

ALLEGATO ii
REGOLE TECNICHE E LIVELLI DI SERVIZIO

DESCRIZIONE INFRASTRUTTURA TECNOLOGICA PER L'ACCESSO AI DATI:

[indicare la modalità tecnologica con cui avviene l'accesso]

SERVIZI FORNITI:

Accesso ai dati _____ *[indicare la categoria di dati per cui viene autorizzato l'accesso]*

LIVELLI DI SERVIZIO E MODALITA' DI ASSISTENZA:

Il servizio è disponibile continuativamente (24 ore su 24 e 7 giorni su 7) salvo i casi di guasto e/o di manutenzione ed aggiornamento programmati.

Alla data del presente accordo, la manutenzione del Sistema Gestionale è programmata tipicamente con cadenza settimanale al mercoledì pomeriggio dalle ore 14,30 alle ore 16,00. Tale manutenzione e/o una sua variazione viene preventivamente comunicata a tutti gli utenti mediante specifico avviso inviato attraverso il medesimo Sistema Gestionale. Invece, la manutenzione al Portale Web è preventivamente segnalata dal fornitore mediante il sito <https://releases.maggiolicloud.it/> e selezionando l'Area-prodotto JcityGov.

[Specificare eventuali limitazioni o restrizioni al fine di rendere evidenti le potenzialità prestazionali dell'infrastruttura messa a disposizione dal Comune. I livelli di servizio sono rapportati alle condizioni operative e di servizio dell'infrastruttura tecnologica del Comune. Il Comune ha l'obbligo di rappresentare i tempi previsti di interruzione programmata e ripristino del servizio]

In caso di malfunzionamenti del sistema il Soggetto Fruitore potrà scrivere all'indirizzo *[specificare indirizzo del Servizio di riferimento]* indicando nell'oggetto "SEGNALAZIONE DISFUNZIONE SERVIZIO TELEMATICO ENTI TERZI" ed i propri riferimenti per un eventuale ricontatto di approfondimento e/o di verifica successivo. *[Il Comune deve specificare le modalità di attivazione del servizio di assistenza]*

Per richieste di elenchi e di visure non ricomprese nel servizio, si dovrà procedere in modalità differita utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica certificata *[specificare PEC del Servizio di riferimento]*