

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

APPLICATIVO	Descrizione
NOME Applicativo	MDL
Breve descrizione funzionale applicativo	MdL aiuta il Medico Competente negli adempimenti richiesti dalla normativa, permettendo la gestione elettronica della Sorveglianza Sanitaria e delle Cartelle Sanitarie e di Rischio dei lavoratori.
MODULI FUNZIONALI	Nome Modulo Funzionale
Nome e descrizione Modulo Funzionale 1	Protocollo di sorveglianza
Nome e descrizione Modulo Funzionale 2	Condivisione scadenziari
Nome e descrizione Modulo Funzionale 3	Cartella sanitaria e di rischio e Gestione elettronica dei certificati
Nome e descrizione Modulo Funzionale 4	Report e statistiche
	Nr. Giornate stimate nel triennio
Assistenza e Manutenzione Straordinaria da remoto (GIORNATE PREVISTE)	15
Assistenza e Manutenzione straordinaria ON-SITE (GIORNATE PREVISTE)	Se non risolvibile da remoto

SCHEDA TECNICA - SLA e Modalità erogazione

Servizi di ASSISTENZA e MANUTENZIONE ORDINARIA	Indicazione / Descrizione
Manutenzione Correttiva [SI /NO]	Sì. comprende la correzione degli errori software e/o delle anomalie di funzionamento
Manutenzione Perfettiva [SI /NO]	Sì, a discrezione della swh
Manutenzione Adattativa [SI /NO]	Sì. Comprende la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico
Manutenzione Normativa [SI /NO]	Sì. Comprende le modifiche del prodotto necessarie per adeguarlo a nuove disposizioni di legge e/o decreti
Manutenzione Sistemistica [SI /NO]	Sì, su richiesta di ATS
Assistenza e Supporto all'utenza [SI /NO]	Sì

Servizio di Teleassistenza [SI/NO]	Sì
Servizio di Assistenza on-site [SI/NO]	All'occorrenza, se necessario per la risoluzione della problematica
Portale Trouble Ticketing disponibile all'utenza [indirizzo sito / NO]	Sì
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