



Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accredитamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Versione: 2

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Data: 07.09.2023

Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accredитamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Versione 3.0

REDATTO DA:

Federica Pediconi
Massimo Zuffi
Eleonora Della Ciana

Firma

Data

EMESSO DA

.....

Firma

Data

APPROVATO DA

Marco De Marco

Firma

Data

Revisioni

Data	Versione	Descrizione	Autore
28/07/2023	1.0	Prima versione	Federica Pediconi
07/09/2023	2.0	Definitiva	Federica Pediconi



Indice

1.	Relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio	3
1.1	Legenda acronimi utilizzati	3
1.2	Contesto di riferimento	4
1.3	Motivazioni per la scelta della procedura contrattuale	6
2.	Disposizioni sulla sicurezza ex art.26, c3, D.Lgs. n. 81/2008	6
3.	Calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi	6
3.1	Consistenza funzionale degli attuali applicativi software da mantenere	6
3.2	Riepilogo del fabbisogno di servizi	7
3.3	Suddivisione in lotti	7
3.4	PMI e requisiti economico-finanziari	7
3.5	Requisiti tecnico-professionali	8
3.6	Superamento lock-in tecnico	9
4.	Prospetto economico degli oneri complessivi	11
5.	Capitolato descrittivo e prestazionale	11
6.	Requisiti minimi e criteri premiali	11
6.1	Punteggio tecnico di AS	12
6.1.1	Punteggio tecnico discrezionale (PTd)	12
6.1.2	Punteggio tecnico quantitativo-tabellare (PTq)	16
6.2	Punteggio economico	18
6.2.1	Base d'asta	19
7.	Altri vincoli e condizioni negoziali	19

Tabelle

Tabella 1-	Prospetto Economico	11
Tabella 2-	Ripartizione pesi tra offerta tecnica ed economica	11
Tabella 3-	Scala di riferimento per attribuzione coefficienti offerta tecnica	13
Tabella 4-	Criteri attribuzione punteggio tecnico qualitativo	13
Tabella 5-	Criteri attribuzione punteggio tecnico quantitativo-tabellare	17



Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

1. Relazione tecnico-illustrativa del contesto in cui è inserito il servizio

1.1 Legenda acronimi utilizzati

La tabella successiva riporta gli acronimi più diffusi nel documento, con l'intento di semplificarne la lettura.

Sigla	Descrizione servizio
MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva dell'applicativo software
MEV	Sviluppo e Manutenzione evolutiva dell'applicativo software
PASC	Passaggio consegne, dati e documentazione tecnica – parallelo (obbligatorio)
GESA	Gestione applicativo software (attività specialistiche)
FAS	Formazione, assistenza on site e supporto specialistico
HLP+REM	help desk di I° livello ed assistenza di II° livello integrata

ACRONIMO	SIGNIFICATO
CoGeAPS	Consorzio Gestione Anagrafica delle Professioni Sanitarie
CPV	Vocabolario Comune per gli Appalti Pubblici
DAE	Defibrillatori (semi)Automatici Esterni
DE	Direttore dell'Esecuzione
DPIA	Data Protection Impact Assessment
DPO	Data Protection Officer
DUVRI	Documento Unico per la Valutazione di Rischi da Interferenze
ECM	Educazione Continua in Medicina
GDPR	Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati
GESA (include ASA)	Gestione applicativi software (include Assistenza tecnica Sistemistica e Applicativa)
HD	Help Desk
MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva dell'applicativo software
MEV	Manutenzione Evolutiva
PDL	Postazione di Lavoro
PF	Posizione Funzionale
PROVIDER	Ente del SSR (Aziende Sanitarie Territoriali, INRCA, Az. Osp. Univ. delle Marche) o soggetto privato accreditato da Regione Marche per l'erogazione di formazione ECM
RA	Responsabile dell'Attuazione
RTI	Raggruppamento Temporaneo di Imprese
SAL	Stato Avanzamento Lavori
SLA	Service Level Agreements
SPID	Sistema Pubblico di Identificazione Digitale
SSC	Servizio di Sviluppo e manutenzione evolutiva mediante Soluzioni Commerciali
SSR	Sistema Sanitario Regionale



1.2 Contesto di riferimento

La Regione Marche, con decreto del dirigente della P.F. Sistemi Informativi e Telematici n. 2 del 13/01/2012 ha acquisito le licenze d'uso illimitate per l'implementazione e l'utilizzo di un sistema Informativo per la gestione e l'accreditamento della formazione ed Educazione Continua in Medicina (ECM) ed i relativi servizi di manutenzione.

Tale sistema informativo, denominato **“Portale per la formazione in Sanità della Regione Marche”**, è costituito dalle seguenti funzionalità:

- una componente applicativa di base la cui proprietà è della azienda produttrice N.B.S. s.r.l. di San Benedetto del Tronto (AP); la Regione Marche ne dispone di licenze d'uso di tipo illimitato sia per quanto riguarda la durata temporale che per il quantitativo. Di tale componente la R. Marche non dispone del codice sorgente;
- componenti applicative (personalizzazioni e sviluppi successivi) sviluppate ad hoc dalla azienda N.B.S. s.r.l. di San Benedetto del Tronto (AP) su specifiche fornite dalla Agenzia Regionale Sanitaria Marche e dalla Regione Marche. Di tali componenti la Regione Marche possiede sia la proprietà che il codice sorgente.

Le funzionalità offerte dal sistema informativo sopra descritto sono disponibili in versione web e tramite l'APP “Marche Formazione”.

Il sistema informatizzato ECM, oggetto della presente procedura di appalto, gestisce l'intero processo di accreditamento dei provider a livello regionale, dalla fase di “Accreditamento Provvisorio” a quella di “Accreditamento Standard” e tutte le attività accessorie descritte di seguito.

