

Avviso di consultazione preliminare di mercato propedeutica all'indizione di una procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara ex art. 86 D. Lgs. n. 36/2023

Premesso che:

- LAZIOcrea S.p.A. (di seguito anche Stazione Appaltante), a sostegno delle attività in ambito I.C.T., ha esigenza di garantire il regolare funzionamento dell'applicativo SEBINA Next e dei prodotti ad esso connessi che attualmente vengono utilizzati per la gestione del Polo Bibliotecario Regionale RL1 nonché di garantire il servizio di assistenza agli utenti e di formazioni agli operatori delle Biblioteche iscritte al Polo Bibliotecario Regionale;
- In base alle analisi condotte da LAZIOcrea S.p.A., risulta che la società DM Cultura S.r.l. detiene i diritti di proprietà intellettuale dell'applicativo sopra menzionato e offre i servizi professionali altamente specialistici richiesti dalla Stazione appaltante così come descritti al punto III del presente avviso;
- Prima di procedere - ai sensi dell'art. 76, c. 2, lett. b), n. 3, del D. Lgs. n. 36/2023 - all'affidamento del servizio alla predetta Società, la Stazione appaltante, in conformità ai principi di trasparenza, favor participationis e concorrenza, intende sondare il mercato al fine di conoscere se, diversamente dalle informazioni in proprio possesso, vi sono altri operatori economici fornitori del servizio con caratteristiche simili o analoghe a quelle descritte al punto III del presente avviso;
- Ai sensi di quanto previsto dall'art. 86, comma 1 del Decreto Legislativo n. 36/2023 la scrivente Società intende quindi effettuare una indagine di mercato propedeutica all'espletamento della procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando di gara di cui all'art. 76 comma 2 lettera b) del D. Lgs. n. 36/2023.
- Obiettivo della presente consultazione non è l'aggiudicazione di alcun servizio ma confermare o meno l'esistenza dei presupposti che consentano il ricorso alla procedura negoziata senza bando ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. b), n. 3 del D. Lgs. n. 36/2023 per acquisire i servizi di cui al punto III del presente avviso;
- Gli operatori del mercato che ritengano di poter fornire, anche in base ad accordi commerciali, i predetti servizi, rispondenti al fabbisogno e agli strumenti individuati da LAZIOcrea S.p.A. nel prosieguo del documento, dovranno far pervenire la propria manifestazione di interesse nei termini e con le modalità indicati al successivo punto V.

- Qualora non pervenga alcuna manifestazione di interesse, o nessuna delle manifestazioni pervenute risulti adeguata - confermandosi pertanto, unitamente agli altri requisiti prescritti dalla fattispecie normativa sopra citata, la circostanza secondo cui la Società sopra indicata costituisca l'unico fornitore del servizio descritto – la Società appaltante intende, altresì, manifestare l'intenzione di concludere un contratto, ai sensi dell'art. 76, c. 2, lett. b), n. 3, del D. Lgs. n. 36/2023, con la società DM Cultura S.r.l. che offre il servizio di assistenza, manutenzione e formazione sull'applicativo SEBINA Next. Tale servizio è pienamente rispondente alle esigenze di Regione Lazio e di LAZIOcrea S.p.A. e permette di mantenere in esercizio l'applicativo SEBINA Next che, come richiesto dalla Regione Lazio, deve rimanere in esercizio fino al 1 gennaio 2026 ossia sino a quando il Polo Bibliotecario Regionale RL1 verrà migrato sull'applicativo SBN Cloud del Ministero della Cultura.

Si forniscono le seguenti informazioni afferenti al servizio da affidare.

I. AMMINISTRAZIONE AGGIUDICATRICE

Stazione Appaltante: LAZIOcrea S.p.A., con sede legale in via Anagnina n. 203 - 00118 Roma.

