



**VERBALE DI VALUTAZIONE TECNICA  
GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA  
PER L’AFFIDAMENTO DEL CONTRATTO QUINQUENNALE PER  
L’IMPLEMENTAZIONE E MANUTENZIONE DEL NUOVO SISTEMA DI ACCOGLIENZA  
INTEGRATO DELL’ASST NIGUARDA**

Con deliberazione n. 683 del 16/06/2021 è stata indetta una procedura aperta, ai sensi dell’art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., per l’aggiudicazione del contratto quinquennale per l’implementazione e la manutenzione di un nuovo sistema di accoglienza integrato per la gestione, l’organizzazione, l’indirizzamento e la comunicazione dei flussi di utenza nei vari servizi sanitari e amministrativi offerti dall’ASST Grande Ospedale Metropolitano Niguarda, per un valore complessivo di € 1.915.434,43 oltre IVA.

La procedura viene condotta mediante l’ausilio di sistemi informatici, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici e di strumenti telematici, utilizzando il sistema di intermediazione telematica di Regione Lombardia denominato “Sintel”, ai sensi della L.R. 33/07 e s.m.i. al quale è possibile accedere attraverso l’indirizzo internet [www.ariaspa.it](http://www.ariaspa.it).

Il termine ultimo per la presentazione delle offerte è scaduto alle ore 14:00 del 23/07/2021.

Entro il termine suindicato, hanno presentato offerta i seguenti operatori economici:

<b>IMPRESA</b>
ARTEXE S.P.A.
SOLARI DI UDINE S.P.A.

Come indicato nel verbale della I seduta pubblica del 23/07/2021 (All. 28 in Fascicolo Id 1079/20), entrambi gli operatori economici sono stati ammessi alla fase successiva di gara.

Il Direttore Generale, con deliberazione n. 863 del 23/07/2021, ha nominato la Commissione Giudicatrice per la valutazione delle offerte tecniche, così composta:

- Presidente: Franco Biassoni, S.C. Sistemi Informativi Aziendali – SIA;
- Componente: Laura Fanelli, S.C. Sistemi Informativi Aziendali – SIA;
- Componente: Sabina Fusiello, S.C. accoglienza e sviluppo amministrativo delle attività sanitarie;

La prima seduta riservata si è tenuta in data 27/07/2021 dalle ore 13:00 alle ore 13:30 come da “Verbale I seduta riservata Commissione Giudicatrice” (All. 32 in Fascicolo Id 1079/20).

La commissione ha preso atto che gli unici operatori economici ad aver presentato offerta sono:

- Artexe S.p.A. (RTI Tap My Life S.r.l. e Hi Teh S.p.A.);
- Solari di Udine S.p.A.

La seconda seduta riservata si è tenuta in data 27/07/2021 dalle ore 13:30 alle ore 13:45, come da Verbale II seduta riservata Commissione Tecnica (All. 33 in Fascicolo Id 1079/20).

Il Responsabile del Procedimento ha trasmesso la documentazione tecnica, caricata sul portale dalle concorrenti, ai componenti della Commissione Giudicatrice nominata dal Legale Rappresentante, per la valutazione della qualità delle offerte.



Il disciplinare di gara prevede che la presente procedura sarà aggiudicata ai sensi dell'art. 95, comma 2 D.Lgs. 50/16 a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa, valutata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo:

- OFFERTA TECNICA – PUNTEGGIO MASSIMO 80/100
- OFFERTA ECONOMICA – PUNTEGGIO MASSIMO 20/100

Le caratteristiche di qualità tecniche verranno valutate in base ai criteri di seguito riportati:

ELEMENTI VALUTATIVI		Punteggio massimo	Modalità di assegnazione dei punti	
1	PROGETTO	1.1. Vision e aderenza alle esigenze dell'ASST: descrizione generale del progetto	10	Discrezionale (D)
		1.2. Valutazione del flusso pazienti proposto	7	Discrezionale (D)
		1.3. Valutazione cruscotto di monitoraggio-reportistica	7	Discrezionale (D)
		1.4. Valutazione della soluzione di Wayfinding	3	Discrezionale (D)
		1.5. Valutazione della soluzione di DigitalSignage	3	Discrezionale (D)
		1.6. Quantità, qualità e collocazione del HW offerto	12	Discrezionale (D)
		1.7. Elementi migliorativi rispetto alle richieste di capitolato		
		1.7.1 soluzioni tecnologiche/gestionali di conduzione del servizio aggiuntive	4	Discrezionale (D)
		1.7.2 funzionalità aggiuntive	4	Discrezionale (D)
		1.7.3 SLA migliorativi: tempi di intervento inferiori rispetto a quelli indicati [ = (tempo offerto dal concorrente i-esimo) * (punteggio massimo assegnabile) : (tempo minore offerto)]	5	Quantitativo (Q)
2	DEMO	2.1 Processi di accoglienza con chiamata di II livello	3	Discrezionale (D)
		2.2 Processo di accoglienza accesso diretto con chiamata di II Livello	3	Discrezionale (D)
		2.3 Processo di accoglienza di I livello	3	Discrezionale (D)
		2.4 Processo di accoglienza PS "Codici Bianchi"	3	Discrezionale (D)
3	AVVIO	3.1 Risorse messe a disposizione per la formazione e l'avviamento	8	Discrezionale (D)
		3.2 Piano di formazione e avviamento: modalità e tempistiche	5	Discrezionale (D)
<b>TOTALE</b>		<b>80</b>		

La terza seduta riservata si è tenuta in data 02/08/2021.

