

AVVISO DI SELEZIONE
ART. 60 c. 2 e 66 Codice Appalti D. Lgs. 50/2016

Oggetto: Affidamento del servizio di aggiornamento, manutenzione e assistenza alla gestione, per un periodo complessivo di mesi diciotto (18) 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.

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

Comprende:

la manutenzione correttiva, che comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti delle malfunzioni delle procedure e dei programmi; è richiesto un supporto continuativo in grado di risolvere le anomalie rilevate nel funzionamento della piattaforma;

l'adeguamento normativo, che 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. Inoltre garantisce la produzione ed aggiornamento di tutta la documentazione tecnico/funzionale come naturale corredo dei naturali percorsi evolutivi dei sistemi.

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, anche a seguito di specifica richiesta di ABC Napoli. Il processo dovrà essere interamente gestito dall'analisi dei requisiti fino alla messa in produzione. Nell'ambito della manutenzione evolutiva potrà inoltre essere richiesto un supporto specialistico per materie specifiche, qualora non coperto dalle altre attività.

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.

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).

2.4 Application Maintenance

Si pone l'obiettivo di fornire agli utenti l'assistenza sull'utilizzo delle funzionalità della piattaforma, secondo un calendario prefissato da aggiornare mensilmente; l'attività potrà essere svolta a distanza o c/o la sede di ABC Napoli, secondo quanto di volta in volta condiviso con ABC.

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.

3. Importo presunto dell'affidamento

L'importo complessivo presunto dell'affidamento è pari a € 1.080.000,00, oltre IVA.

4. Durata dell'affidamento

La durata del contratto di appalto è pari a mesi diciotto (18).

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. dimostrare il possesso dell'iscrizione alla C.C.I.A.A. nel ramo di attività compatibile con quello oggetto del presente avviso;
2. requisiti di ammissione di ordine morale e professionale di cui agli artt. 80 e 83 del D.Lgs 50/2016
3. aver svolto servizi analoghi a quelli in 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);
4. possedere capacità tecnica necessaria per la fornitura delle prestazioni relative alla manutenzione ordinaria, 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 alla società.

Si precisa che 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.

6. Modalità di trasmissione della manifestazione di interesse

Si invitano pertanto gli operatori economici interessati a manifestare a ABC Napoli il proprio interesse alla partecipazione ad una procedura di gara per la fornitura dei servizi stessi **entro le ore 23:59 del 26.06.2023**, dichiarando la possibilità di fornire i servizi con le caratteristiche richieste.

La predetta dichiarazione dovrà essere trasmessa alla scrivente attraverso la piattaforma telematica disponibile al sito https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_abcnapoli

“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 “Geocal”.

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, 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 qualsiasi fase della stessa, la procedura di selezione, senza che i concorrenti abbiano per ciò nulla a pretendere.

7. Altre informazioni

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://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_abcnapoli.

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 il cui titolare è il Direttore ing. Sergio De Marco.

Responsabile Unico del Procedimento - ing. Gianluca Sorgenti degli Uberti

Responsabile Procurement e Supporto Tecnico – ing. Gennaro Marsella