

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 18805

Verona, 04/02/2025

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI UNA PIATTAFORMA DI E-LEARNING “MOODLE” E DEI SERVIZI DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E PROGETTAZIONE DEI CONTENUTI PER UN PERIODO DI 12 MESI, ULTERIORMENTE RINNOVABILI PER ULTERIORI 24 MESI

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 i servizi necessari a creare nell’infrastruttura aziendale, una piattaforma di e-learning basata sul prodotto Open Source “Moodle”, nonché i servizi di assistenza, manutenzione, sviluppo di corsi e presidio come dettagliatamente descritto 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 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 17/02/2025**

SI RENDE NOTO CHE

La presente indagine viene espletata utilizzando la piattaforma Sintel-ARIA e il presente avviso viene pubblicato sulla suddetta piattaforma e sul sito istituzionale dell’Azienda ULSS 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 sopra previsto i seguenti documenti:

- A. L’allegato “Manifestazione di interesse/modulo dichiarazione sostitutiva”, parte integrante del presente avviso, 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;



- B. Preventivo economico/offerta di dettaglio;
 C. Progetto dettagliato di quanto proposto;
 D. Dichiarazione di accettazione termini e condizioni come proposta dal sistema/piattaforma;

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 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 amministratore.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it.

1. OGGETTO E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI (72253000-3 Servizi di Assistenza informatica e di supporto)

Oggetto della fornitura sono:

- Servizi di analisi e progettazione dell'infrastruttura;
- Servizi di installazione e configurazione della piattaforma "Moodle" su infrastruttura aziendale;
- Creazione e configurazione nella piattaforma Moodle entro il 31/03/2025 di almeno n. 4 corsi di formazione completi di test finale;
- Formazione del personale interno all'uso e gestione della piattaforma "Moodle";
- Servizi di assistenza e manutenzione della piattaforma "Moodle" per la durata di n. 12 mesi ed eventualmente ulteriori 24 mesi opzionali, da svolgersi nei giorni feriali dalle 9:00 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 18.00;
- n. 20 giornate di assistenza opzionali a consumo su richiesta;
- Servizio di presidio on-site per la durata di 12 mesi svolto da parte di personale in possesso di adeguata preparazione sulla piattaforma Moodle e sugli strumenti di creazione contenuti al fine di prestare assistenza agli uffici dell'Azienda ULSS n. 9 nella creazione di ulteriori corsi.

La piattaforma sarà utilizzata dai dipendenti e collaboratori esterni censiti nel sistema di autenticazione aziendale, pertanto dovrà essere interfacciato al medesimo via "CAS", tramite protocollo OAuth o SAML2; Inoltre la piattaforma sarà utilizzata anche dai cittadini della Provincia di Verona, pertanto dovrà prevedere le seguenti casistiche:

- a) inserimento di coorti di utenti predeterminate;



- b) iscrizione libera previa autenticazione con SPID tramite l'apposito gateway aziendale.

2. SLA E PENALI

Qualora la Ditta non rispetti i livelli di servizio previsti, l'Azienda ULSS n. 9 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 soluzione 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);
3. **Non bloccante** - 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

Livello	priorità	tempo di intervento	tempo di ripristino
1. Bloccante	0	4 ore	8 ore
2. Non Bloccante	1	16 ore	24 ore

2.4 Penali

Nel caso di criticità bloccante, grave o lieve l'Azienda ULSS n. 9 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'1 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.

**3. FATTURAZIONE CORRISPETTIVI**

La fatturazione, con modalità elettronica ai sensi della normativa vigente, dovrà avvenire con canoni trimestrali posticipati per il servizio di manutenzione // a prestazione resa per le giornate di assistenza in seguito a verbali d'intervento controfirmati dal DEC.

4. 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, indicando i soggetti presso i quali è stata installata la piattaforma in questione e relativo periodo contrattuale.

Questa Azienda si riserva la facoltà di richiedere eventuale demo del prodotto proposto, concordando con il fornitore la data e la modalità di esecuzione della stessa.

*Il Direttore
UOC Sistemi Informativi
Ing. Giorgio Roncolato*

Allegati:

- A) Manifestazione di interesse, modulo dichiarazione sostitutiva;