



REGIONE DEL VENETO
AZIENDA UNITÀ LOCALE SOCIO SANITARIA N. 10
"VENETO ORIENTALE"

Sede Direzionale:
Piazza De Gasperi, 5 - 30027 San Donà di Piave (VE) Codice Fiscale e Partita I.V.A.: 02799490277

Data:	11 agosto 2011
Oggetto:	Risposte a quesiti relativi alla gara a procedura negoziata per l'acquisizione di soluzioni informatiche per la disponibilità di un repository/registry aziendale, per la distribuzione e pubblicazione dei referti, per la e-prescription, incluse funzionalità di interfacciamento con le cartelle dei medici di famiglia. Numero gara 3083010.

Quesito n.1

Nel Capitolato Tecnico si richiede ai concorrenti di *"esplicitare nella propria offerta le caratteristiche e le specifiche tecniche dell'infrastruttura server [...] necessarie per il funzionamento delle proprie soluzioni così da consentirne l'acquisizione da parte dell'Azienda ULSS 10"*. La Stazione Appaltante precisa inoltre che "tali requisiti saranno oggetto di valutazione in sede di gara."

Nella Lettera d'Invito, inoltre, si esplicita che le caratteristiche e le specifiche tecniche dell'infrastruttura server necessaria verranno valutate fino ad un massimo del 5 per cento del punteggio di qualità.

Nella documentazione, la Stazione Appaltante descrive in modo analitico i criteri con cui verranno valutate le componenti software e di servizio oggetto della fornitura, ma nulla viene detto in merito ai criteri con cui verrà valutata l'infrastruttura server. Ciò pone i concorrenti nell'impossibilità di formulare un'offerta che risponda alle aspettative della Stazione Appaltante.

Si chiede, pertanto, che vengano esplicitati e resi noti tramite pubblicazione sul sito aziendale i criteri con cui la Stazione Appaltante intende valutare le infrastrutture server proposte dai concorrenti.

Risposta a quesito n. 1

I criteri con cui la Stazione Appaltante intende valutare le infrastrutture server proposte dai concorrenti, saranno di natura tecnologica ed economica.

Relativamente alla tecnologia saranno valutate le caratteristiche dell'infrastruttura richiesta in termini di "modernità", di facilità nella gestione e di rispondenza all'attuale evoluzione tecnologica.

Relativamente alla parte economica, poiché il costo, l'approvvigionamento, l'installazione e la gestione dell'infrastruttura server saranno a carico dell'azienda ULSS10, verranno valutati i relativi oneri e tempi per l'approvvigionamento.

Quesito n.2

Sempre in merito all'infrastruttura server che i concorrenti dovranno indicare, al fine di poter correttamente dimensionare la proposta, si chiede di conoscere:

- il numero di ricette gestite annualmente dalla ULSS 10
- il numero di referti prodotti annualmente dalla ULSS 10
- il numero di Medici di Medicina Generale e di Pediatri di Libera Scelta operanti all'interno della ULSS 10
- il numero di assistibili della ULSS 10
- il numero previsto di utenti interni alla ULSS 10

Risposta a quesito n. 2

- annualmente vengono gestite dalla ULSS10 circa tre milioni di ricette (circa due milioni relative alla farmaceutica e circa un milione relative alla specialistica);



REGIONE DEL VENETO
AZIENDA UNITÀ LOCALE SOCIO SANITARIA N. 10
"VENETO ORIENTALE"

Sede Direzionale:
Piazza De Gasperi, 5 - 30027 San Donà di Piave (VE) Codice Fiscale e Partita I.V.A.: 02799490277

- annualmente la ULSS10 produce circa seicentomila referti;
- centoquarantacinque Medici di Medicina Generale e ventuno Pediatri di Libera Scelta;
- circa duecentocinquantamila;
- circa cinquecento utenti.

Quesito n.3

Nel Capitolato Tecnico si richiede ai concorrenti di rendere disponibili e comprendere nella fornitura le licenze d'uso del software applicativo per **tutte le postazioni di lavoro previste**, nonché la configurazione delle stesse.

Nulla viene detto in merito al numero delle postazioni di lavoro di cui la Stazione Appaltante intende dotarsi, né vengono forniti elementi per consentire ai concorrenti di formulare una proposta tecnica in tal senso.

Si chiede pertanto che vengano pianificati dei sopralluoghi con dovuto preavviso, alla presenza di un Responsabile incaricato dalla Stazione Appaltante, al fine di raccogliere le informazioni necessarie per poter predisporre un'offerta che risponda alle esigenze ed alle aspettative della ULSS 10.

Risposta a quesito n. 3

Tutte le postazioni aziendali installate c/o le unità operative a valenza sanitaria e di cura per gli assistibili dell'ULSS10 dovranno poter usare le soluzioni informatiche proposte dai concorrenti. In termini numerici, si tratterà di circa milleduecento postazioni di lavoro.

Tutte le postazioni di lavoro sono collegate alla rete aziendale, inserite in un dominio di autenticazione Microsoft Active Directory e tutte sono dotate di sistema operativo WindowsXP Professional o superiore.

