SISTEMA SANITARIO REGIONALE
ASL ROMA 1

REGIONE LAZIO

AVVISO DI CONSULTAZIONE ESPLORATIVA PRELIMINARE

PER L'ASSISTENZA E LA MANUTENZIONE SOFTWARE GESTIONALE AREAS HUMAN RESOURCES.

La presente indagine è effettuata allo scopo di individuare la presenza sul mercato di operatori economici qualificati a svolgere il servizio richiesto, nonché al fine di favorire la consultazione del maggior numero di ditte qualificate a svolgere la prestazione di che trattasi, in modo non vincolante per l'Azienda Sanitaria Locale Roma 1 (ASL Roma 1).

Descrizione della consultazione preliminare

Questa Azienda Sanitaria, dovendo procedere col servizio di assistenza e manutenzione, supporto operativo e assistenza specialistica del sistema oggetto del presente avviso, ritiene necessario, in ossequio a quanto definito dalle linee guide dell'ANAC, accertare se oltre al produttore/sviluppatore dell'applicativo software, esistano uno o più operatori economici in grado di poter effettuare detto servizio in presenza di tutti i requisiti/casi più avanti riportati.

Le richieste che perverranno non potranno in alcun modo essere vincolanti per questa Amministrazione. Al riguardo si precisa che la presentazione della manifestazione di interesse/offerta preliminare non costituirà obbligo per l'Azienda di successivo affidamento.

Il presente avviso non costituisce un invito ad offrire né un'offerta al pubblico ai sensi dell'art. 1336 c.c. o promessa al pubblico ai sensi dell'art. 1989 c.c.

Si precisa, pertanto, che con il presente avviso non è indetta alcuna procedura formale di gara, in quanto trattasi di una preliminare consultazione esplorativa finalizzata all'individuazione di operatori economici da consultare nel rispetto dei principi di trasparenza, non discriminazione e parità di trattamento.

La presente consultazione è svolta ai sensi dell'art. 77 del d.lgs. 36/2023 e nel rispetto di quanto disposto dall'ANAC con le linee guide definite con la Determina del 14/09/2016 in relazione al "ricorso alle procedure negoziate senza previa pubblicazione di un bando nel caso di forniture e servizi ritenuti infungibili".

La Stazione appaltante si riserva di procedere in qualsiasi momento ad una verifica d'ufficio (a campione) di quanto dichiarato nella manifestazione di interesse/offerta preliminare.

La stazione appaltante procederà alla valutazione delle manifestazioni di interesse pervenute, tenuto conto dei principi sanciti nel Titolo I del D. Lgs. 36/2023.

RUP: Dott. Massimiliano Coltellacci

Oggetto dell'appalto da affidare:

La procedura che verrà successivamente indetta avrà per oggetto il servizio di assistenza e la manutenzione Software Gestionale Areas Human Resources.

1.
Sistema AREAS HR

ASL Roma 1

Borgo S. Spirito, 3

00193 Roma

www.aslroma1.it

p.iva 1366479104

- Giuridico e Assenze
- Gestione economica del personale
- Bilancio del personale
- Scadenziario Giuridico
- Rilevazione presenze
- Pianificazione Turni
- Skill e competenze e CV
- Malattie INPS
- Moduli Fiscali (770, CU)
- Portale del dipendente
- IVR (Risponditore telefonico

Richiesta di offerta di servizi di manutenzione su applicativi di cui si detengono i diritti intellettuali sul codice sorgente e sui quali si ha, pertanto, la facoltà di operare modifiche:

- Richiesta di offerta di **canone** di manutenzione SW preventiva, perfettiva e correttiva e per intervenute modifiche di legge (leggi regionali e/o nazionali e/o comunitarie);
- Richiesta offerta di **costo a giornata** per servizi professionali di assistenza per gestione/configurazione/personalizzazione – anche con eventuale sviluppo di codice ad hoc - /messa a punto di applicativi;
- Richiesta di offerta di **canone** per un servizio di Help Desk/Presidio con supporto specialistico per ricerca guasti/configurazione/personalizzazione/messa a punto di funzionalità applicative su richiesta dell'utilizzatore.
- Richiesta di offerta a **canone** per servizio di manutenzione e assistenza sistemistica dell'infrastruttura tecnologica asservita al sistema applicativo

