiva all'inserimento della richiesta nel Sistema Service Desk WARDA)	Attivo Business Days
	Tempo di presa in carico delle richieste in funzione dei livelli di criticità di seguito definiti:	
	- BLOCCANTE: l'utente non è in grado portare a termine sul sistema un'attività importante per il proprio business e per la quale non è disponibile un modo alternativo per svolgerla (<i>workaround</i>)	4 ore nei Business Days
	- CRITICA: l'utente non è in grado di portare a termine sul sistema un'attività importante per il proprio business ma è stato reso disponibile un workaround	1 Business day
	- MAGGIORE: l'utente può procedere nelle sue attività anche se rallentato	3 Business day
	- MINORE: si verifica solo un lieve impatto sull'attività dell'utente	5 Business day
Supporto MODULI WARDA	Manutenzione Software Correttiva e applicazione di <i>Hot Fixes</i>	Attivo Business Days
	Assistenza Funzionale al personale della funzione service desk aziendale del Cliente via telefono, messaging o web video call (successiva all'inserimento della richiesta nel Sistema Service Desk WARDA)	Attivo Business Days
	Tempo di presa in carico delle richieste in funzione dei livelli di criticità di seguito definiti:	
	- BLOCCANTE: l'utente non è in grado portare a termine sul sistema un'attività importante per il proprio business e per la quale non è disponibile un modo alternativo per svolgerla (<i>workaround</i>)	4 ore nei Business Days
	- CRITICA: l'utente non è in grado di portare a termine sul sistema un'attività importante per il proprio business ma è stato reso disponibile un workaround	1 Business day
	- MAGGIORE: l'utente può procedere nelle sue attività anche se rallentato	3 Business day
	- MINORE: si verifica solo un lieve impatto sull'attività dell'utente	5 Business day