In considerazione delle specifiche tecniche trasmesse e delle precisazioni sopra riportate, non si ritengono necessari sopralluoghi da parte dei concorrenti.

Quesito n.4

Analogamente a quanto evidenziato al precedente punto 2, nel Capitolato Tecnico si richiede di predisporre un adeguato piano di formazione per gli utenti del sistema, non precisando quanti essi siano né fornendo elementi per consentire ai concorrenti di formulare una proposta tecnica ed economica in tal senso.

Si chiede pertanto di precisare quanti saranno gli utenti del sistema che necessiteranno di formazione.

Risposta a quesito n. 4

Le sessioni di formazioni potranno essere differenziate a seconda delle professionalità e dei ruoli all'interno dei processi da informatizzare.

In termini numerici, si prevedono circa cinquanta utenti con funzionalità avanzate che avranno un ruolo di coordinamento interno e gestiranno il flusso documentale. Si prevedono inoltre circa quattrocentocinquanta persone con funzionalità base che visualizzeranno i documenti prodotti.

Saranno organizzate sessioni massive e concentrate di formazione in apposite aule che consentano la partecipazione di un numero consistente di persone così da ridurre il più possibile le sessioni di formazione.



REGIONE DEL VENETO
AZIENDA UNITÀ LOCALE SOCIO SANITARIA N. 10
"VENETO ORIENTALE"

Sede Direzionale:
Piazza De Gasperi, 5 - 30027 San Donà di Piave (VE) Codice Fiscale e Partita I.V.A.: 02799490277

Quesito n.5

Nel Capitolato Tecnico si richiede ai concorrenti di fornire un servizio di help desk attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Vengono inoltre fissati dei livelli di servizio (SLA) e dei tempi di intervento per la manutenzione del sistema.

Si chiede di esplicitare quali siano le parti di fornitura per le quali viene richiesto il servizio di help desk ed il rispetto degli SLA nelle 24 ore e quali quelle per cui è sufficiente un'assistenza in orario d'ufficio, risultando evidente che non tutte le parti di fornitura necessitano della stessa tempestività di intervento in caso di manutenzione (a puro titolo di esempio, l'invio delle ricette da parte dei medici di medicina generale in orario notturno).

Allo stesso modo, il Capitolato prevede che *"L'Azienda potrà richiedere in qualsiasi momento statistiche e dettagli sulle richieste gestite, nonché informazioni sullo stato di avanzamento dei singoli interventi aperti"*, includendo implicitamente in tali richieste anche quelle di tipo amministrativo, che evidentemente non necessitano di una risposta nelle 24 ore e nei giorni festivi.

Risposta a quesito n. 5

Per tutte le parti della fornitura e per tutte le tipologie di richiesta il servizio di help desk deve essere attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

Quesito n.6

La documentazione di gara pervenuta tramite raccomandata alla scrivente risulta priva del CIG, codice indispensabile per effettuare il versamento di cui alla lettera D, terza pagina della Lettera d'Invito.

Si chiede, pertanto, che venga reso noto il codice CIG della gara in oggetto.

Risposta a quesito n. 6

Il CIG è il seguente: 3050645FE0. Era comunque già stato anticipato via FAX.

Quesito n.7

La Lettera d'Invito recita: *"[L'ULSS] Si riserva, altresì, di avviare trattative commerciali con il fornitore che dalla somma dei punteggi di qualità e prezzo ha proposto l'offerta economicamente più vantaggiosa, al fine di conseguire le migliori condizioni economiche e modalità di fornitura, prima di addivenire alla conclusione della procedura di assegnazione"*.

Si chiede di confermare che per *"migliori condizioni economiche"* la Stazione Appaltante intende *"condizioni al ribasso"* e di precisare cosa invece essa intenda per *"migliori modalità di fornitura"*, poiché una tale dizione, in un'interpretazione estensiva, potrebbe portare ad una modifica dell'oggetto dell'appalto *ex post*, a danno dei concorrenti non aggiudicatari.

Risposta a quesito n. 7

Trattandosi di procedura negoziata, sotto soglia Europea, la Stazione Appaltante mantiene un margine di discrezionalità nella conduzione della procedura fino al punto di riservarsi la possibilità di negoziare con l'aggiudicatario per ottenere eventuali migliorie. Non può ravvisarsi alcun danno nei confronti dei concorrenti non aggiudicatari in quanto la clausola è a tutti nota fin dall'inizio ed accettata con la presentazione dell'offerta.



Quesito n.8

Il Capitolato Tecnico fornisce la seguente definizione di Manutenzione Adattativa: *"assicurare tutti gli adeguamenti, anche se di elevata entità, al fine di consentire il pieno rispetto ai dettati normativi e regolamentari sia a livello Nazionale che Regionale"*. Tale tipologia di manutenzione deve essere compresa nel prezzo offerto dai concorrenti.

