AREUS
Azienda Regionale
Emergenza Urgenza
Sardegna

REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

Avviso di consultazione preliminare di mercato, propedeutica all'individuazione di operatori economici con i quali avviare una procedura negoziata, senza preventiva pubblicazione di bando di gara, per l'affidamento di servizi sistemistici avanzati per la gestione delle Centrali Operative 118 di Cagliari e Sassari, la Centrale Unica di Risposta NUE 112 di Sassari e la Centrale Operativa NEA 116117 di Nuoro - Art. 77 del D. Lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.

L'AREUS (Azienda Regionale dell'Emergenza e Urgenza della Sardegna) ha in corso un'istruttoria tecnica e amministrativa per valutare l'adesione al Polo Strategico Nazionale (PSN), infrastruttura ad alta affidabilità promossa dalla Presidenza del Consiglio dei ministri attraverso il Dipartimento per la trasformazione digitale (DTD), localizzata sul territorio nazionale per la razionalizzazione e il consolidamento dei CED. Contestualmente è stata presentata da AREUS candidatura sul bando multimisura 1.1. e 1.2. "*Infrastrutture digitali e Abilitazione al cloud ASL/AO*" del PNRR, risultando ammessa a tale finanziamento.

Poiché le necessarie attività di programmazione, condivisione e coordinamento delle attività in ambito regionale (in particolare con l'Assessorato Regionale dell'Igiene Sanità e Assistenza Sociale, con ARES, Azienda Regionale della Salute, e con le altre Aziende Sanitarie sarde) fanno prevedere un tempo di avvio dei nuovi servizi PSN non quantificabile precisamente ma stimato in circa un anno, AREUS intende affidare, accertati i presupposti e nelle more della conclusione dell'istruttoria detta, i servizi avanzati per la manutenzione ed assistenza full-risk del sistema hardware, software e radiofonia del sistema informatico delle Centrali Operative 118 di Cagliari e di Sassari, della Centrale Unica di Risposta NUE 112 di Sassari e della Centrale del Numero Europeo Armonizzato 116117 in fase di avvio a Nuoro, secondo il dettaglio tecnico di cui sotto.

La scelta della procedura di affidamento dovrà tenere conto della presenza di elementi di infungibilità legati alla necessità di manutenere sistemi software proprietari o che, comunque, richiedono un know-how di tipo iper-specialistico, oltre alla rilevata presenza, nel mercato italiano, di un numero estremamente ridotto di operatori che gestiscono i sistemi di *dispatch* delle Centrali operative 118, NUE 112 e NEA 116117, in grado di fornire e garantire il servizio in questione in continuità con l'attuale gestione.

Il servizio ha lo scopo di mantenere in perfetto stato di funzionamento i servizi erogati dalle Centrali Operative 118, dalla Centrale Unica di risposta 112 Regione Sardegna e dalla Centrale NEA 116117, assicurando la continuità di esercizio (nessuna interruzione delle attività) dell'intera infrastruttura tecnologica (hardware, software, radiofonia, interfacciamenti esterni) come dettagliato in seguito, garantendo prestazioni di elevata qualità, livelli di sicurezza informatica e protezione dati in linea con la Direttiva Europea NIS per gli Operatori di Servizi Essenziali e garantendo assistenza e manutenzione full-risk, h24, 7 giorni su 7, 365 giorni all'anno per tutte le componenti del sistema. La gestione dovrà includere i sistemi attualmente operanti attraverso un servizio di Virtual Data Center sull'infrastruttura Cloud fornita dall'Accordo Quadro SPC Cloud Lotto 1 (Data Center di Acilia), meglio dettagliati nel seguito.

Con l'affidamento, l'AREUS intende mantenere gli attuali livelli di servizio e di assistenza nella gestione delle emergenze, senza alcuna interruzione, salvaguardando allo stesso tempo l'investimento fatto nel corso degli anni per lo sviluppo del sistema informativo, sia in termini di evoluzione tecnologica che di formazione degli operatori. La Ditta Aggiudicataria dovrà quindi garantire sia i servizi di assistenza e manutenzione sull'intera infrastruttura, sia i servizi di manutenzione adeguativa, correttiva e evolutiva sul software di *dispatch* e le sue integrazioni, finalizzati non solo al corretto funzionamento, ma anche al supporto e al perfezionamento dello stesso, <u>garantendo la presa in carico e la conduzione del servizio senza soluzione di continuità</u>.

Il presente Avviso persegue le finalità di cui all'art. 77, comma 1, del D. Lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii. (Codice degli appalti) ed è volto a:

- garantire la massima pubblicità all'iniziativa, estesa all'ambito comunitario, per assicurare la più ampia diffusione delle informazioni;
- ottenere la più proficua partecipazione da parte dei soggetti interessati;
- ricevere, da parte dei soggetti interessati, osservazioni e suggerimenti per una più compiuta conoscenza del mercato anche mediante la proposta di eventuali soluzioni alternative;
- verificare la sussistenza dei presupposti di cui all'art. 76, comma 2, lett. b punto 2 e punto 3 del D. Lgs. n. 36/2023, per l'avvio di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando di gara per l'acquisizione dei servizi in oggetto con unico fornitore, oppure a individuare l'esistenza di soluzioni alternative dotate delle caratteristiche e degli strumenti individuati dall'AREUS e di seguito specificati, o ancora di individuare ulteriori operatori economici presenti sul mercato in grado di fornire e garantire il servizio in questione;
- verificare l'eventuale presenza di un interesse transfrontaliero.

La Stazione appaltante valuterà le candidature o le soluzioni alternative ragionevoli eventualmente proposte nel contesto dei contributi forniti.

SPECIFICHE TECNICHE DEL SERVIZIO DA GARANTIRE

Viene richiesta la fornitura di un servizio di manutenzione e assistenza hardware e software di tipo *full risk* sulla consistenza ICT (software di base e specialistico, server, NAS/SAN, postazioni, monitor ecc.) presente presso le Centrali Operative 118 di Cagliari e Sassari, della Centrale Unica di Risposta NUE 112 di Sassari e della Centrale NEA 116117 in fase di allestimento a Nuoro, con presidio on site ed help desk telefonico h24 7/7.

L'assistenza tecnica e manutenzione dovrà riguardare l'intero sistema ICT operante presso le Centrali Operative di Cagliari, Sassari e Nuoro, comprendere ogni attività o sostituzione di apparati necessaria a garantire l'operatività del servizio ed essere erogata mediante la disponibilità di un'unica struttura di Help Desk (SPOC – Single Point Of Contact), con personale dedicato che effettuerà l'accettazione dei guasti e ove tecnicamente possibile il primo intervento da remoto, nonché il dispacciamento verso le strutture di assistenza tecnica on site.

