REGIONE DEL VENETO
ULSS9 SCALIGERA

Azienda ULSS 9 - Scaligera

Sede Legale Via Valverde, 42 – 37122 Verona
cod.fisc. e P. IVA 02573090236

UOC Sistemi Informativi
Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 0202123 Verona, 13/11/2026

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO

CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO

AI FINI DELLA VERIFICA DEI PRESUPPOSTI PER L'ESPLETAMENTO DI UNA PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DI BANDO AI SENSI DELL'ART. 76, CO. 2, LETT. B), DEL D.LGS. N. 36 DEL 2023, PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA TECNICA SULLE SOLUZIONI INFORMATICHE FORNITE DALLA DITTA ENGINEERING INGEGNERIA INFORMATICA S.P.A. IN USO PRESSO L'AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA PER IL PERIODO 01/01/2027 - 31/12/2027

La presente **consultazione preliminare di mercato è indetta ai sensi dell'art. 77 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.**, per procedere all'affidamento dei servizi di assistenza e manutenzione in oggetto e di seguito dettagliati.

I servizi richiesti sono ritenuti infungibili ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i. poiché la proprietà intellettuale dei software in oggetto o il possesso del codice sorgente risultano detenuti dalla ditta Engineering Ingegneria Informatica S.P.A.

L'Azienda ULSS n. 9 Scaligera **intende, con il presente avviso, verificare la sussistenza delle condizioni per l'avvio di una eventuale procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023**.

Pertanto, sulla base del contenuto tecnico-prestazionale descritto di seguito, si intende verificare se vi siano operatori economici interessati a partecipare alla procedura e in grado di garantire le corrette funzionalità del sistema, nonché di effettuare eventuali implementazioni sw richieste.

Si precisa che il capitolato tecnico è da considerarsi utile al solo fine della consultazione preliminare di mercato e pertanto potrà essere modificato, integrato e sostituito ad insindacabile giudizio della stazione appaltante.

La presente consultazione non costituisce una procedura di dialogo competitivo né altra procedura di affidamento di contratto pubblico.

La consultazione e le manifestazioni di interesse non vincolano in alcun modo l'Amministrazione, né comportano per i richiedenti alcun diritto.

La partecipazione alla consultazione preliminare di mercato non preclude in alcun modo la partecipazione alla successiva procedura di affidamento.

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, è il Direttore dell'UOC Sistemi Informativi Ing. Giorgio Roncolato.

Ciò premesso,

SI INVITANO

gli operatori economici interessati e che ritenessero di avere i requisiti per garantire i servizi richiesti di presentare la propria **manifestazione di interesse da trasmettere tramite la piattaforma Sintel-ARIA entro le ore 13:00 del giorno 30/11/2026**

SI RENDE NOTO CHE

La presente consultazione viene espletata utilizzando la piattaforma Sintel-ARIA e il presente avviso viene pubblicato sulla suddetta piattaforma e sul sito istituzionale dell'Azienda ULSS n. 9 Scaligera - sezione "Bandi di gara";

1. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Gli operatori economici interessati, tramite piattaforma Sintel-ARIA, dovranno presentare entro il termine di scadenza i seguenti documenti:

1. Dichiarazione di accettazione termini e condizioni come proposta dal sistema/piattaforma;
2. Allegato A "Manifestazione di interesse", parte integrante del presente avviso, debitamente compilata e sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Operatore Economico, in cui si dovrà dichiarare di possedere gli eventuali requisiti richiesti e di aver effettuato servizi analoghi, nonché confermare l'indirizzo PEC indicato al momento della registrazione su Sintel-ARIA, al quale saranno inviate tutte le eventuali comunicazioni riguardanti la presente procedura di indagine.
3. Relazioni tecniche relative ai servizi proposti.

Eventuali operatori economici, che ritenessero di essere in grado di espletare il servizio oggetto della presente consultazione, in tale relazione tecnica dovranno dare evidenza dei motivi e delle soluzioni proposte.

Si evidenzia che nel presentare la candidatura secondo la procedura telematica Sintel-ARIA, il sistema prevede il campo obbligatorio "Offerta economica". In questa fase preliminare di candidatura non è tuttavia richiesto di esprimere alcun valore economico, pertanto l'operatore economico non dovrà indicare alcuna offerta.

Per indicazioni ed approfondimenti riguardanti il funzionamento, le condizioni di accesso ed utilizzo del Sistema, nonché il quadro normativo di riferimento, si rimanda alle guide pubblicate nel portale Arca, sotto la sezione https://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/help/guide-manuali.

