



Verona, lì 27/03/2014

Il presente allegato è composto di n° 3 foglidi n° 3 pagineIl Responsabile del Servizio Tecnico
(Ing. Massimo Masia)Spett.le Ing. Marco Galisai
Direttore Servizio Informatica
ASL 8 Cagliari**OGGETTO: OFFERTA MIGRAZIONE, STARTUP e ASSISTENZA/MANUTENZIONE
PIATTAFORMA mFp 5.0 DA SERVER REGIONALE A SERVER LOCALE**

Buongiorno,

siamo con la presente a proporre un'attività di migrazione ed installazione sui Vs. servers locali della piattaforma mFp 5.0, già acquisita in licenza d'uso gratuita dalla Regione Sardegna; contestualmente offriamo anche i nostri servizi di assistenza e manutenzione per la durata di un anno.

La nostra azienda opera da più di dieci anni nel settore sanitario pubblico e privato, e ha sviluppato fin dai primi moduli la piattaforma mFp, su impulso e idee del Dipartimento Dipendenze della ASL 20 di Verona. Cura lo sviluppo e l'infrastruttura tecnologica del software e fornisce ad aziende pubbliche e private che lo richiedono l'assistenza e tutti i servizi correlati al corretto funzionamento del sistema. Con la versione 5.0 ora mFp è completamente in tecnologia web, rendendolo competitivo con le più recenti tecnologie e in grado di essere fruito nella maniera più efficiente possibile.

Dal punto di vista tecnico il sistema è sviluppato in tecnologia WEB, consentendo l'accesso in maniera protetta e criptata a un numero qualsiasi di unità locali semplicemente attraverso la rete Internet o la Intranet aziendale/regionale.

E' richiesto un server applicativo (fisico o virtuale) con Windows Server 2008 R2 o superiore, 4GB di RAM, Microsoft SQL Server 2008R2 o superiore. Il server DB puo' essere la stessa macchina, oppure un altro Vs. server già preposto a tale servizio.

La piattaforma mFp funziona in modalità "Dipartimentale", con un server centralizzato che contiene i dati di tutte le strutture utilizzatrici. Questi dati saranno divisi in aree logiche (UOS - Unità Operative Semplici) raggruppate in unità operative complesse (UOC) per permettere una gestione efficace e sicura dell'intero Dipartimento.

Ogni operatore sarà autorizzato all'accesso su una o più strutture, e potrà vedere i dati di solo quelle senza interferire con le altre. Sarà possibile, per la direzione del Dipartimento operare qualsiasi tipo di statistica a livello locale o dipartimentale.

SERVIZI DI START-UP

Nelle attività di start-up del sistema, sono comprese:

- **installazione e configurazione dell'ambiente operativo della parte server (siti web, web services, database) della piattaforma mFp.**



- configurazione della base dati mFp in base alla struttura locale delle sedi operative e specifiche esigenze.
- migrazione dei dati eventualmente già presenti nell'ambiente server regionale, riferiti alla ASL 8.
- Importazione dei dati storici presenti nei serD di Via dei Valenzani e Quartu, da WinSimet o altri archivi.

AFFIANCAMENTO OPERATORI PER AVVIO

Si propongono due giornate totali di affiancamento on-site, una per Via dei Valenzani e una per Quartu, per introdurre e approfondire con gli operatori le varie aree del sistema, e l'utilizzo pratico nell'ambito dei diversi processi di lavoro quotidiani.

ASSISTENZA E MANUTENZIONE:

Il nostro servizio di assistenza/supporto base è così articolato:

- Assistenza help-desk telefonica ordinaria agli operatori dei servizi Ser.T. in orario di ufficio (8:00 - 18:00) per la risoluzione di dubbi e problemi che si dovessero presentare nell'utilizzo del software mFp;
- Servizio di domande/risposte via e-mail per quesiti più complessi, riguardo alle varie modalità di compilazione, estrazione dati, gestione del programma, ecc;
- **Reperibilità giornaliera estesa (7:00 - 20:00 Lun-Ven; 9:00-12:00 Sab; 10:00-12:00 Dom) e tempi di intervento garantiti** per la risoluzione di problematiche urgenti. Nello specifico, si procede ad una prima analisi del problema, che potrà essere **BLOCCANTE, URGENTE o NORMALE**. Per "**intervento**" si intende:
 1. **consulenza telefonica di primo livello** per tentare di risolvere il problema con i normali mezzi che il sistema mette a disposizione o per indirizzare l'operatore ai CED aziendali se di loro competenza (rete, PC guasti, etc.)
 2. **tele-assistenza** (collegamento telematico tramite PC al server aziendale) per verificare e gestire il problema in maniera più approfondita, **se non risolvibile in altro modo**.

I tempi di intervento sono sempre da intendersi come "massimo" tempo di intervento, e sono:

- **quattro ore** per problemi "bloccanti"
- **otto ore** per problemi "urgenti"
- **entro il la fine del successivo giorno** lavorativo per problemi "normali"
- Aggiornamenti costanti della piattaforma mFp installata.

Per quanto riguarda l'**interfacciamento della piattaforma mFp con software esterni**, siamo a disposizione per valutare qualsiasi tipo di entrata/uscita di dati.

CONDIZIONI DEL CONTRATTO:

1. E' necessaria la possibilità di collegamento dall'esterno (preferibilmente attraverso VPN) per l'installazione e la teleassistenza al server applicativo, con accesso all'istanza del DB mFp.
2. CIDITECH, nell'operare nei servizi Ser.T. e C.T. del territorio nazionale, non trattiene né conserva dati sensibili se non per il tempo strettamente necessario ad

eventuali operazioni di importazione/esportazione o analisi per problemi sui dati o ripristino degli stessi. Tutte le informazioni con cui CIDITECH entra in contatto sono tenute nel più stretto riserbo, osservando diligentemente la regola del segreto professionale, e non vengono per alcun motivo e in alcun modo diffuse all'esterno.

DETTAGLI ECONOMICI:

Descrizione	Costo €
Attività di start-up come dettagliate nel presente documento	2.200
Canone di assistenza/manutenzione annuale come da dettagli	3.850
Due giornate di affiancamento on-site	1.200

Tutti i costi sono IVA 22% (o altra aliquota in corso di validità) ESCLUSA.

Eventuali giornate di sviluppo c/o la ns. sede: 420€ / cadauna.
Eventuali attività di interfacciamento con software e sistemi esterni saranno valutate, su richiesta, di volta in volta.

FATTURAZIONE:

- Attività di start-up: al collaudo del sistema;
- Canone di manutenzione/assistenza: due rate semestrali, anticipate.
- Giornate di affiancamento: mensilmente a seconda dell'effettivo consumo.
- Giornate di sviluppo: mensilmente a seconda dell'effettivo consumo.

Pagamenti a max. 60gg come da normativa.

Rimanendo a disposizione per ogni altro eventuale chiarimento, cogliamo l'occasione per porgere cordiali saluti.

Corrado Bettero
CIDITECH s.r.l.

