

## DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO HELP DESK

- [helpdesk@risolvosoftware.com](mailto:helpdesk@risolvosoftware.com)
- dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) nell'orario continuato 9:00-17:30
- non è disponibile nelle 3 settimane centrali di agosto e dal 24 al 31 dicembre

### Priorità Molto Alta

-----  
1h Risp /  
4h PdA

- conseguenze molto gravi per i processi aziendali
- impossibilità di espletare dei lavori urgenti
- il malfunzionamento può causare gravi danni
- non esistono soluzioni che permettano di aggirare il problema stesso

### Priorità Media

-----  
1g Risp /  
10g PdA

- sono interessati i normali processi salute e sicurezza senza che questo causi l'impossibilità di portare a termine l'attività

### Priorità Alta

-----  
4h Risp /  
24h PdA

- i processi ordinari gestiti con il software risultano seriamente compromessi
- non è possibile portare a termine da parte dell'utente l'attività prevista
- errore o malfunzionamento che può seriamente compromettere i risultati dei processi salute e sicurezza gestiti

### Priorità Bassa

-----  
2g Risp

- pochi o nessun effetto sui normali processi salute e sicurezza
- funzioni che non sono richieste giornalmente o sono comunque utilizzate di rado