

**ASL SALERNO**  
**U.O. CURE DOMICILIARI**  
**Att.ne dott. Bruno Atorino,**  
**Epc: Resp. CED Vito Gianni.**

Salerno 29 Maggio 2022  
Rev 1.2

**Autore : Eugenio Magaldi**  
**Ns Rif: 2\_2021**

**Oggetto:** Manutenzione piattaforma Curedom.Asalsalerno.it, gestione flussi SIAD, budget piccole opere.

## Sommario

INTRODUZIONE.....	2
PROPOSTA PER LA MANUTENZIONE DI CUREDOME.ASLSALERNO.IT.....	3
Manutenzione Preventiva .....	3
Manutenzione correttiva.....	3
Manutenzione Evolutiva.....	3
Modalità di gestione del servizio.....	4
PROPOSTA ECONOMICA.....	8

## INTRODUZIONE

Il progetto di Manutenzione riguarda la gestione annua della piattaforma CUREDOME, pubblicata sui vs server con indirizzo: <http://curedom.aslsalerno.it>

La piattaforma dispone di nuove funzionalità e moduli, oltre ad alcune miglioie già implementate:

1. Gestione UVI;
2. Ampliamento della cartella clinica;
3. Modulo di telemonitoraggio dei parametri vitali;

la Manutenzione annuale include:

1. Manutenzione correttiva ( debugging);
2. Manutenzione adeguativa relativa a piccoli interventi di naming, labeling e funzioni;
3. Supporto agli operatori delle PUA e della cabina di regia;
4. Lavorazione ed invio dei 4 flussi trimestrali SIAD;
5. N° 1 sessione di formazione remota alle Unità Operative Cure Domiciliari e del Team di Bruno Atorino, sulle nuove funzionalità di cui sopra.

La proposta esclude la manutenzione evolutiva e nuovi sviluppo o integrazioni con terze parti;

**NB.** Per ora **NON** prevediamo una proposta per l'estensione del sistema anche agli MMG.

## PROPOSTA PER LA MANUTENZIONE DI CUREDOM.ASLSALERNO.IT

Il servizio di supporto sarà disponibile dalle ore 8,30 alle ore 18,00, dal Lunedì al Venerdì, e dalle ore 9,00 alle ore 13,00 al sabato. Inoltre offriamo la reperibilità telefonica, in caso di emergenza, per quelle richieste che siano bloccanti il servizio di erogazione delle prestazioni, che siano pervenuti ( e tracciate ) tramite il sistema di Ticketing della piattaforma;

### ***Manutenzione Preventiva***

La manutenzione Preventiva prevede la calendarizzazione di attività di test e collaudo di alcune funzionalità su base periodica, che il sistema permette di condividere con il cliente in una agenda e con la disponibilità di check list distinte per singola funzione o elemento della piattaforma.

### ***Manutenzione correttiva***

Per la manutenzione correttiva prevediamo i seguenti step:

1. Rilievo della problematica tramite il sistema di ticketing (obbligatorio per il rilievo preciso dei requisiti utente e la tracciabilità del servizio di manutenzione);
  - a. Verifica della disponibilità dell'autore della richiesta per eventuali integrazioni
2. Analisi della problematica e proposta di interventi nei tempi concordati;
  - a. Verifica della disponibilità dell'autore della richiesta per supporto nella configurazione del sistema o nella comprensione della funzionalità debuggata;
3. Pubblicazione della correzione e chiusura (salvataggio con status chiuso) dell'istanza nel sistema di ticketing

Nella tabella seguente si illustrano i tempi di intervento offerti:

#### **Tempi di intervento (Service Level Agreement – SLA)**

Servizio di <b>assistenza</b> manutentiva/correttiva	Orario Feriale: 8.30 – 18.30	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Tempo di intervento</b> dalla chiamata	Entro le 4 ore	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Risoluzione del guasto bloccante</b>	1 gg lavorativo	<input checked="" type="checkbox"/>
<b>Risoluzione di guasto non bloccante</b>	5 gg lavorativi	<input checked="" type="checkbox"/>

### ***Manutenzione Evolutiva***

Le attività seguenti non rientrano nel canone periodico e verranno quotate, come Manutenzione evolutiva della piattaforma, a parte:

1. Gestione dei flussi Siad;
2. Report per la cabina di regia e per i distretti;
3. Progetto e sviluppo di nuove funzionalità;

