



Class. 1.6.3

ATS MetroMilano
AOO_ATSMI
REGISTRO UFFICIALE
USCITA

Prot. N.
Data

AVVISO ESPLORATIVO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI SUPPORTO TECNICO ENTERPRISE MICROSOFT PER UN PERIODO DI 36 MESI NECESSARIO ALLA SC SISTEMI INFORMATIVI AZIENDALI DELL’ATS CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO.

PREMESSA

L’ATS della Città Metropolitana di Milano (di seguito ATS Milano), secondo le disposizioni dell’art. 50 del D. Lgs. n. 36/2023, intende acquisire, a mezzo della presente consultazione, informale candidatura da parte di operatori economici in grado di assicurare le prestazioni in oggetto.

Il presente avviso, è finalizzato esclusivamente a ricevere manifestazioni di interesse per favorire la partecipazione e la consultazione del maggior numero di operatori economici in modo non vincolante per la stazione appaltante. Le manifestazioni di interesse hanno l'unico scopo di comunicare alla stazione appaltante la disponibilità ad essere invitati a presentare offerta.

Pertanto, la presente consultazione preliminare va intesa come una semplice pre-fase di affidamento, non finalizzata all'aggiudicazione di alcun contratto, ma volta a:

- agevolare la preparazione dell'affidamento e lo svolgimento della relativa procedura;
- informare gli operatori economici dell'intendimento della Stazione Appaltante di voler affidare la fornitura in oggetto;
- verificare l'esistenza di operatori economici in grado di svolgere le prestazioni richieste in quanto in possesso dei requisiti generali necessari.

La Stazione Appaltante si riserva, successivamente agli esiti del presente avviso, di avviare specifica procedura acquisitiva.

L’amministrazione non opera alcuna limitazione in ordine al numero di operatori economici che intendano partecipare all’eventuale procedura di affidamento.

Il presente avviso, predisposto nel rispetto dei principi di libera concorrenza, non discriminazione, trasparenza, proporzionalità, pubblicità, risultato, fiducia, accesso al mercato, di buona fede e tutela dell’affidamento, non costituisce invito a partecipare a gara pubblica, né offerta al pubblico (art. 1336 del codice civile) o promessa al pubblico (art. 1989 del codice civile), ma persegue lo scopo di esplorare, da un punto di vista economico, le possibilità offerte dal mercato. Per tale motivo, il presente avviso non comporta l’instaurazione di posizioni giuridiche di alcun tipo, né fa sorgere, in capo agli operatori economici che intendono partecipare alla presente consultazione, diritti, aspettative, titoli, pretese preferenze, né tanto meno vincola l’Amministrazione o fa sorgere, a suo carico, obblighi negoziali.

Per le motivazioni innanzi esposte:

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio, 45 – Milano (20123)

Tel. 02/8578.2381 Fax 02/8578.2419

e-mail: gare@ats-milano.it – PEC: approvvigionamenti@pec.ats-milano.it

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969



- alle informali candidature presentate dagli operatori economici che intendono partecipare alla consultazione di mercato avviata con il presente avviso non verrà attribuito alcun punteggio;
- non sarà stilata alcuna graduatoria di merito delle predette candidature.

L'ATS della Città Metropolitana di Milano si riserva, pertanto, di non indire alcuna procedura acquisitiva in caso di attivazione, da parte dei Soggetti Aggregatori nazionale e regionale – Consip S.p.A. e ARIA S.p.A. – di Convenzione o altro strumento d'acquisto, e laddove tale fornitura non risultasse più di interesse dell'Amministrazione sulla base di un insindacabile giudizio della stessa.

Il presente avviso è pubblicato sul sito internet di questa Amministrazione nella sezione Bandi di Gara al link <https://www.ats-milano.it/portale/Ats/Bandi-di-gara> e in Piattaforma Sintel.

Per poter partecipare alla presente consultazione e alla successiva procedura di affidamento l'operatore economico deve essere iscritto all'Elenco Fornitori Telematico di Regione Lombardia, sulla Piattaforma SinTel. La registrazione è effettuata in modalità esclusivamente telematica e gratuita, secondo quanto indicato nel Manuale utente/fornitore reperibile sul sito internet della Azienda Regionale centrale Acquisti al link Home - ARIA (ariaspa.it), al quale si rimanda integralmente per l'acquisizione di tutte le informazioni inerenti alle funzionalità del Sistema e le modalità di invio dell'offerta. Per specifiche richieste di assistenza sull'utilizzo di Sintel si prega di contattare l'Help Desk di ARIA al numero verde 800.116.738.

