

Allegato n. 4 - REFERENTI OPERATIVI - alla "Convenzione per la gestione dei flussi dati nell'ambito del progetto di riorganizzazione dei servizi di raccolta rifiuti urbani finalizzato all'applicazione della tariffa puntuale"

referenti operativi:

per Hera Spa:

Enrico Cuomo - responsabile distretto Bologna- Area Bologna Imola

per Comune:

Stefano Mineo - responsabili sistemi informativi

La gestione operativa del sistema informativo potrà essere concordata tra le parti mediante l'attivazione delle seguenti tipologie di richieste:

Ticket di ordinaria

Tale tipologia di ticket riguarda la richiesta di assistenza in merito a tematiche che possono riguardare:

- Caricamento/Aggiornamento Dati,
- Richiesta Assistenza (emiss.documenti, dati),
- Richiesta Elaborazioni Estemporanee (Spot),
- Richiesta Estrazione Dati Spot specifica,
- etc.

Ticket di correttiva

Tale tipologia di ticket riguarda la richiesta di assistenza in merito a tematiche che possono riguardare:

- Anomalia applicativa
- Anomalia disallineamento dati
- Anomalia di Performance
- Anomalia Interfaccia
- Anomalia su dati (causato da errori sui sistemi)
- Anomalia sulle stampe
- etc.

Ticket di Evolutiva

Tale tipologia di ticket riguarda la richiesta di assistenza in merito a tematiche che possono riguardare:

- Caricamento/Aggiornamento dati non pianificato
- Evoluzione report e/o Query
- Evoluzione moduli di stampa
- Evoluzione funzionalità disponibili sull'applicativo
- Evoluzione/Modifica profili
- etc.

Il Gestore si riserva la possibilità di fornire un supporto per la tracciatura delle richieste così da monitorarne tempi di risoluzione e attività eseguite