

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 203702

Verona, 06/12/2024

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA BIENNALI 2025-2026 DEL SERVIZIO CLOUD SYPDF - GENERATORE DI ISTANZE PER ELABORAZIONE DEI FILE PDF E RENDERING DI MODULISTICA

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 cloud SYPDF - Generatore di istanze per elaborazione dei file pdf e rendering di modulistica*” come dettagliatamente descritto nel Capitolato Speciale d’Appalto, 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 2 anni, comprensivo di 24 giornate di assistenza a consumo, per un importo presunto di € 131.000,00 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 23/12/2024**

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 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 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, 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.

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

Oggetto della fornitura sono:

- Servizio in ambiente “cloud” denominato “SyPDFCloud” che permette di:
 - pubblicare modulistica digitale visualizzabile su diversi dispositivi (desktop e/o mobile) ;
 - ricevere istanze in numero illimitato;
 - attivare processi elaborativi su documenti PDF come, per esempio ma non limitatamente, la creazione di file PDF a partire da file DICOM;
 - elaborare con proprie applicazioni file PDF;
 - integrarsi con sistemi di protocollo;
 - creare servizi on-line evoluti (ed.es integrabili con G Suite);
 - generare istanze compilabili on line, integrabili con sistemi abilitanti come Pago PA, SPID e CIE;
 - consentire votazioni on line: gestione intero ciclo del processo elettorale con voto segreto;
 - gestire i procedimenti digitalmente.
- Servizio di assistenza e manutenzione sistema “SyAnthus” installato sui server di questa azienda (on Premis).



Si precisa che questa Azienda, per usufruire del servizio SyPDFCloud, non utilizza alcuna licenza software e che non dovrà essere necessario, così come avviene attualmente, l'acquisizione, né a pagamento né a titolo gratuito, di nessuna licenza per poter utilizzare il servizio.

Il fornitore deve garantire, nei giorni feriali dalle 8.30 alle 18.00 su richiesta dell'AULSS n. 9 Scaligera, un supporto di assistenza che avviene telefonicamente o via e-mail. Tale supporto è legato esclusivamente all'utilizzo degli strumenti messi a disposizione.

Il fornitore dovrà anche garantire, senza soluzione di continuità e senza modifiche, la possibilità di fruire dei moduli interattivi già esistenti e rivolti all'utenza esterna ed interna di AULSS n. 9. Si elencano a titolo esemplificativo e non esaustivo i seguenti moduli:

- DIMISSIONE PROTETTA DA PRONTO SOCCORSO
- OSSIGENOTERAPIA DOMICILIARE
- INVIO CURRICULA
- INVIO COMPENSI
- RICHIESTA LAVORO AGILE
- RICHIESTA LEGGE 104 PER PARENTI E AFFINI
- AGGIORNAMENTO DI RESIDENZA TS
- RICHIESTA DI DUPLICATO DELLA TESSERA SANITARIA
- AUTOCERTIFICAZIONE PER L'ESENZIONE 6R2
- AUTOCERTIFICAZIONE PER L'ESENZIONE PER REDDITO ED ETÀ 7R2 DEL MINORE
- AUTOCERTIFICAZIONE PER L'ESENZIONE 7R2 PER REDDITO ED ETÀ
- RICHIESTA DI ATTESTATO DI ESENZIONE PER PATOLOGIA
- ISCRIZIONE NUOVO NATO
- CAMBIO SCELTA MEDICO DI BASE
- CAMBIO SCELTA PEDIATRA
- RICONGIUNZIONE MEDICO DI BASE
- RICONGIUNZIONE MEDICO DI PEDIATRA
- SCELTA DEL MEDICO DI MEDICINA GENERALE IN DEROGA ALLA RESIDENZA
- SCELTA DEL MEDICO PEDIATRA IN DEROGA ALLA RESIDENZA
- RICHIESTA CERTIFICATO SOSTITUTIVO PROVVISORIO TEAM
- RICHIESTA CODICI PERSONALI TS CNS
- RICHIESTA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA
- RICHIESTA CREDENZIALI AI SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI
- RICHIESTA ATTREZZATURE INFORMATICHE
- RICHIESTA SPOSTAMENTO ATTREZZATURE INFORMATICHE
- MAPPATURA TITOLI DI STUDIO - MASTER
- VALUTAZIONE PRE VACCINALE VACCINO ANTINFLUENZALE DIPENDENTI AULSS 9
- RICHIESTA DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA SCOLASTICA INTEGRATIVA
- TRASPORTO SCOLASTICO STUDENTI SCUOLE SUPERIORI
- RENDICONTAZIONE TRASPORTO SCOLASTICO