Deve inoltre essere fornita l'assistenza e la manutenzione dei servizi attualmente residenti presso l'infrastruttura Cloud fornita dall'Accordo Quadro SPC Cloud Lotto 1, presso il Data Center di Acilia.

Il servizio di manutenzione deve comprendere:

- Help Desk
- Manutenzione ordinaria e preventiva;
- Manutenzione correttiva (on-site e/o da remoto);
- Assistenza Tecnica;
- Presidio on site
- Monitoraggio e gestione.

Il servizio di Help Desk fornirà all'Amministrazione un unico punto di contatto in grado di risolvere tutte le problematiche relative alla gestione degli elementi oggetto del contratto, sia per le Centrali 118 che per la CUR NUE 112 e NEA 116117. Il canale attraverso il quale l'amministrazione potrà raggiungere l'Help Desk, oltre all'email e portale web, è quello telefonico tramite Numero Verde + eventuale Pin di identificazione dedicato.

Tale presidio di Help Desk sarà operativo nella finestra temporale H24/365 giorni all'anno e, a fronte delle richieste di intervento, si occuperà della gestione del guasto, di interessare le competenti strutture di assistenza tecnica e di supporto, di monitorare l'andamento del guasto, di verificarne l'espletamento.

Il servizio di Help Desk fornirà reperibilità immediata H24x7/7gg per supporto, in caso di malfunzionamento o problematica di qualsiasi genere, se bloccante per l'operatività, nell'analizzare la problematica in corso, con risposta di personale altamente qualificato. Per gravi emergenze di contesto (es. calamità o comunque grandi emergenze) oppure organizzative (es. non è disponibile nessun sistema di back-up alle comunicazioni), verrà fornita la disponibilità di una procedura di escalation con i riferimenti da contattare, secondo un calendario di reperibilità aggiornato periodicamente.

Il servizio di manutenzione hardware e software di base e di virtualizzazione viene previsto con copertura H24 per gli Asset presenti presso le Centrali Operative. In particolare, tali interventi riguardano i sistemi IT (server, storage, postazioni operatore, monitor e loro accessori), di Networking (switch, firewall) e software di base (sistemi operativi, antivirus, etc.) costituenti l'infrastruttura delle predette Centrali Operative.

Il servizio di manutenzione dei software applicativi specifici (CAD – Computer Aided design) in utilizzo presso le Centrali e di seguito meglio descritti, deve comprendere sia gli interventi di manutenzione correttiva (che riguarderanno le azioni volte ad eliminare malfunzionamenti verificatisi nell'ambito del corretto utilizzo delle piattaforme applicative) sia la manutenzione adeguativa a nuove disposizioni nazionali/regionali.

Sono inoltre compresi tutti i servizi professionali per il mantenimento dell'infrastruttura del 118, del 112 e 116117 ai livelli di Cyber Security previsti dal Regolamento 2016/679 (GDPR), dalla Direttiva Europea NIS per gli Operatori di Servizi Essenziali (OSE) e in linea con le disposizioni in materia in conformità al Perimetro Nazionale Sicurezza Cibernetica (PNSC) e comunque con le disposizioni di legge vigenti.

Fabbisogno specifico per le Centrali Operative 118

Il sistema informativo di gestione del 118 è costituito dalla piattaforma software LIFE 1ST SBE sviluppato dalla Ditta Beta 80 S.p.A. ma di proprietà, nell'ambito del territorio sardo, di AREUS, che ne detiene anche i codici sorgenti. La piattaforma software costituisce il core dell'intero sistema; il software è integrato con tutte le componenti dell'infrastruttura ICT *on premise* e in *Cloud* delle centrali 118 di Cagliari e Sassari, i cui elementi principali possono essere identificati nel centralino telefonico (PABX), nel sistema radio (attualmente fornito dalla Protezione Civile regionale), nel sistema di registrazione vocale e nella componente informatica costituita dai server (anche residenti su *cloud*), dagli storage e dalle postazioni operatore 118, mentre tra le principali componenti dell'infrastruttura ICT distribuita sul territorio regionale si possono identificare i dispositivi mobili (tablet) e le relative *App* presenti sui mezzi di soccorso. La trasmissione dei dati da e verso i mezzi di soccorso avviene per il tramite di una piattaforma applicativa, residente sul *Cloud* di SPC, costituita da un Servizio Web Server e da un RDBMS (attualmente SQL Server in fase di attivazione ORACLE). Sui tablet è installata una App denominata "*ePCR*" (Electronic Patient Care Reporting), governata da una specifica applicazione di *Mobile Device Management*, che consente di ricevere sul mezzo la scheda evento, di usufruire

della navigazione assistita automatica verso il luogo dell'evento utilizzando sistemi "commerciali" (Google Maps, Waze) e di aggiornare in *real time* la Centrale Operativa sullo stato del mezzo e delle missioni.

L'operatore a bordo mezzo può compilare la scheda missione su tablet in modo che, tramite rete mobile con APN dedicato, la stessa venga inoltrata attraverso la rete MPLS AREUS alla piattaforma applicativa di competenza (Sassari o Cagliari), che ne gestisce l'archiviazione. La scheda missione prevede anche l'integrazione con un sistema di firma grafometrica e di conservazione digitale del modulo in formato *pdf* prodotto dall'applicazione, il quale assume pertanto valenza legale. Il servizio applicativo denominato "*MEM*" funge da *entreprise service bus*, disaccoppiando la componente di campo (l'*App*) dai rispettivi CAD installati *on premises* presso le due Centrali. Sempre nell'ambiente *Cloud* anzidetto risiede un gestionale denominato "*RITA"*, integrato con il sistema di gestione dei soccorsi, che permette di verificare e validare i dati delle missioni al fine di procedere all'erogazione dei rimborsi mensili alle Associazioni di volontariato e Cooperative. Le componenti *RITA* e *MEM* sono state sviluppate da Beta 80 S.p.A., che detiene la proprietà del software.

Inoltre, la versione attuale del sistema informativo del 118 assicura completa integrazione software con il sistema NUE 112 della CUR della Regione Sardegna (PSAP1) da cui le centrali 118 dipendono funzionalmente in quanto PSAP2.

Viene richiesta la fornitura di un servizio di manutenzione e assistenza hardware e software sulla consistenza ICT (software di base e specialistico LIFE 1ST SBE, server, NAS/SAN, postazioni, monitor ecc.) presente presso le Centrali Operative 118 di Cagliari (sita in via dei Valenzani c/o Cittadella della Salute) e di Sassari (sita in via Monte Grappa n. 82), con fornitura di due presidi on site (a Cagliari e a Sassari) ed help desk telefonico h24 7/7.