Per governare il processo di accreditamento dei Provider ECM della Regione Marche il sistema informativo ECM consente di eseguire le seguenti attività:

- accreditamento regionale dei Provider pubblici e privati, in tutte le sue fasi procedurali e gestione dell'Albo regionale dei Provider ECM;
- accreditamento e gestione delle attività formative proposte dai Provider, sia nella propria sede che fuori, indipendentemente che rilascino o meno crediti ECM, secondo quanto stabilito dalla normativa nazionale e regionale;
- monitoraggio sia su base complessiva regionale che per singolo Provider in merito a:
 - attività formative erogate (accreditate e gestite);
 - numero e tipologia dei professionisti sanitari destinatari dell'offerta formativa;
 - costi sostenuti;
- omogeneizzazione delle procedure organizzative dei Provider pubblici e privati;
- riagggregazione dei dati al fine di soddisfare i debiti informativi per l'estrazione degli indicatori dell'attività formativa, a livello regionale e di singolo provider;
- trasferimento dei dati al Co.Ge.A.P.S. per i relativi adempimenti, secondo le modalità concordate dagli accordi vigenti;
- monitoraggio dell'anagrafe formativa regionale dei crediti ECM dei professionisti (consentendo l'accesso agli ordini e collegi);
- trasferimento dei dati al Sistema Informativo Regionale;
- registrazione dei crediti formativi ECM. Il sistema di registrazione dei crediti, oltre che a costituire un processo necessario alla certificazione del debito formativo dei professionisti sanitari dovrà soddisfare i debiti informativi nei riguardi della anagrafe nazionale e della programmazione regionale (monitoraggio dei programmi e della spesa) e consentire analisi statistiche per area professionale e geografica;



Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accredитamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Versione: 2

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Data: 07.09.2023

- anagrafe delle risorse esperte, docenti, tutor e dei fornitori di formazione ECM; accesso da parte del singolo professionista dipendente del SSR al percorso formativo/Dossier.

Il sistema informatico sopra descritto consente la condivisione delle informazioni fra i vari attori del sistema ECM: Regione Marche, Commissione Tecnica e Osservatorio, professionisti sanitari, Co.Ge.A.P.S., Provider pubblici e privati, Ordini, Collegi, Associazioni Professionali, ciascuno con la propria profilazione.

Attualmente i soggetti autorizzati ad accedere al sistema di gestione e accredитamento ECM regionale sono:

- i Provider ECM accredитati, cioè ovvero gli Enti del SSR: le Aziende Sanitarie Territoriali, l'A.O.U. delle Marche e l'INRCA;
- il provider privato "Agorà società cooperativa";
- la Regione Marche, in qualità di Ente accredитante;
- la Commissione Tecnica ECM per la verifica dei requisiti dei Provider ECM;
- i Professionisti del SSR per l'accesso al percorso formativo individuale e all'offerta formativa.

Ai fini del corretto dimensionamento dell'offerta tecnica si rende noto che dall'avvio del sistema alla data del 31/12/2021 le attività gestite sono le seguenti:

TIPOLOGIA ATTIVITA' FORMATIVE	N° ATTIVITA' FORMATIVE GESTITE	N° EDIZIONI GESTITE	N° ATTESTATI ECM PRODOTTI	N° ATTESTATI NON ECM PRODOTTI
ECM	20.626	40.580	787.604	81.536
NON ECM	909	2.037		36.733
Totale	21.535	42.617	787.604	118.269

Per maggiore completezza si precisa che alla data del 31/12/2021 risultano profilati 9482 utenti per l'utilizzo del sistema ECM.

A partire da luglio 2021 la Regione Marche si è altresì dotata di una piattaforma LMS. Esterna all'ECM ma interoperabile con essa, per l'erogazione di corsi di formazione ECM in modalità FAD/e-learning/blended il cui funzionamento è strettamente correlato alle informazioni (anagrafiche utenti, corsi, iscrizioni, avanzamenti, report di apprendimento, ecc) gestite dal "Portale per la formazione in Sanità della Regione Marche".

Stante la criticità del ruolo svolto, tale sistema necessita di elevati livelli di continuità di servizio e di eventuali adeguamenti normativi e di un costante sviluppo di migliorie funzionali per assolvere alle nuove esigenze di gestione del processo ECM.

Per questo, è necessario acquisire dei servizi professionali altamente specializzati che, operando a stretto contatto con gli operatori delle strutture regionali possano garantire affidabilità e piena funzionalità del sistema nonché il necessario supporto tecnico informatico per lo sviluppo di personalizzazioni specifiche.

1.3 Motivazioni per la scelta della procedura contrattuale



Le attività di sviluppo dei sistemi citati al paragrafo precedente hanno richiesto un notevole sforzo di analisi e di normalizzazione computazionale dei dati esistenti. La modalità attuative adottate hanno fatto tesoro delle passate esperienze (lesson learned) seguendo un approccio di "miglioramento continuo" e cercando di riusare prodotti e servizi già sviluppati, collaudati ed operativi in altri enti – o quali soluzioni di mercato affermate e consolidate - privilegiando, per evidenti economie e sinergie, quelli già in uso presso Regione Marche. Questo approccio di "basso impatto" ha come vantaggio quello di richiedere un investimento modesto in quanto non si parte da zero ma da un prodotto/servizio comunque "finito". Di contro è necessario predisporre attività tecniche mirate alla ricontestualizzazione dei prodotti e dei servizi per renderli aderenti alle nuove esigenze della Regione Marche, prevedendo anche degli adeguamenti dei processi in essere, con l'ottica di accelerare al massimo la digitalizzazione dei processi e dei procedimenti.

Al fine di procedere in tale percorso di utilizzo del patrimonio digitale pre-esistente, tenuto conto dell'effort necessario per raggiungere tali importanti e sfidanti obiettivi, si rende necessario progettare la manutenzione evolutiva e migliorativa dei sistemi e dei front-end coinvolti e le attività collaterali di assistenza.