- Richiesta offerta di costo a giornata per servizi professionali di governo (project manager del contratto per il fornitore)
- Richiesta offerta di canone per estensione H24 manutenzione Integrazioni Anagrafi centralizzate – XMPI, integrazione LDAP, self reset password, piattaforma video conferenza

I servizi di assistenza e manutenzione dovranno garantire, in modo proattivo (Manutenzione Preventiva) o su richiesta esplicita dell'Azienda (Manutenzione Correttiva; chiamata da parte di personale specifico concordato, e con modalità concordate):

- **Manutenzione Preventiva**: il monitoraggio del funzionamento del sistema e la sostituzione / evoluzione / riconfigurazione di qualsiasi modulo software di cui siano note problematiche che ne potrebbero compromettere la stabilità o il corretto funzionamento, pur non essendosi ancora manifestato alcun malfunzionamento;

- **Manutenzione Correttiva**: il ripristino di qualsiasi componente software (incluse le configurazioni dei medesimi) alla funzionalità originale o alle specifiche definite in fase di offerta o progetto. Tale ripristino può avvenire a seguito di guasto o malfunzionamento, o a seguito di individuazione di non conformità alle specifiche rilevate anche dopo l'attivazione del sistema;

- **Assistenza**: il compito di effettuare la registrazione del problema segnalato dagli utenti, la diagnosi e la risoluzione di eventuali malfunzionamenti riscontrati nel normale utilizzo di tutte le componenti del sistema oggetto del presente contratto.

Il servizio di assistenza e manutenzione dovrà garantire il perfetto funzionamento del sistema anche ai fini delle specifiche e dei requisiti espressi dal contesto normativo. Nel servizio, pertanto, dovranno essere comprese tutte le attività necessarie ad assicurare gli adeguamenti normativi del software, con riferimento a tutta la normativa europea, nazionale e regionale in vigore e s.m.i
L'intervento di assistenza e manutenzione deve sempre includere tutte le attività necessarie per garantire il completo ripristino dell'operatività incluse analisi e diagnosi dei malfunzionamenti, e dovrà svolgersi in collaborazione con il personale dell'Azienda o di altre ditte o personale da esse incaricato, quando necessario. Gli interventi di assistenza e manutenzione si riferiscono anche alle integrazioni.

Tra le attività di manutenzione e assistenza da garantire rientra anche l'aggiornamento di tutte le componenti software utilizzate dai sistemi oggetto di manutenzione. Tali sistemi devono basarsi sulle ultime versioni disponibili e supportate dei prodotti (sistemi operativi, RDBMS, framework, Tomcat, IIS, Java, etc). Su tutti i software offerti dovranno essere installate e manutenute le eventuali patch entro due mesi dalla data di rilascio da parte del produttore, previo accordo col Servizio STIC e verifiche di corretto funzionamento in ambiente di test (qualora non fosse presente un ambiente di test presso l'Azienda il fornitore dovrà effettuare le verifiche presso il proprio ambiente di test e dare garanzia del corretto funzionamento). Il fornitore si impegna inoltre ad aggiornare tutta l'infrastruttura software all'ultima versione disponibile nel più breve tempo possibile, e comunque non oltre sei mesi dal rilascio dell'aggiornamento o della nuova release da parte del produttore, anche mediante programmi di software assurance a carico dell'offerente, a meno di deroghe per iscritto da parte delle Aziende, sulla base di opportuna documentazione ricevuta dal fornitore del sistema (si veda il relativo SLA più avanti nelle definizioni del presente paragrafo).
Anche nell'ipotesi che la gestione sistemistica di base sia a carico dell'Azienda il fornitore deve attestare la corretta funzionalità dei propri sistemi con le ultime versione dei software indicati secondo la tempistica sopra riportata.

Gli interventi, a partire dall'attivazione, devono necessariamente essere risolutivi.