L'assistenza tecnica e manutenzione dovrà riguardare l'intero sistema ICT operante presso le Centrali Operative di Cagliari e Sassari oltre alle componenti su *Cloud* e dispositivi mobili, comprendere ogni attività o sostituzione di apparati necessaria a garantire l'operatività del servizio ed essere erogata mediante la disponibilità di un'unica struttura di Help Desk (SPOC - Single Point of Contact), con personale dedicato, che effettuerà l'accettazione dei guasti e ove tecnicamente possibile il primo intervento da remoto, nonché il dispacciamento verso le strutture di assistenza tecnica on site.

Poiché è previsto, entro l'anno corrente o nei primi mesi del 2024, lo spostamento di sede della Centrale Operativa di Sassari dalla sede attuale di Via Monte Grappa n. 82 (Palazzo Rosa) alla sede della Palazzina I di Rizzeddu (in cui è operante la Centrale NUE 112), l'assistenza dovrà essere garantita in via continuativa sulla sede che si trova in produzione.

L'avvio del servizio di assistenza dovrà avvenire in continuità con l'attuale gestione, a partire dal primo gennaio 2024, con possibilità di recesso anticipato nel momento in cui si avviino, a seguito della specifica contrattualizzazione, i servizi legati alla migrazione verso il Polo Strategico Nazionale.

Consistenza delle Centrali Operative 118 e prestazioni richieste

Piattaforma applicativa LIFE 1 ST SBE (ex ADES)

La piattaforma di *dispatch* delle Centrali Operative 118 è stata sviluppata da Beta 80 S.p.A. ma AREUS ha l'utilizzo illimitato e la proprietà (nel solo territorio sardo) del software; AREUS detiene anche i codici sorgente del prodotto; tale piattaforma è stata personalizzata e adattata alle esigenze di AREUS, con un investimento legato anche alla necessità di ridurre il livello di rischio di interruzione del servizio legato all'emergenza

pandemica. AREUS intende pertanto preservare l'investimento effettuato; non saranno pertanto prese in considerazione proposte volte a sostituire, anche solo in parte, l'attuale piattaforma di proprietà AREUS.

I principali moduli applicativi della piattaforma sono:

- modulo Web + Geoweb
- modulo Statistiche Telefoniche
- modulo di gestione eventi sanitari urgenti per la gestione del soccorso sanitario e di tutte le informazioni ad esso associate compresa la gestione dei trasporti sanitari
- modulo integrazione sistemi informativi dei Pronto Soccorso (verso SISAR PSweb, software centralizzato per Regione Sardegna) per lo scambio di dati e informazioni a completamento del processo di soccorso
- modulo Configuratore
- modulo CTI Server e Client per la gestione delle chiamate telefoniche dalle postazioni operatore, per l'integrazione delle funzionalità proprie del centralino telefonico (PABX)
- modulo Radio
- modulo export dati in ambito amministrativo e statistico
- modulo di elaborazione statistica con estrazione dei dati presenti nel database 118 verso un data warehouse (DWH) e analisi con un sistema di Business Intelligence (BI)
- modulo di integrazione sistema cartografico
- modulo integrazione MDM (Mobile Device Management) / MEM (Mobile Emergency Management) che gestisce i mezzi sul territorio utilizzando anche apparati tablet, con integrazione tramite app dedicata denominata ePCR (Electronic Patient Care Reporting)
- modulo Sinottico Cartografico
- modulo di gestione amministrativa per l'esportazione dei tracciati record relativi al flusso I (flusso EMUR) ed al tracciato G della mobilità (flusso TAE)
- modulo Identity Manager
- modulo Integrazione Registratore Server e client, con marcatura di speciali attributi (metadati) alle registrazioni
- Dinamicall per modalità di geolocalizzazione e interazione avanzata con l'utente

Il modulo aggiuntivo *Dinamicall* non è di proprietà di AREUS ma è fornito con licenza d'utilizzo. Non è richiesta la manutenzione di tale modulo in quanto assicurata tramite altro contratto.

È prevista nel servizio la manutenzione, ordinaria ma anche evolutiva, di tali prodotti applicativi, nonché il supporto nel loro utilizzo quotidiano da parte degli operatori delle Centrali, attraverso i presidi on-site.

In particolare, per il software applicativo il servizio dovrà prevedere le attività di:

- manutenzione Adattativa e Correttiva (MAC) e Manutenzione Evolutiva (MEV)
- aggiornamento periodico
- pianificazione ed attuazione di interventi di manutenzione programmata
- collaudo delle operatività dei sistemi dopo gli interventi di aggiornamento e manutenzione
- aggiornamento della configurazione del sistema, in funzione delle modifiche apportate
- aggiornamento della documentazione tecnica a corredo del software a seguito di modifiche
- formazione del personale utente nel processo di aggiornamento a seguito di modifiche del software

Software Cartografico e componenti cloud/mobile

Il sistema cartografico della piattaforma LIFE 1ST SBE prevede l'utilizzo di servizi Google esterni, funzionali a fornire ulteriori informazioni cartografiche rispetto ai dati locali che vengono erogati con il vettoriale TomTom. Oltre all'utilizzo di servizi aggiuntivi, Google ha introdotto nuovi metodi per il controllo dei dati esterni. Tale nuova gestione prevede un utilizzo a consumo senza più soglie gratuite di caricamento e una complessa articolazione del meccanismo di *pricing* legato tra l'altro alle specifiche chiavi di licenza del sistema cartografico.

Ogni volta che un operatore genera un evento attiva una prima apertura del canale verso Google. Questo canale rimane aperto fintanto che l'operatore non chiude l'evento. Su questo canale, l'operatore può fare diverse operazioni (pan della mappa, ricerca indirizzo, attivazione layer diversi di mappa, ricerca POI, etc.) che vengono conteggiate singolarmente. Dagli ultimi dati 2022, in base all'andamento delle transazioni sulle "chiavi" Google sono state calcolate le soglie di utilizzo dei servizi che certificano circa 1.000 aperture di canale/giorno su cui viaggiano le richieste descritte in precedenza. In base a tale stima è stato fissato un plafond di 35.000 interazioni/mese il cui effort è incluso nell'ambito della valutazione del servizio richiesto.

