



CATANIA

Prot. n. 5/ 5470 /ASA del 07/12/2016

Settore: Provveditorato ed Economato

TEL. 095/759.49.53 FAX: 095/759.49.08

Avviso di indagine di mercato

Per “Servizio di assistenza e Manutenzione” per le applicazioni Gestionali

Questa Azienda intende avviare un’indagine conoscitiva di mercato, ai sensi dell’art. 66 del Decreto Legislativo 50/2016, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento e trasparenza ed al fine di accertare l’esistenza di operatori economici nelle condizioni di espletare il servizio di assistenza e manutenzione di uno o più moduli applicativi fra quelli attualmente in esercizio nel sistema informativo aziendale.

Le ditte eventualmente interessate devono indicare il/i software/s gestionale/i per i quali sono in condizione di espletare il servizio di assistenza e manutenzione e devono dichiarare di possedere formale certificazione e/o autorizzazione rilasciata dalla ditta o società che ne detiene il codice sorgente e la proprietà intellettuale del software medesimo.

1) Oggetto dell’appalto, durata e gestione del servizio

Servizio di assistenza e manutenzione di tutti i Software in uso relativo all’insieme dei servizi e/o manutenzioni correttive, normative, evolutive dei seguenti servizi correlati:

- Help desk servizio attivo n. 8 ore giorni feriali;
- Parametrizzazione e ottimizzazione ambiente;
- Formazione;
- Supporto tecnico/sistemistico/applicativo/operativo on site, a distanza;
- Servizio a catalogo;
- Troubleshooting.

La durata dell’appalto è pari a due anni.

Nella tabella che segue è riportato il dettaglio dei contratti di assistenza e/o manutenzione attualmente in uso da parte di questa ARNAS Garibaldi .

Situazioni Contratti di Assistenza e Manutenzione e Fornitori attivi nell' ARNAS Garibaldi

Software Gestionale	Descrizione	Fornitore	Importo annuale
SW "IBC 606 VEENSTRA" Programma di gestione delle Radiofarmacie	Fornitura Licenza annuale con assistenza obbligatoria del SW "IBC 606 VEENSTRA" Programma di gestione delle Radiofarmacie(assistenza tecnica, implementazione ed innovazione del SW, aggiornamenti ed integrazioni riguardanti eventuali normative GMP)	COMECER SPA (RA)	€. 2.288,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Servizi di assistenza e manutenzione moduli AREAS AMC, HR e Rilevazione Presenze, Protocollo e Delibere	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 110.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Servizio di Assistenza Sistemistico-Applicativa	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 9.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Servizio di Installazione Aggiornamenti Software applicativo, manutenzione estrattore Flussi debito informativo e manutenzione integrazioni	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 11.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Servizio di Application Support Advanced (Interventi "on Center" 2016)	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 27.750,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Servizio di Application Support on-site (Accessi on-site 2016)	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 90.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Servizio di conservazione sostitutiva fatture elettroniche attive e passive	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 8.500,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Revisione Integrazione HR-AMC: spacchettamento oneri sociali. Produzione prospetti di riconciliazione Flusso pilastro del personale	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 30.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Areas – Gestione fascicolo elettronico di liquidazione	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 30.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Fascicolo Elettronico di Liquidazione	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 18.120,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Ordine Elettronico	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 11.760,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Workflow per la liquidazione delle fatture passive elettroniche	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 18.280,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Attivazione conservazione sostitutiva Fascicolo di Liquidazione (max 5 tipologie di documenti)	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 7.150,00 + IVA

