

INDAGINE DI MERCATO

per l'individuazione degli Operatori economici da invitare alla procedura per l'affidamento di durata quinquennale dei servizi di manutenzione software, assistenza tecnica e supporto operativo del Sistema informatico in uso presso l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata per la gestione del protocollo informatico

SI RENDE NOTO CHE

L'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata (di seguito A.R.P.A.B. o Agenzia) intende eseguire un'indagine di mercato al fine di individuare, ai sensi dell'Allegato II.1 al Decreto Legislativo 31 marzo 2023 n. 36, l'esistenza sul mercato di Operatori economici in grado ed interessati a rendere i servizi di manutenzione software, assistenza tecnica e supporto operativo del Sistema informatico in uso presso l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata per la gestione del protocollo informatico.

Si precisa che ARPAB ha acquisito la licenza d'uso del Sistema KEND Protocollo Informatico dal produttore Publisys SpA. Il codice sorgente del software "KEND", ai soli scopi manutentivi, potrà essere reso disponibile da questa Agenzia alle Ditte interessate.

Il presente avviso è pubblicato:

- sul Sito Istituzionale di A.R.P.A.B. alla sezione <https://www.arpab.it/amministrazione-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti/bandi-di-gara-e-contratti/>
- sulla pagina iniziale Homepage del profilo internet dell'Agenzia (Arpab informa).

ART. 1 - DURATA

L'appalto prevede l'erogazione dei servizi in oggetto per la durata di 5 anni come meglio specificato nel capitolato speciale di cui alla medesima determinazione di approvazione del presente atto.

ART. 2 - OGGETTO DELL'APPALTO

Questa Agenzia, dovendo procedere ad affidare il servizio di assistenza all'utilizzo del suddetto software, intende accertare la presenza sul mercato di operatori economici in grado di poter effettuare detto servizio, in presenza di tutti requisiti più avanti dettagliati.

Il servizio ha per oggetto i servizi di Assistenza, Supporto Operativo (S.O.), Manutenzione adeguativa e correttiva (MAC) del Sistema suddetto e le attività accessorie e complementari eventualmente occorrenti.

L'Operatore affidatario del servizio sarà tenuto ad erogare le seguenti attività:

➤ **Manutenzione correttiva e adeguativa MAC del software applicativo**

L'Operatore affidatario del servizio sarà tenuto alla consegna ed installazione delle nuove release dei software di che trattasi o di loro singole parti componenti che siano state sviluppate, realizzate o comunque disponibili. La consegna ed installazione delle nuove release dovrà avvenire entro massimo 30 giorni dalla disponibilità delle stesse.

A.R.P.A.B. segnalerà all'Operatore affidatario eventuali malfunzionamenti dei software e quest'ultimo provvederà alla rimozione degli stessi entro il termine massimo 24 ore o 3 giorni dalla segnalazione, a seconda della complessità come valutata dal direttore dell'esecuzione, ovvero nel minor termine previsto dall'offerta, fatti salvi i danni emergenti.

Rientrano nel servizio gli aggiornamenti normativi dei sistemi che consentano agli uffici l'elaborazione degli adempimenti nel rispetto delle variazioni legislative intervenute. La consegna di tali aggiornamenti dovrà avvenire in tempi utili per l'elaborazione degli adempimenti.

➤ **Assistenza specialistica e supporto on-site (servizi a consumo)**

Sono previste attività di assistenza on site anche comprensive di eventuali sessioni di formazione (giornate o frazioni di giornate) che dovranno essere erogate con le modalità previste nel capitolato. Il personale preposto per l'erogazione dei servizi dovrà essere qualificato nell' erogazione di assistenza e consulenza normativa e specialistica nel seguente ambito:

- Gestione Protocollo Informatico e Gestione Documentale (DPR 445/2000 e succ., Codice Amministrazione Digitale Dlgs 82/2005, Linee Guida AGID, DPR 3 dicembre 2013, Circolare AIPA n. 28/2001).

I costi unitari delle giornate saranno quelli quantificati in sede di offerta dalla ditta aggiudicataria. Le attività dovranno essere svolte nei luoghi indicati dall'Agenzia. La tariffa giornaliera offerta si intenderà omnicomprensiva, ivi inclusi gli eventuali costi di trasferta. I servizi di assistenza on-site e supporto sono utilizzabili in giornate/uomo o frazioni di giornata/uomo (1 giornata corrisponde ad almeno 5 ore/uomo).

Il soggetto aggiudicatario sarà tenuto ad erogare prestazioni e servizi accessori, complementari e migliorativi previsti dall'offerta e dal relativo piano di lavoro proposto (PLP) di erogazione dei servizi.