Nel dettaglio sono attualmente utilizzati i seguenti set di API funzionali alla visualizzazione di dati esterni (POI, MAPPE, INDIRIZZI):

- API Maps JavaScript
- API Maps JavaScript (street view)
- API Geocoding
- Autocomplete + Place Details - Per sessione

La piattaforma LIFE 1 ST SBE delle due Centrali Operative 118 di Cagliari e Sassari è integrata dalle componenti applicative ospitate attualmente sul *Cloud* di SPC che consentono di dotare i mezzi di soccorso di strumenti applicativi evoluti, sviluppati da Beta 80 S.p.A., in grado di garantire:

- La navigazione e la geo-localizzazione del mezzo di soccorso
- La gestione del rapporto d'intervento e dell'avanzamento dello stato dell'evento di soccorso tramite comunicazioni bidirezionali con la Centrale Operativa di competenza
- La stampa delle schede tramite la produzione del PDF della Relazione di Soccorso secondo il lay-out definito da AREUS
- La raccolta e l'invio di file multimediali (es. filmati) associati alle schede evento
- L'accesso tramite login e password secondo le norme della sicurezza applicativa.

Il sistema in termini di licenze concesse è dimensionato per circa 250 mezzi.

È presente inoltre un'integrazione del sistema di pianificazione e gestione dei soccorsi con il sistema di rendicontazione dei trasporti e delle assistenze, sempre ospitato su infrastruttura *Cloud* di SPC, che consente di ridurre i flussi cartacei da e verso le associazioni, permettendo di verificare e validare i dati delle missioni con latenze minime.

<u>Il mantenimento in esercizio di tali interfacciamenti e funzionalità è incluso nell'effort richiesto per il servizio.</u>

Si precisa che esulano dalla prestazione i costi (canoni) dei servizi SPC (Saas, Data Center Solutions Colocation, Virtual Data Center) fruiti all'interno del contratto SPC Cloud Lotto 1 attualmente in proroga.

È presente infine un data warehouse su infrastruttura cloud, accessibile tramite un cruscotto informativo aggiornato nelle 24 ore, per esigenze di consultazione e reportistica, oltre a un motore di Business intelligence che rappresenta tramite report e cruscotti direzionali personalizzabili dall'utente l'intera base dati del DWH per estrarre le informazioni di suo interesse.

Il servizio richiesto richiede il mantenimento in esercizio di tale infrastruttura, il supporto nella sua gestione, nonché l'estrazione su richiesta di dati e report specifici dal gestionale delle Centrali e, obbligatoriamente, la fornitura periodica (di norma con periodicità mensile) dei flussi costituenti debito informativo nei confronti di Enti terzi (Regione, Ministeri).

Infrastrutture IT

Le Centrali Operative 118 di Cagliari e Sassari sono equipaggiate con le componenti di seguito elencate. Per ciascuna di esse si elencano i materiali presenti ed i relativi carepack associati:

C.O. 118	Descrizione	PC	Monitor	Carepack PC	Carepack Monitor
Cagliari	OPERCA01	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Cagliari	OPERCA02	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Cagliari	OPERCA03	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Cagliari	OPERCA04	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Cagliari	OPERCA05	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Cagliari	OPERCA06	HP Z210	N° 3 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Cagliari	OPERCA07	HP Z210	N° 3 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Cagliari	OPERCA08	HP Z210	N° 3 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Cagliari	OPER Training	HP Z210	N° 3 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Cagliari	PC Videowall1	O.E.M.	N° 4 monitor LG flatron 47ws20	NA	NA
Cagliari	PC Videowall2	O.E.M.	N° 4 monitor LG flatron 47ws20	NA	NA
Sassari	OPERSS01	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Sassari	OPERSS02	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Sassari	OPERSS03	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025

Sassari	OPERSS04	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Sassari	OPERSS05	OptiPlex 7070	N° 3 monitor Fujitsu B24-8T	8H NBD scadenza 30-03-2025	8H NBD scadenza 30-03-2025
Sassari	OPERSS06	HP Z230	N° 3 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Sassari	OPER Training	HP Z230	N° 3 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Sassari	Storici ADES	HP Z230	N° 3 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Sassari	PC Servizio	HP Z230	N° 1 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Sassari	PC Lifenet	HP Z230	N° 1 Monitor Nec Multi- sync EA 224 WMI		
Sassari	PC Videowall	Lenovo Thinkcentre	N° 1 monitor NEC 47”	NA	NA

Gli apparati di Back-End (server, storage, apparati di conservazione massiva e apparati di networking) sono i seguenti:

C.O. 118	Produttore	Apparato	Carepack
Cagliari	Fortinet	Firewall FG200	Apparato acquisito da AREUS su listino extra Reti Locali 7. Carepack NBD a cura del vendor Fortinet.
Cagliari	Fortinet	Firewall FG200	Apparato acquisito da AREUS su listino extra Reti Locali 7. Carepack NBD a cura del vendor Fortinet.
Cagliari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Cagliari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Cagliari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Cagliari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Cagliari	DELL	Brocade 661	8H NBD scadenza 31-12-2024
Cagliari	DELL	Brocade 661	8H NBD scadenza 31-12-2024
Cagliari	DELL	DELL EMC Data Domain 3300	8H NBD scadenza 31-12-2024
Cagliari	DELL	PowerEdge R740XD	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Tecnologie Server 3. Carepack 8H NBD a cura del fornitore Consip.
Cagliari	DELL	PowerEdge R740XD	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Tecnologie Server 3. Carepack 8H NBD a cura del fornitore Consip.

Cagliari	DELL	PowerEdge R740XD	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Tecnologie Server 3. Carepack 8H NBD a cura del fornitore Consip.
Cagliari	DELL	Unity 380	H24 scadenza 31-12-2024
Sassari	Fortinet	Firewall FG200	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Reti Locali 7. Carepack H24 a cura del fornitore Consip.
Sassari	Fortinet	Firewall FG200	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Reti Locali 7. Carepack H24 a cura del fornitore Consip.
Sassari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Sassari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Sassari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Sassari	CISCO	Catalyst C2960X	RTF con scadenza 31-12-2027
Sassari	DELL	Brocade 661	8H NBD scadenza 31-12-2024
Sassari	DELL	Brocade 661	8H NBD scadenza 31-12-2024
Sassari	DELL	DELL EMC Data Domain 3300	8H NBD scadenza 31-12-2024
Sassari	DELL	PowerEdge R740XD	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Tecnologie Server 3. Carepack 8H NBD a cura del fornitore Consip.
Sassari	DELL	PowerEdge R740XD	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Tecnologie Server 3. Carepack 8H NBD a cura del fornitore Consip.
Sassari	DELL	PowerEdge R740XD	Apparato acquisito da AREUS su AQ Consip Tecnologie Server 3. Carepack 8H NBD a cura del fornitore Consip.
Sassari	DELL	Unity 380	H24 scadenza 31-12-2024

Per tali apparecchiature è richiesta la manutenzione e gestione full-risk, con intervento secondo gli SLA indicati nel seguito e la sostituzione degli apparati guasti NBD.

