

**AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO**  
(CIG 7660977636 - CUP D51E17000000001)

Si rende noto che Cittalia intende effettuare un'indagine di mercato al fine di conoscere gli operatori economici disponibili all'affidamento, in regime di Accordo Quadro, dei Servizi di gestione, erogazione e manutenzione correttiva, evolutiva e adattiva dell'applicativo Banca Dati SPRAR rilasciato dall'uscente fornitore Kubique S.p.A. nell'ambito del Progetto "Servizio centrale del Sistema di protezione per richiedenti asilo e rifugiati - annualità 2017-2019" avviato da Cittalia in base alla Convenzione stipulata con l'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani in data 23.12.2016. Il presente Avviso è inteso unicamente all'acquisizione di manifestazioni di interesse al fine di individuare i soggetti da invitare al successivo confronto concorrenziale nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza. Il presente Avviso non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo Cittalia che sarà libera di avviare altre procedure o di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di pubblico interesse, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

La manifestazione di interesse dovrà essere inviata al seguente indirizzo pec [cittalia@pec.cittalia.it](mailto:cittalia@pec.cittalia.it), indicando nell'oggetto "*Manifestazione di interesse per i Servizi di gestione, erogazione e manutenzione correttiva, evolutiva e adattiva dell'applicativo Banca Dati SPRAR*" - CIG 7660977636 - CUP D51E17000000001", utilizzando, in via preferenziale, il modello allegato sub 1) al presente Avviso.

La presente indagine di mercato si chiude alle ore **20,00 del 09/01/2019**; non saranno prese in considerazione manifestazioni d'interesse pervenute oltre tale data.

Agli operatori economici interessati è fatto divieto assoluto di indicare nella manifestazione di interesse, sotto qualsiasi forma, elementi di carattere economico.

Con il presente Avviso non è indetta alcuna procedura di gara, di affidamento concorsuale o paraconcorsuale e non sono previste graduatorie di merito o attribuzione di punteggio. La manifestazione di interesse da parte di operatori economici non determina l'instaurazione di posizioni giuridiche od obblighi negoziali e non vincola in alcun modo Cittalia che sarà libera di avviare altre procedure e/o di sospendere, modificare o annullare, in tutto o in parte, la presente indagine di mercato con atto motivato. Verranno invitati alla procedura di selezione tutti gli operatori economici che avranno risposto al presente Avviso entro il termine sopra indicato e che risultino in possesso dei requisiti richiesti.

**Informazioni principali relative alla procedura.**

**ENTE AFFIDANTE.** Cittalia – Fondazione dell'ANCI sulle politiche sociali per l'accoglienza, l'integrazione e la cittadinanza (di seguito, denominata solo "Cittalia") con sede legale in Roma, Via dei Prefetti, 46, p. iva 08689441007, sito internet [www.cittalia.it](http://www.cittalia.it), in persona del Responsabile Unico del Procedimento, dott. Andrea Maurenzi.

**FORMA DELLA PROCEDURA.** Procedura negoziata ex art. 36, comma 2, lett. b), d.lgs. n. 50/2016 ss.mm.ii., previa consultazione, se possibile, di almeno 5 operatori economici, salva la facoltà della Stazione Appaltante di proseguire nella procedura anche se non sarà raggiunto tale limite minimo di operatori economici.

**OGGETTO, DURATA ED IMPORTO MASSIMO PREVISTO.** La procedura è finalizzata all'affidamento, in regime di Accordo Quadro, dei Servizi di gestione, erogazione e manutenzione correttiva, evolutiva e adattiva dell'applicativo Banca Dati SPRAR per un periodo di 18 mesi a partire dalla data di passaggio di consegne con il precedente fornitore, salvo recesso anticipato per eventuale mancato rinnovo della Convenzione di cui in premessa. Resta ferma la facoltà di proroga ai sensi dell'art. 106, comma 11, d.lgs. n. 50/2016.

L'importo globale massimo non superabile dell'Accordo Quadro ammonta ad **€ 220.000,00 (euro duecentoventimila/00)**, oltre iva.