Al fine di garantire la concreta partecipazione di tutti gli aggiudicatari al fine di superare il "lock-in" tecnico, è necessario anche definire con precisione le specifiche e le modalità che consentano la sostituzione "tecnica" dell'attuale prodotto con uno analogo, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione e secondo quanto già previsto nell'AQ-ICT.

2. Disposizioni sulla sicurezza ex art.26, c3, D.Lgs. n. 81/2008

Trattandosi di servizi di natura intellettuale, non sussistono rischi da interferenza e pertanto non vi è l'obbligo di procedere alla predisposizione dei documenti di cui all'art. 26 commi 3 e 3 ter del D. Lgs. 81/2008.

3. Calcolo degli importi per l'acquisizione dei servizi

Essendo tale appalto discendente da un accordo quadro, si procederà a definire i valori dei servizi secondo quanto disciplinato e consentito in tale AQ ed in base alle offerte prodotte dagli aggiudicatari dell'AQ.

Nel seguito verrà determinata la consistenza di ciascuna tipologia di servizio definita in AQ.

3.1 Consistenza funzionale degli attuali applicativi software da mantenere

La baseline stimata dei sistemi in esercizio, sviluppati da soggetti terzi in precedenti appalti, sui quali si richiedono attività di manutenzione ordinaria, adeguativa, correttiva ed evolutiva, allo stato attuale, è misurata in Function Point e riportata nella tabella seguente

Sistemi precedenti da mantenere	Totale FP
sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE	15.500

3.2 Riepilogo del fabbisogno di servizi

La seguente tabella riepiloga la consistenza delle prestazioni richieste per la piena attivazione dei servizi secondo le esigenze della Regione Marche.

Sigla	Descrizione servizio	Annuale	Una tantum	UM
MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva dell'applicativo software	15.500	-	FP *



Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Versione: 2

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Data: 07.09.2023

MEV	Sviluppo e Manutenzione evolutiva applicativi software	120	-	FP
PASC	Passaggio consegne, dati e documentazione tecnica – parallelo	-	15.500	FP **
GESA	Gestione applicativo	15	-	GP
FAS	Formazione, assistenza on site e supporto specialistico	5	3	GP
HLP	Help Desk di primo - canone	1	-	Impianto
	help desk di I° livello a misura	2000	-	Minuti
REM	help desk di II° livello - canone	1	-	Impianto
	help desk di II° livello - misura	25	-	GP

Di seguito la valorizzazione dei servizi ottenuta sulla base delle tariffe di AQ

Sigla	Descrizione servizio	QT/Anno	Unat	PU	Costo Annuale	CunaT	Totale triennio
MAC	Manutenzione ordinaria, Adeguativa, Correttiva applicativi software	15.500	0	1,49	23.095	0	69.285,00
MEV	Sviluppo e Manutenzione evolutiva applicativi software	120		163,86	19.663,20	0	58.989,60
PASC	Passaggio consegne, dati e documentazione tecnica – parallelo		15.500	5,00	0		
GESA	Gestione applicativo	15		450,81	6.762,15	0	20.286,45
FAS	Formazione ed assistenza	5	3	390,22	1.951,10	1.171	7.023,96
HLP	help desk di I° livello impianto	1		4.500	4.500,00	0	13.500,00
HLP	help desk di I° livello a misura	2.000		0,52	1.040,00	0	3.120,00
REM	help desk di II° livello impianto	1		10.000	10.000	0	30.000,00
REM	help desk di II° livello assistenza da remoto a misura	25		450,81	11.270	0	33.810,75

* Il valore in FP è pari a quello dichiarato in sede di AQ-ICT per il sistema ECM attuale.

** Il valore in FP indicato nel servizio PASC è figurativo e non rientra nel valore dell'appalto in quanto a carico completo dell'eventuale subentrante.

Valore complessivo da porre a base d'asta per il triennio: € 236.015,76 + IVA

3.3 Suddivisione in lotti

Non prevista

3.4 PMI e requisiti economico-finanziari

I requisiti economico-finanziari sono già stati valutati in sede di AQ-ICT.

3.5 Requisiti tecnico-professionali

Per i requisiti professionali si farà riferimento ai profili professionali offerti in sede di AQ-ICT e le cui competenze sono definite nella norma UNI 11621-2 ed adottate nelle linee guida AGID <http://open.gov.it/wp-content/uploads/2017/05/professioni-ICT.pdf>.

I requisiti professionali possono essere posseduti da più figure professionali (al max 3) e quindi non possono essere direttamente associate ai costi del personale e non hanno e non possono avere una relazione diretta con i costi della manodopera previsti dagli artt. 23 e 95 del D.Lgs. 50/2016 in quanto ciascun profilo indica un servizio di natura intellettuale il cui valore è definito dal mercato che può essere svolto anche da più soggetti.

Ai fini della valutazione dell'anomalia dell'offerta di cui all' art. 97, comma 5, lett. d), d. lgs. n. 50/2016,



Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Versione: 2

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Data: 07.09.2023

verranno comunque raffrontate le tariffe dei singoli profili messi a disposizione con i costi medi orari determinati dalle tabelle di cui all'art. 23, comma 16, predisposte dal Ministro del lavoro e della previdenza sociale.

Nell'ambito del presente appalto è richiesta l'estensione delle funzionalità dell'attuale sistema in uso secondo la tabella seguente in cui si riporta un elenco delle evoluzioni richieste e di cui il concorrente dovrà fornire riscontro nell'Offerta Tecnica. L'elenco è da ritenersi indicativo e non esaustivo.

Eventuali ulteriori evoluzioni potranno essere identificate, in relazione alle necessità emergenti, in corso di contratto.

