

PROVVEDIMENTO N .18/2024 DELL'AMMINISTRATORE UNICO DEL 15/03/2024

Oggetto : Affidamento diretto ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del d. lgs. n. 36/2023 , mediante Ordine Diretto d'Acquisto (ODA) sul MEPA per il Servizio di Manutenzione della Piattaforma ECM **Coopera®** in uso ad ARPAC Multiservizi S.r.l., . Decisione di contrarre ex art. 17, comma 1, del d. lgs. n. 36/2023 . CIG n. **B0CCC91A1F**.

PREMESSO

che la società ARPAC Multiservizi S.r.l., avente come oggetto l'espletamento dei servizi strumentali necessari per lo svolgimento delle attività dell'A.R.P.A CAMPANIA, veniva costituita in data 20/02/2004.

- Che la società svolge attività esclusivamente per il socio unico ARPA CAMPANIA , così come disciplinato dagli art. 13 e seguenti del D.L. 233/2006.
- Che in data 28/12/2016, a seguito dell'entrata in vigore del d.lgs. n. 175/2016, la società ha adeguato lo statuto alle nuove disposizioni che regolano le società partecipate dalla Pubblica Amministrazione, riscrivendo l'oggetto sociale.
- Che pertanto la società realizza, per conto del socio, tra le altre, le seguenti attività:
 - a) servizi di supporto operativo agli Uffici Amministrativi e Tecnici dell'ARPA CAMPANIA, segreterie di direzione, digitazione e scritturazione di documenti e quant'altro necessario per il buon funzionamento degli Uffici;
 - b) manutenzione ordinaria e straordinaria, pulizia, disinfezione e disinfestazione, lavaggio e custodia dei beni immobili e mobili, impianti, complessi e laboratori;
 - c) Servizi di supporto operativo per l'attività di consulenza tecnico-scientifica nel campo della prevenzione e della tutela ambientale;
 - d) monitoraggio ambientale;
 - e) verifica, censimento, bonifica di siti inquinati;
 - f) gestione di sistemi informativi per l'ambiente;
 - g) qualsiasi altra attività collegata alle funzioni esercitate dal socio.

CONSIDERATO

che l' ARPAC Multiservizi S.r.l, in un ottica di ottimizzazione dei processi aziendali , ha avuto la necessità di dotarsi di adeguati strumenti informatici in grado di gestire in maniera efficace l'intero ciclo di vita del sistema aziendale;

che in data 24/07/2018 l'ARPAC Multiservizi S.r.l ha sottoscritto un contratto con INTERDATA s.r.l. per il Servizio di progettazione e installazione della piattaforma ECM **Coopera®** per la Gestione del Protocollo Informatico e della Gestione Documentale;

che in data 21/12/2018 ha sottoscritto un ulteriore contratto per l'Implementazione della Gestione dei Processi Aziendali mediante Motore di Workflow Integrato con la piattaforma ECM **Coopera®** ;

che con il provvedimento n.6 del 7/02/2020 è stato affidato alla ditta INTERDATA il servizio di assistenza e manutenzione del sw della piattaforma ECM Coopera per il biennio 2020-2021;

che con il provvedimento n.19 del 21/03/2022 è stato affidato alla ditta INTERDATA il servizio di assistenza e manutenzione del sw della piattaforma ECM Coopera per il biennio 2022-2023;

RILEVATO

che si rende necessario rinnovare il servizio di assistenza e manutenzione utile ad assicurare la continuità gestionale dei moduli oggetto della fornitura precedente, al fine di assicurare la continuità degli investimenti sostenuti ed il corretto funzionamento delle attività dell' ARPAC Multiservizi S.r.l.;

che occorre assicurare la migrazione dei dati alla nuova versione 6.0 della piattaforma ;

RITENUTO

pertanto di provvedere al rinnovo dei canoni di manutenzione biennali (2024-2025):