La gestione dei sistemi software di base principali è inclusa nella valutazione del servizio:

- Sistema di Back-up realizzato con Veeam Availability Suite Universal Subscription License. La piattaforma include 3 Years Subscription Upfront Billing & Production (24/7) Support. Scadenza 31-12-2024
- Sistema di load balancing realizzato con Virtual LoadMaster appliance. Supports up to 500 Mbps throughput, 500 SSL TPS(2K keys) con 3 Year Enterprise Subscription for LoadMaster VLM-500 Scadenza 31-12-2024
- Sistema di automazione patching e aggiornamenti software Datto RMM con support 8H NBD
- Subscription Power BI con cloud Azure 5 users con support 8H NBD
- Antivirus subscription annuali Trend Micro Protection Suite

- Sistema di log management Gray LOG. Sistema Open Source senza scadenza
- Mappe TomTom

Sono inoltre presenti i seguenti software di base acquisiti in autonomia dall'Amministrazione e per i quali l'eventuale rinnovo delle subscription è a cura della stessa Amministrazione:

- Licenze Microsoft Datacenter edition per i due siti acquistati
- Sistema di virtualizzazione VWMARE. Acquisite da AREUS su AQ Consip Licenze Software Multibrand 3
- Sistema RDBMS MS SQL SERVER
- Sistema RBDMS Oracle v. 12/v. 19

L'infrastruttura attualmente operativa presso il cloud SPC è invece così riassunta:

Nome VM	N° vCPU	RAM (GB)	Disco (GB)	Sistema Operativo	Descrizione VM e Prodotti installati
REVPROX	4	4	60	Linux CentOS 7	Reverse proxy per servizi MEM
PORTAL	2	4	50	Linux CentOS 7	Portale delle missioni
FIREWALL01	2	2	40	pfSense	Firewall per navigazione interna e VPNL2L
FG-CRYPTOAPP01	2	4	60	Linux CentOS 7	Firma Grafometrica
FG-ARCHGW	4	8	100 + 800	Windows Server 2016 64bit	Firma Grafometrica
WEBSS	4	8	50 + 100	Windows Server 2016 64bit	Rita, Data Extractor, SDHM
SQL	4	8	50 + 100	Windows Server 2016 64bit	DB SQL Server Express
WEBCA	4	8	50 + 100	Windows Server 2016 64bit	Rita, Data Extractor, SDHM
TOTALI	**26**	**46**	**1.560**	• **N° 3 Linux CentOS** • **N° 4 Windows Server 2016**	

Per i sistemi in esercizio deve essere garantito il *disaster recovery* applicativo, configurato tenendo in considerazione quanto riportato nel documento dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) "*Linee guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni*", redatto ai sensi del c. 3, lettera b) dell'art. 50bis "*Continuità operativa*" del Codice dell'Amministrazione Digitale (abrogato dal D. Lgs. 26 agosto 2016, n. 179) e tenendo conto delle previsioni generali prescritte dall'art. 51 del CAD, che impone l'adozione delle soluzioni tecniche idonee a garantire la protezione, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati e la continuità operativa dei sistemi e delle infrastrutture.

Dal punto di vista tecnologico il disaster recovery prevede la replica dei database sia su entrambi i poli corrispondenti alle Centrali Operative di Cagliari e Sassari, sia sul nodo installato presso il Cloud di SPC. In particolare, sono replicate le anagrafiche dei 118, le tassonomie delle classificazioni, la matrice di attribuzione delle competenze dei 118 a livello regionale, il viario e i dati georeferenziati regionali.

Questa replica rende possibile ad un polo 118 di gestire autonomamente eventuali chiamate generate dall'area che è normalmente di competenza del polo gemello.

Presidio on-site

Presso ciascuna delle due Centrali Operative 118 di Cagliari e Sassari sarà reso disponibile un servizio di presidio on site con personale dedicato.

Il presidio sarà costituito da risorse FTE con specifiche conoscenze e competenze sul sistema in esercizio che opererà per tutta la durata contrattuale presso le due Centrali Operative 118.

Il personale di presidio assicurerà almeno un totale di 8 ore giornaliere da lunedì a venerdì dei giorni non festivi (calendario italiano). L'orario di servizio non inizierà prima delle ore 7 e non terminerà dopo le ore 19. Cambiamenti di orario entro i limiti indicati dovranno essere notificati con un preavviso minimo di 30 giorni solari e non comporteranno nessun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. Il presidio garantirà la pronta disponibilità attraverso un servizio di reperibilità nei restanti orari.

Le principali attività svolte dal personale di presidio sono le seguenti:

- Prendere in carico immediatamente la problematica segnata mantenendo i contatti con lo SPOC o seguendo, nei casi previsti, il soggetto che deve intervenire;
- Produrre eventuali report delle attività in aggiunta, se richiesto, a quelli dello SPOC;
- Effettuare la manutenzione preventiva hardware e software secondo la check list prestabilita;
- Verificare il corretto impiego degli apparati da parte dell'utente monitorando le scadenze e i controlli da effettuare e segnalando eventuali condizioni critiche;
- Effettuare interventi di primo livello on-site (nei casi previsti);
- Effettuare installazione hardware e aggiornamenti del software di base nei limiti di competenza;
- Supportare i corsi di formazione e le fasi di affiancamento iniziale (baby-sitting);
- Utilizzare il sistema di monitoraggio per il controllo proattivo dei Sistemi;
- Gestire i back-up e l'archiviazione dei dati;
- Effettuare azioni di estrazione flussi EMUR 118 e TAE (anche in affiancamento a personale dell'Amministrazione);
- Ogni altra attività che si rendesse necessaria al fine di garantire continuità al servizio erogato.

Adempimenti per la sicurezza

Il gestore delle Centrali 118 dovrà garantire il rispetto delle disposizioni di legge in tema di sicurezza informatica e trattamento dei dati e sarà incaricato da AREUS come Responsabile per il trattamento dei dati.

Fabbisogno per le Centrale Unica di Risposta 112 e Centrale NEA 116117

Il sistema informativo di gestione del 112 è costituito dalla piattaforma software Emma 112, realizzato dalla Ditta Beta 80 S.p.A. ma fornito in riuso gratuito per la Sardegna da AREU Lombardia, che costituisce il core dell'intero sistema; il software è integrato con moduli aggiuntivi della piattaforma LIFE 1ST SBE già citata e inoltre con tutte le componenti dell'infrastruttura ICT *on premise* della centrale 112 di Sassari, i cui elementi principali possono essere identificati nei due centralini telefonici (PABX), nel sistema di registrazione vocale e nella componente informatica costituita dai server, dagli storage e dalle postazioni operatore 112.