Cod	Descrizione Requisito (tra parentesi è indicato l'ambito di sottosistema ECM/DAE)
R1	Il sistema deve avere una modalità di autenticazione che soddisfa i requisiti della normativa vigente relativa ai servizi per la pubblica amministrazione e alle evoluzioni attese, in particolare rispetto a SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale). (ECM/DAE)
R2	Funzionalità di gestione di iscrizioni massive di utenti con possibilità di selezione degli stessi sulla base di criteri che saranno definiti in corso di contratto (a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: azienda di appartenenza, professione, dipartimento e/o unità operativa, ecc).
R3	Il sistema deve mettere a disposizione strumenti di messaggistica interni dando la possibilità di gestire le notifiche su indirizzi di posta elettronica forniti dall'utente. (ECM)
R4	Il sistema deve gestire il dossier formativo ECM del personale dipendente del SSR consentendone l'aggiornamento e la stampa del curriculum formativo. Il dossier formativo è differenziato per obiettivi formativi e metodologia formativa ed è esposto attraverso un portale, un'app o un'interfaccia web. (ECM)
R5	Il sistema deve tracciare il processo di progettazione didattica delle attività formative ECM/DAE secondo i requisiti della normativa nazionale e regionale vigente e relativa autorizzazione delle stesse. (ECM/DAE)
R6	Il sistema deve permettere la firma digitale degli attestati di formazione che vengono generati in maniera automatica. (DAE)
R7	Il sistema deve permettere ai provider ECM regionali di trasmettere in maniera automatica all'Ente Accreditante i crediti assegnati ai partecipanti al fine dell'invio al Co.Ge.A.P.S.
R8	Il sistema deve prevedere modalità di monitoraggio e/o di esportazione in formato aperto dei dati differenziati in funzione del profilo di accesso relativamente a tutti i processi gestiti e al controllo della qualità della formazione. (ECM/DAE)
R9	Il sistema deve gestire, con diversi profili di accesso, l'integrazione funzionale ed operativa con un sistema di FAD sincrona comprensivo di licenze di funzionamento (es. gotoWebinar). (ECM/DAE)
R10	Il sistema informatizzato deve consentire la registrazione dei DAE da parte dei possessori, secondo specifiche di dettaglio (es. modello, marca, anno di acquisizione e numero di serie del defibrillatore, localizzazione abituale dell'apparecchio, nome cognome, recapito telefonico e ragione sociale del responsabile delle apparecchiature, informazioni relative alla manutenzione ordinaria ovvero: scadenza di batterie e piastre) con conseguente trasmissione dei dati alle CO118 del territorio di competenza. (DAE)

3.6 Superamento lock-in tecnico

Secondo quanto previsto nell'AQ-ICT, al confronto competitivo dovranno partecipare tutti gli aggiudicatari del lotto n.2.

Nel caso il concorrente non abbia titolo di intervenire nell'attuale sistema concesso in licenza d'uso, l'offerta tecnica dovrà prevedere la sostituzione dell'attuale applicativo con un altro di funzionalità analoghe, con oneri a carico proprio e limitando al minimo l'impatto al Committente.

Nel capitolato si dovrà quindi prevedere:

1. un periodo di passaggio di consegne nel quale il fornitore uscente dovrà, con oneri a carico del fornitore subentrante, garantire il supporto per il recupero di tutti i dati ed i servizi indispensabili di manutenzione ed assistenza, ai patti e condizioni offerti dal servizio di "Passaggio consegne – dati e documentazione tecnica – parallelo" (PASC), per la durata massima di due anni;
2. una verifica di conformità intermedia sulla corretta presa in carico del servizio per le



- funzionalità/servizi ritenuti come fondamentali dall'Amministrazione, in quantità non superiore al 80% del totale, da parte del fornitore subentrante, all'esito della quale:
- a. se positiva, si procederà alla sostituzione graduale delle stesse, con un adeguato periodo di "parallelo" che dia evidenza della effettiva rispondenza del nuovo sistema alle specifiche di capitolato e dell'offerta tecnica, sia in termini di usabilità, sia in termini di soddisfazione utente, fino alla definitiva accettazione del nuovo sistema;
 - b. se negativa, si procederà alla risoluzione contrattuale e quindi allo scorrimento in graduatoria originale al fine di individuare il concorrente che sia ancora disponibile ad eseguire la fornitura;
3. una verifica della conformità definitiva e quindi:
- a. l'avvio in esercizio del nuovo contratto in caso di esito positivo;
 - b. la risoluzione contrattuale come previsto al punto 2.b) precedente;
4. in caso il fornitore uscente si rifiuti, anche solo nei fatti, ad adempiere ed eseguire i servizi "PASC" secondo gli obblighi assunti con la sottoscrizione dell'AQ, l'Amministrazione, oltre che segnalare la circostanza alla Regione Marche, dovrà, se già titolare del contratto con il fornitore uscente:
- a. segnalare l'inadempienza contrattuale all'ANAC;
 - b. rifiutare l'emissione del certificato di buon esito ed incamerare la garanzia.

A fronte degli oneri aggiuntivi sostenuti da parte dell'eventuale fornitore subentrante, in caso di esito positivo nella sostituzione del prodotto/servizio, si dovrà prevedere la clausola espressa di rinnovare il contratto o di procedere ad una nuova negoziazione ex art. 63 D.Lgs. 50/2016 con lo stesso fornitore, fino al termine del ciclo di vita del prodotto, comunque per un periodo non superiore ai dieci anni, al netto del passaggio di consegne.

