

PROCEDURA APERTA DI GARA PER L’AFFIDAMENTO TRIENNALE CON FACOLTA’ DI RINNOVO PER ULTERIORI DUE ANNI, DEI SERVIZI POSTALI E DEL SERVIZIO D’INVIO TELEMATICO DELLA CORRISPONDENZA A FAVORE DELLE AZIENDE SANITARIE DELLA REGIONE VENETO.

CONSULTAZIONI PRELIMINARI DI MERCATO EX ART. 66 D.LGS. 50/2016 E S.M.I. IN DATA 5 GIUGNO 2018. VERBALE

Il giorno 05.06.2018, alle ore 09.40, si svolge la Consultazione preliminare in oggetto, di cui all’avviso pubblicato alla pagina “*Amministrazione trasparente/Bandi di gara e contratti*” di Azienda Zero, e successivamente nella GUUE con identificativo 2018 S/S81/182759 del 26/04/2018.

La consultazione preliminare si tiene presso gli Uffici di U.O.C. C.R.A.V. di Azienda Zero, Passaggio Gaudenzio n. 1, Padova.

Nella sede e nella data sopra indicate vengono esaminate le osservazioni pervenute da parte degli operatori economici interessati alla procedura in oggetto, entro i termini stabiliti (28.05.2018).

Per la U.O.C. C.R.A.V. sono presenti il Dott. Francesco Scarpati e il Dott. Francesco Migotto per il supporto amministrativo necessario al Gruppo Tecnico.

In rappresentanza del Gruppo tecnico, nominato con DDR del Direttore Direzione Risorse Strumentali SSR – C.R.A.V. n. 7 del 23.03.2017, sono presenti:

- Dott. Giordano Giordani Ulss n. 2 Marca trevigiana;
- Dott.ssa Roberta Scantamburlo Ulss n. 6 Euganea;
- Dott. Elmer Soffiati Ulss n. 9 Scaligera.

In rappresentanza dei quattro operatori economici che partecipano i rappresentanti degli stessi, previa verifica degli opportuni titoli di legittimazione al contraddittorio, sono i seguenti:

- eGlue Srl – Sig. Minuzzo Paolo
- Nexive S.p.A. – Sig.ri Fascio Dario e Mozzato Marco
- Poste Italiane S.p.A. – Sig.ri Minto Morena, Capocelli Antonio e Alecci Emanuele
- Postel S.p.A. – Sig.ri Tamburin Nicola, Focardi Pietro e Gianceselli Chiara

Preliminarmente, il dott. Giordano Giordani in rappresentanza del Gruppo Tecnico introduce l’incontro, illustrando le modalità operative delle consultazioni preliminari di mercato, i bisogni da soddisfare mediante l’esternalizzazione dei servizi postali e del servizio d’invio telematico della corrispondenza, così come individuati dal gruppo tecnico, e offrendo infine una sintesi delle principali osservazioni pervenute dalle Ditte eGlue Srl, Nexive S.p.A., Poste Italiane S.p.A. e Postel S.p.A., partecipanti alla consultazione preliminare di mercato sopra descritta.

Viene inoltre fatto presente che, all’esito dell’incontro in oggetto, verrà concesso termine alle ditte partecipanti alle consultazioni preliminari, per presentare eventuali ulteriori osservazioni e repliche, che andranno inviate ad Azienda Zero, a mezzo PEC, entro le h. 12.30 del giorno 8 giugno 2018.

Gli operatori economici partecipanti suggeriscono, oltre a quanto riportato nelle loro osservazioni, pubblicate congiuntamente al presente verbale nel sito web di Azienda Zero – Amministrazione trasparente - Bandi di gara e contratti, di approfondire/modificare i punti seguenti:

