



COMUNE DI AGRATE BRIANZA
Provincia di Monza e della Brianza
SETTORE FINANZIARIO

AVVISO ESPLORATIVO
PER MANIFESTAZIONE DI INTERESSE A PARTECIPARE ALLA SUCCESSIVA
PROCEDURA NEGOZIATA DI AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO SAAS COMPRENSIVO
DI MANUTENZIONE E ASSISTENZA SOFTWARE CONTABILITA' IN USO PRESSO
L'ENTE -
PERIODO 01.05.2024/30.04.2027

Il Responsabile del Settore Finanziario, in qualità di responsabile unico del procedimento

RENDE NOTO

Che indice una indagine di mercato finalizzata ad acquisire manifestazioni di interesse per la partecipazione a successiva procedura negoziata per l'affidamento del servizio di manutenzione e assistenza software contabilità in uso presso l'Ente, per il periodo 01.05.2024/30.04.2027, secondo le disposizioni dell'art. 50 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 36/2023 e delle relative linee Guida ANAC.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori economici potenzialmente interessati, senza vincoli per l'Ente, con l'unico scopo di acquisire dagli stessi, la disponibilità ad essere invitati a presentare offerta.

L'Amministrazione si riserva di invitare tutti gli operatori economici idonei che hanno manifestato l'interesse, nel rispetto delle disposizioni di legge, nonché di procedere con l'invio della lettera di invito alla presentazione dell'offerta anche in presenza di un'unica manifestazione di interesse valida.

Con il presente avviso non è indetta alcuna procedura di affidamento e pertanto non sono previste graduatorie, attribuzione di punteggi o altre classificazioni di merito.

Il presente avviso ha scopo esclusivamente esplorativo, senza l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali nei confronti del Comune di Agrate Brianza, che si riserva la possibilità di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, il procedimento avviato e di non dare seguito all'indizione della successiva gara informale per l'affidamento dei servizi senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

STAZIONE APPALTANTE

Comune di Agrate Brianza (MB)

Settore Finanziario

Via San Paolo 24 – 20864 Agrate Brianza MB

Codice fiscale 02254070150 – Partita Iva 00732220967

Tel. 039.60511

Pec: comune.agratebrianza@pec.regione.lombardia.it

Responsabile Unico del Procedimento

Dott.ssa Crippa Monica

Tel. 039/6051288 – e-mail monica.crippa@comune.agratebrianza.mb.it

OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura di un servizio SAAS comprensivo di manutenzione e assistenza del software di contabilità in uso presso l'Ente per le seguenti prestazioni:

SERVIZIO SAAS

Servizi infrastrutturali erogati in Cloud qualificato ACN comprendenti:

- alta affidabilità dei sistemi
- backup di dati e applicazioni
- servizio di disaster recovery dei dati e delle applicazioni
- monitoraggio dei livelli di servizio delle applicazioni
- servizi di supporto Database Administrator
- servizi sistemistici

SERVIZIO DI SUPPORTO AL SOFTWARE

- ✓ Il contratto deve essere di tipo continuativo e non prevede interruzioni temporali
- ✓ Nel servizio non saranno comprese modifiche e aggiornamenti che comportino un cambiamento strutturale nel disegno della base dati o del programma
- ✓ Il servizio deve comprendere:

a. Aggiornamento software

Consiste nel mettere a disposizione dell'Ente gli aggiornamenti al software applicativo eseguiti dalla Società esclusivamente in conseguenza di:

Nuove disposizioni di legge: La Società fornirà all'Ente le modifiche ai programmi derivanti da nuove disposizioni di legge che comportino variazioni riconducibili al concetto di ordinaria amministrazione e la cui applicazione produca effetti operativi nel periodo contrattuale. Le modifiche verranno consegnate nei tempi tecnici necessari, generalmente non prima di 30 giorni dalla pubblicazione della nuova disposizione legislativa. Rimane a carico dell'Ente la segnalazione alla Società delle variazioni da apportare ai programmi come conseguenza di nuove disposizioni di legge aventi carattere regionale o particolare.

