



U.O.C. SERVIZIO PROVVEDITORATO ECONOMATO E LOGISTICA

Prot. n. 79697

Legnago, il 19.05.2017

SITO INTERNET

www.aulss9.veneto.it
www.aulsslegnago.it
A tutte le ditte interessate

AVVISO INDAGINE DI MERCATO

PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SUI SISTEMI SOFTWARE MEDARCHIVER IN USO PRESSO I DIVERSI PRESIDII E SERVIZI DELL'AZIENDA ULSS 9 -Scaligera – ANNO 2017

Con il presente avviso si intende effettuare un'indagine di mercato al fine di conoscere se vi sono altri operatori economici, fornitori dei servizi di manutenzione sul sistema in oggetto, aventi le medesime caratteristiche tecniche o prestazionali indicate nell'allegato, in grado di garantire le corrette funzionalità del sistema.

Al momento, come attestato dal Servizio Sistemi Informativi richiedente, sulla base delle informazioni in possesso del medesimo, viene indicata come azienda che detiene in esclusiva i diritti intellettuali dei software oggetto di manutenzione e quindi unica titolata a fornire il servizio di assistenza e manutenzione sui software stessi la Società MEDARCHIVER S.r.l. (sviluppatrice e già manutentrice dei sistemi in argomento).

Ciò premesso, si invitano, pertanto, gli operatori economici che ritenessero di averne i titoli a comunicare la propria disponibilità facendo pervenire unicamente la propria richiesta di partecipazione, indirizzata all'U.L.S.S. 9 Scaligera – Servizio Provveditorato Economato e Logistica di Legnago- Sezione gare e contratti (0442-622788-2239) a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo di posta elettronica certificata protocollo.aulss9@pecveneto.it con riferimento al presente avviso, entro il **12 giugno 2017**.

Nell'eventuale successivo invito a presentare offerta, qualora si riscontrino i presupposti per l'avvio di un confronto concorrenziale, verrà richiesto che gli operatori economici:

- non si trovino nelle condizioni di esclusione di cui all'art. 80 del D.lgs. 50/2016;
- siano in possesso del requisito professionale (iscrizione C.C.I.A.A. per l'attività oggetto della procedura) ai sensi del comma 1 lettera a) e comma 3 dell'art. 83 del D.lgs. 50/2016;
- siano in possesso di comprovata esperienza specifica di assistenza sistemistica per l'esecuzione delle prestazioni richieste sui sistemi indicati, nel corso degli ultimi tre anni;
- attestino assumendosene ogni responsabilità, di disporre di tutta l'attrezzatura e del personale adeguatamente formato, necessario per l'esecuzione del servizio richiesto e di poter legittimamente intervenire sugli applicativi indicati senza violare alcun diritto tutelato dello sviluppatore e fornitore dell'applicativo (possibilità di accesso ai codici sorgenti, ovvero la loro legittima disponibilità).

Si prega di indicare nella richiesta se la ditta è presente eventualmente nel M.E.P.A. precisando la relativa categoria/metaprodotto comprensiva del Servizio in oggetto.

E' richiesta l'iscrizione alla piattaforma SINTEL utilizzando le guide e i manuali disponibili nel portale Arca sotto la sezione:

<http://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/help/guide-manuali>

--> Operatore economico --> Sintel --> Guide per l'utilizzo

nonché l'iscrizione all'Elenco Fornitori aziendali accedendo al link https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_ulsslegnago

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

Azienda *ULSS 9 - Scaligera*

Sede Legale Via Valverde, 42 – 37122 Verona
Codice Fiscale e P. IVA 02573090236
Tel.045 8075511
PEC: protocollo.aulss9@pecveneto.it

Il presente avviso non vincola in alcun modo l'ULSS 9.

Qualora, a seguito della presente indagine di mercato, fosse confermato che l'operatore economico indicato sia l'unico prestatore dei servizi richiesti questa Azienda procederà a negoziazione solamente con lo stesso.