Ufficio di Riferimento: Direzione Sistemi Informativi

PEC: gare.laziocrea@legalmail.it

Profilo del committente: <http://www.laziocrea.it>

II. RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi dell'art. 15 del D. Lgs. n. 36/2023 il Responsabile Unico del Procedimento è Lorenzo Sornaga.

III. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

La Regione Lazio a partire da gennaio 2018 ha costituito il Polo Bibliotecario RL1 al quale attualmente afferiscono 219 biblioteche di diversa natura e proprietà situate sul territorio regionale laziale.

Il Polo RL1 è gestito attraverso un applicativo certificato dal Ministero della Cultura come applicativo di livello 4 per ogni tipologia di materiale ed è denominato SEBINA Next.

Il Patrimonio bibliotecario del Polo RL1 gestito tramite Sebina conta circa oltre 290.000 utenti ed oltre 920.000 movimenti in corso.

Sono presenti inoltre sempre 12 portali territoriali legati alla suite Sebina.

La suite Sebina è costituita dalle componenti: Sebina Next per l'ambiente di backoffice, l'Autoprestito che consente, attraverso le postazioni presenti nelle biblioteche aderenti, di effettuare le operazioni di prestito e restituzione libri; Sebina You per l'esposizione dei portali al pubblico, uno spazio Trial per le operazioni di test e verifica da parte degli operatori, l'App mobile per consentire la consultazione del catalogo anche attraverso gli smartphone sia per android che per IOS ed il portale ragazzi dedicato alle letture dei più giovani ed infine dalla integrazione con la Rete Indaco, la biblioteca digitale che offre gratuitamente agli utenti delle biblioteche aderenti ebook, musica, dizionari film, corsi di lingue, audiolibri, etc.

Sebina è inoltre integrato con il sistema IAM (identity access Management) di Regione Lazio che consente l'accesso con SPID, CIE, TS-CNS.

Obiettivo della Regione Lazio è quello di mantenere in esercizio l'applicativo SEBINA sino al 1 gennaio 2026 momento in cui si prevede la migrazione all'applicativo SBNcloud del Ministero della Cultura.

Il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche generali:

- Aggiornamento dell'applicativo SEBINA NEXT già installato presso i server della regione Lazio all'ultima release disponibile;
- Servizio di assistenza ed help desk di II livello per referenti e operatori del Polo Bibliotecario della Regione Lazio e Sistemi territoriali ad esso collegati;
- Servizio di assistenza ed help desk di II livello per Responsabili del Polo Bibliotecario della Regione Lazio;
- Manutenzione ordinaria, adeguativa e correttiva dell'applicativo Sebina Next, Sebina YOU, portali territoriali, App BIBLIOLAZIO, ReteINDACO;
- Supporto tecnico, installazione e configurazione dell'applicativo ad integrazione per ulteriori 28 biblioteche nel Polo Bibliotecario rispetto alle 219 già inserite (per arrivare a complessive 247 biblioteche).
- Formazione a nuovi operatori in modalità fad.
- Supporto ed assistenza per migrazione dati verso nuovo applicativo da individuare.

Si riporta di seguito, nel dettaglio, la descrizione delle condizioni e dei termini di esecuzione dei servizi richiesti:

1. Aggiornamento dell'applicativo SEBINA NEXT e altri servizi ed applicativi ad esso collegati per la gestione e fruizione del Polo Bibliotecario RL1 e già installato presso i server della Regione Lazio all'ultima release disponibile;

Deve essere garantito un immediato aggiornamento dell'applicativo Sebina Next, Sebina YOU, portali territoriali, App BIBLIOLAZIO, ReteINDACO alle ultime realise disponibili.

Il fornitore dovrà presentare un documento con indicati tutti gli aggiornamenti effettuati e le versioni rilasciate.

2. Servizio di assistenza ed help desk di II livello per referenti e operatori del Polo Bibliotecario della Regione Lazio e dei Sistemi territoriali ad esso collegati.

