

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 192952

Verona, 21/11/24

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA DELLA PIATTAFORMA LIFE 1 ST A SUPPORTO DEL SERVIZIO DI CONTINUITA’ ASSISTENZIALE EROGATO DALLA 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 assistenza e manutenzione della piattaforma Life 1 ST a supporto del servizio di continuità assistenziale erogato della ULSS n. 9 Scaligera” 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, con possibilità di recesso anticipato, per un importo presunto di € 72.000,00 (settantaduemila/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 06/12/2024.**

SI RENDE NOTO CHE

La presente indagine viene espletata utilizzando la piattaforma Sintel-ARIA/MEPA 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 06/12/2024 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, 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 amministratore.sistemi.informativi@aulss9.veneto.it.

CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

ART. 1 - OGGETTO DELLA FORNITURA

Presso l'Azienda ULSS n. 9 Scaligera di Verona è attivo un impianto tecnologico, costituito da software e servizi di telefonia (IP PBX, CTI, IVR), al supporto del personale del Servizio di Continuità Assistenziale e Servizio Medico Diurno in carico al Dipartimento Cure Primarie.

Il sistema informatico di gestione del servizio di Continuità Assistenziale si basa sul software "Emma CA" e sul suo successivo upgrade "LIFE1st"; mentre il PBX ed il registratore che gestiscono le telefonate ai servizi sono implementati con la piattaforma Welol - VoiceBeat.

1.1) Assistenza e manutenzione server



La ditta dovrà garantire il servizio di assistenza e manutenzione dei server virtuali ospitati presso il Data Center dell'Azienda ULSS 9 Scaligera, sede di via Valverde, limitatamente alla parte sistemistica e applicativa con i livelli di servizio indicati al capitolo 2).

Alla piattaforma PBX sono attestati due flussi primari per la gestione del flusso delle telefonate. Sono realizzati due alberi telefonici relativi ai DUE servizi CA e SMD

Il sistema telefonico svolge le seguenti funzioni:

- Il cittadino chiamante accede al numero telefonico del servizio ed è invitato tramite motore IVR a digitare l'identificativo del Presidio di riferimento che potenzialmente lo servirà;
- La chiamata viene quindi trasferita al/i telefono/i IP ad uno dei presidi territoriali
- I due alberi telefonici CA e SMD sono distinti e personalizzati
- Le chiamate Paziente → Medico, solo in ambito CA sono registrate;
- Solo per servizio SMD e tutte le eventuali chiamate Medico Paziente non vengono registrate.

1.2) Assistenza software sul software applicativo Emma/Life1st CA

La ditta dovrà prestare assistenza ai seguenti moduli applicativi della piattaforma Emma/Life1st:

CODICE	LICENZE EMMA/LIFE1ST IN USO PRESSO LA CONTINUITA' ASSISTENZIALE
EM-WEB	Licenza EMMA Modulo Web+geoweb
EM-GEN SEC	Licenza EMMA Modulo Sicurezza e Profilazione Accessi
EM – Admin	Licenza modulo amministrativo
EM-ANAG	Modulo di Integrazione Anagrafica Vs Anagrafe Sanitaria Aziendale

Il servizio di assistenza e manutenzione software prevede una manutenzione H24 full risk per garantire interventi di carattere ordinario e straordinario comprendenti la risoluzione o l'uso di patch per il buon funzionamento del software. Si possono identificare tre tipologie di intervento per questo servizio:

a) Servizio di Help Desk H24

Per tutta la durata del contratto di manutenzione il fornitore dovrà rendere disponibile un servizio di Help Desk che costituirà il punto unico di contatto o SPOC (Single Point Of Contact) per gli utenti del sistema.

Le richieste accolte dallo SPOC non si limiteranno alle segnalazioni di guasti o anomalie ed in generale di



assistenza agli utenti ma comprenderanno anche richieste legate alla manutenzione e conduzione tecnica del servizio.

Il servizio SPOC verrà erogato 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 per 365 giorni all'anno impiegando figure professionali con elevati livelli di skill ed in grado di garantire i tempi di risposta identificati negli SLA (Service Level Agreement).

Le richieste di assistenza potranno arrivare allo SPOC attraverso i seguenti canali:

– Numero unico dedicato presidiato H 24

La chiamata dell'utente viene qualificata e registrata dagli operatori di Help Desk di 1° livello attraverso lo strumento di Trouble Ticket; il sistema confermerà la ricezione della richiesta via e-mail e l'utente, se necessario, verrà ricontattato dall'Help Desk di 1° livello per via telefonica per chiarire eventuali dettagli in merito alla problematica presentata.

– E-mail dedicata presidiata h24

Alla ricezione della e-mail, gli operatori di Help Desk di 1° livello provvederanno a registrare i dati attraverso lo strumento di Trouble Ticket; il sistema confermerà la ricezione della richiesta via e-mail e l'utente, se necessario, verrà ricontattato dall'Help Desk di 1° livello per via telefonica per chiarire eventuali dettagli in merito alla problematica presentata.

a) Manutenzione Preventiva e Programmata

Il servizio di manutenzione software di tipo correttivo occorrerà nel caso in cui l'anomalia che ha provocato un bug di sistema è interno al software stesso cioè dipendente dalla sua realizzazione. In questo caso le condizioni che regolano l'intervento sono riportate nella tabella degli SLA della successiva sezione. Nel caso in cui il malfunzionamento non sia eliminato nei tempi previsti degli SLA, verranno rese disponibili patch/nuove versioni/work-around/personale tecnico di supporto. Questa tipologia di servizio potrà essere svolta in forma di tele-assistenza.