La Commissione ha proceduto con l'analisi delle offerte tecniche e all'assegnazione del punteggio tecnico per i differenti criteri di valutazione indicati nel Disciplinare di gara all'art. 15.1.

La quarta seduta riservata si è tenuta in data 03/08/2021.

La Commissione ha assistito alla DEMO delle Società concorrenti, come previsto all'art. 13.2.1 del Disciplinare di gara e all'assegnazione del punteggio tecnico per i differenti criteri di valutazione indicati nel Disciplinare di gara all'art. 15.1.

La quinta seduta riservata si è tenuta in data 04/08/2021.

La Commissione ha proceduto con l'analisi delle offerte tecniche e all'assegnazione del punteggio tecnico per i differenti criteri di valutazione indicati nel Disciplinare di gara all'art. 15.1.

La sesta seduta riservata si è tenuta in data 05/08/2021.

La Commissione ha proceduto all'assegnazione del punteggio tecnico per i differenti criteri di valutazione indicati nel Disciplinare di gara all'art. 15.1.

La Commissione Giudicatrice attribuisce pertanto i seguenti punteggi:

- Con riferimento ai criteri nn. 1.1 - 1.2 - 1.3 - 1.4 - 1.5 - 1.6 - 1.7.1 - 1.7.2. - 2.1 - 2.2 - 2.3 - 2.4 - 3.1 - 3.2:

CRITERIO		PUNT. MAX	ARTEXE S.P.A.			SOLARI DI UDINE S.P.A.		
1	PROGETTO	10	Commissari			Commissari		
			1	2	3	1	2	3
			Coefficients			Coefficients		
			1	1	1	0,7	0,8	0,9
			Media dei coefficients			Media dei coefficients		
			1			0,80		
			Motivazione			Motivazione		
			La relazione tecnica rispetta le richieste del capitolato			La relazione tecnica non rispetta pienamente le richieste del capitolato in particolare per gli SLA di intervento e penalizzante per il parziale riuso dell'HW esistente		
	Punteggio attribuito			Punteggio attribuito				
	10,00			8,00				
	1.2. Valutazione del flusso pazienti proposto	7	Commissari			Commissari		
			1	2	3	1	2	3
			Coefficients			Coefficients		
			0,8	0,9	0,8	0,6	0,7	0,8
Media dei coefficients			Media dei coefficients					
0,83			0,70					





				2,90	2,90
				Commissari	Commissari
				1 2 3	1 2 3
				Coefficienti	Coefficienti
				1 1 1	0,8 0,8 0,7
				Media dei coefficienti	Media dei coefficienti
				1	0,77
				Motivazione	Motivazione
				Prevede la sostituzione totale dell'HW	L'offerta prevede il riuso di alcune componenti e dell'esistente
				<b>Punteggio attribuito</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
				12,00	9,20
				Commissari	Commissari
				1 2 3	1 2 3
				Coefficienti	Coefficienti
				0,8 0,8 0,7	0,8 0,9 0,8
				Media dei coefficienti	Media dei coefficienti
				0,77	0,83
				Motivazione	Motivazione
				Indoor navigation (funzione pilota)	Possibile implementazione della seconda stampante nei totem. Presenza del contactless nei totem
				<b>Punteggio attribuito</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
				3,07	3,33
				Commissari	Commissari
				1 2 3	1 2 3
				Coefficienti	Coefficienti
				0,9 0,8 0,9	0,9 0,8 0,9
				Media dei coefficienti	Media dei coefficienti
				0,87	0,87
				Motivazione	Motivazione
				Tracciatura a monitor della presenza del paziente. Servizio Smart Call	Prenotazione biglietto virtuale tramite smartphone. Messaggi di allarme su livelli di configurazione
				<b>Punteggio attribuito</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
				3,47	3,47
2	DEMO	2.1 Processi di	3	Commissari	Commissari