Deve essere garantito il servizio di assistenza ed help desk di II livello rivolto ai referenti e operatori del Polo Bibliotecario della Regione Lazio e dei Sistemi territoriali ad esso collegati.

Tale servizio di assistenza dovrà prevedere:

- ricezione delle segnalazioni relative ad anomalie rilevate sui dati e/o sul software;
 - verifiche sui dati a seguito di segnalazioni specifiche;
 - assistenza telefonica su funzionalità specifiche dell'applicativo;
 - assistenza telefonica sulla configurazione dell'applicativo;
 - consulenza telefonica su aspetti organizzativi/biblio-economici in relazione all'utilizzo dell'applicativo.
- Sistema di web ticketing per monitoraggio segnalazioni anche da parte dei referenti di progetto;
 - Apertura e chiusura delle utenze di sistema.

Il livello di servizio atteso per le attività di help desk telefonico e via mail come sopra elencati dovrà almeno essere attivo tutti i giorni lavorativi **dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00**. Al di fuori

degli orari indicati dovrà essere disponibile una segreteria telefonica per l'accettazione di richieste che dovranno essere prese in carico all'inizio del successivo periodo di presidio.

In merito all'apertura e chiusura delle utenze di sistema per operatori bibliotecari le richieste potranno essere accettate solo se ricevute a mezzo mail e solo a seguito di formale autorizzazione da parte del Gestore del Polo della Regione Lazio.

La ricezione delle segnalazioni dovrà essere garantita anche attraverso un canale mail dedicato in condivisione con il Responsabile del Polo RL1.

Mensilmente dovrà essere comunque presentato alla stazione appaltante un report con indicate tutte le segnalazioni ricevute sia telefoniche che mezzo mail.

3. Servizio di assistenza ordinaria rivolta ai soli Responsabili del Polo

Deve essere garantito il servizio di assistenza ordinaria indirizzata ai responsabili del Polo Bibliotecario; tale servizio dovrà essere prestato attraverso l'utilizzo di un sistema di web ticketing, oltre a mail e supporto telefonico per:

- assistenza, gestione e risoluzione delle richieste;
- segnalazioni relative a eventuali disallineamenti dei dati rispetto all'Indice SBN;
- assistenza su funzionalità specifiche dell'applicativo;
- assistenza sulle configurazioni dell'applicativo;
- consulenza su tematiche organizzative/biblioteconomiche in relazione all'utilizzo dell'applicativo;
- aggiornamento versioni software di base;
- verifiche sui dati a seguito di segnalazioni specifiche;
- assistenza sistemistica su:
 - avvio e arresto dei servizi applicativi;
 - procedura di salvataggio;
 - allineamento base dati Front-Office.

Il servizio di help desk dovrà essere attivo tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle 9:00 alle 18:00. Al di fuori degli orari indicati dovrà essere disponibile una segreteria telefonica per l'accettazione di richieste che dovranno essere prese in carico all'inizio del successivo periodo di presidio.

La ricezione delle segnalazioni dovrà essere garantita anche attraverso un canale email dedicato.

4. Manutenzione ordinaria e correttiva dell'applicativo Sebina Next, Sebina YOU, App BIBLIOLAZIO, ReteINDACO.

Deve essere garantito il rilascio periodico di nuove release dell'applicativo Sebina Next, Sebina YOU, App BIBLIOLAZIO, ReteINDACO che contengano interventi di manutenzione correttiva, realizzazione delle correzioni delle eventuali anomalie rilevate dagli utilizzatori anche in relazione a possibili vulnerabilità di sicurezza.

Fermo restando quanto sopra, si precisa che:

- la manutenzione correttiva comprende la diagnosi e la rimozione delle cause e degli effetti dei malfunzionamenti e delle vulnerabilità di sicurezza presenti nelle procedure e nei programmi;
- la manutenzione adeguativa comprende l'attività volta ad assicurare la costante aderenza delle procedure e dei programmi alla evoluzione dell'ambiente tecnologico di riferimento ed al cambiamento dei requisiti normativi e amministrativi, nonché di sicurezza.

