

MANIFESTAZIONE D'INTERESSE/DOMANDA DI PARTECIPAZIONE

Servizio di assistenza, manutenzione e personalizzazione del software applicativo ThemixLab, con relative integrazioni in essere con RECUP e ESCAPE, in uso presso INMI L. Spallanzani IRCCS

ALLEGATO 1

Il sottoscritto _____ nato il _____

Codice Fiscale _____ in qualità di _____

della Ditta _____ con sede in _____

Via _____ Codice Fiscale _____

Con la presente manifesta interesse a partecipare alla procedura di selezione in oggetto, dichiarando sin da ora di essere in possesso dei requisiti di ordine generale dell'art. 76, c. 2, lett. b), n. 2 e 3 del D.Lgs. 36/2023;

A tal fine di seguito vengono descritte le caratteristiche del servizio che sarà oggetto di eventuale fornitura:

L'offerta sarà composta di n.4 voci distinte:

- 1.Canone anno 2024 dell'assistenza ordinaria e manutenzione del programma “ThemixLab” e dei moduli di interfacciamento con la strumentazione in essere;
2. Canone anno 2024 di assistenza ordinaria delle integrazioni in essere con il RECUP e con ESCAPE;
3. Canone anno 2024 di assistenza ordinaria delle integrazioni in essere con la cartella clinica con il lab.INMI e il lab.centrale S.Camillo
4. Assistenza specialistica: plafond di 25 giornate da erogarsi seconda la modalità “on demand”;

Per i dettagli tecnici si rinvia alla seguente descrizione:

1a. Help Desk

Il servizio di help desk è un'attività di supporto agli utenti per il superamento di anomalie del servizio. Il servizio è gestito dal nostro call-center che riceve le chiamate di assistenza via telefonica e via e-mail e le inoltra ai tecnici di riferimento.

In base agli elementi raccolti il nostro servizio tecnico stabilirà se la soluzione del problema può essere ottenuta con istruzioni telefoniche al personale, oppure con collegamento in teleassistenza; oppure tramite intervento tecnico on-site secondo modalità concordate con i richiedenti. Il servizio è garantito nel nostro orario di ufficio.

Nei giorni festivi e di sabato ore 9,00-16,00 è disponibile il telefono mobile di un nostro tecnico che, in caso di sovrapposizione di chiamate, potrebbe non essere reperibile al 100%. Per le chiamate festive o fuori orario di lavoro i telefoni sono.....;

1b. Teleassistenza

Il servizio di teleassistenza viene prestato attraverso un collegamento telematico VPN che si appoggia sulla rete.

I nostri tecnici interverranno, lavorando dai terminali del nostro ufficio, direttamente su tutti i PC e server per attività di controllo, manutenzione, aggiornamento, personalizzazione e configurazione. Il servizio è garantito nel nostro orario di ufficio.

Il nostro personale collaborerà con il Vostro CED per definire i parametri di collegamento VPN e dare assistenza sistemistica sul collegamento.

1c. Manutenzione e aggiornamento

Il servizio viene erogato per:

- 1- rimuovere eventuali malfunzionamenti dichiarati dagli operatori distribuire nuove revisioni del software applicativo;
- 2- modifiche del software che si rendano necessarie al seguito di mutamento delle disposizioni normative statali e regionali purché l'adattamento delle procedure comporti l'adattamento di funzionalità già esistenti e non comporti lo stravolgimento del software nel suo complesso;

1d. Assistenza on-site

Gli interventi on-site sono finalizzati principalmente per la soluzione delle problematiche che non sono risolvibili telematicamente (ad esempio problemi nati da guasti hardware).

Le problematiche per l'attivazione di nuovo hardware saranno pianificate con il Vostro CED e raggruppate preferibilmente in un'unica giornata mensile.

1e. Tempi di intervento

- Criticità alta: entro 4 ore lavorative dalla chiamata
- Criticità media: entro 8 ore lavorative dalla chiamata
- Criticità bassa: entro 24 ore lavorative dalla chiamata

Data _____

Firma
