

**Registrazione malfunzionamenti informatici (art. 29; 38.9) attività a cura del commerciale su supporto dei sistemi informativi**

Data e ora di inizio del disservizio	Ora di prima segnalazione del disservizio	Soggetto segnalante (terzi/ dipendenti del trasportore/consulenti (HD))	Data e ora di ripristino della normale funzionalità	Durata malfunzionamento	Causa del disservizio	Modalità alternative attivate, specificando il periodo di tempo, espresso in ore, durante il quale sono state rese disponibili all'utente	Tipologia del malfunzionamento, indicando se brevi (b) se hanno durata minore o uguale a 6 ore lunghi (l) se hanno durata maggiore di 6 ore ma che non superi le 36 ore lunghissimi (LL) se la durata è > di 36 ore	Gravità del disservizio distinto in non grave (ng); grave (g); gravissimo (gg)
27/02/2012 14.00	21/02/2012 16.00	ETM	27/02/2012 18.00	4,0h	AGGIORNAMENTI APPLICATIVO	Trasmissione dati via mail	b	ng