Migrazione dati alla versione 6.0- INT_MIGR – Euro 0,00

Formazione del Personale – INT_FORM– Euro 0,00

Gestione Protocollo manutenzione professionale samp – Bundle 24 mesi- INT_SAMP_UC – Euro 36.000,00

ATTESO

che l'importo totale di tale servizio risulta essere di Euro 36.000,00 (trentaseimila/00), oltre IVA ;

che in considerazione del valore economico dell'appalto è possibile avvalersi di una procedura sottosoglia ai sensi dell'art. 50, comma 1, lett. b) del d. lgs. n. 36/2023;

che essendo la società INTERDATA s.r.l., proprietaria del software della piattaforma ECM **Coopera®**, e pertanto detentrici dei relativi diritti esclusivi, sussistono anche le condizioni di cui all'art. 49 comma 4 e 76 comma 2 lettera b) del D.lgs 36/2023 ;

VERIFICATO

che non esiste, al momento, la possibilità di avvalersi, per la fornitura in oggetto, di convenzioni CONSIP come risulta dall'apposito sito internet www.acquistiinrete.it;

che sul portale del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) è presente invece l'offerta per l'assistenza a manutenzione oggetto del presente atto, con il codice articolo fornitore INT_BND_2_CPR le cui caratteristiche tecniche risultano adeguate ai fabbisogni e acquistabili tramite ODA (ordine diretto);

RILEVATO

che l' ARPAC Multiservizi S.r.l., ha adottato un Regolamento per l'acquisizione in economia di forniture beni e servizi al fine di garantire tali acquisizioni in maniera semplificata e veloce, rispettando i principi di efficacia, efficienza ed economicità;

che all'art.7 del predetto Regolamento sono elencate in via indicativa le categorie di beni e servizi acquistabili mediante procedura in economia e all'art.9 sono evidenziate le modalità di acquisizione ;

PRESO ATTO

che il fornitore è in possesso dei requisiti per contrarre con la pubblica amministrazione;

EVIDENZIATO

che, in base alla Delibera n°2/2024 dell'Amministratore Unico del 25/01/2024, il RUP è la dott.ssa Renata Pacifico;

che, in conformità a quanto previsto dalla vigente normativa in materia di tracciabilità dei flussi finanziari, in data 13/02/2024 il RUP ha acquisito, tramite il MEPA, il CIG n. **B0CCC91A1F**;

ACCERTATO

che la stessa spesa è in linea con quanto preventivato nel Piano Economico e Finanziario annuale 2024 e triennale 2024/26 dell'ARPAC Multiservizi S.r.l., approvato dall'Assemblea dei Soci il 20/12/2023;

VISTI

-il D.Lgs. n.36/2023 ;

-il Piano Economico e Finanziario annuale 2024 e triennale 2024/26;

-la Delibera n°2/2024 di nomina del RUP;

