

AMIA VERONA SPA

**AVVISO DI INDAGINE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE CENTRALE TELEFONICA RETE FISSA
RICHIESTA DI MANIFESTAZIONE DI INTERESSE**

Con il presente avviso
Amia Verona SpA

rende noto che

intende procedere a verificare sul mercato di riferimento la presenza di operatori economici interessati e disponibili ad espletare il servizio di quanto indicato nel titolo.

Il presente avviso assolve la funzione di garantire la pubblicità alla consultazione del mercato, nonché gli ulteriori principi del Codice dei Contratti Pubblici e non ha alcuna finalità negoziale, bensì unicamente conoscitiva dell’assetto del mercato, ovvero dell’esistenza di operatori economici interessati a diventare potenziali contraenti.

AMIA Verona SpA, in caso di eventuale successivo svolgimento della procedura/selezione tramite piattaforma, provvederà ad invitare tutti gli operatori che abbiano utilmente formulato la manifestazione di interesse e rispettino i requisiti di ammissione.

Ai fini della presentazione della manifestazione di interesse, si forniscono le seguenti ulteriori informazioni:

OGGETTO: indagine di mercato finalizzata all’individuazione dei soggetti interessati, da coinvolgere nel successivo affidamento diretto ex art. 50 comma 1 lett.b) per il Servizio di Manutenzione centrale telefonica rete fissa.

IMPORTO PRESUNTO DEL SERVIZIO

La previsione di spesa ammonta ad **€ 60.000 €** oltre IVA, oneri sicurezza pari a zero.

A tal proposito si precisa sin d’ora che l’importo stimato sopra indicato non è vincolante per la Stazione Appaltante, rappresentando solo il limite massimo di corrispettivo disponibile per il pagamento del servizio, sulla base delle effettive esigenze aziendali, richieste all’aggiudicatario nel corso dell’esecuzione del contratto che si intende stipulare.

DURATA DEL SERVIZIO

La durata contrattuale, tramite **accordo quadro**, è di **4 anni**.

DESCRIZIONE, CARATTERISTICHE E CONDIZIONI GENERALI DEL SERVIZIO

Centrale Telefonica SELTA modello SAMOFFICE 8 con applicazione Call Center BRAVO Mercury con telefoni IP, digitali e analogici, il servizio deve comprendere:

a. Manutenzione Ordinaria o Programmata

La manutenzione dell’impianto esistente e verifica, anche con collegamento da remoto, del corretto funzionamento e configurazione apparati installati.

Gli interventi manutentivi saranno gestiti mediante richiesta di Lavoro secondo le modalità che verranno definite nel contratto tramite *Ordini di Lavoro*, con attivazione diretta da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto; conseguentemente all'intervento seguirà un consuntivo di spesa con emissione ordine e fattura.

b. Manutenzione Straordinaria su Guasto Bloccante o Non Bloccante

Intervento Straordinario per guasto, in questo caso, si interverrà in urgenza, per chiamata diretta e successivo Consuntivo di spesa *con ditta Appaltante*, emissione ordine e fatturazione.

c. Tempi di Intervento SLA Guasti Bloccanti

Alla *ditta Appaltante* saranno richiesti determinati tempi di intervento a seguito di comunicazione per i guasti Bloccanti. Vanno garantite le seguenti tempistiche di intervento per la risoluzione del guasto o l'eventuale intervento temporaneo per ridare continuità lavorativa e poter successivamente ripristinare le normali condizioni di lavoro:

- ***entro 30*** minuti dalla comunicazione del guasto (mediante telefonata al numero di reperibilità e descrizione della tipologia del guasto), presa in carico ed attivazione della squadra di intervento;
- ***entro 2h***, presenza sul posto della squadra di intervento, organizzata a seconda delle indicazioni fornite sulla tipologia di guasto, inizieranno le lavorazioni necessarie atte al ripristino nel minor tempo possibile.

d. Richiesta di Intervento

- Telefonica, per chiamata diretta su cellulare di Reperibilità *ditta Appaltante* – per interventi di guasto urgente fuori orario od interruzioni di servizio bloccanti.
- E-mail – Il Responsabile invierà una richiesta di preventivo o intervento, a seguito di questa verrà programmata l'uscita per l'esecuzione del lavoro.

NOTA BENE:

○ ***Disponibilità di Materiale per Telefonia e Reti Dati***

va garantita la disponibilità di tutto il materiale componentistico dell'attuale sistema in uso aziendale (ricambi, apparecchiature telefoniche, moduli, software, ecc...) con fornitura di quanto richiesto entro 48h dall'ordine emesso da Amia Verona spa

○ ***Certificazione su impianti Mercury Bravo***

dovrà essere garantita pena esclusione la Comprovata esperienza su gestione centrali telefoniche fisiche Selta, con particolare indicazione a Call Center Mercury Bravo. **Si richiede la certificazione aziendale o personale per impianti Mercury Bravo ed indicazioni di precedenti installazioni e/o manutenzioni di questa tipologia di impianto;**

○ ***Disponibilità condivisione listino ufficiale***

L'aggiudicataria si impegna a fornire alla stazione appaltante, in fase di sottoscrizione contrattuale, il listino prezzi ufficiale delle del sistema **Digital Platforms** ed il relativo catalogo.