Eventuali Malfunzionamenti: Qualora dovessero evidenziarsi errori nel funzionamento dei programmi, l'Ente darà comunicazione e supporto tecnico alla Società, la quale dovrà provvedere, presso la propria sede e nei tempi tecnici necessari, a correggere l'errore ed a mettere a disposizione dell'Ente la correzione. Laddove possibile e opportuno la Società fornirà all'Ente le informazioni necessarie per aggirare temporaneamente l'errore.

Modifiche evolutive eventuali: Gli aggiornamenti e le migliorie decise autonomamente dalla Società.

b. Assistenza all'utilizzo dei programmi

L'assistenza riguarda esclusivamente:

- chiarimenti e supporto occasionale sull'utilizzo dei programmi;
 - l'analisi dei problemi segnalati dall'Ente;
 - le attività atte a risolvere contingenti e circoscritti problemi di carattere applicativo.
- Il servizio non costituisce la formazione.

c. Chiamate telefoniche comprese nel canone

I costi telefonici relativi all'assistenza dovranno essere compresi nel canone del singolo modulo software: l'Ente aprirà una richiesta di assistenza e successivamente verrà richiamato telefonicamente dai tecnici della Società.

d. Trasmissione/disponibilità degli aggiornamenti

Consiste nel mettere a disposizione dell'Ente gli aggiornamenti software senza nessun ulteriore addebito con le modalità indicate "Modalità operative per l'utilizzo e l'erogazione dei servizi".

e. Installazione telematici degli aggiornamenti

Questa attività è finalizzata alla installazione sui server dell'Ente delle nuove versioni degli applicativi e verrà effettuata da remoto direttamente dai tecnici della società.

L'installazione verrà effettuata sul server ed eventualmente distribuita sui singoli clients tramite il meccanismo di distribuzione automatica del software già implementato.

L'aggiornamento verrà effettuato ogni qual volta venga rilasciata una nuova release o una patch dei singoli applicativi. Il servizio verrà svolto dai tecnici della Società attivando un collegamento telematico fra i laboratori della società e i server applicativi oggetto dell'aggiornamento. I collegamenti saranno effettuati durante il normale orario di ufficio, con la periodicità necessaria e non a cadenze predeterminate.

La connessione dovrà avvenire secondo una tempistica concordata con l'Ente.

In generale i collegamenti potranno avvenire senza dover interrompere il funzionamento del sistema. Qualora si manifesti tale necessità, i tempi e le modalità dell'intervento verranno concordati con l'Ente. Al termine di ogni collegamento, verrà inviata all'Ente una e-mail, con un resoconto dettagliato dell'attività effettuata e una indicazione delle principali novità contenute nella versione aggiornata di ogni singolo applicativo.

f. Supporto per gestione e interrogazione base dati

Comprende le seguenti operazioni:

- correzioni di errori di modesta entità derivanti da inserimento (e/o modifica) dei dati da parte dell'Ente e che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo;
- composizione ed esecuzione di frasi SQL di ordinaria gestione, di modesta entità, che rientrano in un tempo di soluzione massimo di 1 ora/uomo, per modificare o estrarre i dati in funzione di esigenze particolari dell'Ente e che non implicino massicci aggiornamenti della base dati; gli interventi non devono stravolgere la struttura dei programmi, della base dati, della logica con la quale è stato sviluppato l'applicativo e con la quale sono stati impostati i dati. Sono esclusi import/export di dati da fogli di Excel o in altri formati di passaggio.

Le attività verranno effettuate tramite assistenza telefonica o collegamento telematico, con le modalità previste nell'allegato "Modalità operative".

Per tale servizio l'Ente nominerà un referente per ogni singolo settore applicativo coinvolto.