Qualora sia necessario effettuare attività di manutenzione che costituiscano impedimento alla normale operatività (sanitaria e non) dell'Azienda, tali attività andranno programmate nell'ottica di ridurre al minimo i disservizi, **l'aggiudicatario dovrà quindi rendersi disponibile senza alcuna riserva a svolgere le attività anche in orari serali e/o notturni, secondo le necessità aziendali.**
Ove ciò comporti che le stesse debbano essere effettuate in orari e giorni esterni alla fascia oraria del servizio di assistenza indicata nel presente articolo, esse si intendono comunque incluse nel canone e quindi non verrà riconosciuto nessun onere aggiuntivo (fino ad un massimo di 3 all'anno per gli interventi legati al rilascio di nuove funzionalità o ad esigenze dell'Azienda).

Dovrà essere prevista la presenza on-site di almeno una persona con funzioni di coordinamento (salvo diverso accordo con il Servizio STIC) e, da remoto oppure on-site, del proprio personale tecnico sulla base della necessità atte a garantire la sicurezza delle operazioni e il tempestivo intervento in caso di problemi al fine di ripristinare le funzionalità secondo gli SLA richiesti.

Sono richieste le seguenti caratteristiche minime del servizio oggetto dell'avviso, eventuali caratteristiche migliorative dovranno essere indicate in offerta:

- **Modalità di contatto da parte delle Committenti**
  - Contatto telefonico.
  - Contatto tramite mezzo elettronico (e-mail o altro strumento indicato dal fornitore)

- **Erogazione Attività di Manutenzione Preventiva e Correttiva**
  - Intervento tramite presidio del fornitore presente presso l'Azienda.
  - Intervento in remoto tramite connessione VPN resa disponibile dall'Azienda. Non sono ammessi altri tipi di collegamento se non espressamente autorizzati dal Servizio STIC aziendale (a titolo esemplificato e non esaustivo non sono ammessi collegamenti tramite TeamViewer, router/modem su linee ADSL o rete cellulare).
  - Intervento in loco di personale del fornitore

- **Erogazione Attività di Assistenza**
  - Assistenza diretta da parte di presidio del fornitore presente presso l'Azienda se previsto.
  - Assistenza telefonica.
  - Assistenza via e-mail (o sistemi di conferenza elettronica o controllo remoto concordati con il servizio STIC).

I tempi di intervento per servizi di manutenzione correttiva e assistenza (SLA) dichiarati in offerta devono essere descritti come da tabella seguente, ed essere uguali od inferiori ai tempi ivi indicati.

SLA – Assistenza

Tipo di malfunzionamento / Non Conformità	**Tempo massimo di presa in carico**	**Tempo Massimo di risoluzione**
Grave Malfunzionamento: blocco di funzionalità con conseguente blocco dell'operatività clinica.	30 min	4h
Malfunzionamento: blocco di funzionalità senza blocco dell'operatività clinica	1h lavorativa	8h lavorative
Non Conformità - Configurazione	1h lavorativa	16h lavorative
Non Conformità – Componenti Software	1g lavorativo	5gg lavorativo

Definizioni:

- **Blocco Operatività Clinica:** si ha un blocco di operatività clinica quando viene compromessa una funzionalità dell'applicativo o del sistema necessaria per svolgere una attività di tipo sanitario sul paziente, e tale attività non sia clinicamente differibile, con conseguente obbligo da parte dell'operatore sanitario di passare a

strumenti cartacei o sistemi informativi alternativi; non genera pertanto blocco della operatività clinica qualsiasi compromissione di funzionalità per cui l'operatore sanitario possa rinviare le attività connesse;

- **NonConformità - Configurazione:** qualsiasi non conformità alle specifiche definite in capitolato o in fase di progetto che sia risolvibile tramite adeguamento delle configurazioni di uno o più moduli software (quindi con attività di amministrazione di sistema, e non con rilascio e installazione di moduli software sostitutivi o aggiuntivi);

- **NonConformità - Componenti Software:** qualsiasi non conformità alle specifiche definite in capitolato o in fase di progetto che richieda per la sua risoluzione il rilascio e l'installazione di moduli software sostitutivi o aggiuntivi;

SLA – Assistenza
Ogni richiesta di assistenza da parte dell'Azienda (ad eccezione di quelle relative a segnalazioni di malfunzionamenti, per cui valgono i tempi definiti in tabella precedente) dovrà essere presa in carico entro 4h (lavorative) dalla trasmissione e dovrà essere data risposta entro 12h (lavorative).

