



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI GENOVA

SCUOLA POLITECNICA

AVVISO DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Scadenza: 20 febbraio 2024, ore 12.00

PREMESSA

Con il presente avviso si dà avvio ad una indagine di mercato al fine di individuare, nel rispetto dei principi di libera concorrenza, parità di trattamento, non discriminazione e trasparenza, gli operatori economici interessati a partecipare alla procedura in oggetto.

OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente avviso è finalizzato all'acquisizione del **servizio di assistenza software (manutenzione e supporto) del sistema V. 364 – ISEO** per la durata di 3 anni.

Requisiti

Il servizio viene erogato attraverso una macchina virtuale preconfigurata all'utilizzo di container e fornita da ISEO.

Tale macchina virtuale viene eseguita all'interno dell'infrastruttura virtuale dell'Università degli studi di Genova ed esegue, al suo interno container sviluppati da ISEO

Il sistema allo stato attuale è suddiviso in 5 sezioni impianto, si compone di 48 accessi, di cui 9 gestiti in modalità on-line ed i rimanenti tramite dispositivi off-line, interessa circa mille utenti e cinque edifici.

L'impianto sarà soggetto ad ampliamenti che verranno di volta in volta affidati a ditte installatrici scelte in base alle nostre necessità tecnico-commerciali, dettate anche dalla regolamentazione degli appalti per la pubblica amministrazione.

Il servizio richiesto dovrà includere:

- Assistenza tecnica remota su richiesta tramite telefono, e-mail o ticket, in caso di malfunzionamenti e/o errori relativamente alle funzionalità del sistema installato.
- Le richieste potranno pervenire da almeno un referente per ciascuna delle sezioni attive ed essere visibili anche agli altri referenti
- Presa in carico del ticket entro 4 ore lavorative, risoluzione del problema secondo tre tipologie di priorità:
 - Priorità 1 (urgente): tempo di risoluzione: 1 giorno lavorativo.
 - Priorità 2 (mediamente urgente): tempo di risoluzione: 3 giorni lavorativi.
 - Priorità 3 (non urgente): tempo di risoluzione: 5 giorni lavorativi.

E nel caso in cui il ticket non potesse essere risolto entro il tempo stabilito, è necessario che ci siano riscontri costanti fino all'evasione del ticket.

- Periodicamente (1 volta al mese) dovrà essere prodotto un report con l'indicazione dei ticket prodotti, loro stato (aperto, presa in carico, in lavorazione, risolto (anche in senso negativo) e chiuso), con l'indicazione del tempo di lavorazione e descrizione dell'intervento eseguito.
- La chiusura del ticket dovrà essere validata da UniGe, attraverso i suoi referenti.
- Gestione dei ticket integrata tra la ditta appaltante ed Iseo per uniformità e raccolta delle informazioni
- Alla scadenza del contratto la situazione ticket aperti/chiusi/incorso con i singoli dettagli deve poter essere trasferita al nuovo gestore.
- Potrà essere valutata una gestione ticket integrata con sistema in uso UniGe.
- Dovrà sempre essere garantito per ogni eventuale necessità un accesso di amministrazione di massimo livello anche da parte UniGe
- Dovrà essere fornita assistenza per gli aggiornamenti dell'applicazione del sistema ISEO. Gli aggiornamenti dovranno essere forniti sotto forma di **container**. Il fornitore del servizio dovrà gestire questi aggiornamenti in completa autonomia con il supporto dei nostri sistemisti qualora si palesasse la necessità di un loro intervento. Dovranno inoltre essere indicati, ad aggiornamento avvenuto, il report delle attività svolte e delle funzionalità che il nuovo aggiornamento ha modificato, migliorato o introdotto.
- Le procedure di aggiornamento dovranno essere segnalate e concordate preventivamente con referenti del sistema e il [Settore infrastrutture dei sistemi centrali](#).
- Il sistema resterà sui server di Ateneo e dovrà essere mantenuta la possibilità di esportare i dati presenti nel DB nei formati compatibili già presenti.

Gli operatori economici che ritengano di fornire un servizio che soddisfi i requisiti di cui alla presente indagine di mercato dovranno far pervenire entro le ore 12.00 del 20 febbraio 2024 all'indirizzo PEC: scuolapolitecnica@pec.unige.it istanza sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante o da un procuratore (**Modulo A- Istanza**).

La PEC deve riportare il seguente oggetto: **Avviso di manifestazione di interesse – Fornitura servizio di assistenza software (manutenzione e supporto) del sistema V. 364 – ISEO.**

Si evidenzia che **all'istanza NON dovrà essere allegata alcuna offerta economica.**

L'istanza può essere sottoscritta anche da un procuratore del legale rappresentante ed in tale caso va trasmessa la relativa procura.

Resta inteso che l'istanza non costituisce prova di possesso dei requisiti generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio, che invece dovranno essere dichiarati dall'interessato ed accertati dalla stazione appaltante in capo ai soggetti invitati in occasione della procedura di affidamento.