Eventuali richieste alla Società, da parte dell'Ente, di modifica o integrazione di base dati per la correzione di meri errori materiali dell'operatore nell'utilizzo degli applicativi, devono essere formulate con le modalità di cui all' E delle norme e condizioni generali comuni a tutti i servizi.

g. Gestione delle Richieste di Assistenza

Il Service Level Agreement (SLA) della società, per ciascuna tipologia di assistenza richiesta dall'Ente, potrà avere diversi livelli di reazione, in termini di tempi di presa in carico e di tempo risposta, come segue:

Tipologia	Tempo presa in carico	Tempo risposta
1. l'intera applicazione è indisponibile all'Ente	1	2
2. funzionalità critiche dell'applicazione sono indisponibili all'Ente	4	8
3. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili all'Ente	8	16
4. funzionalità non critiche dell'applicazione sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività dell'Ente	12	48
5. richiesta di assistenza generica/chiarimenti	16	Non applicabile

Le attività di gestione della richiesta vengono definite:

PRESA IN CARICO Espressa in ore lavorative dal momento della richiesta e si concretizza con l'avvenuto contatto fra l'Ente ed il servizio di supporto tecnico della Società; laddove l'utente dell'Ente non fosse reperibile nel momento in cui viene contattato da parte del supporto tecnico, lo stesso invierà una mail comunicando il tentativo di contatto.

RISPOSTA E' espressa in ore lavorative dal momento della presa in carico e consiste nella comunicazione all'Ente di una diagnosi di massima ed una previsione del tempo necessario per la soluzione del problema, che potrà consistere in una delle seguenti attività:

- Correzione dell'errore ed invio all'Ente della modifica;
- Suggerimento di una azione alternativa per aggirare l'errore;
- Se l'errore è da ritenersi non bloccante, la correzione può essere rinviata fino all'emissione della release successiva.

I valori indicati vanno intesi come valori orientativi in quanto, al di là degli sforzi compiuti dalla Società, una certa disparità tra i livelli di servizio teoricamente raggiungibili e quelle conseguibili è fisiologica in qualunque contesto.

Inoltre la manutenzione del software dovrà comprendere:

Servizio di supporto sistemistico di BASE alle infrastrutture Applicative; riportiamo i singoli servizi di supporto che dovranno essere resi disponibili:

Servizio di supporto Sistemistico di BASE alle infrastrutture Applicative:

Il servizio riguarda l'assistenza a distanza su problematiche relative alle piattaforme software di base integrate nella soluzione applicativa fornita dalla Società e che costituiscono l'ambiente configurato inizialmente dall'Ente.

Il servizio comprende esclusivamente le attività di:

- Identificazione ed analisi del problema nell'utilizzo delle applicazioni della Società;
- Modifica dei parametri di Sistema Operativo e di Oracle;
- Correzione errori nella fase di export giornaliero in locale del database, previa notifica da parte del Cliente;
- Supporto alla riconfigurazione dell'export logico in locale del database;
- Supporto nella gestione e configurazione delle integrazioni applicative tra i vari fornitori;

- Verifica semestrale della configurazione del backup della base dati e infrastruttura applicativa;
- Applicazione di mini-patch di Oracle distribuite e riconosciute funzionali ed indispensabili all'utilizzo delle applicazioni (sono esclusi patch set rilasciati periodicamente dalla Oracle);
- Aggiornamento di release dell'applicativo server Tomcat;
- Applicazione delle patch di sicurezza sugli application server Tomcat;
- Verifica e bilanciamento del carico delle applicazioni sugli application server Tomcat;
- Supporto alla configurazione delle applicazioni su un PC modello la cui configurazione sarà a cura dell'Ente da replicare su tutte le postazioni similari;
- Gestione e parametrizzazione caselle di posta elettronica certificata all'interno delle nostre applicazioni (escluse nuove configurazioni);
- Supporto alla soluzione di problemi di stampa dalle applicazioni della Società;
- Ampliamento delle table-space nel database Oracle;
- Archiviazione trimestrale sul file system dei documenti presenti sul sistema documentale fornito (esclusa la predisposizione iniziale)
- Recupero parziale (alcune tabelle o max uno user) di dati dall'ultimo export;
- Supporto al recupero parziale e/o totale dell'infrastruttura applicativa dal Sistema di backup configurato dalla Società.

