

UOC Sistemi Informativi

Direttore ing. Giorgio Roncolato

Prot. n. 188515

Verona, 14/11/2024

Agli Operatori Economici Interessati

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

CON RICHIESTA DI PREVENTIVI PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA PER IL PERIODO 01/01/2025 – 31/12/2026 DEI SOFTWARE EASYMOB, EASYCAT, EASYDE, EASYCAT-REGTAR, EASYRETICK.

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 i “servizi di manutenzione e assistenza biennale dei software EasyMob, EasyCat, EasyDE, EasyCat-RegTar, EasyRetick” come dettagliatamente descritti 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 € 72.500,00 (settantaduemilacinquecento/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 30/11/2024.**

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 30/11/2024 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, 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.

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

ART. 1 - OGGETTO

Il presente Avviso ha per oggetto il servizio di assistenza e manutenzione dei seguenti software in uso presso le UOC Controllo di Gestione, Direzione Medica Ospedaliera, UOS Specialistica, Direzione Amministrativa Territoriale (Ufficio Controllo Autocertificazioni per reddito):

- EasyDE, per il caricamento dei flussi della specialistica ambulatoriale;
- EasyMob per la gestione della Mobilità Sanitaria;
- EasyCat per il controllo delle attività;
- EasyCat-RegTar - modulo regressione tariffaria (budget e tetti di spesa) dell'applicativo EasyCat
- EasyCat - Implementazioni varie successive all'acquisto;
- EasyRetick - modulo "recupero dei ticket dovuti indebitamente non corrisposti".

1.1 DESCRIZIONE SERVIZI, DURATA E QUANTITA'

Il servizio di assistenza e manutenzione dei moduli software elencati sopra dovrà ricomprendere le attività di seguito riportate per tutto il periodo contrattuale:

- Manutenzione conservativa: correzione di eventuali anomalie o malfunzionamento dei moduli software in oggetto;
- Manutenzione preventiva: esecuzione di azioni finalizzate a prevenire il ripetersi di eventuali anomalie o malfunzionamenti dei moduli software in oggetto;
- Manutenzione evolutiva: fornitura di nuove versioni dei moduli software, oggetto del servizio, per incrementare le funzionalità e migliorare la qualità;
- Manutenzione di legge: fornitura di nuovi rilasci dei moduli software, oggetto del servizio, per adeguarli all'evoluzione normativa nazionale e regionale;
- Assistenza on line: assistenza telematica, a mezzo posta elettronica o tramite portale Web di Help Desk, per richiedere indicazioni sul corretto utilizzo del software concesso in licenza d'uso e sull'utilizzo ottimale del sistema e sulla corretta parametrizzazione del sistema;
- Assistenza telefonica: assistenza telefonica, in orario lavorativo dalle 09:00 alle 18:00, per fornire indicazioni sul corretto utilizzo dei moduli software oggetto del servizio e sulla corretta parametrizzazione del sistema.
- Sono inoltre richieste n. 30 gg. per attività di analisi, assistenza e implementazione da erogarsi previa formulazione di specifico preventivo. Tali giornate saranno liquidate a prestazione resa a fronte di rapportini di intervento/collaudato controfirmati dal cliente.

I servizi assistenza e manutenzione dovranno essere erogati 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 addetto ai servizi deve essere dotato di adeguata e certificata preparazione professionale sui prodotti del presente capitolato.

ART. 2 – 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.

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 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%.

2.2 Livelli di criticità (Gravi)

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 o cliniche legate all'attività del medico o dei servizi ULSS a supporto dell'attività di MMG/PLS/MCA
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

<u>Livello</u>	<u>Priorità</u>	<u>Tempo di intervento</u>	<u>Tempo di ripristino</u>
1. Bloccante	0	4 ore	6 ore
2. Grave	1	4 ore	1 giorno
3. Lieve	2	1 giorno	4 giorni
4. Estetico	3	2 giorni	Next release

2.4 Penali

Nel caso di criticità bloccante grave o lieve l'Azienda ULSS n. 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.

3. 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