

AVVISO ESPLORATIVO PER LA VERIFICA DI INFUNGIBILITA'/ESCLUSIVITA' PROPEDEUTICA
ALL'ACQUISIZIONE DI SERVIZI CON PROCEDURA NEGOZIATA SENZA PREVIA PUBBLICAZIONE DEL BANDO
DI GARA

Oggetto: Affidamento del servizio di aggiornamento, manutenzione e assistenza alla gestione, per un periodo complessivo di mesi dodici (12), a partire dal 01.03.2021, e comunque dall'affidamento del servizio, sugli applicativi in uso da parte di ABC NAPOLI e limitatamente ai prodotti software e relativi componenti in uso: Net@2A, Net@SIL, Net@SIA, Net@Web e Geocall.

Il presente avviso esplorativo è finalizzato a verificare l'esistenza sul mercato di operatori economici in grado di proporre servizi e prestazioni di cui ai successivi paragrafi.

Il presente avviso persegue gli obiettivi di cui all'art. 66 del D. Lgs. 50/2016, come richiamato dalle Linee Guida Anac n. 8, par. 2.3.

Lo stesso è volto quindi a confermare l'esistenza dei presupposti che consentono il ricorso alla procedura negoziata di cui all'art. 63 comma 2 lettera b) punti 2 e 3 del D. Lgs. 50/2016, ovvero individuare l'esistenza di soluzioni alternative.

1. Descrizione dell'ambito operativo

La piattaforma tecnologica attualmente in uso, identificata come Net@Suite, si compone dei seguenti applicativi:

- Net@SIL per la gestione dei contratti/ordinativi/magazzino.
- Net@SIA per la gestione delle attività connesse alla contabilità generale ed analitica.
- Net@2A per la gestione dei processi di ciclo attivo e delle funzionalità di CRM.
- Net@Web per la implementazione delle logiche di self provisioning sul web.
- Geocall per la gestione delle attività in campo.

Per gli applicativi qui riportati, ABC NAPOLI **non detiene il codice sorgente**. Gli applicativi qui elencati, sono fisicamente collocati su una infrastruttura ubicata nella sala CED di ABC Napoli. Engineering Ingegneria Informatica SpA detiene la proprietà intellettuale dell'intera soluzione Net@.

Il fornitore dovrà farsi carico dell'acquisizione del necessario Know-how, incluso il codice sorgente dell'attuale versione esistente negli ambienti di produzione e collaudo, e dei necessari accessi alle applicazioni e sistemi in ambito, necessari alla erogazione del servizio prima che il servizio richiesto abbia inizio; tutte le spese necessarie all'acquisizione di quanto sopra esposto dovranno essere considerate nella proposta economica che l'operatore dovesse redigere e dovranno essere comprese nella cifra proposta per l'erogazione del servizio.

2. Descrizione dei fabbisogni

Si riassumono le richieste per una esplorazione di mercato tesa a valutare le soluzioni disponibili al fine di garantire il servizio che si sostanzia nell'insieme di processi ed attività necessari alla manutenzione e alla gestione applicativa dei sistemi afferenti al suddetto ambito. In particolare, i processi in ambito sono così definiti:

2.1 Manutenzione correttiva ed adeguamento normativo

La manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi.

L'adeguamento normativo comprende l'attività di manutenzione volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico del sistema informativo ed al cambiamento dei requisiti (organizzativi, normativi, d'ambiente).

Gli obiettivi della manutenzione correttiva ed adeguamento normativo sono quindi:

- mantenere operativa la soluzione (software) attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- assicurare il miglioramento tempestivo delle funzionalità e delle prestazioni, attraverso opportuni interventi correttivi;
- garantire l'evoluzione tecnico funzionale della soluzione;
- fornire servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzionamenti ed errori;
- assicurare l'aggiornamento periodico della soluzione, attraverso il miglioramento della funzionalità, dell'affidabilità e dell'efficienza dei prodotti. L'aggiornamento presuppone il rilascio di nuove versioni e/o correzioni dei prodotti da parte del fornitore.

2.2 Manutenzione evolutiva

Mira a garantire che vengano utilizzati metodi e procedure standardizzati per gestire in modo efficiente tutte le modifiche software richieste. Il servizio di manutenzione evolutiva deve garantire le attività di sviluppo, integrazione, collaudo, e installazione in produzione, relativamente a moduli software già esistenti, o a nuovi moduli da implementare, al fine di garantire la rispondenza a piccole evolutive il cui ciclo di vita (dall'analisi dei requisiti fino alla messa in produzione) saranno da intendersi incluse nel canone del servizio. Le evolutive saranno finalizzate all'ottimizzazione dei processi di business. Sono invece da intendersi come escluse le manutenzioni evolutive dovute a mutati scenari normativi.

