

PER TUTTI I LOTTI	Concorrente:		RTI Poste Italiane S.p.A. - Postel S.p.A.	
CRITERI	PUNTI		Punteggio assegnato	Motivazione
<b>Criterio 1. Caratteristiche della piattaforma web</b>	MAX 15	MIN 7	7	
<b>Integrazione con software di protocollo</b>				
Verrà attribuito un punteggio massimo fino a dieci punti, mentre il punteggio minimo per l'idoneità è pari a cinque punti (verranno pertanto particolarmente apprezzate e tenute in considerazione le proposte di migliorie)				Viene genericamente indicato che è disponibile anche un accesso in modalità Web Services ai Servizi Postel di Stampa e per permettere l'interfacciamento server to server con i sistemi di protocollo delle aziende sanitarie (pag. 3 Relazione).
<b>Verranno inoltre valutati:</b>				
a) Caratteristiche tecniche e performance dei web server dedicati (potenza di calcolo e capacità di inglobare dati)				Viene genericamente specificato che i Centri Stampa di Postel, dal punto di vista infrastrutturale e capacità delle risorse, sono in grado di portare a termine le diverse tipologie di lavorazione in termini speculari. Questo modello multi-sito dovrebbe assicurare una resilienza dei servizi erogati già in fase di programmazione della produzione (pag. 7 Relazione).
b) Certificazione di sistema di gestione delle informazioni secondo la norma ISO/IEC 27001 (sicurezza dei dati)				Sono dichiarati, come richiesto, i certificati per la gestione della Business Continuity (ISO 22301) e della sicurezza delle informazioni (ISO 27001) (pag. 5 e 20 della Relazione).
La Commissione, nella fase di valutazione tecnico - qualitativa, potrà richiedere la demo informatica necessaria a dimostrare la validità del sistema (portale web) offerto dall'Appaltatore per consentire l'invio telematico della corrispondenza in partenza				
La demo, in particolare, che si esplica con modalità dimostrativa, ha lo scopo di accertare le funzionalità del sistema e di ogni singola componente con particolare riferimento alla corrispondenza a quanto richiesto dal capitolato tecnico e a quanto proposto nell'offerta tecnica dell'operatore economico, se migliorativa				In data 17 settembre 2019 la Commissione Giudicatrice ha potuto avere evidenza sulla funzionalità del sistema d'invio telematico limitatamente all'invio della posta massiva per mezzo dell'interfaccia web del fornitore.
<b>Criterio 2. Capillarità e organizzazione dei centri di stampa e dei centri di distribuzione, attivi al termine ultimo di presentazione dell'offerta, per l'immissione nel circuito postale, tempestiva di recapito</b>	MAX 20	MIN 15	20	
a) Organizzazione e numero di centri di smistamento (e di distribuzione) e loro collocazione nel territorio di riferimento. Potenzialità produttive e distributive.				
Verrà premiata la maggiore presenza di centri di recapito (di cui dovrà essere dichiarato e documentato il numero nel progetto tecnico, con riferimento a ciascun lotto) nel territorio afferente al lotto di interesse; verranno inoltre valorizzate le maggiori potenzialità produttive e distributive, documentate sulla base di un progetto tecnico del servizio da svolgere (es. numero di missive lavorate ogni ora, capacità di riconoscimento automatico degli indirizzi, capacità di ridurre al minimo gli scarti dovuti al mancato riconoscimento ottico, gestione degli indirizzi sconosciuti o incompleti). Verranno inoltre premiati i fornitori che utilizzeranno modalità ecologiche (es. stampa su fogli di carta riciclata certificata FSC oppure PEFC).				Dà evidenza di una organizzazione produttiva rilevante e operativa su tutto il territorio nazionale. All'interno della regione Veneto l'RTI può contare sulla rete di recapito di Poste Italiane, composta da oltre 2.600 risorse (pag. 6 Relazione). Possiede certificazione FSC® (pag. 20 Relazione).
b) Modalità di Immissione del plico stampato e imbustato nel circuito postale di distribuzione.				
Verranno premiate le imprese che documenteranno, sempre tramite il progetto tecnico, la possibilità di garantire direttamente il numero massimo di CAP raggiunti, per ciascun ambito provinciale di gara. Si ribadisce che ogni impresa, ai fini della partecipazione a ciascun lotto, dovrà attestare e documentare nel proprio progetto tecnico, secondo le modalità descritte al punto 1 dello schema di progetto tecnico, la capacità di copertura diretta di almeno l'85% dei volumi stimati per l'ambito territoriale afferente a ciascun lotto, riportati all'articolo 8 del capitolato tecnico. Il sistema informativo messo a disposizione dal Recapitista dovrà permettere ai referenti indicati dall'Azienda Ulss di individuare gli invii per cui il Recapitista si avvale del Fornitore del Servizio Universale e lo stato di lavorazione degli stessi sulla base delle informazioni a disposizione del Recapitista, fermo restando l'obbligo di rispetto dei livelli minimi di servizio. Quanto ai tempi di distribuzione, verranno premiati i fornitori che garantiranno, sempre sulla base del progetto tecnico, il rispetto di tempi di distribuzione migliorativi (concretamente verificabili) rispetto agli obblighi del Fornitore del Servizio Universale. Verranno premiati inoltre i fornitori che assicureranno la distribuzione tramite mezzi ecologici, ad esempio a propulsione ibrida, oppure elettrici, oppure tramite biciclette che consentano l'accesso ai centri storici e alle zone a traffico limitato.				L'RTI garantirà il recapito diretto di tutte le comunicazioni (100% dei volumi di missive stimate) destinate sul territorio nazionale. Poste Italiane garantirà il 100% di recapito diretto degli Atti Giudiziari spediti dalle singole ASL (pag. 5 Relazione).
<b>Criterio 3. Livelli di sicurezza del servizio</b>	MAX 10	MIN 5	7	
<b>Verranno valutati:</b>				
a) Misure di sicurezza a garanzia della riservatezza e dell'integrità dei dati e dei documenti nel collegamento con i sistemi informatici e le piattaforme tecnologiche. Verrà valutato il progetto tecnico del fornitore, e verranno considerate le misure a tutela della perdita e dispersione di dati, che dovranno essere pari a 0;				Non vengono indicate specifiche misure di sicurezza rispetto ai rischi di dispersione dei dati; tuttavia, si precisa che nell'ambito del BCMS è stato adottato un modello organizzativo costituito da due diversi team logici con il compito di gestire l'aggiornamento delle misure di emergenza e l'eventuale situazione di disastro (pag. 7 Relazione). Ogni operatore è, inoltre, dotato di credenziali di accesso personali. Tale modalità garantisce l'univoca identificazione e il corretto riconoscimento del personale autorizzato da parte del sistema. Viene dichiarato che tutti gli applicativi installati a bordo delle postazioni di lavoro utilizzate dall'addetto dell'ufficio di giacenza sono stati certificati e collaudati, al fine di assicurare livelli di sicurezza conformi alle policy definite dal modello integrato di sicurezza applicato a livello del Gruppo Poste Italiane (pag. 11 Relazione).
b) Tecnologia e supporti informatici per la conservazione sicura, per il tempo necessario alla lavorazione dei files conferiti;				Viene dichiarato che ogni postazione di lavoro all'interno del punto di giacenza, attraverso la quale l'addetto dialoga con il sistema T&T, è dotata di software antivirus e firewall e la rete telematica di collegamento tra Uffici è interna a Poste Italiane e senza possibilità di accesso esterno (pag. 11 Relazione).