b) Manutenzione correttiva

La tipologia di manutenzione correttiva viene effettuata on-site qualora dovessero presentarsi guasti o anomalie che compromettano il regolare funzionamento del sistema di centrale procedendo al ripristino nel rispetto degli SLA. La modalità di intervento seguirà le check list e le procedure conformi alla manualistica di installazione e ripristino delle Ditte fornitrici degli apparati e il personale di Beta80 affiancherà lo specifico fornitore di tecnologia affetta da guasto. Per la centrale ove sarà richiesto l'intervento si procederà alla:

- Eliminazione delle componenti che non presentano sufficiente garanzia di funzionamento;
- Riparazione o sostituzione dei sistemi o dei componenti guasti.

d) Manutenzione software di tipo evolutivo

È intesa come adeguamento delle configurazioni e del fine tuning della piattaforma applicativa per evitare perdita di funzionalità che ne pregiudichino il livello di servizio e contemplerà richieste evolutive della stazione appaltante relative al corretto e puntuale monitoraggio dell'attività dei Medici CA: con eventuale l'integrazione/correzione di voci menu/elenco nonché la predisposizione dei relativi report e sistemi di estrazione dati, anche in formato RAW dal DB.

ART. 2 -SLA (Service Level Agreement)



Il Tempo medio di risoluzione dei malfunzionamenti si scompone in due parti: Presa in carico e Risoluzione. Nel caso di soluzione di ripristino temporaneo (ad es.: “workaround”) questa risolve il difetto rilevato. Se necessario si aprirà un’altra richiesta di intervento, con un livello di gravità inferiore, per avviare la soluzione definitiva. Sia il tempo di presa in carico sia il tempo di risoluzione sono espressi in ore lavorative.

Per “Guasto Bloccante” si intendono tutti i guasti e malfunzionamenti che determinano l’impossibilità di gestire una qualsiasi delle fasi del processo. Si conteggia quindi come guasto bloccante anche il blocco di sottoinsiemi di componenti o centrali o periferici. Si considera bloccante anche il deterioramento del servizio o dei sottoinsiemi dei componenti quando esso raggiunge il 50% del valore nominale di misurazione;

Per “Guasto non Bloccante” si intendono tutti i guasti e malfunzionamenti che non invalidano la possibilità di gestire le suddette fasi del processo. Verranno classificati come guasti non bloccanti anche i deterioramenti delle prestazioni del sistema. Si considera non bloccante anche il deterioramento del servizio o dei sottoinsiemi dei componenti quando esso raggiunge il 25% del valore nominale di misurazione;

I livelli di servizio (SLA) in merito ai tempi di presa in carico e di ripristino sono i seguenti:

Per i guasti bloccanti:

- Tempo di Presa in carico (TRR) (anche da remoto) e avvio delle attività risolutive con rilascio di un “ticket” identificativo della chiamata: entro 30 minuti;
- Tempo di Risoluzione del Guasto Bloccante (TRGB) garantito entro 4 ore solari consecutive dalla presa in carico.

Per i guasti non bloccanti:

- Tempo di Presa in carico (TRR) (anche da remoto) e avvio delle attività risolutive con rilascio di un “ticket” identificativo della chiamata: entro 30 minuti;
- Tempo di Risoluzione del Guasto Non Bloccante (TRGNB) garantito entro 1 giorno solare (24 ore solari) dalla presa in carico.

ART. 3 – PENALI

Qualora la Ditta non rispetti i livelli di servizio previsti, il Cliente, potrà inviare comunicazione scritta a mezzo PEC al Fornitore specificando le cause del mancato rispetto dei livelli di servizio ed il conseguente calcolo delle penali dovute. Il Fornitore si riserva 7 giorni per motivare con comunicazione scritta inviata a mezzo PEC la propria posizione a riguardo.

Nel caso di criticità bloccante, grave o lieve l’Azienda ULSS potrà applicare una penale pari all’1 per mille dell’ammontare contrattuale per ciascun giorno di mancato ripristino del sistema, indipendentemente dal tempo di ripristino, fatti salvi i maggiori danni subiti dall’Azienda ULSS 9 Scaligera.

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 - ESCLUSIONI

Non sono oggetto della presente fornitura e saranno a carico dell’Azienda ULSS:

- server fisici nel Data Center;
- Stampanti;



- la connettività locale e geografica tra le sedi dotate di PC e/o telefono VoIP;
- la VPN MPLS tra il data center AULSS n. 9 ed il SUEM 118 (Media Gateway);
- configurazione di rete per accesso ai sistemi informatici aziendali ed ai sistemi regionali e nazionali;
- eventuali certificati SSL;
- servizi di backup e disaster recovery, il fornitore dovrà collaborare con l'UOS Sistemi Informativi per individuare dati e componenti da duplicare e mettere in sicurezza.
- Sono inoltre esclusi dal servizio di assistenza e manutenzione gli interventi effettuati a causa di malfunzionamenti dovuti a:
 - inosservanza da parte dell'utente delle norme prescritte per il corretto utilizzo del sistema che comportino malfunzionamenti dovuti all'avvenuta installazione di virus, worm, malware, Trojan, ecc.;
 - modifiche del software fatte dall'utente compresa l'installazione di altri prodotti senza preventiva autorizzazione.

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