

Verona, li 11/11/2016

*TRACCE*Spett.le Ing. Marco Galisai
Direttore Servizio Informatica
ASL 8 Cagliari**OGGETTO: OFFERTA RINNOVO ASSISTENZA/MANUTENZIONE PIATTAFORMA
mFp 5.0 SU SERVER LOCALE ASL8 – ANNI 2017-2018-2019**

Buongiorno,
siamo con la presente a proporre il rinnovo dei nostri servizi di assistenza e manutenzione per la durata di tre anni a partire dal 01/01/2017 al 31/12/2019.

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"

CIDITECH S.r.l. - Sede legale e operativa: via Verona 90 - Vigasio (VR) - tel: 045 2081313 fax: 045 4852012
Seconda sede operativa: Via San Felice 149/E - Chioggia (VE) - P.IVA/C.F.: 03330700232
Cap. sociale 10332 € i.v. - N. REA: 327768 - web site: www.ciditech.it - email: info@ciditech.it

ALLEGATO _____

"A"

alla DELIBERA n° _____ del _____

ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONEN. 1529 DEL 15 DIC. 2016IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO *Dott.ssa Antonella Carreras* IL DIRETTORE SANITARIO *Dott. Pier Paolo Park*IL COMMISSARIO STRAORDINARIO
*Dott.ssa Savina Ortu*Il presente allegato è composto di n° 2 fogli
di n° 2 pagine.
Il Responsabile del Servizio Informatico*Ing. Marco Galisai*
Marco Galisai

- 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 €
Canone di assistenza/manutenzione come da dettagli, validità tre anni (3.400€ / anno)	10.200,00
Giornate di formazione/affiancamento on-site (15 gg. totali, costo unitario 500€)	7.500,00

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

Eventuali attività di interfacciamento con software e sistemi esterni saranno valutate, su richiesta, di volta in volta.

FATTURAZIONE:

- Canone di manutenzione/assistenza: rate annuali.
- Giornate di affiancamento: mensilmente a seconda dell'effettivo consumo.

Pagamenti 60gg D.F..

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

Corrado Bettero
CIDITECH s.r.l.

