

SCHEDA TECNICA - Applicativo e moduli oggetto di manutenzione

APPLICATIVO	Descrizione
Software House produttrice	Santer Reply S.p.A.
NOME Applicativo	Hegos
Breve descrizione funzionale applicativo	Soluzione DWH per l'analisi direzionale
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	Impianto HEGOS - Modulo "Indicatori"
Nome e descrizione Modulo Funzionale 2	Impianto HEGOS - Modulo "Portale Sanitario"
Nome e descrizione Modulo Funzionale 3	Impianto HEGOS - Modulo "Scheda Medico"
Nome e descrizione Modulo Funzionale 4	Impianto HEGOS - Modulo "Scheda Malattie Infettive"
Nome e descrizione Modulo Funzionale 5	Impianto HEGOS - Modulo "BDA Parametrica"
Nome e descrizione Modulo Funzionale 6	SAS Data Set
Nome e descrizione Modulo Funzionale 7	SAS Base
Nome e descrizione Modulo Funzionale 8	SAS WEB OLAP Server e Web Olap Viewer
Nome e descrizione Modulo Funzionale 9	Base SAS Software
Nome e descrizione Modulo Funzionale 10	SAS ETL Studio
Nome e descrizione Modulo Funzionale 11	SAS Web Report Studio;
Nome e descrizione Modulo Funzionale 12	SAS Information Delivery Portal
Nome e descrizione Modulo Funzionale 13	SAS Enterprise Guide
Nome e descrizione Modulo Funzionale 14	HEGOS-SAS Help Desk
	Nr. Giornate/anno previste
Assistenza e Manutenzione Straordinaria da remoto (GIORNATE PREVISTE)	6
Assistenza e Manutenzione Straordinaria ON-SITE (GIORNATE PREVISTE)	6

SCHEDA TECNICA - SLA e Modalità erogazione

Servizi di ASSISTENZA e MANUTENZIONE ORDINARIA	Indicazione / Descrizione
Manutenzione Correttiva [SI /NO]	Si
Manutenzione Perfettiva [SI /NO]	No
Manutenzione Adattativa [SI /NO]	No
Manutenzione Normativa [SI /NO]	Si
Manutenzione Sistemistica [SI /NO]	No
Assistenza e Supporto all'utenza [SI /NO]	No
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 - 18.00

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 2 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 2 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 16 ore lavorative
Lieve	Lievi Anomalie che non pregiudicano in modo sostanziale l'operatività della procedura informatica.	Entro 2 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 5 gg lavorativi