c) Misure di garanzia dell'integrità dei plichi dalla loro predisposizione all'avvenuta consegna.				Viene precisato che anche per i servizi di giacenza della posta registrata (raccomandate, assicurate, atti giudiziari) sarà utilizzata la rete di uffici postali, che garantisce capillarità, con gli oltre 12.000 uffici, e sicurezza e riservatezza delle comunicazioni (pag. 6 Relazione).
<b>Criterio 4. Predisposizione del sistema di rendicontazione e tracciatura delle spedizioni</b>	<b>MAX 10</b>	<b>MIN 5</b>	<b>5</b>	
Verranno valutati, sempre sulla base del progetto tecnico predisposto dal fornitore:				
a) Modalità per assicurare il tempestivo accesso ai sistemi di gestione degli applicativi, per consentire il monitoraggio in tempo reale dello stato di lavorazione delle spedizioni				Viene dichiarato che il monitoraggio delle fasi di lavorazione e la rendicontazione delle postalizzazioni avverrà tramite il portale di Poste (pag. 4 Relazione). L'offerta tecnica rinvia alla consultazione automatica dei web service messi a disposizione dal sistema per monitorare lo stato di avanzamento della lavorazione, senza ulteriori dettagli.
b) Tracciatura intermedia delle spedizioni (presa in carico da centri di smistamento e uffici di transito)				Viene genericamente dichiarato che per la tracciatura e la rendicontazione delle spedizioni si deve fare riferimento al portale, tramite il quale è possibile monitorare le lavorazioni in tutte le fasi, dalla presa in carico da parte del sistema sino alla consegna per il recapito, con possibilità di ricerca e visualizzazione del dettaglio dei singoli stati di lavorazione dei lotti di produzione (pag. 4 Relazione).
c) Articolazione e funzionalità del motore di ricerca disponibile				Viene proposta una descrizione generica del Portale Invia e Controlla (PleC), quale strumento offerto da Poste Italiane ai propri Clienti Business per la gestione e il monitoraggio dei prodotti di corrispondenza e dei servizi integrati postali (pag. 12 Relazione).
<b>Criterio 5. Personale, Assistenza ed Help Desk</b>	<b>MAX 10</b>	<b>MIN 7</b>	<b>7</b>	
Verranno valutati:				
a) Organizzazione complessiva con particolare riferimento al numero di automezzi, mezzi tecnici e lavoratori impiegati. Potrà essere eventualmente valutata anche la distribuzione dei carichi di lavoro per ogni automezzo e dei compiti/mansioni assegnati a ciascun lavoratore, sulla base dell'analisi del progetto tecnico				Viene descritta genericamente l'organizzazione complessiva (pag. 7-9 Relazione), senza alcun riferimento in particolare alla distribuzione dei carichi di lavoro e specificità territoriali.
b) Risorse umane dedicate e livello di esperienza delle stesse nella prestazione di analoghi servizi a pubbliche amministrazioni, anche sanitarie				Non si rinviene alcuna indicazione specifica in argomento.
c) Tempi di reperibilità nell'espletamento del servizio di help-desk				Viene dichiarato in modo generico che il Supporto Clienti riceve le segnalazioni e le richieste di assistenza in maniera continuativa dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 19.00, e che al di fuori di tale orario, è prevista la ricezione H24 delle segnalazioni attraverso i canali e-mail e web, nonché l'acquisizione delle segnalazioni provenienti dalle funzioni di sicurezza e, in modalità automatica, dai sistemi interni di monitoraggio dei servizi (pag. 17 ss. della Relazione). Si rileva infine che quanto dichiarato afferisce all'intero territorio nazionale, senza alcuna specifica all'oggetto dell'appalto.