Software Applicativo AREAS	Servizio Conservazione Sostitutiva – Fascicolo di Liquidazione (max 20.000 documenti annui)	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 3.750,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Nuovo Modulo di Gestione Integrata Piattaforma di Certificazione dei Crediti	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 13.600,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Progetto di avvio del Blocco Operatorio – integrazione con sistemi resolution J&J e CBIM”	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 14.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Fornitura “chiavi in mano” licenza d’uso conservazione registro protocollo informatico	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 10.800,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Fornitura “chiavi in mano” licenza d’uso moduli sw per la certificazione unica 2016 (D.Lgs. 175/2014)	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 3.800,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Fornitura modulo rilevazione spese sanitarie D.L. 175/2014	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 14.000,00 + IVA
Software Applicativo AREAS	Fornitura software e servizi correlati “risorse umane” modulo sw pianificazione turni	ENGINEERING SPA (ROMA)	€. 15.350,00 + IVA
Realizzazione rete WI-FI	Realizzazione rete WI-FI ARNAS Garibaldi Centro implementazione “Captive Portal”	FAST WEB SPA	€. 16.058,56 + IVA
Realizzazione rete WI-FI	servizio di manutenzione ed assistenza annua	FAST WEB SPA	€. 1.285,00 + IVA
Software di gestione dell’ U.O.C. di Ostetricia e Ginecologia	Fornitura assistenza tecnica e manutenzione del software healthcaresystem del sistema di gestione dell’ U.O.C. di Ostericia e Ginecologia del P.O. Garibaldi di Nesima (sistema già in uso in fase sperimentale.	DITTA LORAN SRL (BA)	€. 14.200,00 + IVA
SOFTWARE SOLUZIONI IT HOSTING DEDICATO	Fornitura soluzioni IT-HOSTING dedicato sito AO-GARIBALDI.CT.IT	DITTA MEDIA ON CLOUD SRL (CT)	€. 17.000,00 + IVA
Software nuovo grouper stand alone per assegnazione dei DRG nei Presidi Ospedalieri	Fornitura Licenza d’ uso per il Software nuovo Grouper stand alone orig. 4744 e stand alone add 52429 per l’assegnazione dei DRG nei Presidi Ospedalieri (triennale)	DITTA 3M ITALIA SRL	€. 2.850,00 + IVA
Software VEEAM BACKUP REPLICATION STANDARD FOR VNWARE	Fornitura Assistenza e Manutenzione “VEEAM BACKUP REPLICATION STANDARD FOR VNWARE” per assicurare i sistemi telematici	DITTA RICCA SRL (RG)	€. 4.008,00 + IVA
Software per sistema	Fornitura di assistenza tecnica Hardware e Software dei Sistemi di “Gestione Sale di		

di gestione delle Sale D'attesa	Attesa" delle UU.OO. di Endocrinologia del P.O. Garibaldi di Nesima e di Radiodiagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica del P.O. Garibaldi Centro	DITTA RITEK S.N.C. (CT)	€. 4.500,00 + IVA
Software "WINCARE"	Fornitura Assistenza Tecnica Software "Wincare" Progetto salute sviluppato dall' UO di Cardiologia del P.O. Garibaldi di Nesima	DITTA TSD PROJECTS SRL (MI)	€. 1.175,15 + IVA
Progetto di Evoluzione del Sistema Informativo Ospedaliero	Progetto percorso oncologico: Gestione dei percorsi diagnostico-terapeutici	CONSORZIO DI BIOINGEGNERIA INFORMATICA MEDICA (CBIM) – PAVIA	€. 20.000,00 + IVA
Progetto di Evoluzione del Sistema Informativo Ospedaliero	CUP nelle Farmacie	CONSORZIO DI BIOINGEGNERIA INFORMATICA MEDICA (CBIM) – PAVIA	€. 18.000,00 + IVA
Progetto di Evoluzione del Sistema Informativo Ospedaliero	PM – SUPPORTO DIREZIONALE	CONSORZIO DI BIOINGEGNERIA INFORMATICA MEDICA (CBIM) – PAVIA	€. 33.600,00 + IVA
Progetto di Evoluzione del Sistema Informativo Ospedaliero	MANUTENZIONE ORDINARIA ANNO 2015	CONSORZIO DI BIOINGEGNERIA INFORMATICA MEDICA (CBIM) – PAVIA	€. 64.000,00 + IVA
Software Applicativo "EMONET"	Servizio di Assistenza tecnica e manutenzione ordinaria del Software Applicativo "EmoNet", installato presso L' U.O.C. di Medicina Trasfusionale del P.O. Garibaldi Centro	DITTA INSIEL MERCATO SPA (TRIESTE)	€. 29.617,53 + IVA
SoftwaresDnLab, HALIA, ATHENA, Galileo Portal	Servizio di assistenza tecnica help desk e attività di manutenzione correttiva ed evolutiva dei SoftwaresDnLab, HALIA, ATHENA, Galileo Portal installati c/o i Servizi di Patologia	DITTA KERLIFE SRL (ME)	€. 152.131,96 + IVA