In particolare, relativamente agli interventi di manutenzione correttiva, resta inteso che per problemi tecnici che dovessero determinare il malfunzionamento del Sistema, l'Appaltatore deve garantire, a seconda della tipologia di problema determinata ad insindacabile giudizio della Società Appaltante, la completa risoluzione del malfunzionamento nei termini di seguito indicati:

Priorità Assegnata	Oggetto della Segnalazione	Soluzione entro gg. lavorative (dalla registrazione)
Altissima	Problema che impedisce lo svolgimento di una funzione, per la quale non esiste alcuna possibilità workaround, nemmeno accettando un degrado di prestazioni.	1
Alta	Problema che impedisce lo svolgimento totale o parziale di una funzione, per la quale esiste una via alternativa per arrivare comunque al risultato desiderato, anche se con operatività degradata.	3

Media	Problema che impedisce l'utilizzo totale o parziale di funzioni "accessorie", i cui risultati non bloccano le attività fondamentali per la Biblioteca.	10
Bassa	Errore o imperfezione che non pregiudica i risultati ottenuti.	30

Tabella 1

In caso di errore bloccante, l'Appaltatore DEVE comunicare, entro 4 ore lavorative dalla richiesta, la diagnosi di massima del problema e una stima dei tempi necessari per la risoluzione fermo restando quanto espresso sopra in tabella.

Presenza in carico della segnalazione

La presa in carico della segnalazione è il tempo che intercorre tra lo smistamento della segnalazione al gruppo di lavoro e l'effettiva presa in carico della stessa dal suddetto gruppo.

Tempestività di risoluzione

L'efficienza della prestazione viene valutata come percentuale di chiusura delle richieste entro un tempo limite. Per ogni richiesta si misura la differenza tra il tempo di presa in carico e il tempo di chiusura ovvero la risoluzione del problema segnalato.

La tempestività della risoluzione è soggetta alla tipologia di intervento. Nel caso in cui l'anomalia da risolvere dipenda da un malfunzionamento bloccante, l'intervento DEVE essere completato e risolto:

- entro 1 (uno) gg. lavorativi dalla presa in carico da parte del fornitore.

Nel caso in cui l'anomalia da risolvere dipenda da un malfunzionamento non bloccante, l'intervento dovrà essere completo e risolto:

- entro 3 (tre) gg. lavorativi dalla presa in carico da parte dell'Appaltatore.

Nel caso in cui l'anomalia da risolvere dipenda da un malfunzionamento di media o bassa entità, l'intervento dovrà essere completato e risolto:

- entro 10 (dieci) gg. lavorativi (entità media) ed entro 30 (trenta) gg. lavorativi (entità bassa) dalla presa in carico da parte dell'Appaltatore.

Si precisa che per segnalazione del guasto/malfunzionamento s'intende la data e l'orario dell'invio di un messaggio di posta elettronica e/o dell'invio di un fax da parte della Società Appaltante o dei Referenti delle Biblioteche aderenti al Polo verso l'Appaltatore.

Orario di servizio

L'Appaltatore DEVE assicurare la copertura del servizio dal Lunedì al Venerdì, dalle 09.00 alle 18.00.

L'Appaltatore DEVE indicare gli interventi effettuati, a preventivo e a consuntivo nei vari report mensili previsti.

