

Gara d'appalto a mezzo procedura aperta per l'affidamento - per la durata di tre anni - del servizio di Help Desk di 2° livello, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva degli applicativi "SCRIBA" e "READY FIN"

**VERBALE DEL 10/03/2016
SEDUTA RISERVATA DELLA COMMISSIONE GIUDICATRICE**

Il giorno 10 del mese di marzo dell'anno 2016, alle ore 9,10 presso la sede dell'Area Sanità e Sociale, Palazzo Molin, S. Polo 2514 - Venezia, si è riunita la Commissione Giudicatrice incaricata di valutare le offerte presentate dai concorrenti ammessi alla gara d'appalto a mezzo procedura aperta per l'affidamento - per la durata di tre anni - del servizio di Help Desk di 2° livello, manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva degli applicativi "SCRIBA" e "READY FIN", indetta con Decreto del Dirigente del Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità n. 112 del 30/12/2015.

La Commissione, nominata con Decreto del Dirigente del Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità n. 26 del 04/03/2016, risulta così composta:

- Presidente: Ing. Claudio Beltrami Dirigente analista presso il Settore Sistema Informatico SSR - Sezione Controlli Governo e Personale SSR della Regione del Veneto
- Componente: Dott. Mauro Bonin Dirigente amministrativo, Direttore della Sezione Programmazione risorse finanziarie SSR della Regione del Veneto
- Componente: Dott. Matteo Cella Funzionario Amministrativo presso la Sezione Programmazione risorse finanziarie SSR della Regione del Veneto

mentre le funzioni di Segretario verbalizzante saranno svolte da personale in servizio presso il Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità della Regione del Veneto.

Il Presidente, constatata la presenza di tutti i componenti, dichiara aperta la seduta.

Il Presidente comunica che, in esito alla prima seduta pubblica di gara, tenutasi il 3 marzo 2016 presso la sede del Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità, è stata ammessa al prosieguo della gara l'unica Ditta offerente, Santer Reply S.p.A. con sede in Milano, a seguito del riscontro positivo della documentazione amministrativa presentata dalla medesima a corredo dell'offerta, come risulta dal verbale dell'Ufficiale Rogante (rep. n. 7375 - Racc. n. 6651) del quale viene data lettura.

Il Presidente prende atto, altresì, che non si è proceduto al sorteggio di cui all'art. 48 del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, in quanto essendovi un solo concorrente, lo stesso sarà sottoposto alle verifiche circa il possesso dei requisiti di capacità tecnico - organizzativa richiesti in sede di eventuale aggiudicazione provvisoria.

Il Presidente prende atto che il Disciplinare di gara prescriveva quanto segue in ordine alla documentazione tecnica da presentare a corredo dell'offerta:

"La valutazione dell'aspetto tecnico avverrà da parte della Commissione Giudicatrice appositamente nominata, mediante l'esame della Relazione tecnica presentata.

La "busta B" deve contenere la Relazione tecnica, redatta in lingua italiana, in forma cartacea e su supporto elettronico (non modificabile), con particolare riferimento alle prescrizioni minime richieste nel capitolato speciale.

Al fine di consentire una corretta valutazione in tempi congrui è richiesta una compilazione per un massimo di 50 pagine edite in formato A4 solo fronte, font Arial, dimensioni 11, interlinea singola. Non saranno prese in considerazione le pagine ulteriori a quelle previste nel presente articolo. Qualora l'elaborato prodotto sia

idoneo per la valutazione nel solo formato A3, in quanto non presentabile in A4, il conteggio sarà il seguente: 1 foglio A3 = 2 fogli A4.

La relazione dovrà essere articolato secondo gli argomenti sotto elencati nonché accompagnato da un apposito indice analitico (escluso dal conteggio delle pagine):

- 1) Presentazione dell'offerente
- 2) Organizzazione del servizio
- 3) Profili professionali degli operatori impiegati
- 4) Migliorie proposte.