➤ **Assistenza Help Desk**

Oggetto del servizio è anche la messa a disposizione di un servizio di call center attraverso il quale gli uffici dell'Agenzia potranno inoltrare segnalazioni di malfunzionamenti e richieste di assistenza.

Il servizio di Help Desk dovrà esser reso tramite un centro di gestione servizi dedicato del Fornitore, al quale segnalare i guasti e i malfunzionamenti e le relative richieste di intervento.

Il servizio di Help Desk, multicanale, dotato di un'adeguata infrastruttura tecnologica costituita da un sistema informatico e telefonico, dovrà essere accessibile tramite un numero telefonico e un indirizzo di posta elettronica dedicato per l'espletamento del servizio, messi a disposizione dal Fornitore.

Il servizio citato dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì in orario 08.30-17.30 e dovrà essere attivato un sistema di trouble-ticketing dedicato per la registrazione delle richieste pervenute e gestite.

ART. 3 - IMPORTO A BASE D'ASTA

Importo complessivo dell'appalto per l'intera durata contrattuale (5 anni) è di € 60.000,00 (IVA esclusa) come distinto nella tabella seguente.

	SISTEMA SOFTWARE
	KEND Protocollo Informatico e gestione documentale
MANUTENZIONE MAC E ASSISTENZA: • Manutenzione sw • Assistenza Help Desk	€ 10.000,00 annui
MANUTENZIONE a consumo: Assistenza e supporto <i>on site</i> (Min. 5 gg/uomo/annue)	€ 2.000,00 annui
Importo complessivo annuo IVA esclusa	€ 12.000,00 annui
Importo complessivo quinquennale IVA esclusa	€ 60.000,00 nel quinquennio

Non sono previsti oneri per rischi da interferenze.

I servizi di assistenza on-site e supporto sono utilizzabili in giornate/uomo o frazioni di giornata/uomo (1 giornata corrisponde ad almeno 5 ore/uomo).

ART. 4 - MODALITA' DI AFFIDAMENTO E AGGIUDICAZIONE

L'appalto verrà affidato ai sensi dell'art. 50 del D.Lgs. 36/2023, mediante piattaforma MEPA (Mercato Elettronico della PA di MEF-Consip) con riferimento al bando attivo denominato *“Servizi -servizi per l'information & communication technology”*.

Il contratto sarà aggiudicato con il criterio del minor prezzo, in quanto rientra nella fattispecie di cui al comma 3 dell'art. 108 D. Lgs. 36/2023, in favore dell'O.E. che avrà offerto il prezzo complessivo più basso.

ART. 5 - REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

REQUISITI DI ORDINE GENERALE

Gli operatori economici partecipanti devono essere in possesso dei requisiti di cui agli artt. art. 94 e segg., del D.Lgs. 36/2023.

REQUISITI DI ORDINE SPECIALE PER LA RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE

REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE:

Esibizione del certificato di iscrizione al Registro della camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura per attività inerenti la presente procedura.

REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICO-FINANZIARIA

Considerato l'importo dell'appalto, non si richiede il fatturato degli ultimi tre anni, al fine di favorire la più ampia partecipazione, mantenendo comunque i requisiti di capacità tecnica e professionale necessari.

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICHE E PROFESSIONALI

L'operatore economico deve dichiarare di aver eseguito nell'ultimo triennio, presso amministrazioni pubbliche, almeno tre servizi analoghi a quello oggetto della presente indagine di mercato, specificando:

Committente – Tipologia di servizio – Periodo – Importo.

Considerata la natura delle prestazioni oggetto dell'affidamento, viene richiesto il possesso delle certificazioni ISO 9001 e ISO 27001.

Gli Operatori interessati dovranno essere iscritti regolarmente al portale Acquistinretepa ed in particolare sulla piattaforma MEPA (Mercato Elettronico della PA di MEF-Consip) con riferimento al bando attivo denominato *“Servizi -servizi per l'information & communication technology”*.

Verranno invitati alla procedura tutti gli Operatori economici che presenteranno richiesta di invito conforme al presente Avviso che risulteranno in possesso dei necessari requisiti alla data di presentazione della richiesta.

ART. 6 - RESPONSABILE UNICO DI PROGETTO

Il Responsabile Unico del progetto inerente il presente avviso, ai sensi dell'art. 15 del Codice contratti è il Dott. Claudio Dresda.

