

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 187573

Verona, 13/11/2024

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DEI SISTEMI INFORMATICI “MEDARCHIVER” IN USO PRESSO I DIVERSI PRESIDI 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 e assistenza dei sistemi informatici “Medarchiver” in uso presso i diversi presidi dell’Azienda ULSS n. 9 Scaligera per l’anno 2025 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 € 139.000,00 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 29/11/2024**

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 del 29/11/2024 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.



OGGETTO E SPECIFICHE DEI SERVIZI RICHIESTI/OGGETTO DELLA FORNITURA

ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente documento ha per oggetto i servizi di assistenza e manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva degli applicativi in uso presso i servizi/reparti dell'Azienda ULSS 9 Scaligera di seguito elencati:

- U.O.C. Medicina Generale di Legnago
- U.O.C. Gastroenterologia di Legnago
- U.O.C. Cardiologia di Legnago
- U.O.C. Cardiologia di San Bonifacio
- Medicina dello Sport di Legnago
- Medicina dello Sport di San Bonifacio
- Medicina dello Sport di Bussolengo

I servizi di assistenza sistemistica dovranno essere erogati come segue:

- Il Servizio di teleassistenza potrà essere effettuato tramite accesso VPN con possibilità, previa autorizzazione, di collegamento sia sui server che sulle postazioni di lavoro degli utenti.
- Per quanto riguarda il servizio di Help Desk, le segnalazioni dovranno essere accolte in via ordinaria attraverso una piattaforma web disponibile 24 su 24.

1. Servizio di Assistenza, Teleassistenza e Manutenzione Correttiva - MAC FULL RISK

Il servizio dovrà prevedere:

- supporto agli operatori per il problem solving di 2° livello per l'area applicativa;
- chiarimenti applicativi specialistici;
- chiarimenti tecnici funzionali specialistici;
- trouble-shooting e interventi di assistenza tecnica di secondo livello con diagnosi e soluzione dell'eventuale componente guasta.

Il servizio dovrà essere disponibile dal lunedì al venerdì dalle 09:00 alle 18:00, ad esclusione delle festività infrasettimanali.

2. Servizio di Manutenzione Evolutiva - MEV BASE

Il servizio dovrà prevedere la modifica del software applicativo in merito alle seguenti attività:

- aggiornamento del software applicativo verso nuove release disponibili e che migliorano funzionalità già presenti;
- adeguamento del software applicativo a nuove disposizioni di legge nazionali e/o regionali, che impattano sulle attività del committente e che non comportino rifacimenti sostanziali di funzionalità già presenti;
- mantenimento codifiche e configurazioni;
- account management (registrazione nuovi utenti, cancellazione utenti, modifica privilegi utenti);
- revisioni di stampe.

3. Servizio di Manutenzione Preventiva - MAP

Il Servizio di Manutenzione Preventiva e Capacity Planning dovrà prevedere il controllo periodico giornaliero (ad esclusione delle festività infrasettimanali) delle performance di tutte le componenti del sistema e verifica del trend di efficienza del sistema:

- controllo dei file di log delle procedure software che effettuano il back-up;
- controllo dei file di log delle procedure software che effettuano l'export del database;
- controllo dello stato dei server (processi, spazi su disco, utilizzo della memoria).

Il monitoraggio dovrà essere supportato da servizi automatizzati, attivi h24, con notifica via e-mail dell'esito del monitoraggio, dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, ad esclusione delle festività infrasettimanali. In caso di rilevazione di un'anomalia relativa a questioni sistemistiche, il servizio prevede l'avviso al responsabile designato per la conduzione dei sistemi (CED)

4. Servizio di manutenzione Evolutiva - MEV On demand

Servizi professionali per attività di manutenzione evolutiva, per ogni reparto di cardiologia, per un pacchetto di n. 20 gg. da ordinarsi di volta in volta fronte di Vs. specifico preventivo e da fatturarsi a prestazione resa. Il servizio dovrà prevedere la modifica del software applicativo in merito alle seguenti attività:

- attività di analisi per nuove funzionalità e personalizzazioni;
- sviluppo di nuove maschere di refertazione;
- modifiche strutturali a maschere esistenti;
- sviluppo di browser per statistiche;
- configurazioni di nuovi eventi;
- adeguamento del software a seguito di variazioni normative che impattano sull'attività del committente o finalizzate al miglioramento degli aspetti funzionali delle applicazioni;
- riconfigurazione di interfacciamenti verso apparecchiature o sistemi terzi dovuti ad aggiornamenti o modifiche apportati da sistemi terzi.

Le giornate verranno rendicontate sulla base del reale utilizzo per mezzo dei relativi "Fogli di lavoro" e verranno fatturate a consumo alla tariffa professionali indicate.

5. Servizio di reperibilità - REP H24 7x7

Il Servizio ha l'obiettivo di risolvere gravi problemi operativi che rendono inutilizzabile il sistema, al di fuori dei normali orari descritti al punto 1. "Servizio di Assistenza, Teleassistenza e Manutenzione Correttiva", nei seguenti casi:

- Errori bloccanti del sistema, quali mancata ricezione dei tracciati ECG;
- Indisponibilità del sistema informativo (dalle postazioni di lavoro non è possibile accedere ai sistemi).

Il servizio sarà dal lunedì al venerdì dalle ore 00:00 alle ore 09:00 e dalle ore 18:00 alle ore 24:00 nonché le giornate di sabato, domenica e festività infrasettimanali dalle ore 00:00 alle ore 24:00

ART. 2 – IMPORTO E DURATA DEL SERVIZIO

Il contratto avrà validità annuale **dal 01/01/2025 al 31/12/2025** 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 € **139.000,00 (centotrentanovemila/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

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: Eliana Geri/SC
e-mail: amministrazione.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it*