Viene richiesta la fornitura di un servizio di manutenzione e assistenza hardware e software sulla consistenza ICT (software di base e specialistico Emma 112, server, NAS/SAN, postazioni, monitor ecc.) presente presso la Centrale Unica di Risposta NUE 112 di Sassari (presso palazzina I comprensorio "Rizzeddu"), con help desk telefonico h24 7/7.

L'assistenza tecnica e manutenzione dovrà riguardare l'intero sistema ICT operante presso la CUR di Sassari, comprendere ogni attività o sostituzione di apparati necessaria a garantire l'operatività del servizio ed essere erogata mediante la disponibilità della stessa struttura di Help Desk dedicata al contatto delle Centrali 118 (SPOC - Single Point of Contact), con personale dedicato, che effettuerà l'accettazione dei guasti e ove tecnicamente possibile il primo intervento da remoto, nonché il dispacciamento verso le strutture di assistenza tecnica on site, utilizzando eventualmente il presidio tecnico previsto nella Centrale Operativa 118 di Sassari qualora necessario.

L'avvio del servizio dovrà avvenire in continuità con l'attuale gestione, a partire dal primo gennaio 2024 e fino al 31/12/2024, con possibilità di recesso anticipato nel momento in cui si avviino, a seguito della specifica contrattualizzazione, i servizi legati al Polo Strategico Nazionale.

La Centrale NEA 116117 è in fase di avvio presso la sede di Nuoro in via Oggiano 25. Le dotazioni hardware sono essenzialmente uguali a quelle già descritte per la CUR 112 di Sassari, essendo state approvvigionate con la stessa fornitura. Il sistema software, sviluppato da Beta 80 S.p.A. ma di proprietà AREUS, che detiene anche i codici sorgenti, è una derivazione del citato software Life 1ST SBE reingegnerizzato per la gestione dei servizi di assistenza sanitaria territoriale.

L'avvio del servizio di assistenza per la centrale NEA 116117 inizierà a seguito dell'attivazione a regime della centrale, prevista entro il primo semestre del 2024 e fino al 31/12/2024, con possibilità di recesso anticipato nel momento in cui si avviino, a seguito della specifica contrattualizzazione, i servizi legati al Polo Strategico Nazionale.

Consistenza della Centrale Unica di Risposta NUE 112 e NEA 116117 e prestazioni richieste

Il sistema informativo di gestione del NUE 112 è costituito dal software EMMA NUE 112, sviluppato da Beta 80 S.p.A. ma di proprietà di AREU Lombardia, che ha concesso ad AREUS il suo riuso gratuito. Tale parte applicativa *core* è stata integrata con moduli aggiuntivi LIFE 1ST della Ditta Beta 80 S.p.A., di cui AREUS possiede la proprietà e i codici sorgenti per l'uso nel territorio sardo. il software è integrato con tutte le componenti dell'infrastruttura ICT *on premise* della CUR NUE 112, i cui elementi principali possono essere identificati nei centralini telefonici (PABX), nel sistema di registrazione vocale e nella componente informatica costituita dai server, dagli storage e dalle postazioni operatore 112. Tale software è interfacciato su rete geografica con le reti nazionali dedicate all'emergenza e con il Centro Elaborazione dati Interforze del Dipartimento della pubblica sicurezza.

Piattaforma applicativa EMMA NUE 112 + moduli aggiuntivi

L'applicazione di *dispatch* utilizzata nella CUR NUE 112 è la soluzione offerta in riuso gratuito da AREU Lombardia ad AREUS nell'ambito del Protocollo d'intesa sottoscritto in data 26/09/2022 tra Regione Lombardia e Regione Sardegna e della conseguente convenzione stipulata tra AREUS e AREU, sempre nel 2022. Tale prodotto è stato sviluppato da Beta 80 S.p.A., ed è stato integrato con ulteriori moduli software, di cui AREU possiede le licenze per uso illimitato e i codici sorgenti, sempre sviluppati da Beta 80.

I moduli che compongono la soluzione EMMA NUE 112 sono:

- Call taking
- Scheda contatto e trasferimento ai PSAP2
- eCall
- Interoperabilità CED interforze
- Dispatching telefonico
- UUI (User to User Info)
- App *Where are u*

I moduli aggiuntivi e naturalmente integrati con EMMA NUE 112 sono:

- Core
- Modulo di integrazione sistema cartografico
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Integrazione registratore chiamate
- Gestione SMS
- Business Intelligence
- Disaster recovery
- Dinamicall per modalità di geolocalizzazione e interazione avanzata con l'utente

Il modulo aggiuntivo *Dinamicall* non è di proprietà di AREUS ma è fornito con licenza d'utilizzo. Non è richiesta la manutenzione di tale modulo in quanto assicurata tramite altro contratto.

<u>È prevista nel servizio la manutenzione, ordinaria ma anche evolutiva a seguito di eventuali aggiornamenti normativi, di tali prodotti applicativi, nonché il supporto nel loro utilizzo quotidiano da parte degli operatori della CUR</u>.

I sistemi applicativi sono interfacciati con sistemi sia interni (PABX, registratori ecc…) sia esterni (VPN delle emergenze, CED interforze, PSAP2); <u>il mantenimento in esercizio di tali interfacciamenti e funzionalità è incluso nell'effort richiesto per il servizio</u>.

Piattaforma applicativa 116117

Il sistema informativo di gestione del NEA 116117 è costituito dalla declinazione reingegnerizzata per l'utilizzo per i servizi di assistenza territoriale del software LIFE 1ST SBE già citato. Tale soluzione reingegnerizzata è di proprietà, per la Sardegna, di AREUS, che possiede anche i codici sorgenti. Il software è integrato con tutte le componenti dell'infrastruttura ICT *on premise* della Centrale NEA 116117, i cui elementi principali possono essere identificati nei centralini telefonici (PABX), nel sistema di registrazione vocale e nella componente informatica costituita dai server, dagli storage e dalle postazioni operatore 116117. Tale software è interfacciato su rete geografica con le reti dedicate all'emergenza (112, 118).

I moduli che compongono la soluzione 116117 sono:

- Call taking
- Scheda contatto per gestione da parte dei presidi territoriali (guardie mediche, COT-Centrali operative territoriali, ecc.)
- Dispatching telefonico
- Core
- Modulo di integrazione sistema cartografico
- CTI (Computer Telephony Integration)
- Integrazione registratore chiamate
- Gestione SMS
- Business Intelligence
- Disaster recovery
- Dinamicall per modalità di geolocalizzazione e interazione avanzata con l'utente

Il modulo aggiuntivo *Dinamicall* non è di proprietà di AREUS ma è fornito con licenza d'utilizzo. Non è richiesta la manutenzione di tale modulo in quanto assicurata tramite altro contratto.