Le clausole sopra indicate consentono di superare il fenomeno definito come "lock-in" che, nel settore informatico si verifica "quando l'amministrazione non può cambiare facilmente fornitore alla scadenza del periodo contrattuale perché non sono disponibili le informazioni essenziali sul sistema che consentirebbero a un nuovo fornitore di subentrare al precedente in modo efficiente» (cfr. linee guida ANAC n.8 – cap. 1), in quanto:

- a) consentono di aprire un effettivo confronto competitivo in quanto l'eventuale concorrente può conoscere, combinando le informazioni relative al servizio PASC dell'AQ con le specifiche dell'AS, l'onere da affrontare per il subentro e quindi può produrre un'offerta competitiva ed allo stesso redditizia potendo valutare il ROI per tutta la durata del ciclo di vita del prodotto/servizio;
- b) stimolano l'attuale fornitore ad offrire i servizi richiesti a prezzi concorrenziali e di mercato, anche se detentore di software "proprietary";

e, nel caso l'aggiudicatario sia soggetto diverso dal precedente:

- c) prevedono degli strumenti tecnici ed informativi definiti del servizio di "passaggio di consegne (PASC)", obbligatorio per tutti i partecipanti all'AQ e all'AS;
- d) limitano l'impatto derivante dalla sostituzione del prodotto/servizio, sia in termini di investimento finanziario, che viene posto a carico del fornitore entrante, sia in termini di formazione ed addestramento all'utilizzo dei nuovi sistemi in quanto viene previsto un congruo periodo di "vita" del sistema/servizio al termine del quale viene prevista graduale e compatibile con i ritmi di lavoro nonché con la soddisfazione complessiva per il nuovo prodotto.



4. Prospetto economico degli oneri complessivi

Sulla base delle considerazioni il prospetto economico dell'appalto è il seguente:

Codici		Descrizione	Importo
A	1	Importo complessivo del valore a base di gara dell'Accordo Quadro per servizi ICT di manutenzione, assistenza e supporto tecnico (soggetto/i a ribasso)	236.015,76
	2	Costi per la sicurezza da DUVRI/PSC (non soggetti a ribasso)	0
A		IMPORTO COMPLESSIVO della BASE DI GARA	236.015,76
B	3	Premi per candidati o offerenti	0
	4	Pagamenti per candidati o offerenti (vedi punto 3 precedente)	0
	5	Opzioni ex art. 63 co. 3, lett. b) e co. 5	0,00
	6	Clausole contrattuali (se monetizzabili) ex art. 106 co. 1 lett. a)	0
	7	Modifiche non sostanziali (se monetizzabili) ex art. 106 co. 1 lett. e)	0
	8	Proroga tecnica ex art. 106 co. 11	39.140,85
	9	Rinnovi espressi (come da bando tipo n. 1/2017)	156.563,40
B	IMPORTO ALTRE VOCI		195.704,25
VSA		VALORE STIMATO MASSIMO DELL'ACCORDO QUADRO	431.720,01
C	10	Spese tecniche	0
	11	Incentivi ex art. 113 (Convenzione SUAM 0,50% dell'importo a base di gara)	1.180,08
	12	Spese per commissioni giudicatrici	0
	13	Contributi ANAC	0
	14	Spese per pubblicità (stimate)	0
	15	L.R. 12/2012 A FAVORE DI SUAM	1.000,00
C		SOMME A DISPOSIZIONE	0,00
D	16	IVA	94.978,40
	17	Eventuali altre imposte	0
D		SOMMA IMPOSTE	94.978,40
PE		IMPORTO TOTALE PROSPETTO ECONOMICO	528.878,49

Tabella 1- Prospetto Economico

5. Capitolato descrittivo e prestazionale

Per gli aspetti descrittivi e prestazionali, si rimanda al capitolato tecnico.

6. Requisiti minimi e criteri premiali

L'Appalto Specifico verrà aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa con il miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi dell'art. 95 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i., secondo la seguente ponderazione:

	Valutazione offerta totale	Peso
PTd	Valutazione offerta tecnica – discrezionale	50
PTq	Valutazione offerta tecnica – quantitativo	20
PE	Valutazione offerta economica	30
TOTALE		100

Tabella 2 – ripartizione pesi tra offerta tecnica ed economica



La migliore offerta sarà determinata dal punteggio complessivo (P_{totale}) più alto, che sarà ottenuto sommando il punteggio relativo al criterio "Punteggio Tecnico Totale" ed il punteggio relativo al criterio "Punteggio Economico" (PE):

$$P_{totale} = PT + PE.$$

Il punteggio tecnico totale (PT) tiene conto del 25% del Punteggio tecnico ottenuto in sede di AQ-IT (PTER) applicando la seguente formula:

$$PT = 0,25 * PTER + 0,75 *(PTd + PTq)$$

6.1 Punteggio tecnico di AS

Ai fini dell'attribuzione del "Punteggio Tecnico" di AS, le offerte tecniche saranno valutate sulla base del metodo aggregativo-compensatore di cui alle linee Guida dell'ANAC n. 2/2016, par. VI, n.1.

I pesi sono stati separati in due distinte tabelle in base alla tipologia del relativo punteggio, secondo quanto previsto dal Bando tipo ANAC n. 1/2018 al par. 18.1:

1. **Punteggi discrezionali**, vale a dire i punteggi che saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice. Il punteggio massimo discrezionale PT_d attribuibile è pari a 50;
2. **Punteggi quantitativi e tabellari**, vale a dire i punteggi il cui coefficiente sarà attribuiti mediante applicazione di una formula matematica o in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto. Il punteggio viene calcolato dal sistema informatico in base ai valori offerti dal concorrente nelle schede appositamente predisposte. Il punteggio massimo quantitativo attribuibile PT_q è pari a 20;

Il punteggio tecnico AS sarà la somma dei punteggi tecnici parziali:

$$PT = PTd + PTq$$

6.1.1 Punteggio tecnico discrezionale (PT_d)

Ciascun concorrente dovrà formulare un'offerta tecnica contenente una relazione opportunamente strutturata in cui, con riferimento all'ambito tecnologico/tematico del lotto.

