



SLA DEI SERVIZI DI ASSISTENZA NEXUS CON COPERTURA CONTRATTUALE

SLA di riferimento	Valore atteso	Penale: Causale	Penale: Importo
SLA1: Rispetto termini risposta a Richiesta di Intervento (RI) di manutenzione correttiva - per errori bloccanti	Nexus risponde ad una RI di manutenzione correttiva per errori bloccanti entro 8 ore lavorative dall'orario della e-mail contenente la Richiesta di Intervento, prendendo in carico la segnalazione con una e-mail o telefonata.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta con presa in carico della segnalazione, calcolato entro la finestra di erogazione del servizio specificata in offerta.	Euro 30,00
SLA2: Rispetto termini di ripristino rispetto a RI di manutenzione correttiva - per errori bloccanti	Nexus ripristinerà il servizio fornendo una patch correttiva entro 24 ore lavorative dal tempo di risposta alla RI (con la e-mail di risposta di cui sopra), salvo diverse valutazioni concordate con il Committente.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio, calcolato entro la finestra di erogazione del servizio specificata in offerta.	Euro 50,00
SLA3: Rispetto termini di risposta rispetto a RI di manutenzione correttiva - per errori non bloccanti	Nexus risponderà ad una RI di manutenzione correttiva per errore non bloccante entro 7 giorni lavorativi dalla RI.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella risposta.	Euro 10,00
SLA4: Rispetto termini di ripristino rispetto a RI di manutenzione correttiva - per errori non bloccanti	Nexus ripristinerà il servizio fornendo una patch correttiva (che sarà sottoposta a collaudo) entro 20gg lavorativi dal tempo di risposta alla RI, salvo diverse valutazioni concordate con il Committente.	Per ogni giorno lavorativo di ritardo nel ripristino del servizio.	Euro 10,00