

ALLEGATO B

TRATTATIVA DIRETTA – acquisizione del servizio di manutenzione, di assistenza tecnica e di manutenzione evolutiva per l'applicativo web di gestione dell'Impegnativa di Cura Domiciliare per il biennio 2017 – 2018.

CIG n. ZF01FD81B2

SCHEDA TECNICA

Il contratto ha per oggetto l'acquisizione del servizio di manutenzione, di assistenza tecnica e di manutenzione evolutiva per l'applicativo web di gestione dell'Impegnativa di Cura Domiciliare per il biennio 2017 – 2018, ovvero:

- canone annuo di assistenza e manutenzione ordinaria
- canone annuo assistenza primo livello (help desk)
- canone annuo di assistenza e manutenzione ordinaria del modulo ISEE
- manutenzione evolutiva a consumo pari a complessive n. 59 gg complessive

Le attività necessarie vengono di seguito dettagliate:

Attivazione

Le attività vengono richieste mediante mail, erogate normalmente mediante risposta mail eventualmente integrata da contatti telefonici ove necessario. Vengono tracciate da sistema informatico del fornitore, nel quale risulta per ciascun ticket il dettaglio delle attività svolte e la tempistica di attivazione/soluzione.

Assistenza help desk di primo livello

Riguarda il supporto operativo agli utenti, facendo riferimento alla documentazione già presente nell'area documentazione del portale, che viene integrata di volta in volta con aggiornamenti ai manuali, FAQ (risposte a domande frequenti), note di release.

Assistenza help desk di secondo livello

Riguarda il supporto operativo agli utenti "evoluti" (referenti uls / referenti regione), facendo riferimento alla documentazione già presente nell'area documentazione del portale, che viene

integrata di volta in volta con aggiornamenti ai manuali, FAQ (risposte a domande frequenti), note di release.

Manutenzione correttiva e ordinaria

Riguarda la diagnosi e soluzione di eventuali problemi nel funzionamento del software, incluso il rilascio di release correttive, nell'ambito delle funzionalità già esistenti.

Manutenzione evolutiva e straordinaria

Riguarda la progettazione e lo sviluppo di nuove componenti del software o di evoluzione delle funzionalità esistenti, da stimare di volta in volta e autorizzate dal committente.

Bonifica e sistemazione i dati o recupero di dati erroneamente cancellati/modificati dagli utenti, ove non sia possibile o economico o agevole l'utilizzo delle funzionalità a menu direttamente da parte degli utenti .

Implementazione di nuove tipologie di schede.

Modifiche degli algoritmi di calcolo.

Modifiche normative.

Aggiunta/eliminazione di campi e schede.

Aggiunta di estrazioni statistiche.

Attività derivanti da modifiche tecnologiche alle piattaforme sistemistiche.

SLA (livello di servizio)

1. problemi bloccanti per l'intero sistema: gestione entro 8 ore lavorative dalla ricezione segnalazione (i problemi derivanti dalla infrastruttura informatica o dall'accesso alla anagrafe regionale NON sono responsabilità di Prometeo srl, che si farà comunque partecipe del processo di diagnosi e soluzione)
2. problemi bloccanti per singole pratiche: gestione a seconda delle scadenze previste, comunque entro 4 giorni lavorativi da ricezione segnalazione
3. attività non bloccanti: entro 8 giorni lavorativi da ricezione segnalazione
4. attività migliorative/evolutive (manutenzione evolutiva) e su progetto: da concordare di volta in volta