



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 dell'art. 36 comma 2 lettera a) del D.Lgs n. 50/2016, mediante l'utilizzo della Piattaforma Telematica Sintel, per l'affidamento del servizio di manutenzione ed assistenza tecnica sui totem multimediali Dromedian TI4B-D54 installati presso i CUP e i Pronto Soccorso dei PP.OO. di Busto Arsizio, Gallarate, Saronno e Somma Lombardo della ASST della Valle Olona, per il periodo dal 1.9.2022 al 31.12.2024.

S.C. Gestione Acquisti	R.U.P.: Dott.ssa Stefania Russo
Per informazioni: Dott.ssa Manuela Giacometti ☎. 0331.751554	<i>Indirizzo internet:</i> www.asst-valleolona.it

Dettaglio elementi per Servizio di Manutenzione ed Assistenza Tecnica sui totem multimediali Dromedian.

Il fornitore si impegna a fornire alla ASST della Valle Olona i servizi di manutenzione ed assistenza tecnica sui totem multimediali Dromedian TI4B-D54 e dei moduli monetica installati presso i CUP di Busto Arsizio, Saronno e Gallarate e i Pronto Soccorsi dei presidi di Busto Arsizio, Saronno, Gallarate e Somma Lombardo per il periodo 01.09.2022–31.12.2024, per le componenti e secondo le modalità sotto riportate. Si precisa che verranno prese in considerazione esclusivamente offerte in cui la ditta proponente abbia pieno titolo ad intervenire in termini manutentivi sulle strumentazioni di cui trattasi:

Dettaglio elementi - Tipologia Totem

4 Totem TI4B-D54 multimediali touch-screen 19" 4:3, lettore motorizzato smart-card, lettore bar-code 1d/2d, stampante laser A4 B/N, webcam, scanner A5, lettore bancomat e carte di credito **con modulo monetica per totem TI_4BP** attivi presso i Pronto Soccorsi degli Ospedale di Busto Arsizio, Saronno, Gallarate e Somma Lombardo (S/N TI4B-54-004, TI4B-54-005, TI4B-54-006 e TI4B-54-007)

3 Totem TI4B-D54 multimediali touch-screen 19" 4:3, lettore motorizzato smart-card, lettore bar-code 1d/2d, stampante laser A4 B/N, webcam, scanner A5, lettore bancomat e carte di credito attivi presso i CUP degli Ospedali di Busto Arsizio, Saronno e Gallarate (S/N TI4B-51-081, TI4B-51-080 e TI4B-51-083)

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 le strumentazioni HW 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 8:30 alle ore 12:30 e dalle 13.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, escluso 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 per problemi bloccanti, entro 8 ore per problemi non bloccanti.