**La manutenzione Evolutiva sarà quotata a parte e seguirà seguente procedura:**

1. Il dottore Bruno Atorino e sua collaboratrice faranno richiesta, via email, di attività che ricadano nella manutenzione evolutiva o sviluppo così come indicate precedentemente;
2. La Magaldi Innova invierà una quotazione di giornate uomo necessarie alla realizzazione dell'attività su modulo predeterminato che riporti:
  - Data della richiesta,
  - Descrizione della richiesta;
  - Giornate uomo necessarie;
3. Per confermare la richiesta sarà sufficiente replicare alla stessa email dalla email : [curedomiciliari@aslsalerno.it](mailto:curedomiciliari@aslsalerno.it)

### ***Modalità di gestione del servizio***

Le modalità di accesso al servizio di assistenza e di manutenzione correttiva sono:

1. Inserimento della richiesta di supporto nel sistema di ticketing disponibile in area riservata della piattaforma, per singolo utente;
  - a. Il sistema è disponibile H24 e riconoscendo l'autore della richiesta, invia al CRM dedicato la richiesta, riportandosi autore, descrizione ed eventuali allegati;
  - b. In alcuni casi potremmo, in fase di progetto, verificare che la comunicazione sia certificata, ove si ritenga necessario;
2. Contatto Telefonico al numero verde fornito per l'assistenza con condivisione del desktop remoto per interventi di assistenza e supporto all'uso della procedura, nei casi previsti dal vademecum.

### **Descrizione del sistema di ticketing messo a disposizione**

I Ticket di Assistenza sono uno strumento gratuito che permette, tramite web, di effettuare segnalazioni e richieste 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.

I ticket vengono gestiti dal nostro Staff che si occupa, in tempi brevi, di fornire risposte scritte oltre che, se necessario, contattare telefonicamente il cliente per un'interazione più diretta.

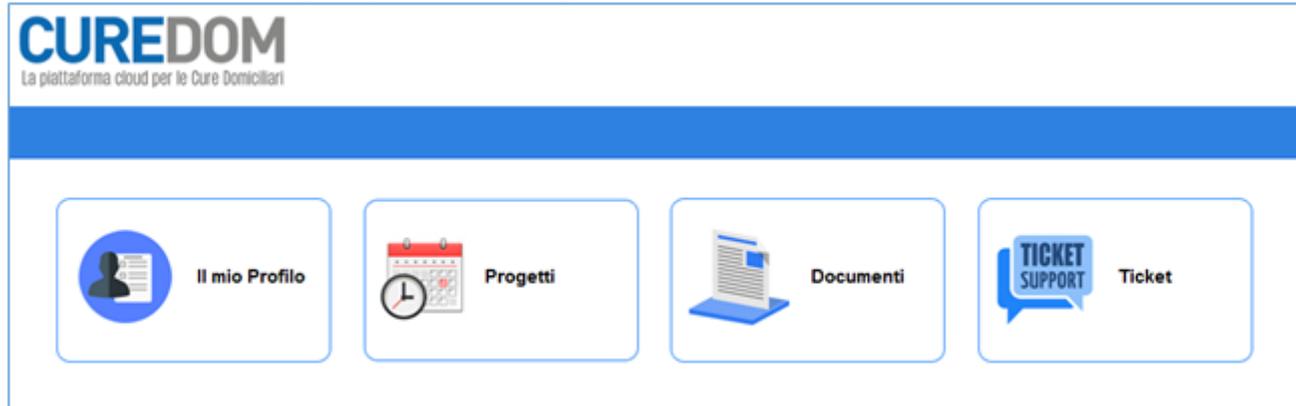
Le risposte al ticket e la chiusura dello stesso verranno notificate al cliente con email oltre ad essere sempre presenti nell'area riservata.

L'inserimento del ticket avviene in area riservata, inserendo le proprie credenziali di accesso:



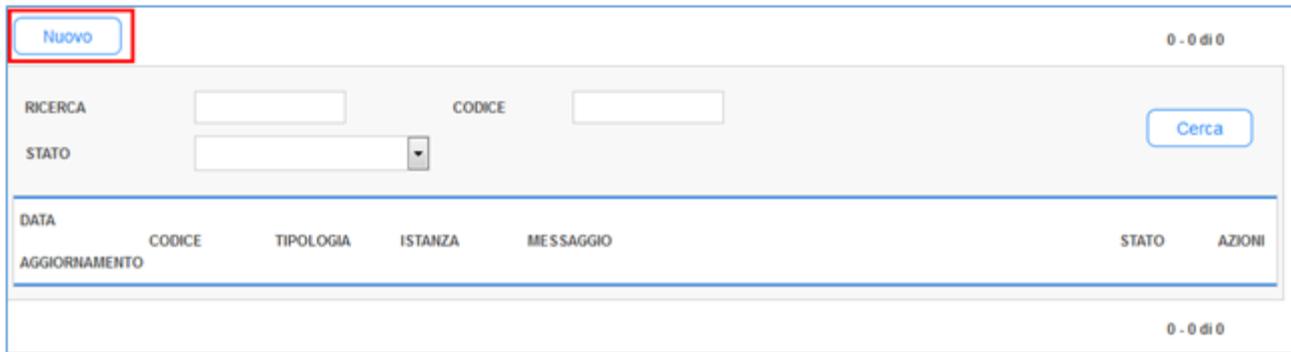
The screenshot shows the CUREDOM login interface. At the top, the CUREDOM logo is displayed with the tagline "La piattaforma cloud per le Cure Domiciliari". Below the logo, the text "Area cliente" is centered. The login form consists of two input fields: "Login" with a user icon and "Password" with a lock icon. A "Login" button is positioned below the fields, and a link for "Password dimenticata?" is located at the bottom of the form.

Una volta effettuato il **login** si presenterà la seguente schermata:



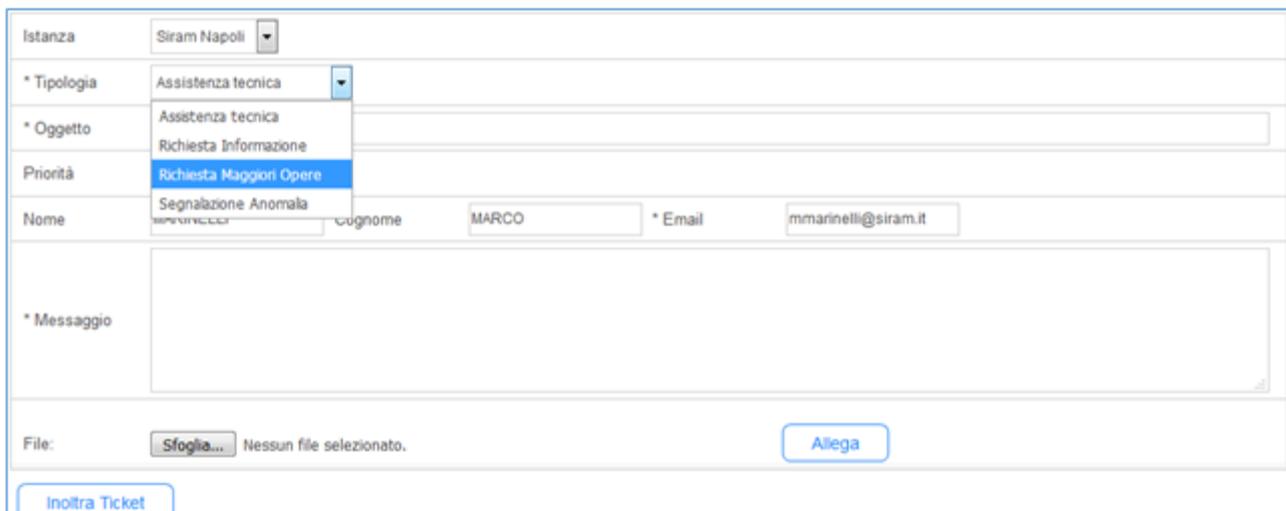
- Nella sezione "il mio profilo" è possibile modificare i dati anagrafici e le credenziali di accesso.
- La sezione "progetti" visualizza i progetti associati al cliente con la possibilità di visualizzare le singole attività svolte.
- La sezione "documenti" mostra eventuali documenti associati al cliente.
- La sezione "Ticket" mostra l'elenco dei ticket aperti dal cliente con la visualizzazione degli andamenti.

Cliccando alla voce **Ticket** sarà possibile inserire un nuovo Ticket:



The screenshot shows the top section of the ticket management interface. A blue button labeled "Nuovo" is highlighted with a red box. To its right, the text "0 - 0 di 0" is visible. Below the button is a search area with fields for "RICERCA" and "CODICE", a "STATO" dropdown menu, and a "Cerca" button. At the bottom of this section, there is a table header with columns: "DATA", "CODICE", "TIPOLOGIA", "ISTANZA", "MESSAGGIO", "STATO", and "AZIONI". Below the header is a row labeled "AGGIORNAMENTO". At the very bottom of the screenshot, the text "0 - 0 di 0" appears again.