Oneri per la sicurezza: importo **€ 0,00 (zero/00)**

Si precisa che il valore dell'Accordo Quadro è frutto di una stima relativa al presumibile fabbisogno di Cittalia nell'ambito della citata Convenzione stipulata con l'ANCI in data 23.12.2016 e del suo eventuale rinnovo, per complessivi 18 mesi. Pertanto, la predetta stima non è in alcun modo impegnativa, né vincolante per Cittalia nei confronti dell'aggiudicatario dell'Accordo Quadro.

#### **DESCRIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DI AFFIDAMENTO.**

Cittalia dispone di un sistema informativo erogato via web, denominato Banca Dati SPRAR. Detta Banca Dati gestisce dati, informazioni e processi operativi relativi ai progetti di accoglienza attivati dagli Enti Locali aderenti al "Sistema di Protezione per titolari di protezione internazionale e per minori stranieri non accompagnati". I dati contenuti nella Banca Dati sono relativi ai beneficiari accolti (rifugiati titolari di protezione internazionale, minori stranieri non accompagnati e, sino all'ottobre 2018, richiedenti asilo) ed ai servizi loro erogati, alle caratteristiche tecnico-operative dei progetti attivati ed alla rendicontazione amministrativa dei progetti.

Gli utenti della Banca Dati SPRAR sono il Servizio Centrale (struttura di coordinamento del Sistema di Protezione di cui sopra la cui gestione fa capo a Cittalia), il Ministero dell'Interno, le Prefetture, le Questure, gli Enti Locali, gli Enti Gestori dei progetti di accoglienza, etc.

L'attuale architettura tecnologica della Banca Dati è in sintesi così riassumibile: Data Base MySQL, Framework tecnologico per sistemi distribuiti/Linguaggi: JavaScriptObjectNotation, AngularJs, php, java, REST, Integratore WSO2, Reportistica : Tableau.

I Servizi di gestione, erogazione e manutenzione correttiva, evolutiva e adattiva dell'applicativo Banca Dati SPRAR richiesti sono i seguenti:

- 1- **Servizio a canone, a tariffa fissa, da fatturare mensilmente**, avente ad oggetto: Servizio di gestione, erogazione, manutenzione correttiva e adattiva.

**Il valore complessivo massimo del Servizio è pari ad € 40.000,00 (quarantamila/00), oltre iva, per la durata di 18 mesi, ed è soggetto a ribasso.**

- 2- **Servizio a richiesta, da fatturare mensilmente, a consumo, sulla base delle giornate di Figure Professionali specialistiche effettivamente erogate, avente ad oggetto: Servizio di manutenzione evolutiva e sviluppo in generale.**

**Il valore complessivo massimo del Servizio è determinato dalla differenza tra l'importo globale massimo non superabile (€220.000,00 oltre iva) e l'importo offerto per il servizio a canone di cui al precedente punto 1<sup>1</sup>.**

- 1- Servizio di gestione, erogazione, manutenzione correttiva e adattiva.

Il Servizio in oggetto è definito come l'insieme delle attività finalizzate alla gestione ed erogazione dei servizi applicativi, alla diagnosi e rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti del software ed in generale del servizio applicativo all'utente finale. Gli obiettivi che il servizio si propone sono i seguenti:

- garantire l'erogazione del servizio di hosting applicativo all'utente finale ed il corretto funzionamento dei sistemi in ambito, sui server messi a disposizione dall'Affidatario esposti sul web, assicurando il rispetto degli standard di
  - sicurezza
  - disponibilità applicativa
  - business continuity e disaster recovery
- mantenere operativa la soluzione software attraverso attività che assicurino in via continuativa la rimozione dei malfunzionamenti;
- assicurare il miglioramento delle prestazioni laddove le stesse risultino inferiori ai requisiti di performance documentati;
- garantire tutti i servizi di supporto per risolvere tempestivamente problemi relativi a malfunzioni ed errori;
- garantire il periodico aggiornamento relativo ai sistemi applicativi di tipo commerciale;
- garantire il controllo di configurazione ed il versioning del software applicativo sia commerciale che custom;
- rimuovere tutti i difetti e le mancanze rilevate nella documentazione dei sistemi (es. manuali, specifiche, elaborati, ecc.);
- produrre la reportistica periodica relativa al servizio.

