



Capitolato tecnico

Dettaglio elementi per il servizio di manutenzione ed assistenza tecnica del software 'Piccolo Principe' in uso presso la SC Neuropsichiatria Infantile del PO di Gallarate, per l'anno 2024. secondo il dettaglio di seguito riportato.

Assistenza e manutenzione SW
CHO – Sistema Informativo Neuropsichiatria Infantile – PO Gallarate CHO – canone di tele assistenza – PO Gallarate

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 dell'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 8:00 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.