d) Modalità di contatto (telefono, PEC, e-mail, fax, ecc.) e relativi tempi di risposta				Si rileva che l'assistenza per i servizi di "stampa e imbustamento" e i servizi di "recapito" viene erogata attraverso due sistemi distinti (non si ha evidenza di uno S.P.O.C.). Gli SLA offerti sono valutati di livello sufficiente (pag. 17 ss. della Relazione).
e) Tempistiche e modalità di risoluzione di problematiche				E' dichiarato che la presa in carico delle problematiche avviene entro la giornata se la chiamata arriva entro le ore 10, altrimenti nella giornata successiva. E' dichiarato inoltre che la risoluzione è garantita, a seconda che si tratti di una problematica bloccante o meno, entro 10 ore dalla presa in carico nel primo caso, altrimenti entro 24 ore nel secondo caso. Gli SLA offerti sono valutati di livello sufficiente (pag. 17 ss. della Relazione).
f) Responsabile e referente unico, nell'ambito di ogni singolo lotto, per l'espletamento del Servizio				Si evidenzia che non risulta individuato un referente unico (pag. 17 ss. e 20 della Relazione). Tuttavia in sede di DEMO i delegati dell'RTI hanno assicurato che in fase di stipula contrattuale sarà garantito un referente unico per area territoriale.
Del predetto soggetto verranno valutati: grado di esperienza pluriennale nella prestazione di servizi analoghi per le pubbliche amministrazioni, anche sanitarie, tutti evincibili dal curriculum e professional skills presentato.				
<b>Criterio 6. Modalità di avvio del Servizio.</b>	<b>MAX 5</b>	<b>MIN 3</b>	<b>4</b>	
Verranno valutati:				
Verranno valutate, sulla base del Progetto Tecnico predisposto dall'operatore economico offerente, le modalità organizzative e gestionali, anche migliorative, che garantiscano il rispetto di tempi certi per l'avvio del Servizio (nel termine degli 8 mesi a disposizione per l'implementazione del sistema di invio telematico) e la flessibilità nell'adattamento ad eventuali sopravvenute esigenze organizzative specifiche, dovute alla conformazione territoriale o ad esigenze sopravvenute delle Aziende Sanitarie.				Viene dichiarato che per la fase di avvio del servizio, l'RTI organizzerà degli specifici incontri con le singole amministrazioni per pianificare e condividere un piano di subentro e rilascio dei servizi che favorisca il graduale passaggio alle nuove modalità di spedizione "On line". I tempi stimati per il subentro possono quantificarsi in circa 30 gg, salvo diverse esigenze delle Amministrazioni (pag. 22 ss. Relazione). A tale riguardo la Commissione evidenzia che essendo presenti diversi sistemi di protocollo presso le varie aziende (anche con diversi livelli di sviluppo), l'implementazione a regime del nuovo sistema di spedizione nelle tempistiche prospettate potrà essere condizionata in ragione del necessario adeguamento/sostituzione dei software di protocollo.
Dovranno anzitutto essere esplicitate le modalità organizzative predisposte dall'appaltatore per adattarsi alle obiettive esigenze di ciascun lotto territoriale (ad esempio territorio lagunare lotto 3, territorio montano lotto 1 relativo alla zona dolomitica, area a ridotta densità demografica, in particolare il lotto 4 con riferimento al Polesine, eccetera) e nell'aderire a nuove modalità organizzative e funzionali, che dovessero emergere in corso d'appalto, di ciascuna ULSS.				Non vengono indicate specifiche modalità organizzative per i singoli lotti territoriali.

Totale 50

Saranno escluse dalla gara le offerte che, sulla base della documentazione tecnica, risulteranno non conformi alle caratteristiche tecniche minime stabilite nel Capitolato Tecnico.

Saranno escluse dalla gara le offerte che, sulla base della valutazione qualitativa effettuata dalla Commissione, non raggiungeranno il punteggio complessivo minimo stabilito quale "soglia minima" di sbarramento fissata in 42 punti su 70.