

**UOC Sistemi Informativi***Direttore ing. Giorgio Roncolato*

Prot. n. 2184

Verona, 08/01/2025

Agli Operatori Economici Interessati

**AVVISO INDAGINE DI MERCATO****CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA DELLA PIATTAFORMA SOFTWARE GEDI E SERVIZI CONNESSI UTILIZZATO DAL DIPARTIMENTO DIPENDENZE PER IL PERIODO 2025/2026.**

Con la presente richiesta si intende effettuare un’indagine di mercato al fine di acquisire dei preventivi economici da operatori interessati ed in grado di fornire il “servizio di manutenzione e assistenza della piattaforma software Gedi e servizi connessi utilizzato dal dipartimento dipendenze per gli anni 2025/2026 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 2 anni per un importo presunto di € 18.000,00 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 12:00 del giorno 24/01/2025**

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 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](mailto: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](mailto:amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it).

## **OGGETTO E SPECIFICHE DEI SERVIZI RICHIESTI/OGGETTO DELLA FORNITURA** **(72250000-2 Servizi di manutenzione di sistemi e di assistenza)**

### **ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA**

Il presente Capitolato Speciale ha per oggetto la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione conservativa ed evolutiva relativamente al sistema informatico applicativo GeDi e in uso nei seguenti servizi:

- SERD di Verona Città;
- SERD di Soave;
- CDM Via Campania;
- Servizio Alcologia Marzana;
- SERD presso il Carcere di Montorio;
- SERD di Zevio;
- SERD di Villafranca;
- SERD di Bussolengo;
- SERD di Legnago.

#### **1.1) Servizi di assistenza e manutenzione**

I servizi di assistenza e manutenzione dovranno comprendere le attività di seguito specificate:

- assistenza telefonica agli operatori dei servizi in orario di ufficio per la risoluzione di dubbi e problemi che si dovessero presentare nell'utilizzo del sistema GeD ed in orario esteso dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 18:00 ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00;
- modulo di integrazione con il sistema informatico di Laboratorio Analisi Siemens;
- produzione flussi informativi "SPS art. 50", "File F" e "File DDF", "SIND";
- servizio di domande/risposte tramite l'invio di quesiti via e-mail con risposta entro tre successivi giorni lavorativi;
- reperibilità giornaliera multi-canale (numeri fissi, mobili ed e-mail).

#### **1.2) Servizi di manutenzione correttiva e conservativa**

I servizi di manutenzione correttiva e conservativa comprendono le attività necessarie a garantire il corretto funzionamento della procedura fornita ed in particolare:

- rimozione di eventuali malfunzionamenti delle procedure applicative segnalate dall'utente e verificatesi nell'ambito del corretto utilizzo del software fornito;
- azioni preventive atte ad evitare i malfunzionamenti;
- aggiornamenti al programma software dovute ad eventuali nuove disposizioni legislative nazionale e regionale;
- distribuzione delle nuove release del programma applicativo che si rende necessario a seguito di aggiornamento del software di base e/o rimozione di eventuali malfunzionamenti
- aggiornamento/gestione del prontuario farmaceutico professionale Farmadati FDB

#### **1.3) Servizi di assistenza sistemistica**

Il servizio di assistenza sistemistica e applicativa comprende le attività di supporto all'utente:

- superamento di eventuali anomalie del sistema che, pur non derivanti da errori della procedura applicativa, possono compromettere la continuità del servizio;
- verifica delle segnalazioni di errore del sistema;
- suggerimenti ed indicazioni per il corretto utilizzo della procedura.

#### **1.4) Servizi di assistenza su richiesta**

Deve essere previsto un servizio di assistenza e consulenza su richiesta "a consumo" e comprende n. 10 giornate da remoto per manutenzione straordinaria, sviluppo, personalizzazioni, implementazioni, nuove integrazioni e formazione da remoto;

## **ART. 2 – IMPORTO E DURATA DEL SERVIZIO**

Il contratto avrà validità biennale **dal 01/01/2025 al 31/12/2026** 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 a seguito dell'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.

L'importo complessivo a base d'asta viene definito in € **18.000,00 (diciottomila/00)** oltre IVA, di cui si chiede offerta migliorativa.

## **ART. 3 – 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.

### **3.1) 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%.

### **3.2) 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).

### **3.3) 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	2 ore	4 ore
2. Grave	1	4 ore	12 ore
3. Lieve	2	8 ore	24 ore
4. Estetico	3	1 giorno	Next release

Per intervento si intende:

1. consulenza telefonica di primo livello per tentare di risolvere il problema con i normali mezzi che il sistema mette a disposizione o per indirizzare l'operatore ai CED aziendali se di loro competenza (rete, PC guasti, etc.)
2. tele-assistenza (collegamento telematico tramite PC al server aziendale) per verificare e gestire il problema in maniera più approfondita, se non risolvibile in altro modo.

### 3.4) 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. 4 - 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 come segue:

- con cadenza trimestrale posticipata per i canoni di manutenzione;
- a prestazione resa allegando il rapportino d'intervento controfirmato dal DEC per le giornate a consumo;

### **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: Vilma Castello*

*e-mail: [amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it](mailto:amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it)*