

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 205916

Verona, 11/12/2024

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ORDINARIA, HELP DESK, IMPLEMENTAZIONE SOFTWARE E SERVIZI SUL SISTEMA “RAGES” IN USO PRESSO IL CONTROLLO DI GESTIONE DELL’AZIENDA ULSS N. 9 SCALIGERA PER L’ANNO 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 ordinaria, help desk, implementazione software e servizi sul sistema “RAGES” 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 € 63.000,00 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 27/12/2024**

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 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 con relazione sui servizi proposti;
- C. 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](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 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.

ART. 1 - OGGETTO E CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI

L'oggetto del contratto sono i servizi di manutenzione ordinaria, adattiva, e i servizi di assistenza sistemistica, help desk, assistenza da remoto e assistenza specialistica on site, oltre a servizi di

sviluppo di nuove funzionalità per le piattaforme software “Rages R3” e “Unificazione”, in uso presso l'Azienda ULSS n. 9 Scaligera di Verona, per l'anno 2025.

1.1) DETTAGLIO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA ANNO 2025

- Migrazione ETL SDO
- Licenze Qlik
- Licenze Oracle
- Qpivot Portale Web
- COAN LA
- R3
- Unificazione
- ETL Order Entry da DB Engineering
- Produzione di 14 indicatori di popolazione
- ETL ADI
- ETL anagrafe assistiti e scelta e revoca

Manutenzione ordinaria:

Il servizio di manutenzione ordinaria deve garantire l'erogazione delle attività necessarie al corretto funzionamento delle procedure applicative ed in particolare:

- rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalati dall'Utente e verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo dei programmi ceduti in licenza d'uso;
- azioni preventive atte ad evitare che tali malfunzionamenti abbiano a verificarsi;
- distribuzione delle nuove revisioni dei programmi applicativi, limitatamente ai prodotti ceduti in licenza, resi necessarie a seguito dell'aggiornamento del software di base e/o della rimozione di eventuali malfunzionamenti.

Manutenzione adattiva:

La manutenzione adattiva deve garantire l'adeguamento del codice sorgente dei singoli deliverables software alle variazioni normative, la variazione del formato del tracciato record o della struttura db per le fonti di alimentazione indicate e le modifiche che il cliente dovesse apportare ai propri tracciati di alimentazione in input o ai tracciati regionali/ministeriali prodotti in output, sia in termini di mappatura, sia di transcodifica/trasformazione, sia di regole di sincronizzazione.

Assistenza:

L'Assistenza deve essere garantita al personale utilizzatore, su richiesta tramite ticket, e-mail, telefono o fax.

Il Servizio Help Desk deve supportare il Cliente durante le ore d'ufficio prevedendo rispettivamente:

- presa in carico del problema.
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema e discernimento delle relative competenze hardware, software di base, procedure applicative
- somministrazione telefonica di informazioni, suggerimenti e azioni da effettuare sul sistema, atte alla soluzione del problema.

Il servizio di supporto da remoto deve garantire, sia mediante assistenza telefonica sia in tele-assistenza diretta, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il superamento di eventuali anomalie del sistema;
- suggerimenti ed indicazioni per il corretto utilizzo delle procedure applicative;
- formazione su aggiornamenti e nuovi rilasci;
- razionalizzazione dei flussi provenienti dalle fonti dati;
- verifica di eventuali non-quadrature nei dati risultanti;
- affiancamento nell'uso dell'applicativo e delle sue funzionalità per esigenze ex-nova;
- valutazione degli impatti, sulle analisi già svolte o da svolgere, di eventuali cambiamenti normativi;
- consulenza operativa nella definizione di nuove strutture di reporting e di analisi a fronte dell'insorgere di nuovi fabbisogni informativi;
- ottimizzazione e miglioramento dell'approccio informatico alle diverse analisi, con reingegnerizzazione di report e analisi già svolte dal cliente;
- ripresa di concetti di formazione on-the-job per le funzionalità attivate e già oggetto di formazione in aula o on-the-job;
- affiancamento nella definizione di nuovi criteri di analisi o interrogazioni;
- affiancamento nella definizione di nuove regole di business (ribaltamenti, riclassificazioni, indicatori, variabili);
- affiancamento nella definizione di nuove procedure di alimentazione (ETL), qualora effettuati dal cliente;
- (solo per R3) costruzione di nuovi cubi e report dinamici e statici.

Assistenza specialistica on-site:

In caso l'assistenza da remoto non possa garantire la soluzione delle esigenze rilevate si chiede l'assistenza specialistica in presenza.

1.2 ATTIVITÀ PROFESSIONALI SU RICHIESTA

- n. 20 giornate evolutive commissionate a fronte di specifica richiesta.

ART. 2 - 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.

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 al rispetto di scadenze fissate da enti sovraordinati o dalla Direzione 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	4 ore	6 ore
2. Grave	1	6 ore	1 giorno
3. Lieve	2	1 giorno	4 giorni

2.4 Penali

Nel caso di criticità bloccante grave o lieve l'Azienda ULSS 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 - IMPORTO E DURATA DEL SERVIZIO

La base d'asta stimata per il servizio di assistenza e manutenzione è pari ad € **63.000,00 oltre IVA**.

In sede di procedura di affidamento ci si riserva di valutare e definire eventuale DUVRI, ove fossero rilevati rischi di interferenze e di quantificare i relativi costi non soggetti a ribasso.

Il servizio di manutenzione ed assistenza software, comprensiva di giornate per attività evolutiva avrà durata annuale dal 01/01/2025 al 31/12/2025.

ART. 4 - MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione, con modalità elettronica ai sensi della normativa vigente, avverrà come segue:

- con cadenza trimestrale posticipata per i canoni di manutenzione;
- a seguito di rapportini di intervento controfirmati dal cliente per le giornate commissionate di volta in volta a fronte di specifico preventivo.

ART. 5 - 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;