Gli interventi minimi di manutenzione adeguativa richiesti sono:

- a) superamento delle attuali modalità di accesso tramite utenza e password con l'accesso tramite SPID-CIE-TSN al polo Bibliotecario per l'app BIBLIOLAZIO.
- b) Disponibilità dell'app BIBLIOLAZIO per sistemi di tipo android e IOS;
- c) Inibizione da parte di un utente con profilo operatore di biblioteca della possibilità di dissociare la propria biblioteca dal Polo Bibliotecario RL1;
- d) Modifica della mail di sistema sebinar1@laziocrea.it in polobibliotecarioRL1@regione.lazio.it;

5. Supporto tecnico, installazione e configurazione dell'applicativo ad integrazione per ulteriori 28 Biblioteche nel Polo Bibliotecario RL1 (per arrivare a complessive 245)

Deve essere garantito il supporto tecnico, l'installazione e la configurazione di backoffice e di frontoffice dell'applicativo per ulteriori 28 Biblioteche (per arrivare a complessive 245 Biblioteche) che il Gestore del Polo segnalerà all'appaltatore.

6. Formazione a nuovi operatori in modalità fad

Ad ogni nuovo operatore dovrà essere garantita una formazione a distanza per garantire il corretto utilizzo dell'applicativo entro 30 (trenta) giorni dal suo inserimento nel gruppo degli operatori. L'Appaltatore dovrà fornire mensilmente un report indicante tutte le sessioni formative attuate mese per mese e il numero e nominativi di operatori coinvolti con indicazione della Biblioteca di appartenenza.

7. Supporto ed assistenza per migrazione dati verso nuovo applicativo da individuare

La Società Appaltante dovrà garantire supporto ed assistenza tecnica alla Società Appaltatrice per eventuali attività di migrazione dati verso altro applicativo. Nel dettaglio la Società appaltante dovrà collaborare per l'estrazione dei dati seguendo le modalità richieste dalla società appaltatrice. Per

l'estrazione dei dati di rispetterà il formato standard per applicativi bibliotecari: nello specifico il formato "Unimarc" per i dati bibliografici e CSV per i dati Anagrafici Utenti.

IV. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE CANDIDATURE

Le manifestazioni di interesse dovranno pervenire, pena l'irricevibilità, entro il 14 ottobre 2024 a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo P.E.C. gare.laziocrea@legalmail.it e indicare con esattezza e completezza se l'operatore economico ritiene di poter presentare legittimamente la propria candidatura per la prestazione dei servizi indicati al Punto III, indicando compiutamente il possesso dei requisiti richiesti.

Si precisa che non saranno prese in considerazione eventuali manifestazioni di interesse pervenute in data successiva al predetto termine ovvero con modalità diverse da quelle sopra indicate.

La manifestazione di interesse non dovrà contenere alcuna indicazione economica relativa ai servizi oggetto del presente avviso.

V. ULTERIORI INFORMAZIONI

Il presente avviso è finalizzato ad un'indagine esplorativa. Esso non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo la Stazione appaltante, che sarà libera di seguire anche altre procedure.

Resta inteso che la presentazione della candidatura non genera alcun diritto o automatismo di partecipazione ad altre procedure di affidamento sia di tipo negoziale che pubblico.

LAZIOcrea S.p.A. si riserva di interrompere in qualsiasi momento il procedimento avviato, per sue valutazioni insindacabili, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa.

Il possesso dei requisiti richiesti per l'affidamento del servizio, dichiarati all'atto della manifestazione di interesse ai sensi del D.P.R. n. 445/2000, verrà accertato dalla Stazione appaltante in occasione della procedura di affidamento del servizio medesimo.

VI. TRATTAMENTO DATI PERSONALI

I dati forniti dai soggetti proponenti verranno trattati, ai sensi del D.lgs. 196/2003 e s.m.i, esclusivamente per le finalità connesse all'espletamento della suddetta procedura.

VII. INFORMAZIONI E CHIARIMENTI

Eventuali chiarimenti potranno essere richiesti per iscritto, esclusivamente tramite posta elettronica, entro e non oltre 7 ottobre 2024 alla P.E.C.: gare.laziocrea@legalmail.it

Direzione Sistemi Informativi
Il Direttore (a.i)
Avv. Andrea Spadetta