

STRUTTURA : UOC Servizi Tecnici e Patrimoniali

DETERMINAZIONE DIRIGENZIALE n. 451 del 15/06/2021

OGGETTO: Affidamento ex art 36 co 2 lett. b) D.lgs 50/2016 s.m.i. per l'acquisto di aggiornamenti operativi triennio 2021-2023 finalizzati all'upgrade tecnologico del sistema CUP dell'Azienda ULSS 5 Polesana e relativi servizi di manutenzione. Indizione procedura di gara e provvedimenti conseguenti

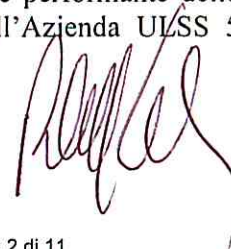
Il Direttore della UOC Servizi Tecnici e Patrimoniali, Ing. Rodolfo Fasiol, Responsabile del procedimento competente dell'istruttoria in argomento, delegato dal Direttore Generale dell'Azienda Ulss 5 Polesana con Deliberazione n. 2 del 01/03/2021, riferisce quanto segue:

- L'Azienda ULSS 5 Polesana è attualmente dotata di n. 2 Server All in One contenenti n. 2 Gateway Lighthouse – ognuno collegato ad un flusso primario ISDN – n. 2 istanze IVR, oltre al CTI/ACD componenti la suite phones in Fault Tolerance, n. 1 server esterno per DB Reporting ed infine n. 1 software SMS Gateway per servizio Remind e spostamento prenotazioni in dialogo attraverso appositi web-services con applicativo di prenotazione GPI – Insel. Tali strumentazioni sono necessarie al funzionamento del sistema di Contact Center, utilizzato a copertura di una serie di servizi (elencati in maniera esemplificativa e non esaustiva quali numero verde CUP Provinciale e COVID-19, COT, Gestione ingressi in strutture protette etc.);
- Con deliberazione n. 585 del 25/05/2017, in ricezione della proposta di upgrade tecnologico e contestuale manutenzione del Call Center Provinciale indirizzata alla UOC Acquisizione Beni e Servizi dell'Aprile 2017, si affidava, all'esito di Trattativa Diretta svolta in MEPA, all'impresa Telecom Italia S.p.A., corrente in 20123 Milano (MI), Via G. Negri n. 1, le attività di aggiornamento tecnologico HW e SW nonché le relative attività professionali e del servizio di manutenzione ed assistenza per eventuali sviluppi per il periodo Luglio 2017/Giugno 2021 secondo le condizioni tecniche di fornitura allegate alla TD 159797/2017 citata;
- Il termine di conclusione del servizio in appalto, previsto al 30.06.2021, è stato sino ad ora effettuato regolarmente a cura dell'impresa Telecom Italia S.p.A., la quale ha manifestato la disponibilità a proseguire il rapporto in essere per il successivo triennio Luglio 2021/Luglio 2024, come confermato da



vari colloqui/webinair svolti nei mesi scorsi e, da ultimo, con e-mail del 21.02.2021 indirizzata al Coordinatore del CUP Provinciale, Dott. Fernando Spadon (agli atti d'ufficio);