IMPORTO COMPLESSIVO STIMATO DELL'APPALTO

L'importo complessivo stimato dell'appalto è pari a **€ 1500 annui per complessivi € 4500 (IVA esclusa)**

REQUISITI

Possono presentare istanza di manifestazione di interesse i soggetti di cui all'art. 65 del Decreto Legislativo 36/2023 (d'ora in seguito Codice) che, alla data della successiva richiesta della documentazione, siano in possesso dei requisiti di seguito indicati:

REQUISITI DI CARATTERE GENERALE

È richiesto il possesso dei requisiti di carattere generale di cui agli articoli 94 e 95 del Codice.

REQUISITI DI CAPACITA' TECNICO-PROFESSIONALE (art. 100, c. 11 del Codice)

- Aver stipulato contratti, nel triennio precedente la data di pubblicazione della presente procedura, per forniture di beni/servizi analoghe a quelle oggetto del presente appalto, per committenti pubblici o privati, di importo complessivamente non inferiore al valore dell'appalto.

Prima della eventuale stipula del contratto verrà richiesto all'operatore affidatario la dimostrazione dei predetti requisiti di partecipazione. Non si procederà alla stipulazione del contratto in caso di mancato possesso, in capo agli esecutori, dei requisiti sopra prescritti.

ESAME E SELEZIONE DELLE CANDIDATURE

Al termine della presente fase di indagine di mercato, la stazione appaltante inviterà tutti i soggetti che hanno presentato istanza di manifestazione di interesse, a partecipare a una RdO (Trattativa diretta /Confronto di preventivi) aperta dall'Ente sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), nel bando "**Servizi informatici: consulenza, sviluppo di software, Internet e supporto**" → "**Servizi connessi al Software**" – CPV 72261000-2 (**Servizi di assistenza software**), su cui l'operatore economico dovrà essere abilitato.

Si precisa tuttavia che la stazione appaltante si riserva la facoltà di svolgere attività istruttorie di accertamento, anche mediante richieste di chiarimenti e integrazioni, su quanto dichiarato dagli operatori nell'istanza di partecipazione (Allegato A), in tutti i casi in cui sorgono fondati dubbi sui contenuti della dichiarazione.

Nei casi in cui dovesse emergere l'inidoneità rispetto ai requisiti richiesti o al fabbisogno della stazione appaltante, gli operatori non idonei non saranno ammessi alla successiva fase di negoziazione.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con l'invio dell'istanza l'operatore economico dichiara, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 – GDPR, di essere informato che:

- le finalità e le modalità del trattamento dei dati conferiti riguardano esclusivamente lo svolgimento delle attività istituzionali dell'Amministrazione appaltante, come disposto dalla normativa anche in relazione alla diversa natura dei dati, nonché dalla legge e dai regolamenti;
- il conferimento dei dati ha natura obbligatoria; il rifiuto di rispondere comporterà l'impossibilità di partecipare all'indagine esplorativa da parte dell'operatore economico;
- i dati potranno essere comunicati e/o diffusi unicamente ai fini delle comunicazioni obbligatorie per legge ovvero necessarie, ai sensi delle vigenti disposizioni comunitarie, legislative e regolamentari;
- in relazione al trattamento, l'interessato potrà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del GDPR;
- il titolare del trattamento dei dati conferiti è l'Università degli Studi di Genova, con sede in Via Balbi, 5 – 16126 Genova, nella persona del Rettore *pro-tempore*; il referente del trattamento è il Preside della Scuola Politecnica Prof. Giorgio Roth.
- Responsabile della protezione dei dati - Data Protection Officer (RPD/DPO) è Liguria Digitale Spa e-mail: dpo@unige.it.

Eventuali informazioni e chiarimenti potranno essere richiesti al seguente indirizzo di posta elettronica PEC: scuolapolitecnica@pec.unige.it.

ULTERIORI PRECISAZIONI

Il presente avviso, finalizzato a una ricerca di mercato, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Università che sarà libera di avviare altre procedure. L'Università si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Tutte le comunicazioni con gli operatori economici e l'invio di documentazione relativa al presente avviso e relativi alla successiva procedura di affidamento saranno effettuate utilizzando l'indirizzo di posta elettronica certificata indicato dagli operatori in sede di manifestazione di interesse, ai sensi degli art. 52 Codice e dell'art. 5-bis del d.Lgs. 82/2005, o tramite la piattaforma telematica di negoziazione prescelta, ovvero, nei casi in cui è previsto dalla normativa vigente, mediante pubblicazione di idoneo avviso sul profilo del committente <http://www.unige.it/bandi/>

Eventuali informazioni e chiarimenti potranno essere richiesti al seguente indirizzo di posta elettronica PEC: scuolapolitecnica@pec.unige.it.

IL CAPO SERVIZIO

Aldo Spalla

F.to digitalmente

Il Responsabile del Progetto (**RUP**):

Aldo Spalla: tel. (+39) 3467439356 e-mail: aldo.spalla@unige.it

Per informazioni:

Marco Noceti: tel. (+39) 3346513982 e-mail: marco.noceti@unige.it