Dimensionamento del Software Cartografico

In modo analogo a quanto descritto per i servizi cartografici per il 118, il sistema cartografico della piattaforma NUE 112 e NEA 116117 prevede l'utilizzo di servizi Google esterni, funzionali a fornire ulteriori informazioni cartografiche rispetto ai dati locali che continuano ad essere erogati con il vettoriale TomTom.

Poiché i servizi NUE 112 e NEA 116117 sono avviati (o in fase di avvio) solo di recente, non si possiedono dati precisi sulle interazioni realizzate. Si valuta come attendibile una stima delle transazioni sulle "chiavi" Google di circa 1.500 aperture di canale/giorno. In base a tale stima è stata fissato un plafond di 52.500 interazioni/mese il cui effort è incluso nell'ambito della valutazione del servizio.

È presente infine un data warehouse su infrastruttura cloud, accessibile tramite un cruscotto informativo aggiornato nelle 24 ore, per esigenze di consultazione e reportistica, oltre a un motore di Business intelligence che rappresenta tramite report e cruscotti direzionali personalizzabili dall'utente l'intera base dati del DWH per estrarre le informazioni di suo interesse.

Il servizio richiesto richiede il mantenimento in esercizio di tale infrastruttura, il supporto nella sua gestione, nonché l'estrazione su richiesta di dati e report specifici dal gestionale della Centrale e, obbligatoriamente, la fornitura periodica (di norma con periodicità giornaliera) dei dati nel formato richiesto (XML, csv) costituenti debito informativo nei confronti di Enti terzi (Regione, Prefetture, Ministeri).

Infrastrutture IT

Le dotazioni IT sono di acquisto recente e pressoché identiche per la Centrale NUE 112 e NEA 116117, quindi fornite di garanzia estesa e carepack, e così riassunte (dimensionamento per ciascuna singola centrale):

Qta	Articolo	Descrizione
16	210-AWXT	Precision 3240 Compact CTO BASE
8	210-AVPN	OptiPlex 3080 Micro XCTO
16	210-AXNT	Dell UltraSharp 38 Curved USB-C Hub Monitor - U3821DW - 95.25cm (37.5")
8	210-ARCT	BASE,DIS,MON,C5519Q,EMEA
1	486-56586	DD3300-16
1	210-AQIF	Dell EMC ME4024 Storage Array
2	210-ASSS	Connectrix DS-6610B 8P/24P 32Gb Switch with RTF airflow (Includes 8x16Gb SFPs and rack mount kit)
2	Fortinet	Firewall FG200
2	CISCO	Catalyst C2960X (Centrale NEA 116117: ARUBA HP 2930M 48G)
3	DELL	PowerEdge R740XD

Software di base e accessorio (dimensionamento per ciascuna singola centrale)

Q.tà	Descrizione
30	Licenze Antivirus
1	Licenze Load balancer KEMP VLM-500, 3 anni support standard
1	Veeam Backup
1	RMM per patching due anni, 127 OS coperti

Per tali apparecchiature e software di base, e comunque per tutte le apparecchiature ICT presenti nella CUR NUE 112 e nella Centrale 116117, è richiesta la manutenzione e gestione, con intervento secondo gli SLA descritti nel seguito e la sostituzione degli apparati guasti NBD.

Per i sistemi in esercizio deve essere garantito il *disaster recovery* applicativo, configurato tenendo in considerazione quanto riportato nel documento dell'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID) "*Linee guida per il Disaster Recovery delle Pubbliche Amministrazioni*", redatto ai sensi del c. 3, lettera b) dell'art. 50bis "Continuità operativa" del Codice dell'Amministrazione Digitale (abrogato dal D. Lgs. 26 agosto 2016, n. 179) e tenendo conto delle previsioni generali prescritte dall'art. 51 del CAD, che impone l'adozione delle soluzioni tecniche idonee a garantire la protezione, la disponibilità, l'accessibilità, l'integrità e la riservatezza dei dati e la continuità operativa dei sistemi e delle infrastrutture.

Tale disaster recovery avviene, per il NUE 112, attraverso la replica dei database, anagrafiche, piano di coordinamento territoriale delle forze dell'ordine ecc. con la CUR di Milano, che costituisce il polo DR per la CUR di Sassari. Per il servizio NEA 116117 è invece prevista, in via temporanea nelle more dell'attivazione del servizio sull'infrastruttura cloud del PSN, una replica dei database e delle anagrafiche presso la Centrale di Rizzeddu a Sassari.

Adempimenti per la sicurezza

Il gestore della CUR NUE 112 e della Centrale NEA 116117 dovrà garantire il rispetto delle disposizioni di legge in tema di sicurezza informatica e trattamento dei dati e sarà incaricato da AREUS come Responsabile per il trattamento dei dati.

Livelli di servizio (SLA) per i servizi di assistenza e manutenzione 118/112/116117

I livelli di servizio per gli interventi di manutenzione correttiva per guasti hardware e software, decorrenti dalla ricezione della segnalazione di guasto all'Help Desk, sono i seguenti:

Indicatore	Guasti Bloccanti (99,5% dei casi)	Guasti Non Bloccanti (99,5% dei casi)
Tempo di presa in carico	Entro 1 ore solari	Entro 4 ore solari
Tempo di intervento	Entro 1,5 ore solari	Entro 4 ore solari
Tempo di Ripristino	Entro 4 ore solari	Entro 16 ore lavorative

Per guasto "bloccante" si intende un guasto che implica il fuori servizio dell'intero sistema o un'area funzionale completa bloccata a causa del problema riscontrato e su cui nessuna azione può essere effettuata per poter risolvere in altro modo il fermo del sistema stesso.

Per guasto non bloccante si intende come il caso in cui il sistema non sia bloccato nella sua interezza ma in cui le attività possono essere portate avanti in modo parzialmente degradato eseguendo manovre di workaround oppure solo funzioni non fondamentali risultano degradate.

Il tempo di ripristino indicato per i guasti bloccanti è riferito al ristabilimento anche parziale del servizio ovvero alla gestione del guasto bloccante fino al declassamento in guasto non bloccante.

CARATTERISTICHE DELL'AFFIDAMENTO

L'affidamento avverrà per lotto unico e indivisibile, al fine di garantire la semplificazione tecnica e operativa nella gestione integrata delle forniture di servizio, nella direzione dell'esecuzione del contratto e nella semplificazione delle attività di manutenzione e assistenza, in considerazione della criticità operativa, dell'elevata specificità tecnica del servizio, delle massime garanzie di affidabilità richieste e dell'imprescindibile continuità operativa da garantirsi per servizi pubblici essenziali e di emergenza. In tal modo si rende possibile l'identificazione di un unico interlocutore responsabile dell'efficacia funzionale della totalità dei servizi sistemistici e autorizzato all'accesso controllato presso i locali tecnici dell'AREUS, anche in considerazione del fatto che per la maggioranza dei servizi (118, 112) è prevista la condivisione a regime delle sedi e delle infrastrutture; inoltre si evita la possibilità di contenziosi e/o ribaltamenti di competenze e responsabilità tra eventuali plurimi soggetti coinvolti.