- Oltre alla necessità di garantire con continuità il sistema attualmente in funzione, riguardante non solo il CUP Provinciale ma anche il COT, il servizio impegnativo per residenza anziani, il distretto, il numero verde Covid 19, oltre a vari cruscotti direzionali e di controllo dell'attività telefonica, il rinnovo consentirebbe di migrare ogni attività in Cloud - al fine di eliminare ogni presidio e conflitto di competenze in caso di malfunzionamenti delle infrastrutture SW ed HW e dei flussi primari ed attivare un contratto Full service - nonché di aumentare gli orari di Help Desk, attivare nuovi servizi (es. Bot, Test to speak etc) ed implementare l'attività di smart working del personale;
- L'U.O.C Servizi Tecnici e Patrimoniali, vista l'imminente scadenza del contratto in essere con l'impresa Telecom Italia S.p.A. nonché le necessità di adeguamento ed implementazione succitate, ha provveduto a predisporre la documentazione di gara per l'affidamento, nel triennio Luglio 2021 – Luglio 2024, dell'adeguamento tecnologico del complessivo sistema (fra cui il Contact Center CUP Provinciale) in dotazione presso l'AULSS 5 Polesana, nonché del correlato servizio di manutenzione programmata, qui di seguito elencata:
 - Lettera d'invito;
 - Modello "Dichiarazione sostitutiva";
 - Modello DGUE;
 - Capitolato d'onori;
 - DUVRI (predisposta dal Servizio Prevenzione e Protezione);
 - Scheda offerta economica.
 - Accordo di nomina Responsabile esterno trattamento dati;
- All'esito delle verifiche tecniche ed economiche svolte, si è convenuto che l'importo previsto per l'adeguamento tecnologico del sistema di Contact Center CUP Provinciale nonché per l'esecuzione del servizio di manutenzione triennale programmata e correttiva alle infrastrutture HW ed SW dell'Azienda ULSS 5, è presuntivamente calcolato in € 169.000,00 euro IVA esclusa;
- Per la tipologia dell'upgrade tecnologico richiesto e del correlato servizio di manutenzione in oggetto, mancano altresì specifiche iniziative Consip attive in merito nonché congrue offerte nel portale MEPA;
- Visto che l'entità della relativa spesa presunta è calcolata per il triennio Luglio 2021- Luglio 2024 in € 169.000,00 oltre I.V.A., e, dunque, l'importo complessivo presunto a base di gara è inferiore alla soglia di rilievo comunitario ex art. 35 D.lgs 50/2016, la procedura per l'affidamento degli aggiornamenti operativi del CUP Aziendale e del correlato servizio di manutenzione sarà esperita secondo le disposizioni di cui all'art. 36 del D.lgs n. 50/2016 s.m.i, come modificato dal DL.n. 16 luglio 2020 n. 76, conv in Legge n. 120 dell'11/9/2020 , art. 1 comma 2, utilizzando la piattaforma Sintel;
- Considerato che il mantenimento in efficienza degli impianti tecnologici predetti, che garantiscono la regolare esecuzione dei servizi di gestione degli ingressi nonché di prenotazione di vari servizi – fra cui anche quelle inerenti la campagna vaccinale Covid-19 -, risulta indispensabile sia per migliorare il livello di servizio offerto all'utenza, sia per realizzare una remotizzazione sicura e performante delle postazioni di call center (volte all'implementazione dello "smart working") dell'Azienda ULSS 5 Polesana;



- Visto altresì il “Regolamento per l’affidamento dei contratti di importo inferiore alle soglie di rilevanza europea relativi a lavori e forniture di beni e servizi” dell’Azienda ULSS 5 Polesana, approvato con deliberazione del D.G. n. 152 del 19/02/2020;
- Richiamato altresì in particolare l’art. 32 del c.d. Codice Appalti s.m.i., che prevede l’obbligo in capo alle stazioni appaltanti di determinare a contrarre, con provvedimenti che individuino gli elementi essenziali del contratto ed i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte;