IL RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO
DIIRETTORE U.O.C. Servizio Provveditorato Economato e Logistica
F.to Dott. Marco Molinari



ALLEGATO

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO MANUTENZIONE:

“Servizio di manutenzione correttiva ed evolutiva” sui seguenti software:

- **Medicina/Gastro/Endo** in uso presso l'ex Azienda Ulss 21 di Legnago
- **Cardiologia e modulo MEDreviewer** in uso presso i servizi/reparti di Cardiologia dell'ex Azienda Ulss 21 di Legnago
- **Cardiologia** in uso presso i servizi/reparti di Cardiologia dell'ex Azienda Ulss 20 di Verona

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E MODALITA' DI ESECUZIONE

Il servizio richiesto è di seguito indicato e potrà essere soggetto ad ampliamenti o riduzioni che l'esecutore del contratto si impegna ad accettare nel limite del 20% in più o in meno secondo quanto previsto “

Il servizio di manutenzione e assistenza sistemistica dovrà essere effettuato come segue:

Servizio di manutenzione sui prodotti software come di seguito specificato:

SEDE DI LEGNAGO:

Descrizione attività	Modalità	Servizio	Decorrenza
Manutenzione Correttiva MAC FULL RISK	Help Desk WEB 24 su 24	-Cardiologia -Med/Pneum/Gastro	- dal 01/01/2017 - dal 09/04/2017
Manutenzione Correttiva MAC FULL RISK con : - supporto agli operatori per problem solving di 2° livello per 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	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 escluse festività	- Cardiologia -Med/Pneum/Gastro	- dal 01/01/2017 - dal 09/04/2017
Manutenzione Evolutiva MEV BASE	Help Desk WEB	-Cardiologia -Med/Pneum/Gastro	- dal 01/01/2017 - dal 09/04/2017
Manutenzione Evolutiva MEV BASE per: - aggiornamento del sw applicativo in base alla	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00	-Cardiologia -Med/Pneum/Gastro -	- dal 01/01/2017 - dal 09/04/2017



normativa nazionale e regionale -aggiornamento per rilascio nuove release (max 1/anno) - mantenimento codifiche e configurazioni - account management (registrazione nuovi utenti, cancellazione utenti, modifica privilegi utenti) -revisione stampe.	escluse festività		
Giornate on site comprensive di spese di trasferta		20 gg	

Per quanto riguarda la quotazione singola/giornata specificare anche il costo in caso di intervento da remoto.

SEDE DI SAN BONIFACIO:

Descrizione attività	Modalità	Servizio	Decorrenza:
Manutenzione Correttiva MAC FULL RISK	Help Desk WEB 24 su 24	-Cardiologia	-dal 01/01/2017
Manutenzione Correttiva MAC FULL RISK con : - supporto agli operatori per problem solving di 2° livello per 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	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 escluse festività	- Cardiologia	dal 01/01/2017
Manutenzione Evolutiva MEV BASE	Help Desk WEB	-Cardiologia	dal 01/01/2017
Manutenzione Evolutiva MEV BASE per: - aggiornamento del sw applicativo in base alla normativa nazionale e regionale -aggiornamento per rilascio nuove release (max 1/anno) - mantenimento codifiche e configurazioni	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 18.00 escluse festività	-Cardiologia	dal 01/01/2017



- account management (registrazione nuovi utenti, cancellazione utenti, modifica privilegi utenti) -revisione stampe.			
Giornate on site comprensive di spese di trasferta		10 gg	

Per quanto riguarda la quotazione singola/giornata specificare anche il costo in caso di intervento da remoto.

Il Servizio di teleassistenza sarà effettuato tramite accesso alla VPN con possibilità di collegamento sia sui server che sulle postazioni di lavoro degli utenti.

Per quanto riguarda il servizio di help desk WEB attivo dalle ore 9.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì esclusi i giorni festivi, le segnalazioni saranno fatte al numero dell'assistenza tecnica che vorrete indicare.

Il Vostro operatore dopo aver registrato il motivo della chiamata, darà indicazioni sulla modalità di intervento. La problematica potrà essere chiusa direttamente durante la chiamata, oppure presa in carico dal servizio di assistenza. Nell'ipotesi il problema non sia risolto durante la chiamata verrà aperto un ticket catalogato secondo il grado di gravità del problema. Per ogni livello di gravità è specificato, nella tabella di cui all'Art. 4 "SLA", il tempo massimo di presa in carico e quello di risoluzione del problema.