



Capitolato tecnico

Dettaglio elementi per il servizio di manutenzione e assistenza tecnica dei moduli della piattaforma Saturno in uso presso le Farmacie e i reparti della ASST Valle Olona, per la durata di 36 mesi a decorrere dal 1.1.2024.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE SW – MODULI:

- Manutenzione CytoSIFOII Busto 6 licenze
- Manutenzione modulo Magaz Busto 4 licenze
- Manutenzione modulo PrescrivoWeb Busto e Gallarate (30 sessioni)
- Manutenzione modulo PrescrivoWeb Saronno (Estensione)
- Manutenzione modulo Signo Busto, Gallarate e Saronno
- Manutenzione modulo Somministro
- Manutenzione modulo Gestione Poltrone

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
-

Le attività di cui sopra dovranno essere erogate dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:00, 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 2 ore dalla segnalazione.