

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 4765

Verona, 13/01/2025

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA PER IL SISTEMA DI TELECONSULTO PER IL PERIODO 01/01/2025-31/12/2025

Con la presente richiesta si intende effettuare un’indagine di mercato al fine di acquisire dei preventivi economici da operatori interessati e in grado di fornire il “servizio di manutenzione e assistenza per il sistema di teleconsulto” come dettagliatamente descritto e riportato nel presente avviso.

L’indagine è finalizzata ad individuare l’operatore economico, ad insindacabile giudizio della Stazione Appaltante, con il quale concludere l’affidamento diretto, ex art. 50, comma 1, lettera b) del D.Lgs. n. 36/2023.

Il contratto avrà una durata di 1 anno, per un importo presunto di € 55.000,00 oltre IVA.

Si precisa altresì che l’importo previsto è puramente indicativo e verrà definito in ragione dell’esito della presente richiesta di preventivi.

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 a presentare la propria **manifestazione di interesse corredata di preventivo da trasmettere tramite la piattaforma Sintel-ARIA entro le ore 13:00 del giorno 29/01/2025**

SI RENDE NOTO CHE

La presente indagine viene espletata utilizzando la piattaforma Sintel-ARIA/MEPA e il presente avviso viene pubblicato sulla suddetta piattaforma e sul sito istituzionale dell’Azienda ULSS n. 9 Scaligera - sezione “Bandi di gara”;



DOCUMENTAZIONE RICHIESTA E MODALITA' DI PRESENTAZIONE

Gli operatori economici interessati, tramite piattaforma Sintel-ARIA, dovranno presentare entro il termine di scadenza del 29/01/2025 i seguenti documenti:

- A. Dichiarazione di accettazione termini e condizioni come proposta dal sistema/piattaforma;
- B. Allegato A “Manifestazione di interesse/modulo dichiarazione sostitutiva”, parte integrante del presente avviso, debitamente compilata e sottoscritta dal Legale Rappresentante dell'Operatore Economico, in cui si dovrà dichiarare di possedere gli eventuali titoli e 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;
- C. Preventivo economico/offerta di dettaglio con relazione sui servizi proposti.

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](https://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/help/guide-manuali), 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 che la stazione appaltante si riserva, a suo insindacabile giudizio, la più ampia potestà discrezionale nella raccolta e valutazione dei preventivi, che le consentirà pertanto di dare luogo o meno all'affidamento, senza che i potenziali interessati possano vantare pretese o diritti di alcuna natura.

I dati forniti in sede di richiesta di partecipazione/preventivo 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.

Il trattamento dei dati avviene in adempimento di precisi obblighi di legge derivanti dalla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica.

Il titolare del trattamento è l'Azienda ULSS n. 9 Scaligera e il responsabile del trattamento dei dati per la presente procedura di gara è il Direttore dell'UOC Sistemi Informativi.

Per eventuali chiarimenti è possibile prendere contatto con l'UOC Sistemi Informativi attraverso l'apposita funzione disponibile sul portale o inviando un'e-mail all'indirizzo amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it.



OGGETTO E SPECIFICHE DEI SERVIZI RICHIESTI/OGGETTO DELLA FORNITURA

ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA (CPV: 72267000-4 - Servizi di manutenzione e riparazione di software)

Il presente capitolato ha per oggetto i servizi di assistenza e manutenzione per seguenti sistemi informatico in uso presso l'Azienda ULSS n. 9 Scaligera:

Prodotti software	In uso presso
sistema di teleconsulto RAD-FLOW Server	Neurologia - Legnago
sistema di teleconsulto RAD-FLOW Client	Neurologia - Legnago
sistema di teleconsulto RAD-FLOW Server	Neurologia - Bussolengo
sistema di teleconsulto RAD-FLOW Client	Neurologia - Bussolengo
sistema di teleconsulto RAD-FLOW Server	Neurologia - Verona
sistema di teleconsulto RAD-FLOW Client	Neurologia - Verona
Server PACS	Radiologia Legnago
Workstation di consultazione RIS/PACS	Radiologia Legnago

Il Servizio di assistenza telefonica dovrà essere attivo nei giorni feriali dal lunedì al venerdì, almeno dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18:00 per tutti i moduli software elencati sopra.

Il Servizio di reperibilità notturna e festiva H24 x 365 gg/anno sarà attivo solo per i moduli RAD-FLOW server e client.

ART. 2 – SLA E PENALI

Qualora la Ditta non rispetti i livelli di servizio previsti, l'Azienda ULSS n. 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.

2.1) 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:

- 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.
- 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%.

2.2) 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;

2.3) Tempi di intervento per la risoluzione dei problemi

<u>Livello</u>	<u>Priorità</u>	<u>Tempo di intervento</u>	<u>Tempo di ripristino</u>
1. Bloccante	0	1 ore	4 ore
2. Grave	1	2 ore	8 ore
3. Lieve	2	4 ore	4 ore

2.4) Penali

Nel caso di criticità bloccante grave o lieve l'Azienda ULSS n 9 Scaligera potrà applicare una penale pari all'uno per mille dell'ammontare contrattuale per ciascun giorno di mancato ripristino della soluzione applicativa in uso agli operatori, indipendentemente dal tempo di ripristino, fatti salvi i maggiori danni subiti. Le rilavorazioni superiori al 20% verranno considerate come ritardi nella soluzione del problema con l'applicazione di una penale dell'uno per mille per ogni giorno sino alla soluzione del problema.

L'importo complessivo delle penali applicate non potrà comunque superare il 10% dell'ammontare annuo contrattuale relativo al servizio di assistenza on-site disciplinato dal presente documento.

ART. 3 - MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il fornitore è tenuto ad emettere la fatturazione in modo chiaro e lineare per rendere i riscontri più facili ed immediati. A tal fine la fattura dovrà riportare il numero dell'ordine ricevuto, nonché indicazioni o documentazione inerenti l'esecuzione della prestazione contrattuale (es. il numero di riferimento del documento di accompagnamento della merce, la nota dettagliata del servizio effettuato, il codice CIG, eventuale codice CUP, etc.) e il codice IPA MJXP7Q.

La fatturazione, con modalità elettronica ai sensi della normativa vigente, dovrà avvenire con cadenza trimestrale posticipata;

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 tre anni un'esperienza nella gestione di servizi analoghi a quelle oggetto del presente avviso presso strutture pubbliche e/o private del territorio italiano.

Il Direttore
UOC Sistemi Informativi
Ing. Giorgio Roncolato

Allegati:

- A) Manifestazione di interesse, modulo dichiarazione sostitutiva;

UOC Sistemi Informativi

Responsabile del procedimento: ing. Giorgio Roncolato

Referenti dell'istruttoria: Eliana Geri / SC

e-mail: amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it