DURATA DELL'AFFIDAMENTO

La durata dell'affidamento è dal mese di gennaio 2024 per le Centrali operative 118 e per la Centrale NUE 112 e dalla data dell'avvio a regime (presumibilmente entro il primo semestre 2024) per la Centrale NEA 116117, fino al 31/12/2024, con possibilità di proroga e recesso anticipato qualora si avvii l'erogazione dei servizi conseguenti all'adesione al Polo Strategico Nazionale.

IMPORTO STIMATO

L'importo complessivo presunto è di € 564.000,00 oltre IVA di legge per un anno di servizio, con possibilità di proroga di 6 mesi e di recesso anticipato.

REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

1. non trovarsi in una delle condizioni di cui all'art. 94 del d.lgs. n. 36/2023 e ss.mm.ii.;
2. iscrizione alla CCIAA o analogo registro commerciale dello stato di appartenenza, ai sensi dell'art. 100, comma 3 del d.lgs. 36/2023, per attività inerenti all'oggetto della procedura;
3. aver gestito almeno tre forniture analoghe a quella in oggetto negli ultimi tre anni (2021-2023), nel medesimo settore dell'indagine di mercato, quale requisito di capacità tecnica;
4. Possesso di almeno uno dei seguenti requisiti:
    a. possesso di specifica autorizzazione e certificazione della società Beta 80 S.p.A., realizzatrice dei software CAD (LIFE 1ST SBE per 118 1 116117, Emma NUE 112, ePCR, RITA) in uso presso le Centrali per l'effettuazione di interventi manutentivi sul software oggetto del presente avviso;
    b. possesso di personale tecnico abilitato e certificato dalla società di cui al punto precedente per l'effettuazione di interventi manutentivi sui software oggetto della presente consultazione;
    c. certificazione ai sensi dell'art. 105 del Dlgs. 36/2023 rilasciata da un organismo/istituto ufficiale competente, col quale si attesta l'idoneità del predetto operatore ad effettuare interventi manutentivi sul dominio applicativo specifico oggetto della presente consultazione. In tal caso il predetto ente certificatore dovrà rilasciare apposita garanzia di capacità tecnica della ditta oggetto dell'attestazione che non potrà essere generica ma specifica in relazione al dominio applicativo (sistemi CAD e *mobile* sviluppati da Beta 80 S.p.A.) di cui al presente avviso;
    d. possesso di dichiarazione della società Beta 80 S.p.A. della volontà di adottare con il partecipante strumenti giuridici di cooperazione per l'esecuzione del contratto, ad es. attraverso avvalimento, subappalto, costituzione in raggruppamento di imprese o altre forme collaborative consentite dalla legge;
5. requisiti di capacità economica e finanziaria e tecnica e professionale:
    a. aver realizzato, nell'ultimo anno, un fatturato pari almeno a € 400.000 di cui almeno € 200.000,00 per gestione di sistemi IT di Centrali Operative 118, CUR NUE 112 e NEA 116117;
    b. derivare almeno l'80% del proprio fatturato dai servizi ICT

MODALITA' DI RICHIESTA DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori del mercato, in possesso dei requisiti sopra indicati e che ritengano di poter fornire i servizi rispondenti al fabbisogno e agli strumenti individuati dall'AREUS, ovvero di suggerire e dimostrare la praticabilità di soluzioni alternative, dovranno presentare una domanda redatta secondo l'allegato modello (allegato A), che dovrà essere sottoscritta dal legale rappresentante della società e corredata, pena l'esclusione, da copia fotostatica di un documento di identità o di riconoscimento (fronte/retro) in corso di validità.

Tale domanda dovrà pervenire entro il giorno **16/11/2023, alle ore 12.00**, a mezzo del portale SardegnaCAT.

Non saranno in alcun caso prese in considerazione le manifestazioni di interesse pervenute oltre il suddetto termine.

La scadenza del termine perentorio per la presentazione delle offerte viene stabilita in almeno n. 15 giorni, in coerenza con quanto disciplinato dalla Linea Guida ANAC n. 8. La manifestazione di interesse suddetta non potrà essere in alcun modo vincolante per l'AREUS, che si riserva, comunque, la facoltà di invitare, a proprio insindacabile giudizio, anche altre Ditte operanti nel settore e non assume alcun vincolo in ordine alla prosecuzione della propria attività negoziale.

Si precisa, comunque, che non sono previste graduatorie, attribuzioni di punteggio o altre classifiche di merito in quanto la finalità del presente avviso è quella di acquisire la conoscibilità e la disponibilità di soggetti componenti il mercato dei servizi in oggetto e verificare la sussistenza delle condizioni di cui all'art. 76 comma 2 lett. b del Codice degli Appalti. L'acquisizione delle domande, inoltre, non comporterà l'assunzione di alcun obbligo specifico da parte dell'Amministrazione in ordine alla prosecuzione della propria attività negoziale né l'attribuzione ai soggetti partecipanti di alcun diritto in ordine all'affidamento del servizio.

In ogni caso l'Amministrazione si riserva, a proprio insindacabile giudizio, di annullare o revocare il presente avviso, ovvero di non dar corso ad alcuna procedura, senza che possa essere avanzata alcuna pretesa da parte dei soggetti interessati, nonché di procedere alla richiesta di offerta anche in presenza di una sola manifestazione di interesse.

Nel caso in cui l'Amministrazione intenda procedere con la procedura negoziata per l'affidamento del servizio oggetto del presente avviso, nella lettera di richiesta di offerta saranno meglio precisate le condizioni contrattuali le prestazioni da effettuare e gli elementi di valutazione dell'offerta.

I dati forniti dai soggetti partecipanti verranno trattati, ai sensi del Regolamento UE 2016/679, esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento delle procedure relative al presente avviso.

Responsabile Unico del Procedimento è il Dott. Gianfranco Bussalai.

Eventuali richieste di informazioni complementari e/o di chiarimenti possono essere presentate entro il termine perentorio del **09/11/2023 ore 12:00**.

Eventuali integrazioni alla documentazione di gara e le risposte ad eventuali richieste di chiarimento pervenute verranno pubblicate anche sul sito internet www.areus.sardegna.it e sul portale SardegnaCAT (www.sardegnacat.it).