I costi telefonici relativi all'assistenza sistemistica saranno compresi nel canone: l'Ente che apre una richiesta di assistenza verrà chiamato telefonicamente dai tecnici della Società.

Non saranno comprese nel servizio tutte le attività non dipendenti dall'installazione originaria da parte della Società, quali ad esempio:

- Verifica delle performance applicative;
- Installazione di nuovi client, nuovi utenti, nuove code di stampa, etc.
- Controllo log dei backup delle basi dati Oracle;
- Eliminazione di virus informatici;
- Assistenza su software di base client (windows, applicativi Microsoft, Posta elettronica, ecc.);
- Cambi di release del database Oracle;
- Riorganizzazione e deframmentazione degli spazi all'interno del database;
- Assistenza e manutenzione di infrastrutture informatiche implementate dalla Società che non hanno un utilizzo esclusivo per le nostre applicazioni o ne sono un prerequisito per il loro utilizzo (sistemi di backup centralizzato, posta elettronica, Antivirus, Citrix Metaframe/Xen, Firewall, Router).

ORACLE EMBEDDED

Licenza d'uso di programmi Oracle Embedded alla sui applicativa della Società

Condizioni di licenza e servizi correlati

Licenza d'uso di Programmi Oracle Embedded: la licenza d'uso formerà parte integrante dell'offerta a cui è allegato ed avrà lo scopo di dettagliare le condizioni minime e necessarie di licenza ai Programmi Oracle Embedded oggetto dell'offerta, che dovranno essere rispettate da parte di entrambi (società/Ente).

Il periodo di validità di utilizzo della licenza d'uso è quello indicato in offerta. Alla scadenza del periodo di validità della licenza l'Ente perderà qualsiasi diritto sull'utilizzo dei prodotti Oracle licenziati.

Il corrispettivo per il diritto di utilizzo della licenza d'uso di Oracle sarà quello indicato in offerta.

Condizioni:

1. L'utilizzo dei programmi sarà limitato alla sola persona giuridica titolare della licenza
2. L'Ente è consapevole che i programmi saranno soggetti ad un diritto d'uso limitato consentito solo congiuntamente alla Soluzione applicativa. L'utilizzo dei programmi sarà limitato alle finalità della Soluzione Applicativa.
3. La società e l'Ente accetteranno che Oracle ed i suoi licenzianti manterranno la proprietà dei programmi.
4. Sarà fatto divieto per l'Ente di assegnare o trasferire in qualsiasi forma, totale o parziale, i programmi, il Sistema Operativo, il software integrato e/o i Servizi ordinati ad un altro soggetto.
5. All'Ente non sarà consentito in alcun modo:
 - a. Utilizzare i Programmi a fini di noleggio, multiproprietà, servizi di abbonamento, hosting od outsourcing.
 - b. Rimuovere o modificare i riferimenti o le diciture attinenti i diritti di proprietà di Oracle e dei suoi licenzianti presenti nei programmi.
 - c. Rendere i Programmi disponibili per l'utilizzo da parte di terzi per la loro attività commerciale interna.
 - d. Trasferire la titolarità del diritto d'uso dei Programmi, del sistema operativo, del software integrato a terzi.
6. All'Ente non sarà consentita la decompilazione o l'assemblaggio a ritroso dei Programmi salvo per garantirne l'interoperabilità nei limiti inderogabili di legge (tale divieto include, a titolo esemplificativo, la revisione di strutture dati o di metodologie similari realizzate dai Programmi) né la duplicazione degli stessi, tranne nei casi consentiti, quali, ad esempio, la possibilità di effettuare singole copie del supporto software per ciascun programma.
7. L'Ente accetterà che la responsabilità di Oracle sarà limitata ai soli danni diretti e che nessuna delle parti sarà responsabile per eventuali danni indiretti né per la perdita di profitto, di guadagno, di dati oppure l'impossibilità di usare/accedere a dati.
8. L'Ente accetterà di cessare l'utilizzo dei Programmi in caso di risoluzione per qualsiasi causa del contratto di licenza.
9. L'ente non divulgherà risultati di prove di valutazione o test.
10. La società potrà effettuare una verifica presso l'Ente per monitorare utilizzo dei programmi.

