



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 RINNOVO TRIENNALE DELLE LICENZE DEL SOFTWARE GROUPER IN USO PRESSO I PP.OO. DI BUSTO ARSIZIO, SARONNO E GALLARATE DELLA ASST DELLA VALLE OLONA, PER IL PERIODO 1.1.2023-31.12.2025.

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 il rinnovo triennale delle licenze software Grouper in uso presso i Presidi Ospedalieri della ASST Valle Olona.

Il fornitore si impegna a fornire alla ASST della Valle Olona il servizio di rinnovo delle licenze del software Grouper – attualmente BIM Grouper in scadenza il 31.12.2022 - in uso presso i Presidi Ospedalieri di Busto Arsizio, Saronno e Gallarate dell'ASST - secondo quanto riportato nel successivo dettaglio.

Dettaglio Elementi SW

Prodotti/Servizi
Canone triennale per l'utilizzo di numero 3 licenze software Grouper Server in scadenza il 31.12.2022 e installate sui server dei PP.OO. di Busto Arsizio, Saronno e Gallarate, per il calcolo dei DRG dei ricoveri ospedalieri da ADTWEB di Engineering e Quani SDO di GPI. L'interfacciamento con i programmi in uso sopra riportati è da intendersi a costo zero.

Ambito del Servizio di Manutenzione Software

La manutenzione dei programmi software dovrà coprire le seguenti aree:

- Manutenzione correttiva
- Manutenzione preventiva
- Manutenzione normativa

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 o una piattaforma di trouble ticketing ed ottenere la risposta con presa in carico del problema, in tempi garantiti.

Il servizio di supporto deve essere attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 18:00 (escluso festivi).

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

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 1 ora per guasti bloccanti (Servizio non disponibile) o entro 8 ore dalla segnalazione per guasti non bloccanti.