ART. 7 - MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici interessati alla presente procedura, che non si trovino in nessuna delle cause di esclusione previste dal codice, che siano in regola con l'osservanza delle norme in materia di prevenzione, protezione e sicurezza del lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e che siano in possesso dei requisiti minimi evidenziati all'art. 5, potranno far pervenire, entro il termine perentorio di gg. 7 decorrenti dalla pubblicazione dell'avviso sul profilo agenziale, la propria manifestazione di interesse all'affidamento, compilando il modulo Allegato alla presente Indagine di Mercato e recapitandolo esclusivamente attraverso PEC all'indirizzo protocollo@pec.arpab.it avente come oggetto la seguente dicitura: *“Indagine di mercato per l'individuazione degli Operatori economici da invitare alla procedura per l'affidamento del servizio quinquennale di manutenzione software, assistenza tecnica e supporto operativo del Sistema informatico in uso presso l'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente della Basilicata per la gestione del protocollo informatico”*.

Non saranno prese in considerazione manifestazioni di interesse arrivate fuori termine e pervenute in altre forme e/o trasmesse con altri mezzi di comunicazione.

CONTATTI

Per ulteriori informazioni in merito ai contenuti del presente avviso contattare il seguente recapito:
email:claudio.dresda@arpab.it

ART. 8- SELEZIONE DEGLI OPERATORI ECONOMICI

Allo spirare del termine di presentazione delle manifestazioni di interesse, si procederà alla formazione dell'elenco degli operatori economici che hanno presentato una manifestazione di interesse conforme al presente avviso, comprendente esclusivamente il numero identificativo (protocollo in entrata) della manifestazione di interesse e mantenendo riservata la denominazione del corrispondente operatore economico sino alla conclusione della presente procedura di gara, nonché alla formazione dell'eventuale elenco degli operatori non ammessi ai sensi del precedente articolo 7.

Detti elenchi saranno pubblicati sul sito istituzionale dell'A.R.P.A.B. , nella sezione "Bandi di gara e contratti - Amministrazione trasparente" nonché sulla pagina iniziale del profilo agenziale (ARPAB informa); **tale pubblicazione esaurisce ogni altro obbligo di informazione nei confronti degli operatori economici.**

ART. 9 - ULTERIORI INFORMAZIONI

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente all'individuazione degli operatori economici interessati e disponibili ad essere invitati alla procedura negoziata senza bando, ai sensi dell'art. 50 del d.lgs. 36/2023, per la prestazione del servizio in oggetto nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità e pubblicità.

Il presente avviso non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'ARPAB che rimarrà libera di sospendere, modificare o annullare in tutto o in parte il presente procedimento in ogni momento senza che i partecipanti possano avanzare alcuna pretesa o diritto di sorta.

L'Amministrazione si riserva, qualora dovessero pervenire istanze di partecipazione inferiori a cinque, di non avviare la procedura negoziata senza bando e di procedere mediante trattativa diretta sul Mepa.

ART. 10 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) Titolare del trattamento dei dati personali è l'A.R.P.A.B. con sede legale in Potenza alla Via della Fisica n. 18 C/D, nella persona del Direttore Generale, al quale è possibile rivolgersi per esercitare i propri diritti e/o chiedere chiarimenti ai seguenti indirizzi: albo.online@arpab.it.

I dati raccolti saranno trattati ai sensi del GDPR come da Informativa reperibile attraverso il sito www.arpab.it, esclusivamente nell'ambito e per la finalità del presente procedimento, nel rispetto del suddetto Regolamento. Il trattamento dei dati personali avverrà mediante strumenti manuali, informatici e telematici con logiche strettamente correlate alla finalità sopra evidenziata e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi in conformità alle disposizioni previste dall'articolo 32 GDPR. 4. Il conferimento dei dati è obbligatorio e il rifiuto di fornire gli stessi comporta l'impossibilità di dar corso alla valutazione della manifestazione di interesse.

I dati personali possono essere comunicati ad altri soggetti, pubblici e privati, quando ciò è previsto da disposizioni di legge o di regolamento; possono altresì essere oggetto di diffusione nel rispetto delle delibere dell'Autorità garante per la protezione dei dati personali.

L'interessato può esercitare, alle condizioni e nei limiti di cui al Regolamento UE 2016/679, i diritti previsti dagli



articoli 15 e seguenti dello stesso. L'interessato può inoltre esercitare il diritto di proporre reclamo all'Autorità garante per la protezione dei dati personali ai sensi dell'art. 77 del precitato Regolamento. 9. I dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati (DPO) sono: dpo@arpab.it.

All.ti:

- 1) Modello Manifestazione di interesse;
- 2) Modello Dichiarazione sostitutiva requisiti.

Il Direttore Generale ARPAB

f.to Dott. Donato Ramunno