DETERMINA

1. di indire la procedura di gara negoziata, ex art. 36 co 2 lett. b) del D.lgs n. 50/2016 e s.m.i. per l’affidamento dell’adeguamento tecnologico del sistema Contact Center CUP Provinciale e correlato servizio di manutenzione programmata e correttiva delle infrastrutture HW ed SW in dotazione presso la Azienda ULSS 5 Polesana per il successivo triennio, da aggiudicare secondo il criterio del minor prezzo, per un importo a base d’asta di euro 169.000,00 iva esclusa;
2. di approvare l’allegato Avviso pubblico, da pubblicare sul sito internet aziendale, per acquisire le relative manifestazioni d’interesse da parte degli operatori economici, finalizzate all’espletamento della procedura di gara di cui al punto 1;
3. di approvare i documenti di gara agli atti d’ufficio:
 - Lettera d’invito;
 - Modello “Dichiarazione sostitutiva”;
 - Modello DGUE;
 - Capitolato d’oneri;
 - DUVRI (predisposta dal Servizio Prevenzione e Protezione);
 - Scheda offerta economica;
 - Accordo di nomina Responsabile esterno trattamento dati
4. di riservare l’esatta registrazione della spesa per la fornitura/servizio indicati al punto 1 con il provvedimento di assegnazione della fornitura stessa;
5. di prevedere la proroga tecnica del servizio garantito società Telecom Italia S.p.A., dal 01.07.2021 fino al 31/12/2021, per un importo previsto di complessivi euro 15.860,00 Iva inclusa da imputare al conto economico EC722060 B.2.B.1.5 “Servizi di assistenza informatica” del Bilancio di Previsione 2021;
6. di prevedere la risoluzione anticipata del contratto in essere, di cui al punto 5) all’avvenuta aggiudicazione del nuovo affidamento

Il Direttore UOC Servizi Tecnici e Patrimoniali
Ing. Rodolfo Fasiol



Estensore del provvedimento: Dr. Pellegrini Emanuele



Viale Tre Martiri, 89 - 45100 Rovigo

cod.fisc. /part. IVA 01013470297

UOC SERVIZI TECNICI E PATRIMONIALI

Tel.: 0425 394442/ 393976

Segreteria: 0425/393913 – fax /393953

PROT. n. / ___ del.....

**AVVISO ESPLORATIVO PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE FINALIZZATA
ALL’AFFIDAMENTO TRAMITE PROCEDURA NEGOZIATA, AI SENSI DEGLI ART.
36, COMMA 2, LETT. B) DI UPGRADE TECNOLOGICO DEL SISTEMA CUP ATTIVO
PRESSO LE STRUTTURE AZIENDALI**

L’Azienda ULSS 5 Polesana intende acquisire gli aggiornamenti operativi, per il triennio 2021-2023, inerenti alle infrastrutture software ed hardware presso un Cloud esterno, evoluzioni tecniche e funzionali necessarie all’azienda sia per migliorare il livello di servizio offerto all’utenza, sia per realizzare una remotizzazione sicura e performante delle postazioni di call center (volte all’implementazione dello “smart working”). L’acquisizione di tale fornitura avverrà mediante procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara ex art. 36 comma 2 lett. b) dei D.Lgs. n. 50/2016.

In questa fase, pertanto, non viene posta in essere alcuna procedura concorsuale, para concorsuale, di gara di appalto o di procedura negoziata e non sono previste graduatorie, attribuzione di punteggi o altra classificazione di merito. Il presente avviso è da intendersi come mero procedimento preselettivo che non comporta né diritti di prelazione o preferenza, né impegni o vincoli di qualsiasi natura sia per gli operatori interessati che per l’Ente procedente ai fini dell’affidamento di cui trattasi. A conclusione dell’indagine conoscitiva di mercato, l’Ente procederà alla costituzione di un elenco nel quale saranno iscritte le società in possesso dei requisiti di qualificazione richiesti e che abbiano inviato la propria manifestazione di interesse nei termini e con le modalità prescritte dal presente avviso.

L’Ente si riserva la facoltà di sospendere, modificare, revocare o annullare la procedura relativa al presente avviso esplorativo e a non dar seguito alla successiva gara informale, senza che possa essere avanzata pretesa alcuna da parte degli operatori economici che hanno manifestato interesse.

Informazioni relative all’appalto

L’importo complessivo della fornitura stimato a base di gara dell’appalto sarà di circa € 169.000,00 oltre Iva (22%), per un periodo di 3 anni.