Per ulteriori richieste di assistenza sull'utilizzo di Sintel-ARIA si prega di contattare il Contact Center di ARCA scrivendo all'indirizzo e-mail supporto@arcalombardia.it oppure telefonando al numero verde 800.116.738.

Si precisa inoltre che il presente avviso non costituisce un invito a partecipare alla gara, ma unicamente la richiesta a manifestare interesse ad essere invitati, pertanto le manifestazioni di interesse non vincolano in alcun modo l'Amministrazione, né comportano per i richiedenti alcun diritto in ordine all'eventuale aggiudicazione.

Non sono previste in questa fase procedimentale né graduatorie, né attribuzione di punteggi, né altre classifiche in merito in quanto la finalità del presente avviso è limitata all'acquisizione della conoscenza e della disponibilità di operatori economici in grado di fornire il servizio/bene in oggetto secondo i requisiti richiesti.

L'Amministrazione si riserva di non dar seguito alla procedura di cui trattasi qualora sopravvengano motivi tali per cui non sia ritenuta più necessaria, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

I dati forniti in sede di richiesta di partecipazione saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse alla presente procedura ed a tutti gli adempimenti e/o fasi successive della stessa ai sensi del regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.

Per eventuali chiarimenti è possibile prendere contatto con l'UOC Sistemi Informativi attraverso l'apposita funzione disponibile sul portale, entro e non oltre a sei prima delle scadenza fissata nella presente consultazione.

Resta inteso che le comunicazioni riguardanti la pubblicazione, chiarimenti ed eventuali risposte a quesiti relativi al successivo invito saranno inoltrate attraverso la piattaforma Sintel, compreso l'invito a presentare offerta.

2. REQUISITI RICHIESTI AGLI OPERATORI ECONOMICI

Le imprese partecipanti devono essere in possesso dei seguenti requisiti soggettivi che dovranno essere attestati nella dichiarazione sostitutiva dell'atto di notorietà:

1) possesso dei requisiti di ordine generale di cui agli artt. 94 e ss. del D.Lgs. n. 36/2023;
2) iscrizione alla Camera di Commercio per le attività di cui trattasi;
3) essere iscritti al Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico (FVOE);
4) aver effettuato negli ultimi dieci anni un'esperienza nella gestione di servizi analoghi a quelle oggetto del presente avviso presso strutture pubbliche e/o private del territorio italiano;
5) essere in grado di **garantire le corrette funzionalità del sistema, nonché di effettuare integrazioni software ed eventuali implementazioni agli applicativi che risultassero necessarie**.

3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO (CPV 72267000-4: Servizi di manutenzione e riparazione di software)

A. OGGETTO

L'oggetto del contratto riguarda i servizi standard a canone di Application Maintenance ed Application Operation & Support, nonché i servizi a consumo di Application Operation & Support on-demand Time & Material sul software applicativo di Engineering in dotazione all'Azienda ULSS 9 Scaligera.

- Application Maintenance ed Application (a canone)
  - Flusso Debito Informativo – ETL
  - Gestione e-prescription C/S – Consumer
  - Gestione e-prescription C/S – Producer
  - Gestione e-prescription Modulo Base
  - Gestione Servizio Referti – Web Service SGP
  - HCM Gestione Spese Sanitarie 730 Precompilato
  - Integrazione con Accreditati - Mirth
  - MEF – 20
  - Prontuario CODIFA – Importatore Farmadati
  - Servizi OltreCup Veneto
  - Sistema di Gestione delle Prestazioni – SGP
  - Integrazioni HL7
  - Web Service acquisizione da SGP spese 730 precompilato
  - ADT Web – Modulo base

- Estrattori per Flussi Regionali – ADTBFR
- Firma digitale lettera di dimissione/verbale operatorio/verbale PS
- Gestione Blocco Operatorio
- Modulo EMR
- PS – Modulo Base
- XMPI- Anagrafe
- E-prescription. Middleware di integrazione ePrescription
- SAR Consumer/Producer
- Flusso Liste di Attesa (LDA)
- CAM Flussi di Integrazioni SAR/IAP
- CAM Middleware WSO2 EI
- CAM MEF20/PNLA (T734956 - Progettualità Regionali MEF20-PNLA)
- CAM Integrazione LIS WOE (T757061)
- CAM Multi Factor Autentication MFA (T757061)
- CAM Sovracup Regionale
- CAM Sviluppi ICD10
- CAM Pos Numia

- Application Operation & Support Moduli SGP, AREAS:
  - Servizio di Assistenza Sistemistico
  - Servizio di Installazione Aggiornamenti Software Applicativo
  - Estensione orario di assistenza (continuità operativa)

- Application Operation & Support Assistenza Specialistica di Presidio:
  - 2,5 FTE Presidio CUP
  - 0.5 FTE Presidio SIO

- Application Operation & Support Service Management

- Application Operation & Support Altri Moduli:
  - Modulo Add-On SGP Fatturazione Elettronica B2B e B2C
  - Servizio di intermediazione e conservazione sostitutiva fino a 110.000 documenti
  - Motore integrazione per transazioni PagoPA

- Servizi Time & Material (a consumo): Attività Sviluppi di Prodotto

Il CPV principale è il seguente: 72267000-4: Servizi di manutenzione e riparazione di software.