All'interno della Relazione tecnica non deve essere fatta menzione alcuna dei prezzi che andranno dettagliati nella offerta economica (busta C), pena l'esclusione dalla gara. Pertanto, se per qualsiasi motivo non imputabile alla Stazione Appaltante, dovessero rinvenirsi elementi economici all'interno della Relazione tecnica, l'offerta verrà esclusa dalla gara.

Si precisa che quanto dichiarato/indicato nella Relazione tecnica presentata costituisce impegno formale per la Ditta aggiudicataria nell'esecuzione dei servizi.

In caso di RTI/Consorti e subappalto, dovranno essere specificati all'interno della Relazione tecnica i ruoli e compiti assegnati alle aziende raggruppande, raggruppate ovvero consorziate, consorziate.

Lo sviluppo degli argomenti dovrà essere chiaro, specifico, sintetico, coerente e nell'ordine richiesto. I contenuti progettuali di cui ai predetti punti dovranno permettere alla Commissione Giudicatrice la valutazione degli elementi così come esplicitati nell'art. 7 del presente Disciplinare.

Tutta la documentazione tecnica dovrà essere sottoscritta dal Legale rappresentante dell'impresa o da persona munita di comprovati poteri di firma, la cui procura sia stata prodotta nella "busta A" – Documentazione amministrativa.

L'impresa offerente deve presentare una precisa dichiarazione, allegata al progetto tecnico, che motivi, comprovati ed indichi con esattezza quali informazioni, fornite nella offerta, costituiscano segreti tecnici o commerciali e, pertanto, sottratti al diritto di accesso da parte degli altri concorrenti.

La Stazione Appaltante, su richiesta della Commissione Giudicatrice deputata alla valutazione qualitativa dell'offerta, potrà eventualmente invitare le Imprese offerenti a completare o a fornire i chiarimenti in ordine al contenuto della documentazione prodotta, anche mediante specifiche audizioni presso la Regione del Veneto. La Commissione predetta potrà altresì usufruire della eventuale collaborazione di esperti, interni ed esterni alla Stazione Appaltante, specializzati nell'analisi di particolari elementi afferenti i contenuti tecnici dell'offerta.”.

Il Presidente riscontra, quindi, all'interno della busta contenente l'offerta tecnica della Ditta SANTER REPLY S.p.A., la presenza della documentazione in forma cartacea e su supporto elettronico, così come prescritto dal Disciplinare di gara.

Il Presidente, quindi, richiama i contenuti dell'articolo 7 del Disciplinare di gara, il quale prevede che l'aggiudicazione avvenga a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art.83 D.Lgs 163/2006 e ss.mm.ii.

La procedura di valutazione dell'offerta prevede l'attribuzione di un punteggio massimo di 100 punti sulla base dei seguenti criteri: Offerta tecnica (max punti 40/100), Offerta economica (max punti 60/100).

Con riferimento alla valutazione dell'offerta tecnica (max 40 punti), la Commissione Giudicatrice attribuirà a suo insindacabile giudizio, sulla base della documentazione tecnica presentata dall'offerente, il punteggio qualitativo relativo all'offerta tecnica, fino ad un massimo di 40 punti, sulla base dei seguenti elementi di valutazione:

<i>Elemento di valutazione</i>		<i>Punteggio massimo assegnabile</i>
Organizzazione del servizio	La relazione tecnica deve indicare le modalità di organizzazione di ogni servizio, il numero di operatori impiegati, quali strumenti verranno adottati, al fine di garantire al meglio il servizio richiesto; devono essere presentate le certificazioni di qualità possedute, pertinenti rispetto ai servizi richiesti.	Punti 12
Profili professionali degli operatori impiegati	La relazione tecnica deve indicare con quali profili professionali l'offerente erogherà il servizio; devono essere presentati e verranno vagliati i curriculum degli operatori per ogni servizio, al fine di valutarne la qualificazione e l'esperienza nel settore.	Punti 12
Migliorie proposte	Nella relazione tecnica verranno valutati positivamente eventuali migliorie o servizi aggiuntivi rispetto a quelli espressamente richiesti nel capitolato, se pertinenti agli ambiti trattati.	Punti 16
TOTALE		40 PUNTI

Ai sensi del precitato articolo 7, le offerte tecniche verranno valutate oltre che con riferimento agli elementi sopra elencati, anche sulla base della completezza e chiarezza di esposizione, e sintesi dei contenuti.