	Clinica ed Anatomia Patologica dei PP.OO. Garibaldi Centro e Nesima		
<u>Software applicativo Net Service Albo Pretorio on line,</u> Help desk telefonico – Help desk via e.mail	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione ordinaria su <u>Software applicativo Net Service Albo Pretorio on line,</u> Help desk telefonico – Help desk via e.mail:	DITTA NET SERVICE SRL (CT)	€. 400.00 + IVA
<u>Software applicativo NET. SERVICE WEB Provvedimenti on line</u> - Help desk telefonico – Help desk via e.mail	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione ordinaria su <u>Software applicativo NET. SERVICE WEB Provvedimenti on line</u> - Help desk telefonico – Help desk via e.mail:	DITTA NET SERVICE SRL (CT)	€. 400.00 + IVA
<u>Software applicativo NET. SERVICE WEB Pubblicità degli appalti</u> - Help desk telefonico – Help desk via e.mail	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione ordinaria su <u>Software applicativo NET. SERVICE WEB Pubblicità degli appalti</u> - Help desk telefonico – Help desk via e.mail:	DITTA NET SERVICE SRL (CT)	€. 400.00 + IVA
<u>Software applicativo NET. SERVICE WEB CS questionari e sondaggi</u> - Help desk	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione ordinaria su <u>Software applicativo NET. SERVICE WEB CS</u>	DITTA NET SERVICE SRL (CT)	€. 400.00 + IVA

telefonico – Help desk via e.mail:	questionari e sondaggi - Help desk telefonico – Help desk via e.mail:		
Software applicativo NET. SERVICE WEB Registrazione utenti e fornitori - Help desk telefonico – Help desk via e.mail:	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione ordinaria su Software applicativo NET. SERVICE WEB Registrazione utenti e fornitori - Help desk telefonico – Help desk via e.mail:	DITTA NET SERVICE SRL (CT)	€. 500.00 + IVA
Sistema Ris/Pacs in uso presso l' U.O.C. Di Radiodiagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica e del Sistema Informatico del Servizio di Radiodiagnostica Senologica del P.O. Garibaldi di Nesima	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione del Sistema Ris/Pacs in uso presso l' U.O.C. Di Radiodiagnostica per Immagini e Radiologia Interventistica e del Sistema Informatico del Servizio di Radiodiagnostica Senologica del P.O. Garibaldi di Nesima	DITTA GE MEDICAL SYTEMS ITALIA SPA (MI)	€. 209.000,00 + IVA
Sistema RIS/PACS in uso presso l' U.O.C di Radiodiagnostica per Immagini, Radiologia Interventistica e Neuroradiologia del P.O. Garibaldi Centro	Servizio di assistenza tecnica e manutenzione del sistema RIS/PACS in uso presso l' U.O.C di Radiodiagnostica per Immagini, Radiologia Interventistica e Neuroradiologia del P.O. Garibaldi Centro	DITTA TECHNORAY S.R.L. (CT)	€. 121.872,00 + IVA

2) IMPORTO DEI LAVORI

L'importo annuale presunto di ciascun contratto è sopra specificato in tabella e quello complessivo è pari ad €. 1.160.546,20.

3) REQUISITI E MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

La Ditta deve possedere formale certificazione e/o autorizzazione rilasciata dalla ditta o società che ne detiene il codice sorgente e la proprietà intellettuale del software medesimo.

La Ditta deve, altresì, possedere tutti i requisiti generali e professionali previsti dalla normativa vigente.

La Ditta in possesso dei suddetti requisiti deve far pervenire, nei termini e nel luogo indicati nei punti successivi, un plico sigillato e controfirmato sui lembi di chiusura, recante all'esterno l'indicazione, il numero di telefono e di fax del mittente, nonché la dicitura: **“Indagine di mercato per “Servizio di assistenza e manutenzione” per le applicazioni Gestionali”**.

4) FINANZIAMENTO DELL' APPALTO

L'appalto è finanziato con fondi del Bilancio Aziendale.

5) MODALITÀ DI AFFIDAMENTO

L' Azienda precisa che intende procedere all'affidamento del Servizio in questione mediante procedura negoziata con il criterio del minor prezzo sulle quotazioni dei servizi sopra descritti.

