

**ALLEGATO 1 - SCHEDA TECNICA - Applicativo e moduli oggetto di manutenzione**

APPLICATIVO	Descrizione
Software House produttrice	Tekne S.r.l.
NOME Applicativo	Health Portal
Breve descrizione funzionale applicativo	
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	Fascicolo sociale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 2	Fascicolo sociosanitario
Nome e descrizione Modulo Funzionale 3	ADP
Nome e descrizione Modulo Funzionale 4	HPFlow
Nome e descrizione Modulo Funzionale 5	
Nome e descrizione Modulo Funzionale 5	
	Nr. Totale Giornate previste
Assistenza e Manutenzione Straordinaria da remoto (GIORNATE PREVISTE)	25
Assistenza e Manutenzione Straordinaria ON-SITE (GIORNATE PREVISTE)	

**SCHEDA TECNICA - SLA e Modalità erogazione**

Servizi di ASSISTENZA e MANUTENZIONE ORDINARIA	Indicazione / Descrizione
Manutenzione Correttiva [SI /NO]	Si

Manutenzione Perfettiva [SI /NO]	Si
Manutenzione Adattativa [SI /NO]	Si
Manutenzione Normativa [SI /NO]	Si
Manutenzione Sistemistica [SI /NO]	No
Assistenza e Supporto all'utenza [SI /NO]	Si
Servizio di Teleassistenza [SI/NO]	Si
Servizio di Assistenza on-site [SI/NO]	No
Portale Trouble Ticketing disponibile all'utenza [indirizzo sito / NO]	No
Servizio di Assistenza: Giorni settimanali di disponibilità	Lu-Ve
Servizio di Assistenza: Orari di disponibilità del Servizio	9.00-12.00 / 14.00-17.00

Risoluzion e anomalie sul SW applicativo: Livello di servizio richiesti			
Classificazione Anomalia	Descrizione Anomalia	Tempo di presa in carico e intervento	Tempi di Risoluzione
Bloccante	Anomalie tali da rendere impossibile l'utilizzo di tutta la piattaforma o di singoli moduli applicativi, fondamentali per la gestione informatica delle attività necessarie, comprese le integrazioni con gli applicativi aziendali.	Entro <b>4</b> ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro <b>8</b> ore lavorative
Grave	Gravi Anomalie che pregiudicano l'utilizzo di funzionalità non essenziali della procedura Informatica, sostituibili con percorsi alternativi ma non performanti	Entro <b>4</b> ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro <b>16</b> ore lavorative

Lieve	Lievi Anomalie che non pregiudicano in modo sostanziale l'operatività della procedura informatica.	Entro <b>4</b> ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro <b>20</b> gg lavorativi
-------	--	---	-------------------------------