

SCHEMA TECNICA - Applicativo e moduli oggetto di manutenzione

APPLICATIVO	Descrizione
Software House	MED3
NOME Applicativo	Refera
Breve descrizione funzionale applicativo	Strumento gestionale ECM per l'Ufficio Formazione
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	Refera
	Nr. Giornate/anno previste
Assistenza e Manutenzione Straordinaria da remoto (GIORNATE PREVISTE)	0
Assistenza e Manutenzione Straordinaria ON-SITE (GIORNATE PREVISTE)	0

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]	Si
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]	Si
Servizio di Assistenza: Giorni settimanali di disponibilità	Lu-Ve
Servizio di Assistenza: Orari di disponibilità del Servizio	9.00 - 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 8 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 24 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 14 ore lavorative
Lieve	Lievi Anomalie che non pregiudicano in modo sostanziale l'operatività della procedura informatica.	Entro 48 ore lavorative, inviando al richiedente una prima analisi del problema	Entro 56 ore lavorative