Il Punteggio tecnico discrezionale PT_d viene determinato dalla somma:

$$PTd = \sum_i PTdi$$

Dove PT_{di} è il punteggio parziale attribuito a ciascun criterio, punteggio che verrà determinato applicando la seguente formula:

$$PTdi = PSdi * CTdi$$

Dove:

PT_{di} = punteggio discrezionale associato al criterio i-esimo;

PS_{di} = peso ovvero valore massimo associato al criterio i-esimo e riportato nelle tabelle che seguono;

CT_{di} = coefficiente variabile da 0 a 1, con al massimo 3 cifre decimali ed assegnato al criterio i-esimo da parte della Commissione seguendo le indicazioni riportate in tabella. Per i criteri che prevedono un punteggio discrezionale, ove non altrimenti specificato, i commissari dovranno assegnare il valore del coefficiente, coerentemente con la seguente scala di riferimento:

1	- OTTIMO
0,9	- PIÙ CHE ADEGUATO
0,7	- ADEGUATO



Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Versione: 2

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Data: 07.09.2023

0,5	- PARZIALMENTE ADEGUATO
0,3	- SCARSAMENTE ADEGUATO
0,1	- INADEGUATO
0	- INESISTENTE/INCOERENTE/NON VALUTABILE

Tabella 3- Scala di riferimento per attribuzione coefficienti offerta tecnica

I criteri per l'attribuzione dei coefficienti **CT** di (variabili da 0 a 1, con al massimo 3 cifre decimali) ed il relativo peso **PSdi** sono elencati nel seguito.

PTd – Valutazione qualitativa offerta tecnica			
Descrizione e criteri motivazionali di ciascun sub criterio	Criteri di assegnazione del coefficiente – scala di riferimento		Peso
T10 – Qualità complessiva delle forniture negli AS			
T101	<p>Descrizione fornitura campione. Ogni concorrente dovrà illustrare, secondo lo schema proposto in allegato 3, tra le forniture presentate in sede di AQ, quella più attinente l'oggetto dell'Appalto Specifico</p>	<p>Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) le analogie organizzative riferite al contesto della Regione Marche; b) l'aderenza dei servizi alle linee guida dell'AGID ed ai requisiti architettonici, tecnici e tecnologici comuni, ove applicabili, stabiliti dalla Regione Marche c) la modalità con cui sono stati eseguiti i servizi previsti dal capitolato tecnico, mettendo in evidenza le conformità a quanto richiesto al par. 3 del capitolato tecnico. Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b + 2*c)/4$</p>	7
T102	<p>Qualità complessiva dell'offerta e del team d lavoro Giudizio complessivo dell'offerta in merito alla completezza/chiarzza/precisione rispetto a quanto richiesto.</p>	<p>Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) la qualità complessiva del team di lavoro, in relazione all'ambito tematico della gestione del personale e della relativa normativa tecnica; b) la consistenza delle professionalità offerte; c) l'organizzazione dei gruppi di lavoro dedicati alla MAC, MEV, PASC, GESA, FAS, HLP+REM; Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (2a + b + c)/4$</p>	7
T11 - MAC - Servizi di manutenzione correttiva/adequativa			



Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE

Versione: 2

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Data: 07.09.2023

T111	<p><u>Manutenzione ordinaria e correttiva</u> Qualità del modello complessivo di interazione con i sistemisti della Regione marche per la manutenzione ordinaria e correttiva.</p>	<p>Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) la completezza dell'offerta e degli strumenti di controllo tecnico quantitativo e qualitativo del servizio; b) la chiarezza nell'esposizione; c) la precisione ed aderenza rispetto alle specifiche di capitolato tecnico, in particolare per quanto riguarda la continuità funzionale del sistema, anche in caso di manutenzioni programmate Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (2*a + b + 2*c)/5$</p>	5
T112	<p><u>Manutenzione adeguativa</u> Qualità del capacity plan e del piano di DR proposto.</p>	<p>Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) la completezza tecnica del Capacity Plan; b) la chiarezza nell'esposizione; c) la precisione del DR proposto ed aderenza alle raccomandazioni AGID Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b)/2$</p>	4
T12 - MEV - Servizi di manutenzione evolutiva			
T121	<p><u>Metodologie di analisi e cattura requisiti.</u> Illustrare la metodologia di analisi e cattura dei requisiti adottata</p>	<p>Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) qualità degli strumenti di analisi e coinvolgimento degli stakeholders; b) la trasparenza e chiarezza nel conteggio dell'effort previsto/rendicontato in NOP; c) la modalità di contabilizzazione dei NOP di competenza della Manutenzione Adeguativa rispetto alla specifica personalizzazione del prodotto; Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b + c)/3$</p>	6



T122	Esemplificare la metodologia illustrate precedentemente con particolare riferimento all'eventuale integrazione MEV per soddisfare i requisiti indicati al capitolato al punto 3.2	Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) Livello di comprensione delle specifiche funzionali richieste; b) Modalità di integrazione con il prodotto in licenza d'uso. Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b + c)/3$	4
T13 - PASC - Passaggio consegne – dati e documentazione tecnica – parallelo			
T131	Illustrare il piano di subentro, tenuto conto della complessità dell'utenza e dei tempi massimi previsti dall'AQ-ICT. Tale piano dovrà essere presentato obbligatoriamente dai fornitori che intendono subentrare e dovrà ottenere una valutazione, a pena di esclusione , con ct $\geq 0,7$. Il Piano di subentro dovrà comunque essere presentato anche dal Fornitore attuale, con riferimento allo scenario di subentro indicato nel capitolato tecnico.	Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) qualità e consistenza del team dedicato alla formazione del personale; b) Modalità ed autonomia di recupero e trasferimento dati con particolare riguardo a garantire la non onerosità dei controlli da parte della committenza; c) la modalità di conduzione del parallelo, e strumenti che saranno previsti per garantire l'unicità di imputazione del dato da parte degli utenti. Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b + c)/3$	2
T14 - GESA - Gestione sistemi ed applicativi software			
T141	<u>Qualità complessiva del servizio.</u> Illustrare la modalità di svolgimento del servizio e gli strumenti di contabilizzazione delle attività e di controllo di qualità delle stesse, con riferimento ai punti 2.1 e 3.4 del capitolato tecnico.	Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) qualità e consistenza del team dedicato alla formazione del personale; b) Modalità ed autonomia di recupero e trasferimento dati con particolare riguardo a garantire la non onerosità dei controlli da parte della committenza; c) indicare i tempi di risposta previsti. Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b + c)/3$	4
T15 -FAS - Formazione, assistenza on site e supporto specialistico			



