

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

APPLICATIVO	Descrizione
Software House produttrice	Santec S.p.A.
NOME Applicativo	Gauss
Breve descrizione funzionale applicativo	
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	Flusso SDOFAM
Nome e descrizione Modulo Funzionale 2	Flusso RIAFAM
Nome e descrizione Modulo Funzionale 3	Flusso SOSIA
Nome e descrizione Modulo Funzionale 4	Flusso FE
Nome e descrizione Modulo Funzionale 5	Flusso AMB
Nome e descrizione Modulo Funzionale 6	Flusso CONS
Nome e descrizione Modulo Funzionale 7	Flusso RSAA
Nome e descrizione Modulo Funzionale 8	Flusso DDN
Nome e descrizione Modulo Funzionale 9	Flusso ESITI
Nome e descrizione Modulo Funzionale 10	Flusso SIND
Nome e descrizione Modulo Funzionale 11	Gestione liste di attesa RSA
Nome e descrizione Modulo Funzionale 12	Gestione messagistica e notifiche automatiche
Nome e descrizione Modulo Funzionale 13	Gestione anagrafica NAR
Nome e descrizione Modulo Funzionale 14	Gestione documentale Gestori e UDO (aree: sociosanitaria-salute mentale-sanitaria)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 15	Gestione contratti (aree: sociosanitaria-salute mentale-sanitaria)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 16	Gestione budget (aree: sociosanitaria-salute mentale-sanitaria)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 17	Gestione acconti (aree: sociosanitaria; in implementazione salute mentale)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 18	Gestione saldi (aree: sociosanitaria; in implementazione salute mentale)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 19	Gestione monitoraggio produzione UDO (aree: sociosanitaria; in implementazione salute mentale)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 20	Analisi dei dati e reportistica Gauss Analysis
Nome e descrizione Modulo Funzionale 21	Gestione upload produzione Strutture (area sanitaria)

	Nr. Totale Giornate stimate nel triennio
Assistenza e Manutenzione Straordinaria da remoto (GIORNATE PREVISTE)	250
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

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