Descrizione sommaria della fornitura:

L’attuale sistema di Contact Center viene utilizzato per la copertura dei seguenti servizi:

- Numero verde CUP Provinciale;
- Numero verde Covid-19 (assistenza ed help-desk vaccinazioni);

- COT (Centrale Operativa territoriale);
- Gestione ingressi in strutture protette (Distretto)
- Invio e gestione SMS (cambio/conferma/disdetta prenotazione);
- Modulo callback telefonico;
- Modulo Remind (promemoria prenotazioni);
- Modulo Callrecoder (registrazioni conversazioni telefoniche inbound ed outbound archiviate ed accessibili dalla postazione del Supervisore).

Oltre al mantenimento di detto sistema, l'Azienda ULSS 5 Polesana si attende le seguenti ulteriori funzionalità:

- Nuova architettura software al fine di permettere l'erogazione del servizio in modalità SaaS con disponibilità minima del servizio garantita, su base annua, al 98%;
- Interfaccia operatore Web based (sia in versione Phone Bar Web che Chrome Bar Web)
- Adozione di efficiente sistema di monitoraggio web based – Dashboard al fine di individuare aree critiche ed implementare i livelli di servizio;
- Evoluzione servizi SMS;
- Interfacce per integrazioni applicative con software esterni già in uso per agevolare applicazioni e sistemi di front-end;
- A tutti questi servizi si garantisce la manutenzione correttiva, gli aggiornamenti Release ed i cambi di configurazione.

Per informazioni tecniche al riguardo rivolgersi ai seguenti n. tel. 0425 – 393903 Sig. Gino Zatta ed il Dott. Fernando Spadon n. 0425-394259. Per informazioni di carattere amministrativo rivolgersi al seguente n. tel. 0425 393976 Dr. Pellegrini Emanuele.

Luogo di esecuzione: sedi aziendali nella Provincia di Rovigo.

Il criterio di aggiudicazione prescelto sarà quello del minor prezzo, ai sensi dell'art.95 comma 4 lett.b) del D. Lgs 50/2016 .

Soggetti ammessi alla procedura e requisiti

Sono ammessi alla gara i soggetti di cui all'art. 45 dei D.Lgs. 50/2016, ovvero le imprese che intendono riunirsi o consorziarsi ai sensi dell'art. 48 del D.Lgs. 50/2016.

Divieti

E' fatto divieto all'operatore economico di dichiarare il proprio interesse alla presente procedura anche in forma individuale qualora lo abbia dichiarato come soggetto facente parte di un raggruppamento temporaneo o consorzio o quale componente di un'aggregazione di imprese aderenti al contratto di rete e neppure come soggetto partecipante a più di uno di tali raggruppamenti/consorzi.

Non è consentito che della stessa impresa ausiliaria si avvalga più di un operatore economico, né che l'impresa ausiliaria dichiari anch'essa il proprio interesse alla procedura.

Requisiti di ordine generale

Non devono sussistere, a carico degli operatori economici interessati, alla data della dichiarazione, le cause di esclusione dalla partecipazione alle procedure di affidamento previste dall'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 o da altre disposizioni di legge vigenti. Gli stessi dovranno, inoltre, risultare iscritti nel registro della Camera di Commercio, Industria, Artigianato ed Agricoltura per attività attinente a quella oggetto del presente avviso.

Requisiti di ordine speciale

E' ammesso a partecipare l'operatore economico presente in Sintel della piattaforma Aria Spa Regione Lombardia.

La Ditta dovrà fornire l'elenco dei principali servizi analoghi prestati negli ultimi tre anni;

inoltre, la Ditta dovrà dimostrare di avere prestato negli ultimi due anni servizi analoghi di importo uguale o superiore a quello oggetto del presente appalto.

Termini e modalità per la presentazione della manifestazione di interesse

I soggetti che intendono essere invitati alla procedura negoziata dovranno manifestare il proprio interesse inviando la domanda di partecipazione, sottoscritta dal titolare/legale rappresentante/procuratore del concorrente e redatta utilizzando l'apposito modulo "Allegato A", al presente avviso. Le domande di partecipazione alla selezione, a pena di esclusione, devono pervenire mediante posta elettronica certificata (PEC invita all'indirizzo protocollo.aulss5@pecveneto.it) esclusivamente da un indirizzo PEC del concorrente, entro il **termine perentorio delle ore 11:00 del 30/06/2021.**

In alternativa all'autenticazione della sottoscrizione, a pena di esclusione, deve essere allegata copia fotostatica di un documento di identità valido del/i sottoscrittore/i.

