



## Capitolato tecnico

Dettaglio elementi per il servizio di manutenzione e assistenza tecnica della piattaforma Archiflow in uso presso la ASST Valle Olona, per la durata di 36 mesi a decorrere dal 1.1.2024\*.

### ASSISTENZA E MANUTENZIONE SW:

- canone di manutenzione ordinaria software "Archiflow" Assurance e Application Management di livello Basic e licenza Oacle Embedded per 350 utenti nominali Archiflow DM e n. 95 utenti nominali Archiflow BPM
- Application Management modulo Determine
- Application Management connettore conservazione a norma Piattaforma Aruba
- Application Management Albo On-Line
- Application Management integrazione Archiflow con 'Geco-Ison'
- Application Management strumenti di certificazione digitale (timbratura elettronica, glifo, Sigillo Elettronico) (\* a decorrere dal 1.3.2024)

### MANUTENZIONE EVOLUTIVA

- n. 20 giornate manutenzione evolutiva all'anno

## 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

Nell'ambito della Manutenzione correttiva e conservativa rientrano le attività di aggiornamento dei programmi necessari per:

- Eliminare eventuali difetti e/o malfunzionamenti e ripristinare il normale funzionamento del software
- Adeguare il software a modifiche di carattere legislativo-fiscale, nazionali e/o regionali, conseguente affiancamento e formazione all'utente
- Download degli aggiornamenti
- Miglioramento degli applicativi rilasciati direttamente dal fornitore
- Supporto e formazione all'utente

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 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 4 ore dalla segnalazione.

**Manutenzione evolutiva implementativa e perfettiva (giornate a consumo)**

La manutenzione evolutiva implementativa e perfettiva, definita anche supporto esteso, integra le attività previste nell'ambito delle Manutenzione Correttiva e Conservativa, attraverso un numero di giornate a consumo di personale tecnico da effettuarsi su autorizzazione dell'Azienda, in loco oppure da remoto, per:

- analizzare congiuntamente all'Azienda le modalità di sviluppo di nuove funzionalità applicative, anche a seguito dell'entrata in vigore di nuove normative nazionali/regionali che impongono l'adeguamento della piattaforma software;
- realizzare nuove funzionalità applicative oppure ottimizzare funzionalità esistenti;
- effettuare attività di formazione/affiancamento correlate all'avvio delle nuove funzionalità implementate.

Le attività sopra descritte sono da effettuarsi, previa presentazione, al Responsabile dei Sistemi Informativi di documentazione di analisi e progetto, ovvero della stima in numero di giornate.

A seguito della formale autorizzazione da parte della ASST, il fornitore è autorizzato a procedere e a fatturare previo rilascio, debitamente sottoscritto dal Referente della ASST o dal DEC, del verbale di collaudo attestante la positiva conclusione delle attività.

Per tali attività le giornate annue richieste di Supporto Specialistico sono pari da 20 gg/anno a consumo.