



AZIENDA SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE


ASST della Valle Olona

21052 BUSTO ARSIZIO – Via A. Da Brescia, 1

Tel. 0331 699.111 – Codice Fiscale – Partita IVA: 03510190121

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PROCEDURA NEGOZIATA AI SENSI DELL'ART. 36 DEL D.L.VO N. 50/2016, MEDIANTE UTILIZZO DELLA PIATTAFORMA TELEMATICA SINTEL, PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE PER I SOFTWARE VERBENA E SOLDANELLA, IN USO PRESSO IL P.O. DI GALLARATE DELL'ASST DELLA VALLE OLONA, PER IL PERIODO DAL 01.01.2018 AL 31.12.2018

S. C. Gestione Acquisti	R.U.P.: Dott.ssa Stefania Russo
<i>Per informazioni: Sig.ra Mirella Consolandi</i>  0331/751556	<i>Indirizzo internet: www.asst-valleolona.it</i>

Dettaglio elementi per Servizio di Manutenzione ed Assistenza Tecnica software Verbena e Soldanella installati presso il presidio di Gallarate della ASST Valle Olona

Il fornitore si impegna a fornire all'ASST della Valle Olona i servizi di assistenza e manutenzione per il periodo 01.01.2018 – 31.12.2018 per le componenti e secondo le modalità sotto riportate:

Assistenza e manutenzione SW

Modulo	Descrizione
SOLDANELLA - QUADRIFOGLIO	Modulo Controllo Flussi di Rendicontazione
SOLDANELLA FF	Modulo Somministrazione Diretta Farmaci – File F
SOLDANELLA - CONTROLLI	Modulo Gestione Controlli
VERBENA - PROTESI	Modulo Gestione Endoprotesi
VERBENA – CONTROLLI NIC	Modulo Controlli NIC (Nucleo Interno di Controllo)
VERBENA - ADT	Modulo ADT (Controllo e Valorizzazione Ricoveri flusso SDO)

Assistenza Giornate a Consumo

Figura Professionale	Numero Giornate
Specialista Prodotto	10 (da erogarsi in base a necessità)

Ambito del Servizio di Manutenzione Software

La manutenzione dei programmi software dovrà coprire le seguenti aree:

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione normativa
- Manutenzione evolutiva

Modalità di erogazione del Servizio di Assistenza per Malfunzionamenti

Il Servizio di Assistenza per malfunzionamenti dovrà prevedere l'esecuzione di interventi volti alla risoluzione di malfunzionamenti che riguardano i programmi coperti dal Contratto.

Il Servizio di Assistenza dovrà prevedere la possibilità di segnalare un problema presso un numero telefonico/fax piuttosto che presso un indirizzo e-mail rilasciato dal Fornitore ed ottenere la risposta con presa in carico del problema, in tempi garantiti.

Il Servizio di assistenza si attua mediante l'esecuzione dei seguenti servizi:

- **Diagnosi** del problema relativo all'utilizzo dei Programmi e l'interpretazione della loro natura
- Interventi per **Risoluzione** del problema fino al ripristino delle funzionalità dei Programmi

- **Istruzioni operative** sulle modalità di utilizzo o di esecuzione dei Programmi dopo la risoluzione dei problemi.

Modalità di intervento per Risoluzione Malfunzionamenti

In relazione alla diagnosi sulla natura del problema segnalato, gli interventi potranno essere svolti dal Fornitore con:

- Interventi telefonici
- Interventi telematici
- Interventi on site

Le attività di cui sopra dovranno essere erogate dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi.

Tempo di presa in carico dei problemi

A seguito della segnalazione di un problema, il Fornitore assume l'obbligo di iniziare le attività per la risoluzione dello stesso entro 2 ore dalla segnalazione.

IL RUP
Dott.ssa Stefania Russo