

## SCHEDA TECNICA - Applicativo e moduli oggetto di manutenzione

APPLICATIVO	Descrizione
Software House produttrice	P.G.M.D. Consulting Srl
NOME Applicativo	PT Online - Piani terapeutici On Line e CregATSManger
Breve descrizione funzionale applicativo	Soluzione poprietaria per la gestione dei Piani terapeutici on-line e per la governance del Creg e dei nuovi modelli di presa in carico
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	Piani Terapeutici On-Line (42 Piani)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 2	AIDa-Monitor PiC
	Nr. Giornate/anno previste
Assistenza e Manutenzione Straordinaria da remoto (GIORNATE PREVISTE)	0
Assistenza e Manutenzione Straordinaria ON-SITE (GIORNATE PREVISTE)	30

## SCHEDA TECNICA - SLA e Modalità erogazione

Servizi di ASSISTENZA e MANUTENZIONE ORDINARIA	Indicazione / Descrizione
Manutenzione Correttiva [SI /NO]	Si - in risposta a qualsiasi malfunzionamento o blocco direttamente imputabile al software applicativo
Manutenzione Perfettiva [SI /NO]	No
Manutenzione Adattativa [SI /NO]	No
Manutenzione Normativa [SI /NO]	Si - in risposta a qualsiasi malfunzionamento o blocco direttamente imputabile al software applicativo
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]	Si - laddove l'intervento non possa essere condotto in teleassistenza
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	9.00-13.00 / 14.00-17.00

Risoluzione 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 4 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 8 ore lavorative
Grave	Gravi Anomalie che pregiudicano l'utilizzo di funzionalità non essenziali della procedura Informatica, sostituibili con percorsi alternativi ma non performanti.	Entro 4 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 15 ore lavorative
Lieve	Lievi Anomalie che non pregiudicano in modo sostanziale l'operatività della procedura informatica.	Entro 4 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 5 gg lavorativi