Verrà richiesto lo sconto applicato sul listino che sarà fisso ed invariabile per tutta la durata contrattuale.

MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLE MANIFESTAZIONI DI INTERESSE

Gli operatori economici interessati a partecipare dovranno manifestare l'interesse accedendo al **portale acquisti di Amia Verona SpA**, disponibile al seguente link <https://amiavr.traspare.com/>

- 1) Dalla Home Page accedere alla sezione [Bandi di gara](#)
- 2) Selezionare **Indagini di mercato per affidamenti** per visionare l'avviso
- 3) Per manifestare interesse tornare sulla Home Page e premere **Accedi**
- 4) Selezionare Accesso Azienda oppure Accesso Libero Professionista e inserire le proprie credenziali d'iscrizione; nel caso in cui l'Operatore Economico non sia ancora iscritto al portale può registrarsi premendo su "[Non sei ancora registrato? Clicca qui](#)"
- 5) Una volta effettuato l'accesso, accedere al modulo **Gare**
- 6) Nel menù a sinistra selezionare **Manifestazioni d'Interesse**
- 7) Scegliere la Manifestazione d'interesse di riferimento

INVITO ALLA SUCCESSIVA PROCEDURA DI SELEZIONE

In esito alla ricezione delle manifestazioni di interesse Amia Verona SpA potrà procedere all'eventuale espletamento della procedura.

Come precedentemente riportato è fatto obbligo agli operatori che hanno manifestato interesse, al fine di poter concorrere alla procedura, di qualificarsi mediante iscrizione al portale acquisti di Amia Verona SpA, disponibile al seguente link <https://amiavr.traspare.com/> [selezionando la specifica categoria](#) merceologica.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE 679/2016 (GDPR)

Il trattamento dei dati forniti dai candidati verrà effettuato nel rispetto di quanto previsto nel D. Lgs. n. 196/2003 adeguato al Regolamento UE GDPR n. 2016/679 e s.m.i. I dati saranno trattati esclusivamente per le finalità connesse allo svolgimento del presente avviso ed il loro trattamento garantirà i diritti e la riservatezza dei soggetti interessati. In relazione alle finalità indicate, i dati personali sono trattati prevalentemente tramite strumenti informatici/telematici in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia di protezione dei dati personali. Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della valutazione dei requisiti di partecipazione, pena l'esclusione dal procedimento stesso. I dati forniti dai candidati saranno gestiti e conservati per la durata del procedimento amministrativo di selezione di cui al presente avviso e, successivamente, per la durata di 10 anni dalla data di affidamento del servizio e comunque per un periodo non superiore a quello necessario per la gestione dei possibili eventuali ricorsi/contenziosi che dovessero sorgere in relazione all'avviso in oggetto. Ai sensi delle leggi sulla protezione dei dati l'interessato può esercitare alcuni diritti nei confronti del Titolare del trattamento. Per esercitare questi diritti può rivolgersi al Titolare al seguente indirizzo email: amia.verona@amiavr.it o, in ogni caso, al Responsabile della Protezione dei Dati al seguente indirizzo email: dpo@amiavr.it. Qualora volesse proporre reclamo all'autorità di controllo, è



possibile usufruire dei dati di contatto riportati sul sito web dell’Autorità Garante per la protezione dei dati personali: www.garanteprivacy.it. L’informativa relativa al trattamento dati personali di AMIA è consultabile al seguente link, nel sito istituzionale: <https://www.amiavr.it/Home/Privacy-Policy-Sel>.

Il presente avviso è pubblicato, anche, sul sito internet di Amia Verona SpA, www.amiavr.it, **fino a scadenza dei termini di presentazione delle manifestazioni di interesse prevista per il giorno 29 Giugno 2026 ore 09:00.**

Allegati: Dichiarazione manifestazione di interesse

Il Responsabile Unico di Progetto
Alberto Michelazzo

**INDAGINE DI MERCATO PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
MANUTENZIONE CENTRALE TELEFONICA RETE FISSA**

Il sottoscritto			
Nato a		il	
Residente in	()	Via	
n.			
C.F.			
In qualità di			
Della ditta/impresa/società			
Con sede legale nel Comune di			
cap			
Via		n.	
Tel. n.	P.IVA		C.F.
e-mail			
pec			
Referente per la gara Nome e Cognome			
n. cell.			