SLA – Attività programmata
Ogni attività programmata dovrà essere eseguita entro il tempo concordato con l'Azienda. Tra le attività programmate sono incluse anche le integrazioni con i sistemi aziendali (es. autenticazione tramite Shibboleth, sistema di gestione delle abilitazioni ACM, …), qualora non già presenti, e l'adeguamento ai requisiti di sicurezza ritenuti idonei dall'Azienda (es. utilizzo di canali di comunicazione crittografati HTTPS, …).

SLA – richieste di implementazioni di nuove funzionalità, adeguamenti a nuove specifiche tecniche regionali o nazionali, esigenze aziendali
Eventuali nuovi richieste da parte dell'Azienda relative all'implementazione di nuove funzionalità o di adeguamento a nuove specifiche su richieste regionali o nazionali dovranno avere risposta entro un tempo massimo 20 gg solari dalla data della richiesta da parte del referente del Servizio ICT aziendale. Per risposta si intende: lo studio di fattibilità rispetto a quanto richiesto, la stima delle giornate necessarie di attività per realizzare quanto richiesto e i tempi di consegna dalla data dell'ordine. Sulla base delle informazioni ricevute l'Azienda deciderà se procedere o meno. Nulla è dovuto al fornitore qualora l'Azienda decidesse di non procedere.

SLA –aggiornamento di tutte le componenti software utilizzate dai sistemi oggetto di manutenzione con ultime versioni disponibili e supportate dei prodotti (sistemi operativi, RDMS, framework, Tomcat, IIS, Java, etc).
Come da tempistiche indicate in precedenza: patch entro 2 mesi dalla data di rilascio da parte del produttore, aggiornamento dell'infrastruttura software all'ultima versione disponibile entro 6 mesi dal rilascio dell'aggiornamento o della nuova release da parte del produttore.

Condizione di fine contratto
Al termine del contratto, la ditta fornitrice dovrà farsi carico di eseguire le operazioni atte a recuperare e rendere disponibili tutti i dati e i documenti presenti negli archivi del sistema realizzato in modalità intelligibile ovvero compatibile coi sistemi presenti presso l'Azienda Sanitaria. A tale proposito

l'aggiudicatario della gara dovrà fornire un documento in cui siano esplicitate le operazioni necessarie a consentire l'esportazione dei dati finalizzata all'importazione in un diverso sistema, ed una stima del tempo necessario ad eseguire tali operazioni allo scadere del contratto. Si precisa che l'onere relativo a tale attività è incluso nei costi della fornitura e nessun altro costo od onere potrà essere richiesto o imputato al committente.
Inoltre, la ditta aggiudicataria dovrà rendersi disponibile a un periodo di transizione di un massimo di **40 giorni** durante il quale affiancare l'impresa subentrante per la presa in carico da parte di quest'ultima di tutti i servizi incluso il trasferimento del relativo know-how logistico-operativo; l'onere relativo a tale attività dovrà essere incluso nei costi della fornitura.

Dotazione del personale tecnico della Ditta
Il personale tecnico di presidio o comunque chiunque inviato presso le strutture delle Committenti deve:

- essere dotato, senza oneri aggiuntivi per la Committenza, di tutte le strumentazioni necessarie per svolgere in piena autonomia gli interventi che saranno richiesti;
- essere dotato, senza oneri aggiuntivi per la Committenza, di telefono cellulare in grado di ricevere chiamate e di effettuare le chiamate necessarie a relazionarsi con i colleghi e con il personale della Committenza e con altri fornitori;
- deve indossare in evidenza il cartellino di identificazione personale, riportante ben visibile fotografia, qualifica e codice identificativo;
- qualora il contratto preveda la presenza di un presidio presso l'Azienda Sanitaria composto da più di una persona, queste dovranno organizzarsi per dare la maggiore copertura di orario possibile, in particolare non dovranno assentarsi in contemporanea se non per ragioni di servizio autorizzate dal referente aziendale del servizio STIC.

Il fornitore risponde della professionalità dei tecnici incaricati

Lotti: Lotto unico, tenuto conto della necessità di avere un unico software per lo svolgimento dell'attività per tutti i servizi aziendali.

Durata: 7 mesi, anno 2025

Importo stimato: Euro 258.110,76 escluso iva, oneri per la sicurezza da rischi interferenziali pari a euro zero.

