

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 994

Verona, 07/01/2025

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 SISTEMA ON LINE PER LA RACCOLTA E L’ANALISI DEI DATI DEI SERVIZI IN CONVENZIONE CON AUTOLETTIGA

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 assistenza e manutenzione del sistema on line per la raccolta e l’analisi dei dati dei servizi in convenzione con autolettiga” 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, per un importo presunto di € 11.000,00 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 22/01/2025**

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, 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 dell'appalto è la fornitura dei servizi di assistenza e manutenzione del sistema informatico in cloud per la gestione, registrazione, rendicontazione, controllo e liquidazione dei trasporti secondari in ambulanza e prevede:

1.1) Assistenza all'AULSS N. 9

- hosting della procedura e degli archivi ospitate sul Web Server del fornitore;
- monitoraggio del sistema e la manutenzione ordinaria sulla procedura. In particolare sulle procedure di back office che vengono ottimizzate per ottenere risposte più rapide e sul database MySql che viene aggiornato e compattato periodicamente;
- assistenza telefonica agli operatori dell'Aulss n. 9;
- backup periodico dei dati;
- controllo di sicurezza del web-server;
- monitoraggio delle prestazioni del server e della linea ADSL.

1.2) Assistenza alle Croci convenzionate:

- inserimento nel sistema di un nuovo fornitore; comporta l'attivazione e la personalizzazione, effettuata dal fornitore, delle relative tabelle;
- manutenzione ordinaria del database fornitore;
- assistenza telefonica al fornitore convenzionato con l'AULSS n. 9 relativamente a problematiche
- riguardanti l'utilizzo della procedura, la connessione ADSL, ed il funzionamento del browser, rivolti alle seguenti Croci ed altri enti convenzionati:
 1. CROCE BIANCA TORRI
 2. CROCE ROSSA – SEDE
 3. CROCE SANITAS
 4. CROCE VERDE VERONA
 5. HUMANITAS
 6. SOCCORSO 2000
 7. SOS SONA
 8. SOS VALEGGIO
 9. PRONTO SOC. BUSSOLENGO
 10. PS ISOLA DELLA SCALA
 11. PS CAPRINO
 12. PS MALCESINE
 13. COOP. SOC. PEOPLE

Nonché le Croci ed altri enti gestiti direttamente da Azienda ULSS n 9 (ex ULSS22):

Croce Bianca di Verona, Croce amica San Giov. Lup., Croce Europa, Veneto Soccorso, Croce Scaligera, VeronAmbulanze, Croce Gialla, Nucleo Lupatotino, Protezione Civile, P.M. Villafranca, Croce Blu, Casa di Cura “Pederzoli”, Ospedale “Sacro Cuore” di Negrar, Casa di Cura “Villa Garda”, La Solidale, PS Villafranca Isola della Scala, Isola Soccorso, il cui inserimento è operato direttamente dagli operatori dell’ULSS 9).

Il servizio ricomprende anche il supporto alle funzionalità e moduli tra cui la procedura “CENTRALINO”, per la gestione separata degli interventi secondari programmati, e la procedura archivi e controllo degli accessi autonomi.

Nel dettaglio il servizio dovrà comprendere:

- Manutenzione conservativa: sistemazione di eventuali anomalie o malfunzionamenti del software
- concesso in licenza d’uso;
- Manutenzione preventiva: esecuzione di azioni finalizzate a prevenire il ripetersi di eventuali anomalie o malfunzionamenti del software concesso in licenza d’uso;
- Manutenzione evolutiva: fornitura di nuovi rilasci del software oggetto del servizio per incrementare e migliorare il software concesso in licenza d’uso;
- Manutenzione di legge: fornitura di nuovi rilasci del software concesso in licenza d’uso per adeguarlo all’evoluzione normativa nazionale e regionale;
- Assistenza on line: assistenza telematica, in orario lavorativo, a mezzo posta elettronica o tramite
- portale Web di Help Desk per dare indicazioni sul corretto uso del software concesso in licenza d’uso e sull’utilizzo ottimale del sistema e sulla corretta parametrizzazione del sistema

Il servizio di manutenzione dovrà essere erogato durante il normale orario lavorativo dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00 con l’esclusione del sabato e dei giorni festivi.

Il personale incaricato del servizio deve essere dotato di adeguata e certificata preparazione professionale sui prodotti del presente capitolato.

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	8 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.

2. DURATA DEL SERVIZIO

La fornitura avrà la seguente durata n. 24 mesi a decorrere dal 01/01/2025 al 31/12/2026.

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