Sono inoltre inclusi i rilasci delle major release: nuova versione del/i prodotto/i (che introduce significative innovazioni nella veste grafica, nell'architettura, nella piattaforma, nelle funzionalità o nella loro organizzazione).

2.3 Release management

Si articola nelle attività di aggiornamento delle release software negli ambienti di collaudo e produzione. Tramite una comunicazione efficace e strutturata garantisce che le aspettative del cliente siano rispettate, garantendo un controllo costante sulla qualità dei rilasci software al fine di preservare l'integrità degli ambienti di produzione e collaudo.

2.4 Application Maintenance Service (AMS)

Si pone l'obiettivo di fornire agli utenti un canale per richiedere, e ricevere, servizi standard per i quali è previsto un canale di approvazione; l'attività potrà essere svolta a distanza o c/o la sede di ABC Napoli, secondo quanto di volta in volta condiviso con ABC. Il servizio dovrà fornire agli utenti le informazioni sui servizi disponibili e sulle procedure necessarie per ottenerli; assistere gli utenti su richieste generiche. Il processo si prefigge i seguenti obiettivi:

- fornire la possibilità agli utenti finali di richiedere e ricevere i servizi standard previsti ma, per varie ragioni, non erogabili direttamente dai sistemi in ambito;
- fornire le informazioni sui servizi disponibili e sulle procedure per ottenerli;
- assistere gli utenti finali sulle richieste generiche.

A titolo d'esempio si riporta un elenco non esaustivo di possibili richieste ordinarie:

- Bonifiche massive su cluster di oggetti (contratti, misuratori, etc).
- Adeguamento e/o ripristino dei dati (correzione di disallineamenti all'interno della mappa applicativa del cliente).
- Bonifiche su dati utente non eseguibili tramite gli strumenti standard (letture finali anomale, incongruenza contratto/tariffe, inconsistenza dati Misuratori, utenze sullo stesso PdO).
- Informazioni per il corretto utilizzo del sistema.
- Istruzioni atte a superare una condizione venutasi a creare a causa di un errato utilizzo del sistema.
- Chiarimenti in merito alla corretta interpretazione di un output applicativo.
- Controlli di quadratura all'interno della mappa applicativa.
- Creazione gruppi di fatturazione personalizzati.
- Nuovi messaggi di fatturazione.
- Modifica calendario di fatturazione.
- Apertura esercizio nuovo anno.
- Aggiornamento dati contrattuali.
- Aggiornamento Tariffe/Voci.
- Modifica configurazione dei processi CRM.
- Creazione lotti di stampa.
- Associazione e disassociazione massiva messaggi di stampa.
- Supporto su operazioni routinarie nelle elaborazioni massive (modifica date di scadenza, spool di stampa, acquisizione misure, etc).

- Analisi dei processi di business finalizzati alla loro ottimizzazione e/o monitoraggio.
- Nuove logiche di export dati.
- Estrazioni dati e report non eseguibili tramite le funzionalità standard.

2.5 Service Management

Nell'erogazione del servizio AMS il service manager ricopre un ruolo fondamentale detenendo di fatto l'ownership della gestione operativa dei servizi. Conosce i processi end2end, supporta la definizione del servizio e la sua evoluzione. Rappresenta il punto di riferimento per l'ICT per tutti i processi in ambito AMS. Si adopera per fornire una rendicontazione strutturata di tutti i servizi in oggetto.

2.6 Training ed aggiornamento della documentazione

Si articola nella fornitura di percorsi formativi adeguati al raggiungimento delle necessarie competenze di prodotto sui sistemi in ambito per utenti finali, key users, responsabili di prodotto e referenti ICT. Inoltre garantisce la produzione ed aggiornamento di tutta la documentazione tecnico/funzionale come naturale corredo dei naturali percorsi evolutivi dei sistemi.

3. Importo presunto dell'affidamento

L'importo complessivo massimo presunto per l'eventuale successivo affidamento è pari a € 620.000,00 + IVA.

4. Durata presunta dell'affidamento

La durata presunta dell'eventuale successivo affidamento è pari a mesi dodici (12) a decorrere dal 01.03.2021, e comunque dall'affidamento del servizio. La stazione appaltante si riserva la facoltà di rinnovare agli stessi prezzi patti e condizioni per ulteriori dodici (12) mesi.