Aggiornamento Licenze Oracle Embedded/Soluzione applicativa

Il servizio è relativo all'aggiornamento dei programmi Oracle/Soluzioni Applicative che dovranno essere forniti dalla società all'Ente e comprenderà la fornitura di nuove releases, updates (aggiornamenti) o correzioni di tali prodotti giudicate funzionali alla installazione dell'Ente da parte della Società.

Il servizio comprenderà anche l'installazione fisica, tramite collegamento router o VPN, degli aggiornamenti o correzioni dei prodotti. Viceversa l'installazione di nuove release, che nella norma implica la reinstallazione del sistema, non sarà compreso nel servizio. Il contratto di aggiornamento della licenza programmi Oracle sarà di tipo continuativo e non potrà prevedere interruzioni temporali.

CONTO CORRENTE SERVIZI

La società dovrà fornire un "conto corrente servizi " a cui l'Ente potrà accedere per:

- formazione presso la sede del Cliente
- formazione in video conferenza
- consulenza
- coordinamento progetto

- personalizzazioni
- attività sistemistiche
- partecipazione a corsi collettivi o seminari.

In generale a qualunque attività non compresa nei servizi per i quali l'Ente avrà sottoscritto il contratto di assistenza.

L'Ente sottoscrivendo tale servizio, attiverà un conto corrente servizi che verrà fatturato anticipatamente, con l'assistenza/manutenzione, da utilizzare a richiesta.

DURATA DELL'APPALTO

L'appalto sarà affidato per un periodo di anni tre a decorrere dall'1 maggio 2024 e sino al 30 aprile 2027.

IMPORTO DEI SERVIZI

L'importo dell'appalto da porre a base di gara corrisponde ad € 85.000,00= Iva esclusa (per 36 mesi).

I servizi saranno finanziati con mezzi propri di bilancio.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi a presentare istanza di partecipazione i soggetti di cui all'art. 65 del D.Lgs. n. 36/2023.

Saranno esclusi dalla procedura i soggetti a cui sia riferibile una delle ipotesi di esclusione di cui all'art. 94 del D.Lgs. n. 36/2023.

Ai sensi dell'art. 101 del D.Lgs. n. 36/2023 gli operatori economici interessati a manifestare la volontà di partecipare alla gara devono essere in possesso dei seguenti requisiti di idoneità professionale, capacità economica e finanziaria e capacità tecniche e professionali:

- essere iscritti alla Camera di Commercio per attività coincidente con quella oggetto della presente gara o che abbiano come oggetto nel loro Statuto lo svolgimento di attività coincidente con l'oggetto della presente gara. Gli operatori economici stabiliti in altri Stati membri si qualificano producendo documentazione conforme alla normativa vigente nei rispettivi paesi. Se Cooperative, iscrizione all'albo delle società cooperative;
- aver svolto durante gli ultimi tre anni 2020-2021-2022 (e comunque a tutto il 31.12.2023, o negli ultimi anni disponibili in base alla data di costituzione della società concorrente o dell'avvio della attività), con buon esito e senza contestazioni, servizi identici a quelli oggetto del presente avviso presso almeno n. 3 Amministrazioni Comunali (da elencare).

Gli operatori economici muniti dei suddetti requisiti, interessati a manifestare la volontà di partecipare alla gara, dovranno presentare, esclusivamente la domanda e dichiarazione unica, così come da modello predisposto da questa Stazione Appaltante (modello 1) a mezzo posta certificata all'indirizzo comune.agratebrianza@pec.regione.lombardia.it

Tutti i requisiti dovranno essere posseduti alla data di presentazione della manifestazione di interesse.