L'inserimento avviene cliccando il tasto **Nuovo**.



The screenshot shows the "Nuovo" ticket creation form. It includes the following fields and options:

- Istanza:** A dropdown menu with "Siram Napoli" selected.
- \* Tipologia:** A dropdown menu with "Assistenza tecnica" selected.
- \* Oggetto:** A text input field with a dropdown menu showing "Assistenza tecnica", "Richiesta Informazione", and "Richiesta Maggiori Opere" (highlighted in blue).
- Priorità:** A dropdown menu with "Segnalazione Anomala" selected.
- Nome:** A text input field with "MARCO" entered.
- Cognome:** A text input field with "MARCO" entered.
- \* Email:** A text input field with "mmarinelli@siram.it" entered.
- \* Messaggio:** A large text area for the ticket description.
- File:** A section with a "Sfoggia..." button, the text "Nessun file selezionato.", and an "Allega" button.

At the bottom left of the form, there is a blue button labeled "Inoltra Ticket".

I campi da compilare sono:

- Nome progetto;
- Tipologia (selezionare dalla lista la tipologia del ticket);
- Oggetto (oggetto della richiesta);
- Priorità (bassa, media, alta)
- I dati anagrafici sono precompilati in base al login effettuato (modificabili);
- Messaggio (il messaggio della richiesta);
- File (possibilità di allegare documenti)

Una volta inseriti tutti i parametri cliccare sul tasto "inoltra Ticket" (immagine sopra), sarà recapitata una email riepilogativa del ticket sia al cliente che all'assistenza Curedom.

Cliccando sull'icona **Ticket** saranno visibili le richieste inviate e visualizzare sia lo storico che l'andamento della richiesta:

Nuovo
< 1 - 1 di 1 >

RICERCA  CODICE  Cerca

STATO

DATA	CODICE	TIPOLOGIA	ISTANZA	MESSAGGIO	STATO	AZIONI
03/07/2018 12:50:38	4/2018	Assistenza tecnica	Siram Napoli	messaggio del ticket	Aperto	

Da questa schermata sarà possibile visualizzare lo “stato” del ticket (aperto, in lavorazione, in approvazione, approvato, chiuso). Dalle azioni è possibile visualizzare il dettaglio e lo storico:

Il dettaglio mostra sia la richiesta che la risposta da parte dell’assistenza che potrà cambiare lo stato ed eventualmente quantificare le ore per l’attività richiesta e quindi inoltrare la risposta:

**TICKET**

Data inserimento	03/07/2018 12:50:38	Data aggiornamento	03/07/2018 13:08:15
Codice	4/2018	Tipologia	Assistenza tecnica
Stato	In Attesa di Approvazione	Priorità	Bassa
Cliente	SIRAM SPA	Inserito da	MARINELLI MARCO
Istanza	Siram Napoli		
Oggetto	assistenza		
Messaggio	messaggio del ticket		

**ALLEGATI**

Nuova Risposta Ticket

DATA INSERIMENTO	UTENTE	MESSAGGIO
03/07/2018 13:08:15	De Stefano Gildo	RICHIESTA ANALIZZATA E STIMATA IN 3 ORE <b>Richiesta Approvazione</b> Quantificazione: Ore 3:00 <a href="#">Approva</a>

Analizzata la risposta il cliente potrà accettare la richiesta o eventualmente creare una nuova risposta.

## PROPOSTA ECONOMICA

La nostra migliore offerta per i due servizi è:

1. Canone mensile è 2.400,00,
2. Periodo validità: da Gennaio 2022 a Dicembre 2022<sup>1</sup> ;
3. Prezzo per giornata di manutenzione evolutiva: 360,00 euro oltre Iva;

### Condizioni e termini:

- 1) Iva: al 22%
- 2) Termini di fatturazione: Fattura semestrale anticipata;
- 3) Revisione del canone:

Salerno, li 29/05/2022

### MAGALDI INNOVA SRL

L'amministratore EUGENIO MAGALDI



---

1. <sup>1</sup> Rinnovato di anno in anno fino a subentro di nuovo contratto o sistema;