5. Requisiti richiesti

Possono presentare relazione, documentazione tecnica e proposte operative, i soggetti di cui all'art. 45 del D.lgs n. 50/2016. Per partecipare alla manifestazione di interesse è richiesto quanto segue:

1. essere abilitati al Mercato elettronico della P.A. nel bando "Servizi per l'Information Communication Technology"
2. dimostrare il possesso dell'iscrizione alla C.C.I.A.A. nel ramo di attività compatibile con quello oggetto del presente avviso;
3. requisiti di ammissione di ordine morale e professionale di cui agli artt. 80 e 83 del D.lgs 50/2016
4. essere in regola con gli obblighi di contribuzione previdenziale, assistenziale;
5. aver svolto il servizio oggetto del presente avviso nell'ultimo triennio, per un importo pari a quello presunto posto a base di gara, in favore di pubbliche amministrazioni sugli stessi applicativi, citati nel presente documento (adeguatamente documentate);
6. possedere capacità tecnica necessaria per la fornitura delle prestazioni relative alla manutenzione correttiva ed evolutiva sull'intero ambito del prodotto software oggetto della presente consultazione di mercato, dichiarando inoltre di essere in condizione di mantenere gli applicativi elencati in perfetta e continua efficienza e di adeguarli, ove necessario, con la dovuta sollecitudine, al mutare del quadro normativo di riferimento ovvero delle esigenze operative degli uffici interessati, oppure per l'interfacciamento con altri software aziendali o se del caso, anche esterni all'Azienda;
7. non saranno ritenute valide soluzioni alternative che possano prevedere attività di reingegnerizzazione della soluzione software, migrazione dati, migrazioni infrastrutturali, o altre soluzioni che possano comportare interruzioni dei servizi erogati.

La stazione appaltante si riserva di inserire nella lex specialis di gara requisiti oggettivi atti a verificare la qualificazione e/o comunque la qualità dei processi aziendali adottati dai concorrenti, con riferimento all'esecuzione degli specifici servizi oggetto di appalto.

6. Modalità di trasmissione della manifestazione di interesse

Si invitano pertanto gli operatori economici interessati a manifestare a questa Azienda il proprio interesse alla partecipazione ad una procedura di gara per la fornitura dei servizi stessi **entro le ore 23:59 del 08.02.2021**, dichiarando la possibilità di fornire i servizi con le caratteristiche richieste.

La predetta dichiarazione dovrà essere trasmessa alla scrivente tramite la piattaforma telematica di ABC Napoli, disponibile al sito

<https://abc-napoli.acquistitelematici.it/>

All'interno della piattaforma si potrà caricare la propria manifestazione seguendo le istruzioni della procedura:

“Manifestazione di interesse all’affidamento del servizio di aggiornamento, manutenzione ed assistenza alla gestione, sugli applicativi in uso da parte di ABC NAPOLI e limitatamente ai prodotti software: Net@2A, Net@SIL, Net@SIA, Net@Web e Geocall”.

Dovrà includere una dettagliata documentazione tecnica che descriva le modalità di esecuzione del servizio, la tipologia dei prodotti utilizzati per la gestione dello stesso, i riferimenti di dettaglio relativi alle medesime attività svolte sui medesimi applicativi nel triennio precedente in favore di pubbliche amministrazioni.

A riguardo, si precisa che il suddetto avviso, il quale è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse, in alcun modo vincolanti per Abc Napoli, da parte degli operatori economici in possesso dei requisiti necessari, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo Abc Napoli all’espletamento della procedura.

Abc Napoli si riserva, dunque, di sospendere, revocare o annullare, in tutto o in parte, in qualsiasi fase della stessa procedura, anche successiva all’aggiudicazione, senza che i concorrenti abbiano per ciò nulla a pretendere.

7. Altre informazioni

Nel caso in cui venga confermata la circostanza secondo cui Engineering Ingegneria Informatica SpA – Piazzale dell’Agricoltura 24 – ROMA costituisca l’unico fornitore del prodotto, questa Azienda intende altresì manifestare l’intenzione di concludere un contratto, previa negoziazione delle condizioni contrattuali con l’impresa Engineering Ingegneria Informatica SpA che, allo stato attuale, risulta l’unico fornitore del prodotto descritto.

Il presente avviso è pubblicato sul sito web di Abc Napoli nella sezione Amministrazione Trasparente, Bandi di Gare e Contratti, sulla GUUE, sul sito del Ministero Infrastrutture e Trasporti e sulla piattaforma telematica di ABC al sito <https://abc-napoli.acquistitelematici.it/>.

8. Trattamento dei dati

Ai sensi dell’art. 13 del D.Lgs. 196/2003, si informa che le finalità cui sono destinati i dati raccolti ineriscono strettamente e soltanto allo svolgimento della procedura di cui trattasi.

Titolare del trattamento, nonché responsabile, è il Direttore, nella persona dell’Ing. Alfredo Pennarola.