Non saranno ammesse alla successiva fase di apertura delle offerte economiche, le offerte tecniche che, sulla base della valutazione effettuata dalla Commissione, non abbiano ottenuto il punteggio minimo di 24/40.

Il Presidente e gli altri membri della Commissione procedono, quindi, all'analisi congiunta della documentazione tecnica presentata dall'unico concorrente ammesso.

A seguito dell'attenta lettura del progetto tecnico presentato dalla Ditta SANTER REPLY S.p.A., la Commissione decide di procedere con la valutazione del progetto medesimo in relazione al parametro **"Organizzazione del servizio"**

La Commissione prende atto che in relazione al predetto parametro, la relazione tecnica deve indicare le modalità di organizzazione di ogni servizio, il numero di operatori impiegati, quali strumenti verranno adottati, al fine di garantire al meglio il servizio richiesto; devono essere presentate le certificazioni di qualità possedute, pertinenti rispetto ai servizi richiesti.

I punti massimi assegnabili per il predetto parametro sono 12.

Viene proposto dall'offerente un modello organizzativo che vede coinvolte 9 figure professionali, con diversi profili a seconda della tipologia di attività da svolgere.

La piattaforma proposta per la gestione dell'help desk di secondo livello si basa sul sistema OTRS e l'offerente è disponibile a gestire le segnalazioni sulla propria piattaforma di trouble ticketing o l'utilizzo della piattaforma della stazione appaltante.

Per quanto concerne l'organizzazione delle attività di manutenzione evolutiva sul software viene proposta una metodologia basata su UCP (Use Case Points) e una metodologia di sviluppo basata sul Waterfall.

Viene garantita, come da Capitolato, la presenza di un team di professionisti in concomitanza di almeno sei momenti istituzionali ritenuti rilevanti con presidio da remoto e anche in loco.

I tempi di intervento per le richieste di tipo 1 e di tipo 2 sono in linea con quanto previsto dal Capitolato ed anche gli altri tempi sono in linea con quanto richiesto, compreso il livello di disponibilità del servizio garantito (99,95%).

Per quanto riguarda la manutenzione adeguativa e la manutenzione evolutiva, le stesse sono in linea con le prescrizioni del Capitolato.

Anche l'Assistenza funzionale e il Piano di formazione sono coerenti con la richieste del Capitolato, offrendo un "training on the job", formazione frontale e/o in aula con la possibilità di registrazione delle sessioni e fruizione successiva all'evento formativo, lezioni specifiche su richiesta, formazione a distanza con la messa a disposizione di materiale didattico online e l'aggiornamento continuo della documentazione contestuale all'applicazione stessa.

Anche l'infrastruttura tecnologica conferma quanto richiesto dalla Stazione Appaltante.

È descritto in maniera puntuale il piano di migrazione sui sistemi esistenti verso la nuova piattaforma con una stima delle tempistiche articolate per passi.

Con riferimento, infine, alle certificazioni possedute, l'offerente dichiara di possedere:

- ISO 9001: 2008
- ISO 27001: 2013
- CMMI-DEV v1.3
- ITIL
- PMI
- PRINCE2
- AgID come Conservatore.

Sulla base delle suddette valutazioni la Commissione, all'unanimità, assegna a SANTER REPLY S.p.A. il seguente punteggio con riferimento al parametro "**Organizzazione del servizio**": **9 punti**.

La Commissione procede, quindi, con la valutazione del progetto medesimo in relazione al parametro "**Profili professionali degli operatori impiegati**".