T151	<p><u>Qualità complessiva del servizio.</u> Illustrare la modalità di svolgimento del servizio e gli strumenti di contabilizzazione delle attività e di controllo di qualità delle stesse.</p>	<p>Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) Modalità di erogazione della formazione (In PRESENZA o in REMOTO - SINCRONA e ASINCRONA); b) Piano dettagliato dei contenuti e degli slot orari di formazione che si presume di erogare; c) Profili dei docenti ed eventuali tutor impiegati nell'attività di formazione d) Materiali di supporto forniti per la formazione (es. manuali, video, tutorial, ecc.) e) Modalità di rendicontazione che dia evidenza dell'efficacia della formazione; Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b + c + d + e)/5$</p>	3
T17 –HLP+REM - help desk di I° e II° livello			
T171	<p>Modalità di erogazione dei servizi di monitoraggio e reporting</p>	<p>Assegnare un coefficiente discrezionale, variabile, da 0 a 1, secondo la scala di riferimento in tabella 3 per i seguenti aspetti: a) Sistema di tracciatura delle chiamate con evidenza di tutti i passaggi finalizzato ad agevolare il controllo tecnico contabile; b) Organizzazione e possibilità di accesso al database "globale" delle conoscenze "globale" (problemi e soluzioni ricorrenti, anche di altre amministrazioni); c) Manutenzione del database delle conoscenze ovvero revisione periodica in funzione dei rilasci migliorativi; d) Accorgimenti adottati al fine di ridurre il carico sul personale del contact-center in conseguenza di eventuali malfunzionamenti "globali" di piattaforma o fermi "programmati" (parziali). e) Gestione ed aggiornamento dei manuali utente. Determinare il coefficiente complessivo ct tramite la seguente formula (arrotondata alle tre cifre decimali): $ct = (a + b + c + d + e)/5$</p>	8
TOTALE Punteggio tecnico PTd			50

Tabella 4- Criteri attribuzione punteggio tecnico qualitativo

6.1.2 Punteggio tecnico quantitativo-tabellare (PTq)

Il concorrente dovrà inserire in un apposito allegato i livelli di servizio richiesti.

Il Punteggio tecnico quantitativo **PTq** viene determinato dal sistema, sulla base dei valori inseriti, sommando i singoli punteggi **PTqi** attribuiti applicando la seguente formula:

$$PTqi = PSqi * CTqi$$

**Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE**

Versione: 2

Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016

Data: 07.09.2023

Dove: **PTqi** = punteggio associato al criterio i-esimo**PSqi** = peso associato al criterio i-esimo e riportato nelle tabelle che seguono;**CTqi** = coefficiente calcolato dal sistema in base alla regola o formula indicata nella tabella dei criteri quantitativi;

PTq – Valutazione quantitativa tabellare offerta tecnica		
Descrizione e criteri motivazionali di ciascun sub criterio	Formula da usare per determinare il coefficiente	Peso
T21 - MAC - Servizi di manutenzione correttiva/adequativa		
T211	<u>Manutenzione correttiva</u> <u>Flessibilità orario di lavoro</u> Prolungamento orario di lavoro per terminare interventi correttivi (vedi capitolato par. 3.1). $c = \text{offerta}/\text{offerta_migliore}$, altrimenti 0 se $\text{offerte_migliore}=0$	2
T212	<u>Manutenzione adeguativa</u> <u>Servizi inclusi nel canone.</u> Massimale di copertura costi manutenzione adeguativa per modifiche della normativa con minimo 20% rispetto al canone annuale. $c = (\text{offerta} - 20)/(\text{offerta_migliore}-20)$, altrimenti 0 se $\text{offerte_migliore}=20$	2
T213	<u>Manutenzione ordinaria</u> Continuità del servizio. Tempo massimo di fermo in minuti, in caso di manutenzione programmata, da un minimo di 20 ed un massimo di 240 minuti: $ct = (240 - \text{offerta})/(220)$	2
T22 - MEV - Servizi di manutenzione evolutiva (MEV)		
T221	Valutazione sviluppo MEV aggiuntivo per soddisfare il requisito funzionale al punto 3.2.1 del capitolato tecnico Indicare il valore stimato per tale sviluppo integrativo, qualora non interamente ricoperto dalla fornitura "a corpo", fino ad un massimo di 50 NOP. $c = 1 - (NOP/50)$	4
T23 - PASC - Passaggio consegne – dati e documentazione tecnica – parallelo		
T231	Numero sessioni Numero massimo di sessioni di formazione parallele attivabili giornalmente ($c = \text{offerta}/\text{offerta_migliore}$)	1
T232	Numero massimo nelle sessioni numero massimo di discenti per sessione formativa $c = (16 - \text{offerta})/(16 - \text{offerta_migliore})$, altrimenti 0 se $\text{offerte_migliore}=16$	1
T24 - GESA - Gestione sistemi ed applicativi software		
T241	Oneri di trasferta Indicare l'incidenza percentuale degli oneri di trasferta sulla tariffa giornaliera in caso di interventi "on site". $c = (25 - \text{offerta})/(25 - \text{offerta_migliore})$, altrimenti 0 se $\text{offerte_migliore}=25$	2
T25 - FAS - Formazione, assistenza on site e supporto specialistico		
T251	Oneri di trasferta Indicare l'incidenza percentuale degli oneri di trasferta sulla tariffa giornaliera in caso di interventi "on site". $c = (25 - \text{offerta})/(25 - \text{offerta_migliore})$, altrimenti 0 se $\text{offerte_migliore}=25$	2
T27 –HLP+REM - help desk di I° e II° livello		
T271	Accuratezza chiusura ticket Livello di accuratezza nella chiusura dei ticket definito come percentuale con due cifre decimali ottenuta dal rapporto (numero di ticket chiusi – numero ticket riaperti)/(totale dei ticket chiusi) relativamente al periodo di rendicontazione. $c = (\text{offerta})/(\text{offerta_migliore})$:	4
TOTALE Punteggio tecnico PTq		20

	Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accredитamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE	Versione: 2
	Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016	Data: 07.09.2023

Tabella 5- Criteri attribuzione punteggio tecnico quantitativo-tabellare



6.2 Punteggio economico

All'offerta economica di ciascun fornitore è attribuito il seguente punteggio, applicando una formula concava a punteggio assoluto con esponente pari a 3, prevista in sede di AQ:

$$PE = 30 * [1 - (P/BA)^3]$$

dove:

PE è il punteggio economico assegnato all'offerta economica presentata per l'Appalto Specifico.

