

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

APPLICATIVO	Descrizione
Software House produttrice	Praezision S.r.l.
NOME Applicativo	Quadrifoglio Verbena
Breve descrizione funzionale applicativo	Controllo flussi di rendicontazione e gestione NOC
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	Quadrifoglio rendicontazione (fino al 31/12/2023)
Nome e descrizione Modulo Funzionale 2	Verbena NOC
Nome e descrizione Modulo Funzionale 3	Verbena Gestione NOC
Nome e descrizione Modulo Funzionale 4	Verbena DGR controllo endoprotesi 28/02/2019
	Nr. Totale Giornate stimate nel biennio 2023-24
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]	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]	si
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	9.00-12.00 / 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