accoglienza con chiamata di II livello		1	2	3	1	2	3		
		Coefficienti			Coefficienti				
		0,9	0,9	1	0,8	0,8	0,9		
		Media dei coefficienti			Media dei coefficienti				
0,93			0,83						
Motivazione		Motivazione							
Maggior dettaglio dello stato dell'utente		Non si evidenziano stati utente e layout da migliorare							
<b>Punteggio attribuito</b>		<b>Punteggio attribuito</b>							
2,80		2,50							
2.2 Processo di accoglienza accesso diretto con chiamata di II Livello	3	Commissari			Commissari				
		1	2	3	1	2	3		
		Coefficienti			Coefficienti				
		0,9	1	0,9	0,8	0,9	0,8		
		Media dei coefficienti			Media dei coefficienti				
		0,93			0,83				
		Motivazione		Motivazione					
		Maggior dettaglio dello stato dell'utente		Non si evidenziano stati utente e layout da migliorare					
		<b>Punteggio attribuito</b>		<b>Punteggio attribuito</b>					
		2,80		2,50					
2.3 Processo di accoglienza di I livello	3	Commissari			Commissari				
		1	2	3	1	2	3		
		Coefficienti			Coefficienti				
		1	0,9	0,9	1	0,9	0,9		
		Media dei coefficienti			Media dei coefficienti				
		0,93			0,93				
		Motivazione		Motivazione					
		Propone più modalità di accessi: stacco del biglietto in porenza e prenotazione tramite app		Propone più modalità di accessi: stacco del biglietto in porenza e prenotazione tramite app					
		<b>Punteggio attribuito</b>		<b>Punteggio attribuito</b>					
		2,80		2,80					
2.4 Processo di accoglienza PS "Codici Bianchi"	3	Commissari			Commissari				
		1	2	3	1	2	3		
		Coefficienti			Coefficienti				
		0,8	0,8	0,7	0,8	0,8	0,7		
		Media dei coefficienti			Media dei coefficienti				
		0,77			0,77				
Motivazione		Motivazione							



				Proposta coerente con l'allegato tecnico ma da personalizzare con le esigenze dell'Azienda	Proposta coerente con l'allegato tecnico ma da personalizzare con le esigenze dell'Azienda
				<b>Punteggio attribuito</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
				2,30	2,30
				Commissari	Commissari
				1    2    3	1    2    3
				Coefficienti	Coefficienti
				0,8    0,8    0,9	1    0,9    1
				Media dei coefficienti	Media dei coefficienti
				0,83	0,97
				Motivazione	Motivazione
				Le risorse preventivate sembrano sottostimate rispetto alla complessità del progetto	Le risorse preventivate sembrano adeguate alla complessità del progetto
				<b>Punteggio attribuito</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
				6,67	7,73
				Commissari	Commissari
				1    2    3	1    2    3
				Coefficienti	Coefficienti
				1    1    1	0,8    0,7    0,9
				Media dei coefficienti	Media dei coefficienti
				1	0,80
				Motivazione	Motivazione
				Giornate per la formazioni adeguate per un buon avviamento	Giornate per la formazioni insufficienti prima e dopo l'avviamento
				<b>Punteggio attribuito</b>	<b>Punteggio attribuito</b>
				5,00	4,00
				<b>Totale punteggio (MAX 75)</b>	<b>67,97</b>
					<b>59,90</b>

• Con riferimento al criterio n. 1.7.3, il disciplinare prevedeva il miglioramento dei "tempi di intervento" relativi alle criticità "bassa", "media", "alta" e "critica". La commissione ha stabilito, per l'Assegnazione del punteggio relativo al presente criterio, la seguente distribuzione dei 5 punti totali previsti dal disciplinare di gara:

- n. 2 punti per eventuale miglioria degli SLA su criticità "critica";
- n. 1 punto per eventuale miglioria degli SLA su criticità "alta";
- n. 1 punto per eventuale miglioria degli SLA su criticità "media";
- n. 1 punto per eventuale miglioria degli SLA su criticità "bassa";

Prendendo atto che i concorrenti non hanno espresso tempi di intervento migliorativi rispetto alle criticità "media", "alta" e "critica" e solamente "Artex S.p.A." ha proposto una miglioria sulla criticità "bassa", ha assegnato 1 punto su un massimo di 5 al suddetto Operatore Economico, come di seguito specificato:



CRITERIO	ARTEXE S.P.A.	SOLARI DI UDINE S.P.A.
1.7.3 SLA migliorativi: tempi di intervento inferiori rispetto a quelli indicati [ = (tempo offerto dal concorrente i-esimo) * (punteggio massimo assegnabile) : (tempo minore offerto)]	1	0
<b>Punteggio (MAX 5)</b>	<b>1</b>	<b>0</b>

In esito a tale valutazione, la Commissione ha definito l'attribuzione del seguente punteggio tecnico finale agli operatori economici concorrenti:

	ARTEXE S.P.A.	SOLARI DI UDINE S.P.A.
Punteggio tecnico totale attribuito (Max. 80)	68,97	59,90

La settima seduta riservata si è tenuta in data 06/08/2021.

La Commissione ha proceduto alla stesura e alla sottoscrizione del presente Verbale.

Milano, li 06/08/2021

**Letto, confermato e sottoscritto,**

**La Commissione Giudicatrice:**

Franco Biassoni

Laura Fanelli

Sabina Fusiello