- PROGRAMMA DI SCREENING PER LA PREVENZIONE DEL TUMORE DELLA CERVICE UTERINA
- RICHIESTA CAMPIONAMENTO AMIANTO E ATTESTAZIONE FINALE DI RESTITUIBILITÀ.
- RICHIESTA ISCRIZIONE CORSO AMIANTO GESTIONALE/OPERATIVO
- RICHIESTA CERTIFICAZIONE ALLOGGI TEMPORANEI IN AMBITO RURALE
- RICHIESTA PARTECIPAZIONE ESAME IMPIEGO GAS TOSSICI.
- RICHIESTA PIANO DI LAVORO DEMOLIZIONE E RIMOZIONE AMIANTO.
- NOTIFICA EX ART. 250 D.LGS. 81/08
- RICHIESTA PROGRAMMAZIONE COLLOQUIO
- RICHIESTA PER ACCERTAMENTI SANITARI LAVORATORI EX ESPOSTI ALL'AMIANTO.
- RICHIESTA DI SORVEGLIANZA SANITARIA.
- RICORSO DEL DATORE DI LAVORO AVVERSO IL GIUDIZIO DI IDONEITÀ DEL MEDICO COMPETENTE.
- RICORSO DEL LAVORATORE AVVERSO IL GIUDIZIO DI IDONEITÀ DEL MEDICO COMPETENTE.
- RICHIESTA SEGNALAZIONE IN MATERIA DI CARENZE IN MATERIE DI IGIENE E SICUREZZA DEL LAVORO.
- RICHIESTA VARIAZIONE INIZIO LAVORI
- DOMANDA PATENTE DI GUIDA
- ISTRUTTORIA DOMANDE ART. 5 LEGGE 300/70
- RICHIESTA CERTIFICATO PER TRASPORTO SALMA ALL'ESTERO
- RICHIESTA CERTIFICATO ATTESTANTE LE CAUSE DI MORTE E/O SCHEDA ISTAT
- RICHIESTA INTERVENTO CATTURA CANE VAGANTE
- RICHIESTA MODULO DENUNCIA MORSICATURA
- PRE-REGISTRAZIONE EQUIDI
- RICHIESTA INFORMAZIONI UOS SALUTE E AMBIENTE
- RICHIESTA ACCERTAMENTO PER ASSEGNAZIONE ALLOGGIO
- INTERDIZIONE ANTICIPATA DAL LAVORO
- INVIO DATI VISITE ATLETI - ART. 59 L.R. 15/2018

Il fornitore dovrà indicare i modi con i quali intende assicurare la continuità del servizio.

Il fornitore dovrà inoltre garantire il funzionamento, senza onere alcuno né diretto, né indiretto per la AULSS n. 9, delle integrazioni attualmente attive ed essere in grado di svilupparne eventualmente di nuove secondo le metodologie di volta in volta indicate da questa Azienda, sempre a titolo esemplificativo si riportano alcune delle integrazioni presenti:

- Anagrafe sanitaria aziendale “People” della ditta Dedalus S.p.A. tramite utilizzo di una vista appositamente creata dall’anagrafe stessa;
- Protocollazione e assegnazione automatica dei moduli in entrata sull’applicativo di protocollo WR4 della ditta Cegeka Service S.p.A.;



Si precisa infine che:

- i server del cloud dovranno risiedere, pena rescissione anticipata del contratto, all'interno dell'area Schengen;
- il cloud service provider deve essere qualificato ACN.

Si richiedono inoltre n. 24 giornate di attività di assistenza da fatturarsi a consuntivo su report mensili.

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);
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;
4. **Estetico** - l'anomalia rilevata non è pertinente alla funzionalità, bensì aspetti di estetica o ergonomici (relativi alla sola usabilità).

2.3 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



4. Estetico

3

1 giorno

next release

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 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: Marta Biasin

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