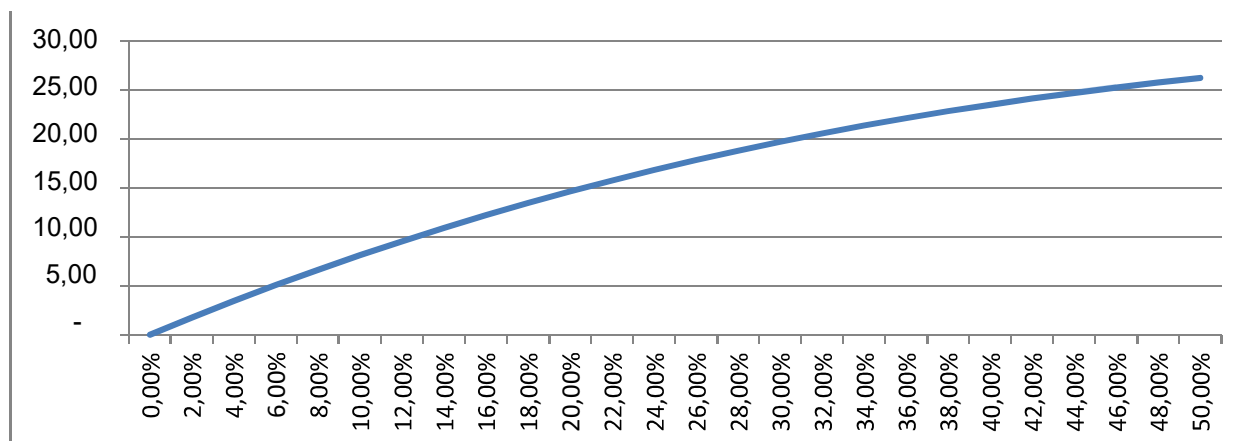
P è il prezzo complessivamente offerto per l'AS;

BA è la base d'asta indicato al capitolo 4;

Nei calcoli, saranno considerate le prime 3 cifre dopo la virgola, arrotondando matematicamente (es. PE: 3,2345674 punteggio attribuito 3,235).

L'utilizzo della formula concava di ordine 3 consente di avere una premialità assoluta che cresce rapidamente (pendenza unitaria) per i ribassi fino al 10% e diminuisce gradualmente per ribassi superiori:

Il "Punteggio economico" sarà calcolato utilizzando una formula concava a punteggio assoluto con esponente pari a 3, che consente di avere una premialità assoluta che cresce rapidamente (pendenza 0,8) per i ribassi fino al 10% e diminuisce gradualmente per ribassi superiori:



La scelta di usare una formula assoluta per la valutazione dell'offerta economica comporta, al fine di non alterare i pesi stabiliti tra criteri economici e tecnici, di non applicare il principio di riparametrazione del punteggio tecnico, così come previsto dal Bando tipo n.1 dell'ANAC.

6.2.1 Base d'asta

Per la base d'asta, determinata in dettaglio nel capitolo 3, si sono utilizzate le tariffe unitarie massime per ogni profilo professionale offerte dagli aggiudicatari in sede di AQ-ICT.

Le tariffe unitarie in giorni persona (GP), non fanno riferimento a specifiche figure tecniche e quindi non possono essere direttamente associate ai costi del personale e non hanno e non possono avere una relazione diretta con i costi della manodopera previsti dagli artt. 23 e 95 del D.Lgs. 50/2016 in quanto ciascun profilo indica un servizio di natura intellettuale il cui valore è definito dal mercato che può essere svolto anche da più soggetti.

Ai fini della valutazione dell'anomalia dell'offerta di cui all' art. 97, comma 5, lett. d), d. lgs. n. 50/2016, verranno comunque raffrontate le tariffe dei singoli profili messi a disposizione con i costi medi orari determinati dalle tabelle di cui all'art. 23, comma 16, predisposte dal Ministro del lavoro e della previdenza sociale.

	Servizi di assistenza, manutenzione, supporto e formazione del sistema informativo Accreditamento Eventi e Provider ECM in uso presso la Regione MARCHE	Versione: 2
	Progetto ai sensi dell'art. 23 commi 14 e 15 del D.Lgs. n. 50/2016	Data: 07.09.2023

7. Altri vincoli e condizioni negoziali

Confermando i vincoli e le condizioni generali indicati al par. 3 del capitolato dell'AQ-ICT, vengono ora indicate le condizioni particolari, specifiche per il servizio da affidare. Per svolgere i diversi servizi, il concorrente dovrà formulare un'offerta nella quale si impegna, in caso di aggiudicazione della fornitura, a garantire, per lo svolgimento di tutti i servizi, un gruppo di lavoro "fisso" per tutta la durata della fornitura.

Le attività di sviluppo, gestione, assistenza andranno portate avanti a stretto contatto con le strutture regionali (strutture coinvolte nell'utilizzo di quanto implementato).

Per altri requisiti specifici e modalità di esecuzione particolari rispetto al capitolato base dell'AQ-ICT, riferiti ai singoli servizi MAC, MEV, PASC, GESA, FAS e HLP+REM si rimanda al capitolato speciale.