**Orari e Livelli di Servizio**

|  |  |
| --- | --- |
| **Applicativo** | **Orario di Servizio** |
| CRYOSMART CORD/BIOBANCA | dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 17:00 (escluso i giorni festivi) |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **Livelli di servizio richiesto** | **Penali che la Fondazione ha facoltà di erogare** |
| Blocco del sistema:  presa in carico del problema | Alla chiamata | - |
| Anomalia di una funzione:  presa in carico del problema | Entro 8 ore lavorative | - |
| Blocco del sistema:  risoluzione del problema | Entro 4 ore effettive dall’evento o dal ripristino delle componenti hardware | 100,00 €/ora per ogni ora successiva alle 4 ore |
| Anomalia di una funzione:  risoluzione del problema | Entro 5 giorni lavorativi | 200,00 €/giorno per ogni giorno lavorativo successivo ai 5 giorni |

* Nel Servizio di Manutenzione e Assistenza sono compresi i seguenti servizi:
  + Aggiornamento delle versioni del software rilasciati nel corso dell’anno
  + Adeguamenti di legge
  + Aggiornamenti tecnologici per garantire il funzionamento a seguito dell’aggiornamento del software di infrastruttura (esempio: sistema operativo, Java, Browser, PDF reader ecc.)