Gli operatori economici, nel partecipare alla presente consultazione preliminare di mercato, prendono atto che, la presentazione della manifestazione di interesse equivale a manifesta dichiarazione di:

- essere a conoscenza degli obblighi di condotta previsti dal "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici" e dal "Codice di comportamento dei dipendenti della ATS della Città Metropolitana di Milano", ai sensi e per gli effetti del DPR 16 aprile 2013 n. 62, come modificato dal DPR 13 giugno 2023 n. 81 disponibili sul sito istituzionale al link "Amministrazione Trasparente", che devono ritenersi estesi, per quanto compatibili, alle imprese fornitrici di beni o servizi in favore di questa Agenzia;
- non incorrere, a pena di inammissibilità, in alcuno dei motivi di esclusione previsti dall'artt. 94 e 95 del Codice;
- ove prevista, possedere il requisito dell'iscrizione al registro delle imprese della C.C.I.A.A. competente per territorio ovvero, in caso di sede in uno degli Stati membri, in analogo registro dello Stato di appartenenza, per attività connesse all'oggetto del presente avviso.

Ai fini della partecipazione della presente consultazione si forniscono le informazioni relative ai requisiti richiesti.

1. Requisiti per la partecipazione

Sono ammessi a presentare manifestazione di interesse i soggetti in possesso dei seguenti requisiti di ordine generale:
Insussistenza di una qualsiasi causa di esclusione prevista dagli artt. 94 e 95 del Codice.

2. Oggetto e caratteristiche del servizio

Il presente avviso ha per oggetto l'acquisizione del servizio di supporto tecnico Enterprise Microsoft.

I servizi di supporto Microsoft sono costituiti da una soluzione di supporto tecnico completa che consente di ridurre i costi, migliorare la produttività e utilizzare la tecnologia durante tutto il ciclo di vita dell'IT. Tali servizi offrono accesso diretto, vantaggioso e univoco ai team di sviluppo dei prodotti, agli sviluppatori di software e al codice sorgente di Microsoft per i prodotti attuali e futuri e permettono:

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio, 45 – Milano (20123)

Tel. 02/8578.2381 Fax 02/8578.2419

e-mail: gare@ats-milano.it – PEC: approvvigionamenti@pec.ats-milano.it

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969



- 1) un approfondimento specialistico dell'architettura delle soluzioni esistenti in modo da agevolare le migrazioni verso versioni e prodotti non rilasciati attuali e futuri;
- 2) una risoluzione veloce e completa dei problemi riguardanti il supporto tecnico dei prodotti e i tipi di aggiornamenti rapidi;
- 3) un collegamento immediato e mirato all'Amministrazione sulla tecnologia che Microsoft s.r.l. e i team di sviluppo dei prodotti Microsoft si scambiano al fine di contribuire a delineare il corso, le caratteristiche e la funzionalità dei prodotti futuri.

Inoltre, l'Amministrazione richiede, senza ulteriori costi a proprio carico, i seguenti servizi:

- il supporto tecnico immediato volto alla risoluzione dei problemi dell'ambiente Microsoft di ATS. Tale attività deve includere anche i servizi di risoluzione dei problemi classificati in ordine di priorità al fine di ottenere una risposta rapida per ridurre i tempi di inattività. Nell'ambito dei servizi di supporto tecnico immediato rientrano i seguenti servizi:
 - a. Supporto per la risoluzione dei problemi: l'aggiudicatario si impegna a fornire assistenza per problemi con sintomi specifici riscontrati durante l'utilizzo dei prodotti Microsoft. La richiesta di supporto sarà inviata tramite telefono o in formato elettronico attraverso il portale del sito web del supporto online;
 - b. Supporto tecnico di consulenza: l'aggiudicatario si impegna ad assicurare assistenza telefonica a breve termine (limitata a sei ore o meno) su problematiche non pianificate per Esperti IT;
 - c. Attività proattive di supporto: l'aggiudicatario si impegna a fornire indicazioni e suggerimenti a breve termine relativi a problemi che non rientrano nell'ambito del Servizio di Risoluzione dei Problemi, nonché offrire la possibilità di presentare richieste di consulenza e assistenza in merito a problemi a livello di progettazione, sviluppo e implementazione, tra cui supporto alle infrastrutture, revisioni della compatibilità, sviluppo delle applicazioni e accesso a una struttura di laboratorio per ricevere assistenza nelle attività associate a benchmarking, testing, creazione di prototipi e migrazione;
- Gestione Assistenza (Gestione degli Account di Supporto): tale attività consentirà all'aggiudicatario di instaurare e gestire le relazioni con il personale dell'ATS e lo staff che fornisce assistenza, nonché di analizzare la gestione dell'escalation e degli elementi dell'offerta di supporto tecnico al fine di soddisfare i requisiti di ATS.
- Servizi proattivi: tali servizi consentano di gestire e migliorare lo stato dell'infrastruttura e delle operazioni IT. Si richiedono, senza oneri aggiuntivi a carico dell'Amministrazione, 80 ore/anno di servizio Custom Proactive Remote 5. Tali servizi possono essere così individuati e suddivisi:
 - a. Servizi di manutenzione: permettono di prevenire l'insorgere di problemi nell'ambiente Microsoft e sono in genere pianificati prima dell'erogazione del servizio in modo da garantire la disponibilità delle risorse;
 - b. Servizi di ottimizzazione: si focalizzano su come utilizzare in modo ottimale l'investimento di ATS in tecnologia. Questi servizi potranno includere la gestione remota dei servizi cloud, ottimizzando l'adozione di funzionalità dei prodotti Microsoft da parte degli utenti finali e garantendo un solido livello di identità e sicurezza;
 - c. Formazione in grado di migliorare le competenze tecniche e operative del personale tramite istruzioni in loco, online o su richiesta.

