



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. 63 COMMA 2
LETTERA B) PUNTO 3 DEL D.LVO N. 50/2016, MEDIANTE UTILIZZO
DELLA PIATTAFORMA TELEMATICA SINTEL, PER L'AFFIDAMENTO
DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEL SISTEMA
INFORMATICO DI CARTELLA CLINICA GALENUS IN USO PRESSO LE
U.O. DI NEFROLOGIA E DIALISI DELL'ASST DELLA VALLE OLONA E
RELATIVI CENTRI DIALISI DISTACCATI AD ASSISTENZA LIMITATA,
PER IL PERIODO DAL 01.01.2018 AL 31.12.2020**

S. C. Gestione Acquisti	R.U.P.: Dott.ssa Stefania Russo
<i>Per informazioni: Sig.ra Mirella Consolandi ☎. 0331/751611</i>	<i>Indirizzo internet: www.asst-valleolona.it</i>

Dettaglio elementi per Servizio di Manutenzione ed Assistenza Tecnica cartella clinica Galenus in uso presso le U.O. di Nefrologia e Dialisi dell'ASST della Valle Olona e relativi Centri Dialisi distaccati ad Assistenza Limitata

Il fornitore si impegna a fornire all'ASST della Valle Olona il servizio di assistenza e manutenzione per il periodo 01.01.2018 – 31.12.2020 per le componenti e secondo le modalità sotto riportate:

Assistenza e manutenzione SW 2018-2019-2020

Moduli	Canone Anno 2018
Manutenzione Correttiva e Preventiva – Galenus Nefrologia e Dialisi Ospedale Busto Arsizio	
Manutenzione Correttiva e Conservativa – Galenus Nefrologia e Dialisi Ospedale Gallarate	
Manutenzione Correttiva e Conservativa – Galenus Centro Assistenza Limitata Ospedale Saronno	
Manutenzione Correttiva e Conservativa – Galenus Centro Assistenza Limitata Castellanza	
Manutenzione Correttiva e Conservativa – Galenus Centro Assistenza Limitata Ospedale Somma Lombardo	
Manutenzione Correttiva e Conservativa – Galenus Centro Assistenza Limitata Ospedale Angera	
TOTALE MANUTENZIONE	

Assistenza ON SITE 2018-2019-2020 a Consumo

Figura Professionale	Numero Giornate
Specialista Prodotto	45 giornate/uomo (da erogarsi in base a necessità)
TOTALE ASSISTENZA	
TOTALE MANUTENZIONE ED ASSISTENZA	

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 9:00 alle ore 13:00 e dalle 14.00 alle 17.30 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