Sono quindi comprese nel servizio le seguenti attività:

- analisi e diagnosi dei malfunzionamenti;
- verifica degli impatti delle modifiche sui sistemi in esercizio;
- modifiche agli oggetti applicativi;
- aggiornamento della documentazione secondo gli standard definiti;
- rendicontazione delle attività (attraverso opportuna reportistica).

---

<sup>1</sup> Es. Se l'importo offerto per il servizio a canone di cui al punto 1 è pari a complessivi € 38.000,00, oltre iva, il valore massimo complessivo del servizio a consumo di cui al punto 2 sarà pari a € 220.000,00, oltre iva - € 38.000,00, oltre iva = 182.000,00, oltre iva.

La Banca Dati SPRAR dispone di un sistema di Trouble Ticketing integrato e nel servizio richiesto sono anche incluse le attività di supporto agli utenti delle applicazioni, svolte da specialisti dell’Affidatario, finalizzate ad effettuare:

- diagnosi di problematiche e assistenza per la risoluzione, tramite intervento diretto dei tecnici dell’Affidatario;
- verifiche di particolari problemi incontrati nelle applicazioni ed attivazione degli interventi risolutivi;
- chiarimenti agli utenti finali circa le modalità di utilizzo del software applicativo, la gestione dei report e la corretta interpretazione della relativa documentazione.

## 2- Servizio di manutenzione evolutiva e sviluppo in generale

Tale Servizio comprende i seguenti sottoservizi elementari di sviluppo:

### **MEV      Manutenzione evolutiva**

Il servizio MEV ha l’obiettivo di modificare i sistemi in ambito e le relative interfacce al fine di:

- realizzare nuove funzionalità;
- modificare le funzionalità già esistenti;
- migliorare gli Attributi di Qualità del Sistema Informativo (es. performance, disponibilità, affidabilità, usabilità, ecc.)
- realizzare nuovi sistemi.

In generale lo scopo del servizio MEV è quello di dotare Cittalia di nuovi sistemi e/o funzionalità e/o interfacce, compatibili con quelle già esistenti, che siano fruibili dall’utente finale, manutenibili, gestibili e documentate secondo gli standard definiti.

### **ELA      Produzione di elaborati propedeutici**

La redazione di elaborati risponde alla necessità di approfondire e sviluppare un’ipotesi di evoluzione del sistema informativo che può nascere sia nell’ambito di processi specifici, quali il processo di modifica di leggi, norme, regolamenti, oppure nell’ambito di più generali iniziative di cambiamento, quali, ad esempio, programmi di miglioramento continuo, reingegnerizzazioni dei processi, ristrutturazioni organizzative. Perché l’ipotesi possa effettivamente prendere corpo è necessario sviluppare un’idea o un’esigenza su diversi piani e, in relazione alle specificità di ogni iniziativa, a diversi livelli di dettaglio.

### **FOR      Formazione e Addestramento**

Il servizio FOR prevede un insieme di attività finalizzate all’aggiornamento e allo sviluppo delle conoscenze, delle competenze e delle capacità professionali delle risorse umane, al fine di supportare il processo di avviamento di un nuovo sistema o di un sistema modificato. Obiettivi del servizio sono:

- diffondere, anche con tutorial di vario genere, presso le unità operative periferiche coinvolte (Comuni, Enti locali, etc), la conoscenza delle nuove funzionalità del software e dei cambiamenti che queste introducono nell’operatività;

- fornire agli utenti Cittalia le conoscenze e le competenze tecniche per poter operare secondo le logiche e le modalità delle nuove funzionalità sviluppate.

