

ALLEGATO C)

SLA (Service Level Agreement - Accordo sul livello del servizio) per il servizio di manutenzione correttiva:

Per manutenzione correttiva si intende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti delle procedure e dei programmi in esercizio, sia sulle interfacce utente che sulle basi dati.

La manutenzione correttiva è normalmente innescata da una segnalazione di impedimento all'esecuzione dell'applicazione/funzione o dal riscontro di differenze fra l'effettivo funzionamento del software applicativo e quello atteso, determinato dai controlli che vengono svolti durante l'attività dell'utente.

La segnalazione potrà essere inoltrata al fornitore di MT sia via e-mail che via telefono, da parte del gestore dei servizi pubblici di trasporto o suo delegato.

I malfunzionamenti imputabili a difetti presenti nelle procedure, nei programmi, nei parametri o nella base dati, sono risolti dal servizio di manutenzione correttiva del fornitore di MT con la rimozione della causa, rendendo disponibile il risultato di tali attività all'utente ed avvertendo i segnalatori.

Gli interventi possono essere di due tipi, con due specifici indicatori:

Interventi di manutenzione correttiva sulla APP

Il fornitore di MT si impegna sin d'ora a rimuovere la causa del malfunzionamento sulla APP ed a rendere disponibile all'utente il risultato di tali attività in un tempo non superiore alle ore 12 (dodici).

In caso di ritardo superiore alle 4 ore, per cause imputabili al fornitore di MT, il gestore dei servizi pubblici di trasporto si riserva il diritto di applicare una penale, per ogni segnalazione, il cui importo è determinato in Euro 50.00 (cinquanta/00).

Interventi di manutenzione correttiva sulle interfacce

Il fornitore di MT si impegna sin d'ora a rimuovere la causa del malfunzionamento sulle interfacce ed a rendere disponibile all'utente il risultato di tali attività in un tempo non superiore alle ore 12 (dodici).

In caso di ritardo superiore alle 12 ore, per cause imputabili al fornitore di MT, il gestore dei servizi pubblici di trasporto si riserva il diritto di applicare una penale, per ogni segnalazione, il cui importo è determinato in Euro 50.00 (cinquanta/00).