

Verona, 07/10/2016

Spett.le Ing. Marco Galisai  
Direttore Servizio Informatica  
ASL 8 Cagliari

**OGGETTO: OFFERTA PER RINNOVO MANUTENZIONE DEL SOFTWARE pSM e  
ASSISTENZA, MANUTENZIONE per il Dipartimento Salute Mentale della ASL 8 di Cagliari –  
PERIODO TRIENNALE 01/10/2016-30/09/2019**

Siamo con la presente a il rinnovo dei servizi di manutenzione ed assistenza del software pSM per la gestione del Dipartimento di Salute Mentale, scaduti il 30/09/2016.

**La nostra proposta tecnico economica consiste in:**

1) rinnovo del **supporto di assistenza e manutenzione evolutiva**. Il contratto base si articola su più livelli, e precisamente:

- assistenza help-desk telefonica agli operatori dei servizi della Vs. ASL in orari estesi: **7- 20 da Lunedì a Venerdì; 8-13 Sabato**, per la risoluzione di dubbi e problemi che si dovessero presentare nell'utilizzo del software;
- risoluzione di problemi non urgenti tramite l'invio di quesiti via e-mail con risposta entro il successivo giorno lavorativo. Tramite questo servizio saranno fornite risposte esaurienti e su misura ai quesiti posti;
- **reperibilità giornaliera 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.)

CIDITECH S.r.l. – Sede legale: via Verona 90 – 37068 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](http://www.ciditech.it) - email: [info@ciditech.it](mailto:info@ciditech.it)

**ALLEGATO ALLA DELIBERAZIONE**

N. 1530 DEL 15 DIC. 2016

IL DIRETTORE AMMINISTRATIVO IL DIRETTORE SANITARIO  
*Dott.ssa Antonella Carreras Dott. Pier Paolo Panfili*

IL COMMISSARIO STRAORDINARIO  
*Dott.ssa Savina Ortu*

ALLEGATO "A"

alla DELIBERA n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

Il presente allegato è composto di n° 3 fogli  
di n° 3 pagine.

Il Responsabile del Servizio Informatico

*(Ing. Marco Galisai)*

*Marco Galisai*

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:

- due ore per problemi "bloccanti".
- otto ore per problemi "urgenti".
- entro il la fine del successivo giorno lavorativo per problemi "normali".
- teleassistenza con intervento entro il successivo giorno lavorativo per la risoluzione di problemi che pregiudicano il corretto funzionamento dell'applicativo pSM, o per il controllo sui dati e/o la sistemazione di errori riscontrati a qualsiasi livello (database, applicativo);
- aggiornamenti costanti della piattaforma pSM installata, mediante il ns. sistema Live-Update via Internet.
- **Supporto alla creazione dei flussi obbligatori (SISM, FILEC, FILEF, etc).**

## 2) Formazione continua degli operatori

Sono previste tre giornate di formazione "plenaria" (tutte uguali, per tre gruppi diversi di operatori), dove saranno presentati e approfonditi i contenuti della piattaforma per rendere gli operatori in grado di individuare le varie funzionalità presenti, più sette giornate totali di affiancamento on-site presso i CSM e l'SPDC dove saranno provate e messe in pratica le procedure di lavoro quotidiano con gli operatori dei servizi.

## DETTAGLI ECONOMICI DELLA FORNITURA

| Descrizione  | Costo         |
|--|---------------|
| Canone di assistenza e manutenzione come sopra descritta per i servizi di Salute Mentale (9 CSM, 2 SPDC) ( <u>validità 36 mesi dal 01-10-2016/30-09-2019, 4.200€ / annui</u> ) | 12.600        |
| Quindici (15) giornate di formazione presso le Vs. sedi (500€/cadauna)   | 7.500         |
| <b>TOTALE IVA ESCLUSA</b>  | <b>20.100</b> |

*Tutti i costi IVA 22% esclusa. In caso di variazione dell'aliquota IVA, sarà applicata quella in vigore al momento della fatturazione.*

**FATTURAZIONE e PAGAMENTI**

La fatturazione del canone di manutenzione in tre rate all'inizio di ogni annualità, le giornate di formazione dopo il loro effettivo consumo su base mensile

I pagamenti saranno con bonifico bancario a 30gg D.F..

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

CIDITECH s.r.l.

Corrado Bettero