La Commissione prende atto che in relazione al predetto parametro, la relazione tecnica deve indicare con quali profili professionali l'offerente erogherà il servizio; devono essere presentati e verranno vagliati i curriculum degli operatori per ogni servizio, al fine di valutarne la qualificazione e l'esperienza nel settore.

I punti massimi assegnabili per il predetto parametro sono 12.

Vengono presentati dall'offerente 9 curricula professionali, dai quali si evince la qualificazione e l'esperienza nel settore degli operatori impiegati nel servizio, sia in ambito tecnologico-applicativo che nelle materie contabili oggetto di gara.

Sulla base delle suddette valutazioni la Commissione, all'unanimità, assegna a SANTER REPLY S.p.A. il seguente punteggio con riferimento al parametro "**Profili professionali degli operatori impiegati**": **10 punti**.

La Commissione procede, infine, con la valutazione del progetto medesimo in relazione al parametro "**Migliorie proposte**".

La Commissione prende atto che in relazione al predetto parametro, nella relazione tecnica verranno valutati positivamente eventuali migliorie o servizi aggiuntivi rispetto a quelli espressamente richiesti nel capitolato, se pertinenti agli ambiti trattati.

I punti massimi assegnabili per il predetto parametro sono 16.

L'offerente propone una serie di migliorie, tra le quali la Commissione ritiene di interesse le seguenti:

- in corrispondenza di scadenze istituzionali o di rilascio di nuove funzionalità, un supporto on site di figure specialistiche, oltre che il supporto di service desk;
- una periodica rilevazione presso gli utenti utilizzatori del livello di soddisfazione e di ulteriori fabbisogni di sviluppo rappresentati dalla Stazione Appaltante;

- la possibilità di operare livelli di consolidamento di bilancio, di primo livello, tra aziende sanitarie, a seguito del processo di accorpamento in atto;
- alcune attività di integrazione tra gli applicativi SCRIBA e READY FIN che consentono l'efficientamento del processo;
- alcune attività volte a migliorare l'esperienza di utilizzo dell'utente su entrambi gli applicativi SCRIBA e READY FIN, anche per quanto concerne la reportistica;
- lo sviluppo di strumenti di business intelligence per le analisi delle informazioni contenute nei sistemi oggetto del servizio;
- la messa a disposizione, per tutto il periodo contrattuale, del motore per gestione documentale denominato "Ready", anche per ulteriori applicazioni diverse da quelle oggetto della gara;
- la presa in carico immediata del sistema esistente nonché la migrazione alla nuova piattaforma in un tempo massimo di sei settimane.

Sulla base delle suddette valutazioni la Commissione, all'unanimità, assegna a SANTER REPLY S.p.A. il seguente punteggio con riferimento al parametro "**Migliorie proposte**": **12 punti**.

Si riepilogano di seguito i punteggi assegnati dalla Commissione alla Ditta SANTER REPLY S.p.A.:

<i>Elemento di valutazione</i>	<i>Punteggio assegnato</i>
Organizzazione del servizio	Punti 9
Profili professionali degli operatori impiegati	Punti 10
Migliorie proposte	Punti 12
Totale	Punti 31

Alle ore 11,25 il Presidente dichiara chiusa la seduta e riconsegna, quindi, al Segretario tutta la documentazione tecnica esaminata, affinché la custodisca in luogo sicuro e protetto presso il Coordinamento Regionale Acquisti per la Sanità fino alla prossima Seduta pubblica di gara, nel corso della quale - ai sensi dell'art. 8 del Disciplinare di gara - il Seggio di gara comunicherà i punteggi attribuiti dalla Commissione giudicatrice alle offerte tecniche, nonché all'apertura delle offerte economiche per l'assegnazione del punteggio relativo al prezzo, ai fini della formulazione, in via provvisoria, della graduatoria finale (secondo i punteggi di qualità e di prezzo ottenuti).

Letto, approvato e sottoscritto.

IL PRESIDENTE: Dott. Ing. Claudio Beltrami

I COMPONENTI: Dott. Mauro Bonin

Dott. Matteo Cella

