

ALLEGATO 1 - SCHEDE TECNICHE - Applicativo e moduli oggetto di manutenzione

APPLICATIVO	Descrizione
Software House produttrice	Assocons S.r.l.
NOME Applicativo	4D Prevenzione
Breve descrizione funzionale applicativo	Gestionale attività di controllo Dipartimento IPS
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	4D Prevenzione
Nome e descrizione Modulo Funzionale 2	IAN 4D
Nome e descrizione Modulo Funzionale 3	SPSAL 4D
Nome e descrizione Modulo Funzionale 4	ISP 4D
Nome e descrizione Modulo Funzionale 5	DIAP- SCIA 4D
Nome e descrizione Modulo Funzionale 6	Acque potabili 4D Impres@ 4D
Nome e descrizione Modulo Funzionale 7	Modulo integrazione Scontrolli (IF -.sivian)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 8	Modulo Pago PA
Nome e descrizione Modulo Funzionale 9	Modulo Interfaccia Laboratori Varese e Radisan (alimenti)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 10	Modulo 4D Verbale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 11	Modulo Connettore 4D Verbale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 12	modulo verbale Ispezione ISP
Nome e descrizione Modulo Funzionale 13	modulo verbale Ispezione PSAL
Nome e descrizione Modulo Funzionale 14	Programmazione IAN (score, valorizzazione e gestione PIC)
	Nr. Totale Giornate stimate nel triennio
Assistenza e Manutenzione Straordinaria da remoto (GIORNATE PREVISTE)	36
Assistenza e Manutenzione Straordinaria ON-SITE (GIORNATE PREVISTE)	

SCHEMA 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]	Si
Assistenza e Supporto all'utenza [SI /NO]	Si
Servizio di Teleassistenza [SI/NO]	Si
Servizio di Assistenza on-site [SI/NO]	Si
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

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 16 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 20 gg lavorativi