Tanto premesso l'Amministratore Unico dott. Antimo Piccirillo

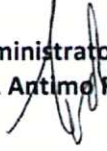
DETERMINA

- 1) di approvare le premesse, che qui si intendono integralmente riportate per formarne parte integrante e sostanziale;
- 2) di procedere, ai sensi dell' art. 50, comma 1, lett. b) del d. lgs. n. 36/2023, mediante ODA (Ordine Diretto di Acquisto) sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA), codice articolo fornitore INT_BND_2_CPR, all'operatore economico INTERDATA S.r.l.- C.F./P.IVA: 01236711212 del Servizio di Manutenzione della Piattaforma ECM **Coopera®** in uso ad ARPAC Multiservizi S.r.l., per un importo complessivo biennale di Euro 36.000,00 (trentaseimila/00), oltre IVA, CIG n. **B0CCC91A1F**;
- 3) di specificare che, come da Preventivo dettagliato inviato via mail in data 26/02/2024 i servizi oggetto del presente affidamento sono i seguenti:
Migrazione dati alla versione 6.0- INT_MIGR – Euro 0,00
Formazione del Personale – INT_FORM– Euro 0,00
Gestione Protocollo manutenzione professionale samp – Bundle 24 mesi- INT_SAMP_UC – Euro 36.000,00
- 4) di perfezionare il rapporto contrattuale con la forma della corrispondenza commerciale, secondo le modalità previste dalla piattaforma informatica del Mercato di Consip, ai sensi dell'art. 32, comma 14 del D. Lgs 50/2016, e in ottemperanza agli obblighi relativi alla tracciabilità dei pagamenti e dei flussi finanziari, così come stabilito all'art. 3 della Legge n.136/2010;
- 5) di disporre ai sensi dell'art.3 della legge n.136/2010, che il pagamento a favore della suddetta ditta, relativo al presente affidamento, deve essere eseguito tramite conto corrente dedicato di cui al comma 1 dell'art.3 e mediante bonifico bancario o postale ovvero altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni;
- 6) di procedere alla liquidazione del compenso in due tranches annuali, entro 30gg dalla presentazione di regolare fattura;
- 7) di nominare Responsabile dell'esecuzione del contratto, il sig. Giuseppe Morvillo, Responsabile del Supporto Informatico presso l'ARPAC Multiservizi S.r.l.;

Il presente atto è immediatamente esecutivo.

Sarà cura della Segreteria Generale trasmettere la presente determina al Responsabile Unico del Progetto e al Responsabile dell'esecuzione per gli incumbenti di legge, al Responsabile per la Trasparenza e la Pubblicità degli atti per la pubblicazione sul sito istituzionale nella sezione "Società Trasparente" nei tempi e nei modi previsti dalla legge di riferimento in modo che siano osservati tutti gli adempimenti del caso e per conoscenza al Collegio Sindacale ed al Responsabile del Controllo Analogico.

L'Amministratore Unico
dott. Antimo Piccirillo



Casoria, 26 febbraio 2024

Spett.le
ARPAC Multiservizi S.r.l.

Via Nuova Poggioreale, 61 Torre 5
80143 Napoli

OGGETTO: Rilascio nuova versione della piattaforma Coopera.

Nell'approssimarsi della scadenza del servizio di manutenzione della piattaforma **ECM Coopera®** installata presso la Vs. Sede vi formuliamo proposta di offerta economica per il rinnovo del servizio di manutenzione per il biennio 2024 – 2025.

DESCRIZIONE FORNITURA

La continua ricerca e sviluppo attuata dalla nostra Società ci ha permesso di innovare completamente la piattaforma Coopera rilasciando la nuova versione 6.

La caratteristica principale della nuova versione, riscritta integralmente, consiste nella adozione di nuove tecnologie e nello specifico della gestione dei microservizi e l'adozione dei Dockers che consente di trattare i container come macchine virtuali modulari estremamente leggere, offrendo un'ottima flessibilità di creazione, distribuzione, copia e spostamento da un ambiente all'altro, al fine di ottimizzare le app per il cloud.

Tutto ciò si trasforma in affidabilità, scalabilità e protezione dell'investimento.

I moduli previsti sono: nuova gestione protocollo secondo le nuove linee guida dettate dall'AgID.

L'upgrade, necessario in quanto la vecchia versione non sarà più supportata a far data 30 giugno 2024, comporta una migrazione dei dati attuali e una reingegnerizzazione dei processi utilizzati, nonché una sessione di formazione al personale preposto all'utilizzo.

DESCRIZIONE DEI SERVIZI DISPONIBILI

Il nostro servizio di assistenza e manutenzione è articolato con servizi come appresso specificato.

SERVIZIO ASSISTENZA E MANUTENZIONE (SAM)

Il servizio di Assistenza e Manutenzione si pone l'obiettivo di supportare il Cliente nell'utilizzo della piattaforma **ECM Coopera®**, garantendo la continuità del servizio ed il necessario aggiornamento tecnologico e normativo per mantenere i massimi livelli di efficienza nella gestione delle proprie attività. Tale servizio è erogato su richiesta, in base alle necessità, o



strutturato in pacchetti di manutenzione che, nello specifico, si articola in tre livelli: *Professional*, *Advanced* e *Total Service* descritti nei paragrafi successivi.