Con una formulazione così ampia ed indeterminata, non è possibile identificare con ragionevole certezza l'oggetto dell'appalto. Si potrebbe verificare infatti il caso di un nuovo dettato normativo che costringa il fornitore ad una totale riscrittura dell'applicativo fornito, eventualità che nessuna azienda può permettersi di scontare in un canone di manutenzione ordinaria. In un tale contesto, i concorrenti sono costretti ad un "azzardo" nel determinare il prezzo di fornitura, esponendosi e di conseguenza esponendo la Stazione Appaltante ad irragionevoli rischi.

Alla luce di quanto sopra esposto, si chiede quindi di voler rivedere la definizione di Manutenzione Adattativa.

Risposta a quesito n. 8

Si conferma la definizione di Manutenzione Adattativa come riportata nella documentazione di gara.

Quesito n.9

Sempre con riferimento alla Manutenzione Adattativa, il Capitolato Tecnico prevede un tempo massimo di presa in carico di 5 o 10 giorni (a seconda del livello di criticità) ed un tempo massimo di risoluzione di 15 o 20 giorni (sempre a seconda del livello di criticità). Sono inoltre previste penali in caso di mancato rispetto di questi tempi.

Trattandosi di una manutenzione per adeguamenti normativi, i quali avranno una data di decorrenza fissata dall'autorità legislativa, si chiede di chiarire se i tempi di presa in carico e di risoluzione siano da intendersi in senso assoluto.

In questa lettura, il fornitore potrebbe essere vincolato all'esecuzione di lavori anche di elevata entità (salvo revisione della definizione di cui al precedente punto 7) entro 15 o 20 giorni dalla richiesta della Stazione Appaltante, pena l'applicazione di sanzioni, anche se le nuove norme prevedono un adeguamento con scadenze di mesi successive alla data della richiesta e senza alcun beneficio per la Stazione Appaltante (o danno, in caso di mancato rispetto degli SLA previsti ma sempre entro le date di decorrenza dei dettati normativi), facendo gravare così sul fornitore un rischio ed un onere non giustificati da alcuna esigenza.

Risposta a quesito n. 9

In generale, dovranno essere sempre rispettati i tempi prescritti dalla normativa. In tale contesto, i tempi di presa in carico e di risoluzione relative alla manutenzione adattativa non sono da leggersi in senso assoluto ma riferiti all'entrata in vigore della normativa.

Solo a titolo di esempio: se la normativa prevede l'introduzione di alcune modifiche entro tre mesi dalla pubblicazione, il tempo per adeguare la soluzione proposta alle nuove prescrizioni sarà di tre mesi. Se dopo tale arco temporale (tre mesi nell'esempio) le modifiche richieste non saranno rese disponibili verranno applicate le penali previste.



Quesito n.10

Con riferimento alle specifiche tecniche, si chiede:

- l'elenco degli applicativi che dovranno essere integrati con il sistema oggetto di offerta di gara, la cui integrazione sarà da sottoporre a collaudo di chiusura dei lavori/forniture oggetto di offerta;
- se l'integrazione con gli applicativi di cui al punto precedente sarà da realizzare secondo lo standard HL7;
- se l'onere dell'integrazione deve considerarsi ricompreso nell'importo di offerta di gara e, se sì, se tale onere deve intendersi limitato alle attività da espletarsi lato soluzione proposta (e quindi esclusi gli oneri che dovranno sostenere i fornitori terzi degli applicativi da integrare per consentire l'integrazione stessa).

Risposta a quesito n. 10

- oltre alle procedure indicate alla pagina 23 delle specifiche tecniche dovrà essere prevista, fin da subito, l'integrazione con gli applicativi coinvolti negli obiettivi assegnati dall'Amministrazione Regionale alle aziende sanitarie venete per l'anno 2011 ovvero quelli per l'apposizione della firma ai referti di laboratorio, analisi emato-chimiche, anatomia patologica, microbiologia, radiologia e verbali di pronto soccorso;
- la soluzione offerta dovrà prevedere l'integrazione sia secondo lo standard HL7 (modalità preferita) ma anche altre modalità di integrazione che dovranno essere concordate con i fornitori degli applicativi coinvolti;
- l'onere dell'integrazione deve considerarsi ricompreso nell'importo di offerta di gara solo limitatamente alle attività da espletarsi lato soluzione proposta. Si conferma quindi l'ipotesi prevista nel quesito.

Quesito n.11

Alla testa di pag. 3 delle Specifiche Tecniche viene stabilito che *"la ditta aggiudicataria ... dovrà rendere disponibili e comprendere nella fornitura le ... licenze d'uso del software applicativo per tutte le postazioni di lavoro previste"*.

Si chiede conferma del fatto che tali licenze siano riferite all'applicativo di ricerca e visualizzazione dei documenti archiviati nel repository da parte degli utenti.

Risposta a quesito n. 11

Si conferma.

Quesito n.12

Alla testa di pag. 4 delle Specifiche Tecniche viene stabilito che *"la gestione del data base (installazione, configurazione, manutenzione aggiornamenti) ... sarà a carico dell'Impresa"*.

Si chiede conferma del fatto che il costo della licenza del data base che sarà da utilizzarsi sia da considerarsi escluso dalla fornitura che è in carico all'offerente.

Risposta a quesito n. 12

Si conferma.