



## COMMISSARIO DELEGATO

ai sensi dell'art. 1 comma 2 del D.L. n. 74/2012  
convertito con modificazioni dalla legge n. 122 dell'1/08/2012

### CONSULTAZIONE DI MERCATO PER L'AFFIDAMENTO DIRETTO

ai sensi dell'art. 8 del D.lgs. n.36/2023

Il Commissario Delegato nominato ai sensi dell'art. 1 D.L. 74/2012 (in seguito: Commissario) intende procedere, a mezzo della presente indagine esplorativa, all'individuazione di uno o più operatori economici per l'affidamento di Servizi di assistenza e di manutenzione ordinaria e straordinaria delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE Sisma

ai sensi dell'art. 8 del D.lgs.36/2023

Il presente Avviso ha uno scopo esclusivamente esplorativo e non costituisce comunque un invito a partecipare ad una gara né vincola in alcun modo la Amministrazione. Con il presente Avviso non è in ogni caso prevista la formulazione di graduatorie ovvero l'attribuzione di singoli punteggi.

#### 1. STAZIONE APPALTANTE

Commissario Delegato ricostruzione – art. 1 D.L. 74/2012

Viale ALDO MORO 64 - 40127 Bologna

Indirizzo internet: <https://www.regione.emilia-romagna.it/terremoto>

PEC: [commissariodelegatoricostruzione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:commissariodelegatoricostruzione@postacert.regione.emilia-romagna.it)

Responsabile del Progetto: ENRICO COCCHI, Direttore dell'Agenzia per le ricostruzioni Regione Emilia-Romagna

#### 2. CONTESTO E DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI

Il Commissario intende procedere con un affidamento dei servizi di assistenza e di manutenzione ordinaria e straordinaria delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE creato nel 2012 per i danni dovuti al sisma in Emilia, in relazione a

- Servizi di sviluppo;
- Servizi di gestione, manutenzione e assistenza;
- Servizi di supporto specialistico.

#### 3. OGGETTO DEL CONTRATTO

SFINGE è la piattaforma regionale attraverso la quale sono state presentate le istanze di richiesta dei contributi relativi alla ricostruzione delle attività produttive, creata in Regione Emilia-Romagna a seguito degli eventi sismici del 2012.

È una piattaforma informatica a supporto dei procedimenti descritti in varie ordinanze tra cui la principale è l'ordinanza 57/2012 e s.m.i. del Commissario Delegato.

<https://www.regione.emilia-romagna.it/terremoto/gli-atti-per-la-ricostruzione/2012/ordinanza-n.-57-del-12-ottobre-2012/view>

Informazioni operative sono disponibili sull'apposita pagina web:

[Contributi e finanziamenti agevolati alle imprese — Regione Emilia-Romagna](#)

Il contratto avrà per oggetto la continuità del servizio di assistenza e di manutenzione ordinaria e straordinaria delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE Sisma e prevederà i seguenti servizi:

MACROTIPOLOGIA DI SERVIZIO	SERVIZIO RICHiesto	Modalità di erogazione	Modalità rendicontazione servizio
Servizi di sviluppo	Servizi di Manutenzione straordinaria/evolutiva	Progettuale	A misura
	Servizio di parametrizzazione e personalizzazione		
Servizi di gestione, manutenzione e assistenza		Continuativa	A corpo

## PARTE A CORPO

### 1. Assistenza agli utenti del sistema e manutenzione ordinaria delle procedure informatiche:

#### 1.1. Assistenza telefonica e via email agli utenti del sistema

L'attività deve offrire supporto agli utenti front-office e back-office dell'applicativo Sfinge Sisma nelle fasi di presentazione delle domande di concessione dei contributi e di istruttoria e liquidazione degli stessi. Il servizio deve essere attivo dal lunedì al venerdì, non festivi, dalle ore 9 alle ore 13; l'assistenza sarà sia telefonica che via email e sarà realizzata mediante centralino IVR (Interactive Voice Response) integrato da un sistema CRM (Customer Relationship Management) per la gestione delle segnalazioni, garantendo così la tracciabilità di ogni fase dell'assistenza e l'archiviazione delle informazioni. Per le richieste di assistenza inviate dalla Struttura Commissariale deve essere attivato un account dedicato.