Luogo di svolgimento servizio: Roma

Requisiti di partecipazione

1) Possesso dei requisiti di cui agli art. 94 e ss. del D.Lgs. 36/2023, da allegare in copia alla domanda;

2) Iscrizione, per attività inerenti l'oggetto del presente appalto, nel Registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura (C.C.I.A.A.) o in uno dei Registri professionali o commerciali dello Stato di residenza se si tratta di uno Stato dell'UE, in conformità con quanto previsto dall'art. 100 comma 3 del D.Lgs. 36/2023;

3) documentata esperienza, almeno decennale, nell'ambito della manutenzione correttiva ed evolutiva sulle piattaforme oggetto del presente avviso, da allegare in copia autentica alla domanda;

4) personale qualificato nel profilo di tipo tecnico/professionale/giuridico con documentata esperienza decennale di cui al punto precedente, con particolare riferimento alle piattaforme oggetto del presente avviso, in tal caso dovrà allegare alla domanda la documentazione in copia autentica comprovante tale condizione, specificando le referenze sanitarie maturate in tale ambito;

5) specifica attestazione da cui si evince che l'operatore economico rientra in almeno una delle condizioni di seguito elencate:

- Produzione della documentazione attestante il possesso dei diritti intellettuali sul codice sorgente;
- di essere in possesso di specifica autorizzazione e certificazione della società produttrice del software ad effettuare interventi manutentivi sui software oggetto della presente consultazione, da allegare in copia autentica alla domanda;
- di essere in possesso di personale tecnico abilitato e certificato dalla società di cui al punto precedente, ad effettuare interventi manutentivi sui software oggetto della presente consultazione. In tal caso dovrà allegare alla domanda la documentazione in copia autentica comprovante tale condizione;
- certificazione ai sensi dell'artt. 105 del d.lgs. 36/2023 rilasciata da un organismo/istituto ufficiale competente del Paese in cui il prestatore del servizio richiesto è stabilito, col quale si attesta l'idoneità del predetto operatore ad effettuare interventi manutentivi sui software oggetto della presente consultazione. In tal caso il predetto ente certificatore dovrà rilasciare apposita garanzia di capacità tecnica della ditta oggetto dell'attestazione che non potrà essere generica ma specifica in relazione al dominio applicativo di cui al presente avviso;

Condizioni di partecipazione

Iscrizione sul Me.PA;.

Dichiarazione di insussistenza di rapporti di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile ovvero di qualsiasi relazione, anche di fatto, rispetto ad altro partecipante, laddove il controllo oppure la relazione comporti che le offerte siano imputabili ad un unico centro decisionale, da allegare in copia alla domanda;

Ciascun soggetto non può concorrere per sé e contemporaneamente quale componente di un'altra unità partecipante, sotto qualsiasi forma, né può partecipare a più unità concorrenti, pena l'esclusione del soggetto e delle unità concorrenti di cui risulta partecipante.

Tipo di procedura di aggiudicazione

Affidamento ai sensi dell'art. 76 comma 2 del D.lgs. 36/2023.

Modalità e termine di presentazione della manifestazione di interesse/offerta preliminare

I soggetti interessati a partecipare alla presente procedura devono presentare:

1) apposita istanza debitamente firmata digitalmente dal legale rappresentante o dal procuratore, redatta secondo il fac-simile allegato al presente avviso (allegato A);
2) La documentazione di cui al paragrafo "Requisiti di partecipazione".
3) -una scheda descrittiva dei servizi che intendono offrire al fine di consentire alla stazione appaltante di valutare la congruità del prodotto stesso rispetto alle proprie necessità;

Alla predetta istanza dovranno essere allegati i documenti richiesti e specificati al precedente punto.

L'ASL Roma 1 si riserva la possibilità di richiedere integrazioni ed informazioni aggiuntive rispetto a quanto comunicato.

L'istanza deve essere fatta pervenire esclusivamente per PEC all'Ufficio Protocollo dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 1 (protocollo@pec.aslroma1.it) a pena di irricevibilità entro e non oltre le ore 12,00 del 16° giorno dalla pubblicazione del presente avviso indicando nell'oggetto la seguente dicitura:

MANIFESTAZIONE DI INTERESSE AI FINI DELL'EVENTUALE PROCEDURA DI AFFIDAMENTO PER LA L'ASSISTENZA E LA MANUTENZIONE PER L'ASSISTENZA E LA MANUTENZIONE SOFTWARE GESTIONALE AREAS HUMAN RESOURCES.