#### **CHM Change Management**

Qualora le dimensioni di una iniziativa di evoluzione del sistema e/o l'impatto previsto sull'organizzazione lo rendano necessario, potrà essere richiesto un servizio di Change Management e Comunicazione (CHM). Obiettivo del servizio è quello di garantire l'allineamento dell'organizzazione, delle metodologie di lavoro, e dei processi e procedure adottati in vista dell'avviamento di nuove funzionalità del sistema, nonché di pianificare e realizzare interventi e strumenti di comunicazione.

#### **MD Migrazione Dati**

Il servizio di Migrazione Dati consiste nelle attività di popolamento iniziale o aggiornamento del data base applicativo in vista della attivazione di una nuova applicazione o di una evoluzione di un'applicazione esistente. Gli obiettivi del servizio sono i seguenti:

- garantire il corretto popolamento iniziale di un data base applicativo attraverso la collezione, l'allineamento ed il controllo ed il caricamento dei dati disponibili;
- garantire l'aggiornamento massivo del data base applicativo in funzione di evoluzioni del software o semplicemente evoluzioni metodologiche che prevedano la necessità di un riallineamento di dati.

Le prestazioni di cui al presente punto 2 saranno, di volta in volta, richieste per iscritto da Cittalia in base alle necessità che dovessero presentarsi. Resta sin d'ora inteso che Cittalia non è in alcun modo vincolata a richiedere prestazioni supplementari ed è libera, al termine della durata contrattuale, di concludere le relative attività anche qualora l'importo massimo per tali attività non fosse esaurito.

#### **LUOGO DI ESECUZIONE.** Roma

**REQUISITI SPECIALI.** Oltre ai requisiti generali di cui all'art. 80 d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.* e all'art. 53 co 16-ter del D.Lgs 165/2001 cui si rimanda, i concorrenti devono essere iscritti alla C.C.I.A.A. (Registro delle Imprese) per le attività inerenti l'oggetto dell'appalto. Gli operatori devono, altresì, possedere la certificazione di qualità ISO 9001:2008. Ai fini della capacità economico-finanziaria, l'operatore deve possedere un fatturato globale minimo negli ultimi tre esercizi (2015-2016 e 2017) pari al doppio dell'importo posto a base di gara al netto dell'iva. Per favorire la maggior partecipazione, gli operatori che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni i requisiti di fatturato di cui sopra devono essere rapportati al periodo di attività  $[(\text{fatturato richiesto} / 3) \times \text{anni di attività}]$ . Ai fini delle capacità tecniche e professionali, si richiede che l'operatore abbia svolto almeno tre servizi analoghi a quello cui si riferisce la procedura negli ultimi tre anni, con indicazione dei relativi importi, date e destinatari che dovranno essere specificati nella documentazione amministrativa da compilarsi successivamente all'invito.

**SUBAPPALTO.** E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni di cui all'art. 105 d.lgs. n. 50/2016 *ss.mm.ii.*

**CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.** Ai sensi dell'art. 95 d.lgs. 50/2016 *ss.mm.ii.* il contratto sarà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa secondo il miglior rapporto qualità/prezzo, al concorrente che avrà ottenuto il punteggio maggiore, risultante dalla somma del punteggio attribuito all'offerta tecnica e di quello attribuito all'offerta economica.

**PUBBLICAZIONE.** Avviso pubblicato sulla *home page* del sito [www.cittalia.it](http://www.cittalia.it).

**DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DEI DATI PERSONALI.** Ai sensi dell'art. 13 del REG. EUROPEO 679/2016, si informa che i dati acquisiti in esecuzione del presente Avviso saranno utilizzati esclusivamente per le finalità relative alla presente procedura, secondo le modalità previste dalle leggi e dai regolamenti vigenti. Titolare del trattamento è Cittalia – Via dei Prefetti n. 46, 00186 Roma.

Per ulteriori informazioni sulla presente procedura, è possibile contattare il seguente indirizzo e-mail: [info.avvisopubblico@cittalia.it](mailto:info.avvisopubblico@cittalia.it).

Allegato 1): Modello manifestazione di interesse

Roma, il 21/11/2018

F.to  
Il Responsabile Unico del Procedimento  
Andrea Maurenzi