MANUTENZIONE PROFESSIONAL (SAMP)

È un pacchetto di servizi atto a garantire un costante livello di aggiornamento software e supporto agli utenti nell'utilizzo delle applicazioni. È indicato per organizzazioni che utilizzano soluzioni **ECM Coopera®** caratterizzate da un moderato livello di integrazione con i sistemi informativi aziendali.

MANUTENZIONE ADVANCED (SAMA)

È un pacchetto di servizi indicato per soluzioni **ECM Coopera®** caratterizzate da un elevato livello di integrazione con i sistemi informativi propri del Cliente. Esso comprende, oltre ai servizi di manutenzione Professional, ulteriori servizi dedicati che assicurano un monitoraggio continuo delle performance di **ECM Coopera®**, un elevato livello di supporto ed un piano di formazione continua.

MANUTENZIONE TOTAL SERVICE (SAMT)

Questo pacchetto di manutenzione è indicato per soluzioni **ECM Coopera®** caratterizzate da un'integrazione con i sistemi informativi propri del Cliente basate su Web Services o SDK di sviluppo. Esso, oltre ai servizi di manutenzione Advanced, comprende servizi avanzati, necessari alla manutenzione evolutiva delle componenti di integrazione e dei connettori automatici che vengono erogati senza limiti predefiniti. La tipologia di servizi tecnici offerti e le modalità di erogazione sono definiti da un progetto tecnico ad hoc e regolati da un contratto specifico.

ACCESSO AI RILASCI SOFTWARE (SMARS)

Il servizio di *upgrade* e manutenzione dei prodotti è basato sul rilascio pianificato di una serie di pacchetti di aggiornamento; tali pacchetti software hanno lo scopo di apportare le modifiche per la correzione delle anomalie software segnalate e verificate, oltre ai necessari adeguamenti sistemistici e normativi.

- **Rilasci secondari/Service Pack:** avvengono in occasione dell'introduzione di funzionalità minori, comprendendo le migliorie e le correzioni del prodotto;
- **Patch/Hot Fix:** comprende le piccole modifiche, normalmente necessarie per risolvere qualche anomalia riscontrata nell'uso del prodotto che richiede un intervento immediato o per arricchire una funzionalità esistente.

ASSISTENZA TECNICA TELEFONICA (SMATT)

Il Cliente ha a disposizione un servizio di assistenza telefonica che è la forma più diretta per ricevere supporto dal **Gruppo Assistenza** ed ottenere informazioni e chiarimenti sulle funzionalità applicative di **ECM Coopera®**, segnalare anomalie e problemi relativi agli strumenti utilizzati; sono escluse attività inerenti alla personalizzazione, la formazione e lo sviluppo.

Questo canale consente, inoltre, al personale di supporto di raccogliere gli elementi necessari a delineare e comporre la descrizione dettagliata delle anomalie segnalate e fornire indicazioni su eventuali modifiche da apportare alla configurazione dei sistemi in uso per ottenere maggiori dettagli su quanto segnalato e risolvere, anche con un *workaround*, il problema.

Il servizio è disponibile tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, dalle ore 8.30 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 17.30, escluse le festività nazionali e locali.

ASSISTENZA TECNICA ON-LINE (SMAOL)

Questo servizio consente al personale di supporto di accedere in remoto al sistema del Cliente in tempi rapidi e senza la necessità di interventi on site. L'intervento può avvenire utilizzando l'applicativo Team Viewer, scaricabile all'indirizzo www.interdata.it/support, o eventualmente con un applicativo alternativo da concordare. Il sistema di accesso remoto ("Co-browsing") consente agli addetti di visualizzare, sul proprio monitor, la schermata del PC dell'utente ed eventualmente inviare e ricevere file e documenti mediante la funzione di Trasferimento File.