La Stazione Appaltante procederà all'istruttoria delle istanze esaminandole, verificandone la regolarità e la completezza, ove ritenuto opportuno e possibile, richiederà eventuali integrazioni e/o chiarimenti.

Le dichiarazioni sostitutive richieste ai fini della partecipazione alla presente procedura sono rilasciate ai sensi del DPR 445/2000 e ss.mm.ii. in carta semplice, con la sottoscrizione digitale del rappresentante legale del richiedente o altro soggetto dotato del potere di impegnare contrattualmente il candidato stesso. Potranno essere sottoscritte anche da procuratori dei legali rappresentanti e, in tal caso, alle dichiarazioni dovrà essere allegata copia conforme all'originale della relativa procura.

La Stazione Appaltante non prenderà in considerazione le manifestazioni d'interesse presentate nel caso in cui il modello "Manifestazione di interesse" (All.A):

- manchi;

- non sia firmato digitalmente;

- sia firmato digitalmente da una persona che non risulti dal modello stesso munita del potere di rappresentare il soggetto che presenta manifestazione di interesse;

- sia firmato digitalmente da persona diversa rispetto alla persona dichiarante, anche se entrambi muniti del potere di rappresentare il soggetto che presenta manifestazione di interesse;

- risulti priva anche di una sola delle dichiarazioni contenute nell'apposito modello;

- In caso di RTI: non sia firmato digitalmente da tutti gli operatori economici che compongono il raggruppamento temporaneo di imprese costituendo o costituito indicati nel modello.

La Stazione Appaltante non prenderà in considerazione la manifestazione d'interesse presentata anche nel caso in cui la stessa non sia accompagnata dagli allegati prescritti .

Nel caso in cui si proceda alla presentazione di domande da parte di più di cinque soggetti idonei, gli inviti saranno spediti ai concorrenti idonei che abbiano presentato richiesta indipendentemente dal raggiungimento del numero minimo di cinque.

L'Azienda si riserva di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente avviso e di non dar seguito alla successiva procedura di affidamento.

In caso di presentazione di più offerte da parte dei soggetti idonei invitati a presentare l'offerta, il criterio di aggiudicazione sarà quello del prezzo più basso, ove l'offerta tecnica presentata sia ritenuta in linea/migliorativa con quanto richiesto dall'avviso esplorativo.

Il presente avviso è pubblicato sul sito web dell'Azienda Sanitaria ASL Roma 1 fino al termine di presentazione delle manifestazioni di interesse.

Trattamento dei dati personali

Il trattamento dei dati inviati dai soggetti intenzionati a manifestare l'interesse per la procedura in oggetto, si svolgerà conformemente alle disposizioni contenute nel D.Lgs. 101/2018 e ss.mm.ii. per le finalità unicamente connesse alla scelta degli operatori economici cui inviare la lettera d'invito con contestuale richiesta di presentazione di offerta.

Il conferimento dei dati a natura facoltativa, fermo restando che il concorrente che intende essere invitato a partecipare alla procedura deve fornire alla Azienda Sanitaria Locale Roma 1 la documentazione, pena l'esclusione dalla successiva procedura informatica.

Per qualsiasi ulteriore informazione sulla procedura gli interessati potranno rivolgersi all' U.O.C. Sistemi e Tecnologie Informatiche e di comunicazione dell'Azienda Sanitaria Locale Roma 1 -Borgo Santo Spirito, 3 00193 Roma – email: uocsti@aslroma1.it

Roma li,

UOC Sistemi e Tecnologie Informatiche e di Comunicazione

IL Direttore Sostituto

Dott. Massimiliano Coltellacci

Firmato digitalmente da: MASSIMILIANO COLTELLACCI
Organizzazione: ASL ROMA 1/13664791004
Data: 27/12/2024 12:12:01

ASL Roma 1

Borgo S. Spirito, 3

00193 Roma

www.aslroma1.it

p.iva 1366479104