

## 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           |
|---|--|-------------------------|
| <b>Supporto BOARD WARDA</b>                       | 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    |
|   | <b>Tempo di presa in carico delle richieste in funzione dei livelli di criticità di seguito definiti:</b>  |                         |
|   | - 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          |
| <b>Supporto MODULI WARDA</b>                      | 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    |
|   | <b>Tempo di presa in carico delle richieste in funzione dei livelli di criticità di seguito definiti:</b>  |                         |
|   | - 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          |