Affinché il personale tecnico possa accedere in remoto, il Cliente dovrà fornire tutte le informazioni relative all'applicativo utilizzato, all'indirizzo IP a cui accedere, all'*Userid* e *Password* ed alle porte TCP di accesso. I tempi di intervento standard e l'indicatore di prestazione sono descritti nella tabella seguente:

Gravità	Azione	Tempo di intervento	Indicatore di Prestazione
Bloccante	Presa in carico	Alla chiamata	100% dei casi
	Risoluzione	4 ore	100% dei casi
Non Bloccante	Presa in carico	2 ore	90% dei casi
	Risoluzione	8 ore	90% dei casi
Segnalazione	Presa in carico	8 ore	70% dei casi
	Risoluzione	24 ore	70% dei casi

ASSISTENZA TECNICA ON-SITE (SMAOS)

Questo servizio prevede l'assistenza tecnica da parte di una figura professionale presso la sede del Cliente per garantire la massima efficienza nella risoluzione di problemi dove non è sufficiente l'Assistenza Tecnica Remota, Telefonica o On-line, inclusa nei servizi di base.

I tempi di intervento standard e l'indicatore di prestazione sono descritti nella tabella seguente:

Gravità	Azione	Tempo di intervento	Indicatore di Prestazione
Bloccante	Accettazione	Alla chiamata	100% dei casi
	Presa in carico	4 ore	100% dei casi
	Risoluzione	8 ore	100% dei casi
Non Bloccante	Accettazione	2 ore	90% dei casi
	Presa in carico	4 ore	90% dei casi
	Risoluzione	12 ore	90% dei casi
Segnalazione	Accettazione	2 ore	70% dei casi
	Presa in carico	16 ore	70% dei casi
	Risoluzione	24 ore	70% dei casi

MONITORAGGIO ED OTTIMIZZAZIONE (SAMO)

Il servizio prevede che i tecnici del Gruppo Assistenza svolgano, in maniera pianificata, le attività necessarie a garantire il corretto funzionamento della soluzione ed il mantenimento delle prestazioni nel tempo. Nello specifico sono previste le seguenti attività:

- Monitoraggio programmato delle prestazioni della soluzione;
- Manutenzione ed ottimizzazione delle prestazioni dei sistemi di supporto (database, File System, etc.);
- Verifica e test delle procedure di Backup programmato e Disaster Recovery degli archivi;
- Verifica e ripristino di eventuali processi automatici interrotti.

EVOLUZIONE E ADEGUAMENTO (SAMEA)

Il servizio consente di usufruire di un numero predefinito di interventi tecnici su chiamata, erogati dal Gruppo Progettazione e Sviluppo e dal Gruppo *Specialist* con lo scopo di supportare il Cliente nelle seguenti attività:

- configurazione ed aggiornamento dei processi di acquisizione automatica realizzati mediante agenti e Robot;
- definizione e modifica di processi di workflow e BPM;
- configurazione della sicurezza e dei livelli di accesso alle risorse informative come moduli applicativi, classi documentali e progettuali;
- migrazione e conversione di dati e documenti;
- configurazione di repository documentali distribuiti.

FORMAZIONE CONTINUA (SFC)

Il servizio di formazione continua prevede la stesura di un piano di formazione personalizzato in base alle specifiche esigenze dei diversi settori organizzativi del Cliente. I moduli formativi sono erogati dal Gruppo *Specialist* in maniera pianificata e gli argomenti sono definiti a seconda della tipologia di attività che gli utenti svolgono. È prevista la verifica periodica del livello di apprendimento e di operatività raggiunto degli utenti i cui risultati sono utilizzati per predisporre le successive sessioni formative.

CUSTOMER CARE (SAMCC)

Questo servizio prevede incontri periodici tra i Business Consultant ed i referenti del Cliente per delle brevi interviste durante le quali verrà compilato un documento di "Valutazione del livello di soddisfazione" con lo scopo di rilevare l'effettivo utilizzo delle soluzioni, apportare possibili miglioramenti ai servizi, identificare nuove esigenze e garantire un livello di soddisfazione costante nel tempo.