Le segnalazioni dovranno essere prese in carico entro 2 ore lavorative mentre la tempistica massima prevista per evadere le richieste standard sarà di 16 ore lavorative dalla segnalazione stessa.

#### 1.2. Manutenzione ordinaria delle procedure informatiche

La manutenzione ordinaria all'applicativo Sfinge Sisma sarà realizzata mediante interventi per correggere eventuali malfunzionamenti o errori che dovessero emergere dalle segnalazioni degli utenti front-office (beneficiari, tecnici, ecc.) e back-office (referenti regionali, istruttori, ecc.). Le sezioni dell'applicativo coinvolte sono le seguenti:

- Area di front-office: moduli 'Documentazione', 'Registrazione', 'Login', 'Amministrazione utenti',

'Presentazione', 'Pagamenti', 'Atti', 'Comunicazioni (istruttoria/pagamenti)', 'Richiesta stato pratiche (accesso agli atti)', 'News e alert', 'Richiedi assistenza';

- Area di back-office ad uso della struttura Commissariale relativamente ai seguenti moduli: 'Login', 'Utenti', 'Richiesta stato pratiche', 'Ordinanze', 'Istruttoria e valutazione', 'Attuazione e

controllo', 'Varianti progettuali', 'Riepilogo finanziario', 'Revoche e recuperi', 'Ricorsi', 'Esportazioni',

'Esportazioni PA'

## **PARTE A MISURA**

### **2. Manutenzione straordinaria delle procedure informatiche:**

L'attività svolta sarà indicativamente relativa ai punti seguenti, o ad attività che potranno emergere nel corso del contratto, fermo restando il massimale di giornate uomo previste.

#### **2.1. Ordinanza n. 57/2012:**

##### **2.1.1. Front Office Utenti**

Realizzazione di una sezione per la presentazione delle domande di pagamento relative alle richieste di riconoscimento della compensazione per il rincaro del costo materiali

##### **2.1.2. Back Office PA**

- Realizzazione di una sezione per la liquidazione delle richieste di pagamento delle richieste di compensazione per il rincaro del costo materiali
- Realizzazione della sezione dedicata ai 'controlli ex post'
- Realizzazione di una procedura per la gestione delle modifiche derivanti dal Decreto controlli
- Realizzazione procedure a supporto dell'istruttoria e dei pagamenti

Tutti i servizi previsti andranno resi secondo le indicazioni dell'Amministrazione e le modalità di volta in volta concordate.

## **4. DURATA DEL CONTRATTO**

Il contratto avrà decorrenza dal momento della stipula, prevista indicativamente entro il 29 febbraio 2024 e avrà durata iniziale fino al 31/12/2024, più eventuale facoltà di rinnovo per ulteriore periodo di massimo 6-8 mesi in funzione dell'estensione dello stato di emergenza o di altre forme di prosecuzione dell'attività di ricostruzione sotto la gestione commissariale od ordinaria.

## **5. IMPORTO BASE DELL'AFFIDAMENTO**

L'importo complessivo dell'affidamento, comprensivo dei possibili rinnovi, è dato dalla somma della componente a corpo, relativa ad assistenza e manutenzione correttiva pari ad un massimo di € 115.000,00 e di quella a misura, relativa alla manutenzione evolutiva pari ad un massimo di € 24.000,00 (90 giornate uomo max) per un importo complessivo pari ad un massimo di € 139.000,00 più IVA di legge.

L'importo massimo spendibile al 31/12/2024 è dato dalla somma della componente a corpo, relativa ad assistenza e manutenzione correttiva pari ad un massimo di € 71.000,00 e di quella a misura, relativa alla manutenzione evolutiva pari ad un massimo di € 16.000,00 (60 giornate uomo) per un importo complessivo pari ad un massimo di € 87.000,00 più IVA di legge.

