

	GROW - SERVICE LEVEL AGREEMENT	Ver. 1.0 del 30-04-2025
		Autore: RSGSI Approvato da: Direzione Tipo Documento: Aziendale

Nel presente documento sono riportati i livelli di servizio del software GROW a seconda delle differenti severity delle segnalazioni:

Severity	Descrizione	Presa in carico (*)
1	Disservizio bloccante sull'accesso alla piattaforma evidente per qualunque utente e da qualunque sede	1 ora
2	Anomalia di funzionamento	4 ore
3	Degrado di performance	6 ore
4	Disservizio non bloccante	1 giorno lavorativo
5	Richiesta di supporto	Best effort

(*) Le tempistiche di presa in carico e risoluzione per i diversi livelli di severity seguono quanto indicato nel contratto in essere stipulato col cliente.