B. DURATA

La durata del servizio è annuale.

Il contratto avrà validità dal 01/01/2027 al 31/12/2027 con la facoltà insindacabile per questa Azienda ULSS di risoluzione anticipata del contratto mediante PEC, tramite preavviso di 30 gg. per i moduli che saranno prossimamente dismessi per l'avvio del nuovo SIO da parte di Azienda Zero e comunque nel caso di stipulazione di un contratto a seguito di espletamento di una procedura di affidamento da parte del Centro Aggregatore, senza che per questo il contraente appaltatore possa avanzare qualsiasi pretesa di natura risarcitoria.

C. SLA E PENALI

Qualora la Ditta non rispetti i livelli di servizio previsti, l'Azienda ULSS 9 Scaligera potrà inviare comunicazione scritta a mezzo PEC specificando le cause del mancato rispetto dei livelli di servizio ed il conseguente calcolo delle penali dovute.

La Ditta si riserva 7 giorni per motivare con comunicazione scritta inviata a mezzo PEC la propria posizione a riguardo

- **Livelli di servizio**

Il livello di servizio (Service Level Agreement, SLA) rappresenta l'obiettivo che si deve raggiungere nell'erogazione del servizio stesso: in questo caso l'intervento di manutenzione. Il livello di servizio è caratterizzato da un valore per ciascun indicatore detto Livello Obiettivo. Eventuali scostamenti del valore misurato rispetto al Livello Obiettivo, comportano l'adozione di azioni correttive volte al raggiungimento del livello stabilito. Le metriche utilizzate per la misura del livello di servizio erogato, eventualmente differenziate per le classi di gravità, sono:

2. Tempo medio di risoluzione dei malfunzionamenti. Si scompone in due parti: tempo d'intervento e tempo di ripristino. Nel caso di soluzione di ripristino temporaneo (ad es.: workaround) questa risolve il bug rilevato. Se necessario si aprirà un'altra richiesta di intervento, con un livello di gravità inferiore, per avviare la soluzione definitiva.
3. Percentuale di rilavorazione degli interventi. Percentuale di interventi di Manutenzione correttiva che richiedono una rilavorazione degli stessi perché non superano la fase di accettazione. La percentuale di rilavorazione degli interventi viene fissata come minore o uguale al 20%.

- **Livelli di criticità (Gravità)**

1. Bloccante - il verificarsi del comportamento anomalo determina il "blocco" dell'intero Sistema (e quindi la non fruibilità di nessuna funzionalità);
2. Grave - il verificarsi del comportamento anomalo determina il "blocco" di una specifica funzionalità impedendo l'evasione di attività direttamente correlate alla presenza dell'assistito, del soddisfacimento del suo percorso di cura, nonché correlata alla corretta evasione di procedure amministrative legate ai fornitori, clienti aziendali comportando altresì la mancata operatività (NON EFFICIENZA) del personale operatore aziendale.
3. Lieve - problema non bloccante ma con funzionalità degradata o che è isolabile senza limitare le funzionalità, per esempio attuando una procedura alternativa.

- **Tempi di intervento per la risoluzione dei problemi**

Livello	Priorità	Tempo di intervento	Tempo di ripristino
1. Bloccante	0	2 ore	4 ore
2. Grave	1	4 ore	12 ore
3. Lieve	2	4 ore	24 ore

Si specifica che l'elenco è indicativo e non esaustivo, pertanto la Stazione Appaltante si riserva di aggiornarlo in fase di procedura di affidamento.

Il Direttore
UOC Sistemi Informativi
Ing. Giorgio Roncolato

Allegati:

- Allegato A, Manifestazione di interesse

Firmato digitalmente da:
GIORGIO RONCOLATO
13/11/2026 10:28:30 UTC+0100

UOC Sistemi Informativi
Responsabile del procedimento: ing. Giorgio Roncolato
Referenti dell'istruttoria: Livia Avanzini
e-mail: amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it