Nell'oggetto della PEC dovrà necessariamente essere indicata la seguente dicitura:

"Manifestazione di interesse a concorrere alla procedura negoziata per la fornitura di Upgrade tecnologico del sistema CUP attivo presso le strutture aziendali "

Ai fini del rispetto del termine di cui sopra verranno considerate le dichiarazioni pervenute all'indirizzo PEC della Stazione Appaltante entro il termine sopra indicato.

Decorso il termine perentorio di scadenza previsto non verrà ritenuta valida alcun'altra dichiarazione, anche se sostitutiva o aggiuntiva di precedente inoltrata.

Le dichiarazioni di interesse non saranno dichiarate ammissibili qualora:

- siano pervenute oltre il termine previsto,
- risultino incomplete nelle parti essenziali;
- non risultino sottoscritte;



- non risultino corredate da fotocopia di un valido documento di identità del/i soggetto/i sottoscrittore/i;
- nei casi di divieto sopra indicati.

Numero minimo degli operatori economici da invitare e criteri di scelta

La Stazione Appaltante effettuerà l'esame delle dichiarazioni pervenute e formerà l'elenco di quelle risultate regolari rispetto alle prescrizioni del presente avviso, secondo l'ordine di acquisizione al protocollo.

Tra gli operatori economici inclusi nell'elenco predetto verranno invitati a presentare offerta almeno n. 5 (cinque) soggetti, selezionati come segue:

1. qualora gli operatori economici iscritti in elenco siano in numero superiore a 20 (venti) il **giorno 02/07/2021 alle ore 10:00** presso gli uffici del Servizio Tecnico della Stazione Appaltante, in seduta pubblica, si procederà all'estrazione, tramite sorteggio, di altrettanti numeri di protocollo, associati agli operatori economici ammessi; quindi si formerà l'elenco dei soggetti da invitare, senza rendere note le corrispondenti denominazioni degli operatori economici. Delle suddette operazioni verrà steso apposito verbale. Nella seduta verranno resi noti i nomi dei soggetti esclusi, mentre la denominazione degli operatori economici sorteggiati, da invitare alla procedura negoziata, sarà mantenuta riservata fino ad avvenuta presentazione delle offerte, nel rispetto dell'art. 53, comma 2 lett. b del D.Lgs. 50/2016;
2. nel caso in cui il numero degli operatori interessati sia insufficiente rispetto a quello minimo richiesto, il Responsabile dei Procedimenti, si riserva di integrare l'elenco dei soggetti da invitare mediante altri operatori in possesso dei requisiti richiesti, individuati discrezionalmente, oppure di esperire la procedura tra i soli soggetti che hanno manifestato interesse.

Informazioni generali

Per la presente procedura non saranno tenute in considerazione eventuali istanze generiche per l'inserimento in elenchi di operatori economici pervenute antecedentemente o successivamente alla data di pubblicazione del presente avviso.

Qualsiasi comunicazione tra gli operatori economici e la Stazione Appaltante dovrà avvenire a mezzo posta elettronica.

Per tutto quanto non espressamente previsto si fa rinvio alla vigente normativa in materia.

Trattamento dei dati personali

Ai sensi dell'art.13 del Reg. UE 2016/679 e ss.mm.ii., si informa che i dati raccolti saranno utilizzati esclusivamente per le finalità connesse alla gestione della procedura in oggetto, anche con l'ausilio di mezzi informatici. Si informa che il Responsabile della protezione dei dati, ai sensi dell'art 37 del GDPR, per conto dell'Azienda ULSS 5 Polesana è l'Avv. Piergiovanni Cervato di Padova, reperibile



alla mail rdp@aulss5.veneto.it L'invio della manifestazione di interesse presuppone l'esplicita autorizzazione al trattamento dei dati e la piena accettazione delle disposizioni del presente avviso.