Si rende opportuno evidenziare che, nel caso in cui venga confermata la circostanza che la Ditta che a tutt'oggi espleta il servizio oggetto di manutenzione ed assistenza tecnica nel sistema informativo possiede l'esclusività e/o la proprietà intellettuale, si procederà, previa negoziazione delle condizioni contrattuali economiche, ai sensi dell'art. 63, comma 2 lett. b) n. 3, del D.Lvo 50/2016.

6) INDIRIZZO E TERMINE DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE

Il plico contenente la domanda di candidatura con tutta la documentazione allegata dovrà pervenire, **entro e non oltre le ore 12.00 del giorno 29/12/2016**, pena l'esclusione, al seguente indirizzo

7) MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI MANUTENZIONE SISTEMISTICA

Il servizio prevede una fase di startup durante la quale i responsabili del servizio individuati dalla ditta ed il Referente informatico dell'Azienda Ospedaliera pianificheranno le priorità di intervento.

Durante la fase di ongoing il Centro Operativo della ditta monitorerà da remoto il Data Center, attivando il 1° livello tecnico sito presso gli uffici dei Sistemi Informatici dell'ARNAS Garibaldi tramite email o sms in caso di problemi.

Sono inclusi nell'assistenza numero 15 (quindici) giornate on site di un Sistemista Senior per gli interventi di consulenza tecnica specialistica.

Si dovrà altresì quotare, oltre le 15 giornate, il costo di un giorno on site di un sistemista senior per attività di tipo straordinarie come, a puro titolo esemplificativo, assistenza allo startup per software gestionali o manutenzione evolutiva

L'assistenza di 2° e 3° livello potrà essere richiesta secondo le modalità stabilite nel capitolo "Gestione della Richiesta", da parte dell'Azienda Ospedaliera per la soluzione dei problemi inerenti:

- ✓ Analisi dei log di sistema e protezione;
- ✓ Analisi e diagnosi approfondita del problema **tramite piattaforma di monitoraggio IT attiva H24**;
- ✓ Eventuale intervento da remoto (Tele-Assistenza);
- ✓ Eventuale intervento presso la sede del cliente ;
- ✓ Risoluzione del problema software tramite il ripristino del sistema operativo di base, degli applicativi installati mediante reinstallazione da backup del cliente o mediante pacchetti software a disposizione, standard o forniti dal cliente;
- ✓ Pianificazione e verifica del Backup dati;
- ✓ Escalation e supporto al cliente, qualora si tratti di un guasto hardware, e l'apparato risulta ancora in garanzia del costruttore, nella gestione della chiamata all'hardware Vendor. Per gli apparati fuori garanzia del costruttore, il fornitore supporterà il cliente nell'identificazione e nell'acquisto delle componenti da sostituire;
- ✓ Collaudo del sistema per verificare l'avvenuta eliminazione della causa del problema;
- ✓ Verifica dello stato di funzionamento sia hardware che software;
- ✓ Verifica dello stato di funzionamento dei sistemi operativi ed eventuale intervento risolutivo;
- ✓ Controllo e gestione delle impostazioni di sicurezza;
- ✓ Controllo e gestione delle operazioni di backup;
- ✓ Controllo e gestione della configurazione dei sistemi e degli utenti;
- ✓ Controllo e verifica del corretto funzionamento dell'ambiente Vmware;
- ✓ Installazione di Sistema Operativo (lato Server) ed eventuale parametrizzazione secondo indicazioni del cliente;

vengono esclusi problemi di tipo applicativo e di database di cui si rimanda all'assistenza della SW house relativa.

In merito a quanto sopra vengono esclusi eventuali installazione di sistemi Cluster, Installazione di nuovo Hardware, e tuning dei sistemi installati, installazione di storage per cui verrà effettuata quotazione a parte, a titolo puramente esemplificativo.

8) ORARIO DEL SERVIZIO SISTEMISTICO E TEMPI DI INTERVENTO

Il servizio dovrà essere erogato in modalità 7g x 24h.

Il guasto se **bloccante** deve essere preso in carico e gestito entro le 6 ore dalla segnalazione.

Il guasto se **non bloccante** deve essere preso in carico e gestito entro le 8 ore dalla segnalazione.

