

Dalmades s.r.l. Produzione e sviluppo software Via Ciliegiole 1,51100 Pistoia Tel. 0572/617907 Fax 0572/617907 e-mail: info@dalmades.it		Documento:20080526
		Data:26. mag. 2008
		Pagina 1/2
Autore:Dalmades s.r.l.		Firma:
Oggetto: Service Level Agreement software WINASPED		

1. Oggetto e scopo del documento.

L'obiettivo di questo documento è di definire le regole di erogazione dei servizi offerti agli utenti utilizzatori del software Winasped da parte della Dalmades s.r.l.

I servizi descritti in questo documento vengono erogati unicamente agli utenti che hanno un contratto di assistenza valido e in corso per il software in questione.

Seguono le tabelle riepilogative dei servizi di assistenza con indicato la modalità di erogazione e il tempo in cui il servizio è disponibile

2. Servizi di assistenza

Descrizione	Erogazione	Modalità
Assistenza telefonica tecnica	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 *1	Tel. +39 0572 617907
Assistenza tramite e-mail	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 *1	assistenza@dalmades.it
Assegnazione codici di registrazione postazioni client	Dal Lunedì al Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 17:00 *1	Tel. +39 0572 617907
Accesso area download per scarico ed installazione aggiornamenti del software.	Continuo 24 ore x 7 giorni *2	www.dalmades.it

*1 solo giorni feriali

*2 escluso nei periodi di manutenzione del sito

3. Risoluzione problemi segnalati sul software e sul database di supporto

Descrizione	Tempo necessario alla presa in carico e all'intervento	
Bug non bloccanti	36 ore lavorative dalla segnalazione	
Problemi bloccanti (es. Danneggiamento database)	36 ore lavorative dalla segnalazione	
Aggiornamenti normativi indispensabili del software	30 giorni lavorativi dalla pubblicazione della norma sulla Gazzetta Ufficiale	

4. Backup dati

Il backup dati è a carico dell'utente.

5. Servizio di sviluppo personalizzazioni e moduli di interfacciamento con altri applicativi

Possibilità di realizzare moduli personalizzati e modifiche richieste dall'utente.
Ogni personalizzazione richiesta al software verrà valutata e realizzata a completa discrezione della Dalmades s.r.l.

6. Formazione

Possibilità di effettuare brevi corsi di formazione presso la nostra sede o presso il cliente.