



**AZIENDA SOCIO-SANITARIA TERRITORIALE
ASST DELLA VALLE OLONA**

21052 BUSTO ARSIZIO – Via A. Da Brescia, 1

www.asst-valleolona.it - tel. 0331/699111 fax 0331/699411

Codice fiscale – Partita IVA: 03510190121

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA AI SENSI DEGLI ARTT. 36 COMMA 2 LETTERA A) E 63 COMMA 2 LETTERA B) DEL D. LGS. N. 50/2016, MEDIANTE PIATTAFORMA TELEMATICA SINTEL, PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA TECNICA DEL SOFTWARE “MYSTAR CONNECT”, IN USO PRESSO I CENTRI DI DIABETOLOGIA DELLA ASST DELLA VALLE OLONA, PER IL TRIENNIO 2022-2024.

S.C. Gestione Acquisti	R.U.P.: Dott.ssa Stefania Russo
<i>Per informazioni:</i> ☎. 0331/751554 Dott.ssa Manuela Giacometti	<i>Indirizzo internet:</i> www.asst-valleolona.it

Dettaglio elementi per Servizio di Manutenzione ed Assistenza Tecnica software “MyStar Connect”, in uso presso i centri di diabetologia della ASST della Valle Olona, per il triennio 2022-2024.

Il fornitore si impegna a fornire alla ASST della Valle Olona i servizi di manutenzione ed assistenza tecnica per il triennio 2022-2024, per le componenti e secondo le modalità sotto riportate.

Assistenza e manutenzione SW

Modulo
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale a MyStar Connect per il centro di diabetologia di Gallarate
Servizio di assistenza tecnica e manutenzione annuale a MyStar Connect per il centro di diabetologia di Busto Arsizio
Assistenza e manutenzione integrazioni SISS

Assistenza Giornate a Consumo

Figura Professionale	Numero Giornate
Attività in loco presso l'ASST	6 (da erogarsi in base a necessità)
Attività da remoto	6 (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 9:30 alle ore 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, in base al grado d'urgenza del problema segnalato e secondo queste tempistiche:

- Intero sistema o di parte di esso è indisponibile agli utenti: presa in carico entro 1 ora dalla segnalazione, tempo massimo di risoluzione del problema 24 ore
- Funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti: presa in carico entro 2 ore dalla segnalazione, tempo massimo di risoluzione del problema 24 ore
- Funzionalità non critiche del sistema indisponibili agli utenti: presa in carico entro 3 ore dalla segnalazione, tempo massimo di risoluzione del problema 72 ore