9) GESTIONE DELLA RICHIESTA

Il Sistema di gestione delle richieste consiste, a seguito di apposita richiesta inoltrata dal cliente tramite telefono, E-Mail o di alert inviato dal sistema di monitoraggio, nella:

- ✓ Ricezione della chiamata/segnalazione e assegnazione ticket identificativo;
- ✓ Presa in carico e primo supporto telefonico da parte di sistemista help-desk;
- ✓ Compilazione del Report di intervento tecnico;
- ✓ Aggiornamento dello stato e chiusura del ticket.

10) ULTERIORI ONERI

E' a completa cura della Ditta aggiudicataria ogni sopralluogo e colloquio atto a verificare quanto richiesto nel presente capitolato tecnico ed in particolare per quanto riguarda la disposizione delle attrezzature, la congruità della dotazione hardware, software e di licenze necessarie atte ad una corretta configurazione, installazione e messa in opera della fornitura stessa. L'Amministrazione non ha alcun onere per quanto concerne tutti i lavori e gli accessori necessari alla messa in funzione dell'intero sistema.

11) SOPRALLUOGO

Il sopralluogo presso le sedi interessate dal presente capitolato è obbligatorio e si svolgerà secondo disponibilità da richiedere inviando un fax al numero telefonico 095.759.35.99 all'attenzione del Responsabile dei Sistemi Informatici – Dott. D. Morales. Le ditte che intendono partecipare, dovranno allegare all'offerta tecnico – economica anche certificato di avvenuto sopralluogo.

12) CAUSE DI ESCLUSIONE

Saranno escluse le domande di partecipazione:

- Formulate in difformità alle modalità di presentazione stabilite al punto 3);
- Carenti della documentazione di cui al punto 3);
- Pervenute dopo il termine ultimo fissato, a tale fine farà fine la data e l'ora di consegna del protocollo;
- Con documentazione recante informazioni che risultano non veritiere;
- Effettuate da soggetti per i quali è riconosciuta una clausola di esclusione dalla partecipazione alle gare per l'affidamento di servizi pubblici, dagli affidamenti o dalla contrattazione con la pubblica amministrazione, come prevista dall'ordinamento giuridico vigente, accertata in qualsiasi momento e con ogni mezzo.

13) RISERVATEZZA

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati e dei quali venga in possesso e comunque a conoscenza nelle prestazioni di opera presso la Stazione appaltante. E' comunque obbligata a non divulgarli in alcun modo ed in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari per l'esecuzione del contratto.

La Ditta è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti, da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, e dei loro eventuali dipendenti o consulenti. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la Stazione appaltante ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando l'obbligo per la Ditta di risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla Amministrazione Ospedaliera.

L'Amministrazione si atterrà a quanto previsto dal provvedimento del Garante sulla Privacy per gli "Amministratori di sistema" del 27/11/2008 (G.U. 300 del 24/12/2008).

La Ditta aggiudicataria si impegna a rispettare quanto previsto dalla Legge n. 196/2003 e successive modificazioni e relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza e di protezione dei dati personali.

14) ALTRE INFORMAZIONI

Il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) è la Dott.ssa Ersilia Riggi, Dirigente Responsabile del Settore Provveditorato ed Economato di questa ARNAS Garibaldi di Catania (CT).

Il presente avviso pubblico è pubblicato all'Albo Pretorio dell'ARNAS Garibaldi, ed è consultabile sul sito internet www.ao-garibaldi.ct.it alla Sezione Bandi di Gara ed Appalti.

L'ARNAS Garibaldi (CT) si riserva di non affidare alcun servizio, a suo insindacabile giudizio, in caso di sopravvenute motivazioni aziendali.

Ai sensi del D.Lgs 196/2003 si informa che i dati forniti saranno trattati dall'Ente per finalità connesse al presente avviso, eventuale gara ed alla successiva stipula e gestione di contratto. Il titolare del trattamento dei dati in questione è il R.U.P.

La Ditta in grado di fornire il servizio in oggetto deve darne informazione tramite istanza di partecipazione nel modello predisposto da questa ARNAS Garibaldi, **Allegato A**, denominato "ISTANZA", sottoscritto dal Legale Rappresentante o da altra persona abilitata ad impegnare l'Impresa, presentando la documentazione sopra indicata.

Catania li 07/12/2016