## **6. DESTINATARI DELL'AVVISO**

Possono presentare risposta al presente avviso gli operatori economici interessati, in possesso dei seguenti requisiti di ordine generale e speciale da attestarsi mediante la dichiarazione sostitutiva di notorietà di cui al modello allegato (All.1):

- a. requisiti di ordine generale e necessari per contrattare con la Pubblica Amministrazione ovvero la insussistenza dei motivi di esclusione di cui agli artt. 94-98 del D.lgs. 36/2023;
- b. ai sensi dell'art. 100, comma 3, del D.lgs n.36/2023, iscrizione nel registro della Camera di commercio, industria, artigianato e agricoltura o nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato o presso i competenti ordini professionali per un'attività pertinente anche se non coincidente con l'oggetto dell'appalto.

## **7. DOCUMENTAZIONE RICHIESTA**

Al fine di partecipare alla manifestazione di interesse, il proponente dovrà obbligatoriamente contenere la seguente documentazione:

- a) Manifestazione di interesse di cui all'Allegato 1
- b) Relazione tecnica

Nella relazione tecnica, l'operatore economico dovrà esplicitare nel dettaglio la sua proposta di svolgimento dei servizi richiesti (Vedi art.3), con indicazione dei seguenti elementi:

- Tipologia di servizi e benefici
- Rete commerciale attiva e possibili sviluppi futuri
- Servizio assistenza clienti
- Certificazioni di qualità possedute

L'Amministrazione, sulla base delle proposte presentate, si riserva di individuare uno o più fornitori in relazione ai criteri sopra elencati.

## **8. MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE E DOCUMENTAZIONE ALLEGATA PER LA SUCCESSIVA POTENZIALE TRATTATIVA DIRETTA**

La manifestazione di interesse con la allegata documentazione richiesta dovrà essere inviata entro e non oltre le ore 13:00 del giorno 26/01/2024 alla PEC: [commissariodelegatoriostruzione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:commissariodelegatoriostruzione@postacert.regione.emilia-romagna.it) . L'oggetto della PEC dovrà indicare la dicitura: "Manifestazione di interesse per servizi di assistenza e di manutenzione ordinaria e straordinaria delle procedure informatiche sull'applicativo SFINGE"

Farà fede la data e l'ora di arrivo della PEC, pertanto, ad ogni domanda risulterà assegnato il numero identificativo di protocollo che il sistema restituisce in conseguenza all'invio e accettazione della PEC.

Non saranno ammesse le manifestazioni di interesse pervenute oltre la scadenza, incomplete, non firmate dal legale rappresentante o procuratore a ciò delegato.

Eventuali richieste di chiarimento sul presente avviso dovranno pervenire all'indirizzo e-mail: [commissariodelegatoricostruzione@postacert.regione.emilia-romagna.it](mailto:commissariodelegatoricostruzione@postacert.regione.emilia-romagna.it) entro il termine massimo delle ore 13 del 26/01/2024.

## **9. ULTERIORI INFORMAZIONI**

Il presente avviso è finalizzato ad una indagine di mercato, non costituisce proposta contrattuale e non vincola in alcun modo l'Amministrazione che sarà libera di seguire anche altre procedure.

L'Amministrazione si riserva di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua esclusiva competenza, il procedimento avviato, senza che i soggetti richiedenti possano vantare alcuna pretesa. Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti di ordine generali e speciali richiesti per l'affidamento del servizio in parola, che dovrà comunque essere dichiarato dagli interessati ed accertato dal Commissario in occasione della procedura di affidamento.

## **10. PUBBLICAZIONE AVVISO**

Il presente avviso è pubblicato sul profilo del committente della Regione Emilia-Romagna all'indirizzo:

<http://wwwservizi.regione.emilia-romagna.it/trasparenza/ProfiloCommittente.aspx?CodEnte=RER>

e inoltre è pubblicato sul sito istituzionale della stessa all'indirizzo:

<https://bandi.regione.emilia-romagna.it/bandi-di-gara>

## **11. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Si precisa che, ai sensi del Regolamento 2016/679/UE, in vigore dal 25 maggio 2018, oltre il D.Lgs. 196/2003, per le parti applicabili, i dati raccolti saranno trattati esclusivamente per le finalità indicate nel presente avviso.

**Il Direttore dell'Agenzia per le ricostruzioni**

Enrico Cocchi

*firmato digitalmente*

*Allegati: 1 – Modulistica Manifestazione di interesse*

.