



HMS Consulting Srl
via dei Caboto, 11/3
50123 Firenze
P.IVA e C.F. 06720630489
PEC hmsconsulting@pec.it

Prot. 62/21

Alla cortese attenzione del

Direttore UOC SICO

Dr Antonino Germolè

D.ssa Roberta Teodori

C/O **ASL Rieti**

Montevarchi, 10 ottobre 2021

Oggetto: Assistenza Biennale procedura Alfaalpi

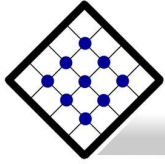
Considerato che la ASL di Rieti ha acquistato tramite trattativa diretta MEPA n°1031809 la licenza del software Alfaalpi, gestionale per la gestione della libera professione, comprensiva del servizio di assistenza per la durata di 1 anno a far data dal 7/11/2019, con la presente siamo a proporre alle SV la possibilità di stipulare un contratto di manutenzione ed assistenza biennale per la procedura in oggetto.

Il servizio di manutenzione sarà organizzato garantendo la manutenzione preventiva/ordinaria e la manutenzione correttiva delle procedure. Il servizio di assistenza agli utenti (helpdesk di I livello) sarà erogato tramite help desk attivo dalle ore 8.30 alle ore 13.00 e dalle 14.30 alle 18.00 dal lunedì al venerdì. Eventuali riduzioni di orario saranno consentite nel periodo 24/12 e 6/1 e a cavallo di Ferragosto e comunque concordandolo antecedentemente con i Vostri uffici.

È prevista la tracciatura dei ticket, nonché la creazione di reportistica specifica sugli stessi.

Il servizio di helpdesk sarà in grado di fornire assistenza agli utenti sulle funzionalità della procedura e consulenza metodologica per il corretto utilizzo della stessa. Di seguito si riportano gli SLA del servizio:

PARAMETRO	SLA
Disponibilità del servizio	Business continuity garantita
Tempo di attesa per il rendering di una pagina	Inferiore a 15 secondi nel 95% dei casi
Tempo di ripristino per disservizi definiti bloccanti e critici	Entro 2 ore nel 95% dei casi Entro 4 ore nel 100% dei casi
Tempo di ripristino per disservizi definiti non bloccanti	Entro 1 giorno nel 95% dei casi Entro 2 giorni nel 100% dei casi
Tempo di ripristino per disservizi definiti non bloccanti e non critici	Entro 2 giorni nel 95% dei casi Entro 5 giorni nel 100% dei casi



ISSOS SERVIZI
Global Consulting
HMS Consulting

HMS Consulting Srl
via dei Caboto, 11/3
50123 Firenze
P.IVA e C.F. 06720630489
PEC hmsconsulting@pec.it

All'interno del servizio di assistenza è previsto anche il popolamento mensile della procedura alfaalpi con i dati esportati da CUP e il valore annuale delle Licenze Appeon necessarie al mantenimento in esercizio del server.

In considerazione di quanto sopra esposto il valore economico per il servizio di assistenza e manutenzione viene quantificato in € 39.500,00 oltre IVA per due anni a far data dal conferimento dell'incarico.

Di seguito si specifica in maniera analitica le attività che andremo a realizzare secondo il seguente piano di attività:

Manutenzione procedura: + licenza annuale Appeon: Euro 7.000 oltre IVA

Assistenza tramite helpdesk + n. 6 giornate presso i vs uffici: Euro 5.000 Oltre Iva

Caricamento dati da procedura CUP + elaborazione mensile ALPI (12 mensilità): Euro 7.750 Oltre IVA.

Totale Annuo complessivo: Euro Annuo 19.750 Oltre IVA

La fatturazione avverrà in rate semestrali anticipate di pari importo da pagarsi a 60 gg dalla data di emissione fattura.

In attesa di un vostro cenno di riscontro, si coglie l'occasione per porgere

Distinti saluti

HMS Consulting srl