L'assenza di uno dei requisiti previsti per la partecipazione costituirà motivo di esclusione.

TIPO DI PROCEDURA

Procedura negoziata previa consultazione ai sensi dell'art. 50 comma 1 lett. e) del D.Lgs. 50/2016.

In esito alla ricezione delle manifestazioni di interesse la stazione Appaltante provvederà, in seduta riservata, a verificare l'autocertificazione dei requisiti minimi di partecipazione richiesti.

Saranno invitati alla procedura negoziata, tramite la piattaforma Sintel della Regione Lombardia, tutti i candidati che hanno presentato istanza e sono risultati idonei.

Si procederà con l'invio della lettera di invito alla presentazione dell'offerta anche in presenza di un'unica manifestazione di interesse valida.

Tutti gli atti di gara rimarranno in pubblicazione sul sito istituzione del Comune di Agrate Brianza sino al completamento della procedura di aggiudicazione.

CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La gara si svolgerà tramite procedura negoziata, ai sensi dell'art. 36 comma 2 lett. b) del D.Lgs. n. 50/2016 e sarà aggiudicata mediante il criterio dell'offerta al maggior ribasso ai sensi dell'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016.

MODALITA' E TERMINI PER LA PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

La presente procedura costituisce indagine di mercato preventiva per l'acquisizione di candidature, finalizzata al successivo invito a procedura negoziata, per l'affidamento del servizio indicato in oggetto.

Gli operatori economici, in possesso dei requisiti sopraindicati, per poter presentare la propria manifestazione d'interesse, devono inviare apposita domanda secondo il "modello 1" appositamente predisposto, esclusivamente al seguente indirizzo di posta elettronica: comune.agratebrianza@pec.regione.lombardia.it.

La manifestazione d'interesse dovrà pervenire, pena l'esclusione, **entro le ore 12.00 del giorno 2 aprile 2024**

La stessa dovrà essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o da procuratore fornito dei poteri necessari dell'impresa offerente (in tal caso è necessario allegare copia conforme all'originale della procura ed in entrambi i casi copia di un documento di riconoscimento in corso di validità).

PUBBLICAZIONE AVVISO

Il presente avviso, con relativa modulistica allegata, è pubblicato sul sito internet della Stazione Appaltante (profilo del committente www.comune.agratebrianza.mb.it) all'Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione Trasparente "Bandi di gara".

TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Per la candidatura prevista dal presente avviso è richiesto ai concorrenti di fornire dati e informazioni, anche sotto forma documentale, che rientrano nell'ambito di applicazione del Decreto Legislativo 10 agosto 2018, n. 101 che reca le Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati.

INFORMAZIONI DI CARATTERE GENERALE

La presentazione della candidatura non genera alcun diritto o automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento sia di tipo negoziale che pubblico. I candidati esclusi dalla successiva fase di affidamento non potranno chiedere indennizzi o rimborsi di qualsiasi tipo e natura.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente a promuovere manifestazioni di interesse da parte degli operatori economici idonei all'esecuzione dei servizi di cui trattasi in quanto in possesso dei requisiti richiesti. Detto avviso costituisce, pertanto, indagine di mercato, in attuazione del principio di pubblicità preventiva nonché dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza contemplati dal D.Lgs. n. 36/2023.

L'Ente, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di sospendere, modificare, annullare o revocare la procedura relativamente al presente avviso esplorativo, per ragioni di sua esclusiva competenza ed in qualsiasi momento e, pertanto, di non dar seguito all'indizione della successiva procedura negoziata per l'affidamento dei servizi, senza che ciò comporti alcuna pretesa da parte degli operatori che hanno manifestato interesse ad essere invitati alla procedura negoziata.

Per informazioni sulla presente procedura, è possibile rivolgersi a:

Settore Finanziario Dott.ssa Crippa Monica

– tel: 039-6051288 e-mail: monica.crippa@comune.agratebrianza.mb.it

IL RESPONSABILE DEL SETTORE FINANZIARIO
Dott.ssa Monica Crippa