Tabella Riassuntiva Pacchetti di Manutenzione

Codice	Descrizione	Professional (SAMP)	Advanced (SAMA)	Total Service (SAMT)
SMARS	Accesso Rilasci Software	✓	✓	✓
SMATT	Assistenza Tecnica Telefonica	✓	✓	✓
SMAOL	Assistenza Tecnica On-Line	✓	✓	✓
SMAOS	Assistenza Tecnica On-Site	-	✓	✓
SAMO	Monitoraggio ed Ottimizzazione	-	✓	✓
SAMEA	Evoluzione Adeguamento	-	-	✓
SFC	Formazione Continua	-	-	✓
SAMCC	Customer Care	✓	✓	✓

DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Il servizio proposto è il "Professional (SAMP)" che come esposto nella tabella riassuntiva prevede i pacchetti:

- Accesso Rilasci Software
- Assistenza Tecnica Telefonica
- Assistenza Tecnica On Line
- Customer Care

La modalità di contatto è tramite la seguente e-mail: assistenza@interdata.it ed il servizio verrà svolto attraverso attività di "help desk" e teleassistenza di una figura professionale di tipo Specialist o Architect.

COSTI

Codice	Descrizione	Canone €)
INT_MIGR	Migrazione alla versione 6.0	Gratis
INT_FORM	Formazione al personale	Gratis
INT_SAMP_UC	Gestione Protocollo Manutenzione Professional (SAMP) bundle 24 mesi	36.000,00

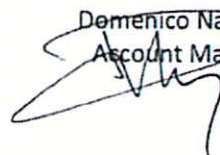
CONDIZIONI GENERALI, DI FATTURAZIONE E DI PAGAMENTO

Il canone esposto, con decorrenza 1° gennaio 2024, è biennale.

- Il canone esposto è al netto di I.V.A;
- La modalità di fatturazione è: anticipata;
- La modalità di pagamento è anticipata annuale a 30 GG data fattura;
 - 31 marzo 2024 18.000,00 oltre iva
 - 31 gennaio 2025 18.000,00 oltre iva

Restiamo a Vs. disposizione per ogni ulteriore chiarimento e con l'occasione Vi porgiamo i ns. migliori saluti.

Domenico Napolano
Account Manager



€ 36.000,00

Bundle Manutenzione Software

Funzione: MANUTENZIONE SOFTWARE

Funzione di manutenzione software - Modalità di erogazione: da remoto - CPV: 72267100-0

MERCATO ELETTRONICO

Area di consegna o erogazione

Codice articolo fornitore

ITALIA

INT_BND_2_CPR

Classificazioni

CPV

72267100-0 Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione

Caratteristiche

Area di consegna o erogazione	ITALIA
Codice articolo fornitore	INT_BND_2_CPR
Codice CPV	Codice: 72267100-0 Descrizione: Manutenzione di software di tecnologia dell'informazione
Descrizione tecnica	Servizi di manutenzione software - Modalità di erogazione: da remoto - CPV: 72267100-0
Nome del servizio	Bundle Manutenzione Software
Prezzo	€ 36.000,00
Unità di vendita	€
Assistenza aggiuntiva prevista	NO
Denominazione del software	Bundle Biennale Manutenzione Piattaforma Coopera
Disponibilità minima garantita	100 €
Durata contratto	24 mesi
Lotto minimo per unità di vendita	1 €
Modalità di erogazione	da remoto
Tempo di attivazione	10 giorni lavorativi
Tipo contratto	acquisto
Ultimo Aggiornamento	11/03/2024

Iniziativa	ME	Servizi	Software Licenze software-Mepa Servizi	ATTIVO
------------	-----------	---------	-------------------------------------------	--------

Ricorda!

Ai sensi di quanto stabilito dall'art.21 delle Regole del Sistema di e-Procurement della PA, il Fornitore è il solo ed esclusivo responsabile della correttezza, completezza e veridicità delle informazioni contenute nel proprio Catalogo.