Il presente avviso è pubblicato per almeno 15 giorni consecutivi.

Allegato:

Modello - allegato A

IL DIRETTORE UOC SERVIZI TECNICI E PATRIMONIALI

- Ing. Rodolfo Fasoli -

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Rodolfo Fasoli', written over the typed name.

ALLEGATO A

Manifestazione di interesse per l'affidamento della fornitura di Upgrade tecnologico del sistema CUP attivo presso le strutture aziendali dell'ULSS 5 polesana.

PROCEDURA NEGOZIATA senza pubblicazione del bando ai sensi dell'art. 36, comma 2, lettera b) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

Il sottoscritto _____ nato il _____ a _____
C.F. _____ residente a _____ Prov _____ Via _____
n. _____
in qualità di _____ dell'impresa _____ con sede legale in
_____ Prov _____ Via _____ con sede
operativa in _____ Prov _____ Via _____ con codice fiscale n
_____ con partita IVA n _____ tel
_____ e-mail _____ pec _____

in nome e per conto dell'impresa che rappresenta,

CHIEDE

di essere invitato a partecipare alla procedura indicata in oggetto come:

- impresa singola

ovvero

- come:

a tal fine ai sensi degli articoli 46 e 47 del DPR 28 dicembre 2000 n. 445, consapevole delle sanzioni penali previste dall'articolo 76 del medesimo DPR 445/2000, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure relative agli appalti di lavori pubblici,

DICHIARA ED ATTESTA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

Che la suddetta impresa è iscritta nel Registro delle Imprese della Camera di Commercio, Industria, Agricoltura ed Artigianato di _____ per la seguente attività ed attesta i seguenti dati:

- numero di iscrizione _____

- data di iscrizione _____

- codice fiscale _____

- forma giuridica _____

- sede Via n. Cap. _____

(solo per le società)

- costituita con atto in data _____ capitale sociale in € _____

durata della società _____



- che i soci (nelle s.n.c. tutti i soci, nelle s.a.s. i soci accomandatari), i legali rappresentanti ed altri soggetti muniti di poteri di rappresentanza, attualmente in carica sono:

Nome e cognome - Luogo e data di Nascita - Residenza - Carica ricoperta

(solo per le imprese individuali)

- che titolare attuale: nome cognome - luogo e data di nascita - residenza:

- di possedere i requisiti di ordine generale e specifici richiesti ed in particolare dichiara la non sussistenza delle cause di esclusione previste dall'art. 80 del D.lgs. n. 50 del 2016.

- di non partecipare alla procedura in forma plurima ai sensi dell'art. 48 co. 7 del D.Lgs. n. 50/2016.

- che l'indirizzo PEC al quale va inviata da parte dell'Amministrazione ogni comunicazione relativa alla presente procedura e/o eventuale richiesta di documentazione ai sensi del d.P.R. 445/2000 è il seguente:

- Che i servizi prestati nell'ultimo biennio, analoghi a quello posto a base di gara, risultano:

- Che l'importo complessivo dei servizi prestati nell'ultimo triennio, analoghi a quello posto a base di gara, risulta uguale o superiore ad € _____ (IVA esclusa), per un totale di EURO:

- di essere informato che, ai sensi e per gli effetti di cui al Reg. UE 2016/679 s.m.i., i dati forniti con le dichiarazioni di cui alla presente istanza e con le altre dichiarazioni presentate a corredo dell'offerta saranno trattati, anche con strumenti informatici, nell'ambito delle norme vigenti esclusivamente in funzione e per le finalità del procedimento per il quale sono state rese.

- di non avere nulla a pretendere nei confronti della Stazione Appaltante nell'eventualità che la procedura in atto, per qualsiasi motivo, venga sospesa o annullata.

TIMBRO E FIRMA

Allegato: copia fotostatica di un documento di identità in corso di validità del/i sottoscrittore/i