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio, 45 – Milano (20123)

Tel. 02/8578.2381 Fax 02/8578.2419

e-mail: gare@ats-milano.it – PEC: approvvigionamenti@pec.ats-milano.it

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969

3. Finalità

I servizi richiesti si rendono necessari per garantire il supporto reattivo e proattivo per le tecnologie Microsoft implementate da ATS negli ambienti noprermise (Windows Server, Active Directory, Certification Authority, IIS, SQL Server, System Center Configuration Manager) e nel cloud (Office 365, Sharepoint Online, Teams, Azure).

4. Ambito della fornitura

L'aggiudicatario dovrà aggiornare i servizi di supporto di volta in volta acquistati, purché il livello dei servizi di supporto acquistati non si riduca notevolmente durante il periodo contrattuale. I Servizi di Unified Support ("USSD") sono così dettagliati:

Prima annualità - Unified Enterprise Support 2023-24		
Quantità	Sevizio	Tipo di Servizio
Included	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Included	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Included	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Included	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Included	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Included	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Included	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

Prima annualità - Unified Proactive Service Add on 2023-24		
Quantità	Sevizio	Tipo di Servizio
2	Custom Proactive Remote 5	Custom Proactive - Maintain
Included	Service Delivery Management Extended	Service Delivery Management

Seconda annualità - Unified Enterprise Support 2024-25		
Quantità	Sevizio	Tipo di Servizio
Included	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Included	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Included	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Included	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Included	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Included	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Included	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio, 45 – Milano (20123)

Tel. 02/8578.2381 Fax 02/8578.2419

e-mail: gare@ats-milano.it – PEC: approvvigionamenti@pec.ats-milano.it

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969



Seconda annualità - Unified Proactive Service Add on 2024-25		
Quantità	Sevizio	Tipo di Servizio
2	Custom Proactive Remote 5	Custom Proactive - Maintain
Included	Service Delivery Management Extended	Service Delivery Management

Terza annualità - Unified Enterprise Support 2025-26		
Quantità	Sevizio	Tipo di Servizio
Included	Enterprise Advisory Support Hours As-needed	Advisory Services
Included	Enterprise Azure Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise On-demand Assessment	On-Demand Assessment
Included	Enterprise On-Demand Assessment - Setup and Config Service As-needed	On-Demand Assessment Remote
Included	Enterprise On-Demand Education	On-Demand Education
Included	Enterprise Online Support Portal	Administrative
Included	Enterprise Problem Resolution Hours As-needed	Problem Resolution Support
Included	Enterprise Reactive Support Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Service Delivery Management	Service Delivery Management
Included	Enterprise Webcasts As-Needed	Webcast
Included	Reactive Enabled Contacts	Problem Resolution Support

Terza annualità - Unified Proactive Service Add on 2025-26		
Quantità	Sevizio	Tipo di Servizio
2	Custom Proactive Remote 5	Custom Proactive - Maintain
Included	Service Delivery Management Extended	Service Delivery Management

5. Durata contrattuale

Il contratto d'appalto avrà la durata complessiva di **36 (trentasei) mesi** a far data dalla sottoscrizione dello stesso. L'Amministrazione si riserva la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto, qualora, nel corso di validità dello stesso, il sistema di convenzioni per l'acquisto di beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni (CONSIP) e/o l'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA) attivassero una Convenzione avente ad oggetto le prestazioni oggetto del presente CSA.

6. Importo

L'importo che l'Amministrazione stima per tutte le prestazioni dettagliate, al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze quantificati in € 0,00 IVA e/o, pari a **€ 141.000,00** (Iva esclusa), così suddiviso:

- prima annualità: € 39.000,00 (Iva esclusa);
- seconda annualità: € 47.000,00 (Iva esclusa);
- terza annualità: € 55.000,00 (Iva esclusa).

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio, 45 – Milano (20123)

Tel. 02/8578.2381 Fax 02/8578.2419

e-mail: gare@ats-milano.it – PEC: approvvigionamenti@pec.ats-milano.it

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969



7. Termine e modalità di presentazione della manifestazione d'interesse

Gli operatori economici interessati sono invitati a presentare la propria manifestazione di interesse secondo le modalità di seguito descritte.

Ciascun operatore economico interessato dovrà inviare alla Stazione Appaltante:

- l'Allegato A - Dichiarazione per manifestazione di interesse: debitamente compilato e sottoscritto digitalmente dal Legale Rappresentante o soggetto abilitato ad impegnare l'operatore economico;
- l'Allegato B - Patto di Integrità in materia di contratti pubblici regionali – sottoscritto digitalmente per accettazione.

Si precisa che l'Amministrazione si riserva di valutare in piena autonomia i preventivi che verranno formulati dagli operatori economici interessati.

La documentazione sopra descritta dovrà pervenire, sottoscritta digitalmente, entro le ore 12.00 del **giorno 21.12.2023** tramite Piattaforma Sintel.

8. Procedura di selezione degli operatori economici

Le istanze, pervenute con le modalità e nei termini stabiliti nella presente consultazione, saranno esaminate e valutate dall'Amministrazione che si riserva la facoltà di richiedere agli operatori economici la presentazione di documentazione giustificativa delle dichiarazioni rese e di verificarne, ai sensi dell'art. 71 del DPR n. 445/2000, la veridicità. Ove venissero accertate dichiarazioni mendaci, l'operatore economico verrà escluso dalla partecipazione alla procedura di affidamento.

In ogni caso, l'Amministrazione avrà piena facoltà di:

- invitare o meno all'eventuale procedura competitiva i partecipanti alla presente consultazione preliminare di mercato;
- non procedere all'espletamento della relativa procedura competitiva;
- effettuare la procedura di affidamento anche in presenza di un numero di manifestazioni di interesse inferiore a cinque.

La procedura si svolgerà esclusivamente attraverso il percorso obbligato previsto dal sistema Sintel, mediante invito a presentare offerta. Pertanto, gli operatori economici dovranno essere abilitati ad operare sul sistema di e-Procurement Sintel o procedere, in tempo utile, alla relativa abilitazione.

9. Tutela della privacy

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatizzati e/o automatizzati, ai sensi del GDPR 2016/679 e della vigente normativa nazionale, esclusivamente nell'ambito della consultazione di cui al presente avviso pubblico esplorativo.

10. Chiarimenti

È possibile ottenere chiarimenti mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 4 (quattro) giorni prima del termine fissato per la presentazione delle manifestazioni d'interesse, in via telematica attraverso la sezione della Piattaforma "Comunicazioni della procedura", presente all'interno del "Dettaglio", riservata alle richieste di chiarimenti previa registrazione alla Piattaforma stessa.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte alle richieste presentate in tempo utile sono fornite mediante pubblicazione dei quesiti in forma anonima e delle relative risposte, sulla Piattaforma Sintel, all'interno della sezione "Documentazione di gara", presente all'interno del "Dettaglio" della presente procedura.



Gli interessati alla presente procedura sono invitati a consultare quotidianamente la documentazione relativa all'avviso di consultazione di mercato pubblicata sulla piattaforma Sintel nella sezione "documentazione di gara" e sul link "bandi di gara" del sito web di questa ATS al fine di avere piena conoscenza di tutti i chiarimenti e di tutte le eventuali rettifiche o integrazioni pubblicate.

Non verrà fornita risposta alle richieste presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

11. Altre informazioni

Per la presente procedura, il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 del Codice, è l'Avv. Francesco Ozzo – Direttore SC Gestione Acquisti.

Per ulteriori informazioni è possibile rivolgersi a: Paolo Seneci email: pseneci@ats-milano.it - tel. 02/8578.2247.

Sono allegati al presente Avviso:

- Allegato A – Autocertificazione possesso requisiti
- Allegato B – Patto di integrità in materia di contratti pubblici della Regione Lombardia

Il Direttore SC Gestione Acquisti

Avv. Francesco Ozzo

Il presente documento è sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 21 del D. Lgs. 82/2005.

Responsabile del procedimento: Avv. Francesco Ozzo

Funzionario Istruttore: Paolo Seneci

AGENZIA DI TUTELA DELLA SALUTE DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

SC GESTIONE ACQUISTI

Via Conca del Naviglio, 45 – Milano (20123)

Tel. 02/8578.2381 Fax 02/8578.2419

e-mail: gare@ats-milano.it – PEC: approvvigionamenti@pec.ats-milano.it

Sede Legale: Milano, 20122, Corso Italia 52 - Codice fiscale e P.IVA 09320520969