1. Nexive S.p.A. – chiede che la percentuale del 60% dei C.A.P., da coprire tramite consegna diretta in capo al fornitore aggiudicatario, venga sostituita con la copertura del 60% degli abitanti del bacino provinciale ricompreso in ciascun lotto, su base provinciale, e più in generale che si sostituisca come unità di misura della copertura del singolo operatore la percentuale di C.A.P. serviti con la percentuale di abitanti serviti.
2. E-Glue s.r.l. - La società, che si occupa soprattutto di stampa e imbustamento (affidandosi per il recapito a “recapitisti” autorizzati), chiede di avere evidenza di esempi di documenti tipo, delle singole aziende U.l.s.s., e di precisare accuratamente gli aspetti legati a formattazione, document composition. Anche per le esigenze di “standardizzazione” ai fini degli invii postali (es. posizionamento dell’indirizzo in un certo spazio prestabilito e rispetto di un determinato font di carattere) – indirizzo posizionato in un certo posto, con una certa distanza dai margini – con un certo font – ecc. – Viene manifestata, anche da altri operatori economici presenti, l’esigenza di avere – soprattutto per la posta massiva – evidenza dei volumi storici di “*stampa di posta massiva*” e di “*spedizioni, specie di posta massiva*”, esempi di documenti e indicazione delle tipologie prevalenti di file (es. documento .Pdf., già preformato, eventuale indicizzazione, indirizzario .csv, eventuale, documento word, eventuali file di tracciato).

Il Gruppo Tecnico interviene e precisa i punti di cui sopra nei seguenti termini

1. In merito alle percentuali e alla modalità di copertura diretta in capo al singolo operatore postale “recapitista” può essere fatta un’ulteriore riflessione. A tale proposito il Gruppo Tecnico comunica che, nel momento in cui la gara verrà bandita, gli operatori economici troveranno nella documentazione di gara puntuale evidenza dei volumi storici di corrispondenza spedita per ogni ambito territoriale oggetto dei lotti, con – nei limiti del possibile – la suddivisione per CAP di recapito. A tale proposito i delegati di Postel S.p.A. si sono resi disponibili a condividere, a beneficio delle Aziende U.L.S.S. ad oggi utilizzatrici del loro servizi, i flussi Postel della posta massiva dell’ultimo anno. Il gruppo tecnico fa inoltre presente che l’ottica è quella di esprimere dei bisogni in termini funzionali (ad esempio creazione di un sistema di posta ibrida, interfacciato con il protocollo, che permette la trasformazione in lettera cartacea e la spedizione postale tradizionale di un file digitale caricato a protocollo), lasciando all’impresa concorrente l’onere di fare una proposta tecnica in termini di corretto e funzionale interfacciamento, aperta anche a soluzioni migliorative, con i sistemi di protocollo presenti nelle aziende U.L.S.S. (ad oggi Webrainbow, Lapis Web e Folium). E tenendo presente il principale obiettivo dell’Azienda U.L.S.S., che è quello della progressiva riduzione del flusso cartaceo, e di avere una corretta tracciabilità della posta in uscita, ai fini anche di una corretta rendicontazione delle spedizioni effettuate e dei costi sostenuti. Ovviamente, in sede di appalto, si daranno a corredo della documentazione tecnica, le specifiche tecniche dei prodotti software di protocollo attualmente utilizzati, ai fini di un opportuno dialogo tra gli operatori postali e i fornitori dei software di protocollo aziendale, con possibilità di standardizzazione degli invii e di inserimento anche di un campo “esportabile” che permetta di inserire nella comunicazione il numero di protocollo e più in generali l’apposizione di metadati.
2. Creazione ed integrazione funzionale quindi, con onere a carico dell’aggiudicatario di interfacciarsi coi sistemi di protocollo esistenti, e di proporre soluzioni funzionali “chiavi in mano”, che verranno valutate dalla Commissione Giudicatrice nell’ambito della gara, anche sulla base di apposito software “demo”. Il Gruppo tecnico precisa infine che la proposta di integrazione del programma di protocollo con le piattaforme di gestione dei fornitori è richiesta sia per gli invii “spot” di posta ordinaria o registrata “una tantum”, sia per la gestione mediante documento tipo .pdf e indirizzario .csv o eventualmente .xml di posta massiva. Ferma restando la

necessità di presentare una proposta di integrazione, il gruppo tecnico ritiene necessaria comunque la messa a disposizione (anche per eventuali blocchi di sistema del protocollo), di un apposito portale di gestione della posta massiva, che da quanto risulta viene già messo a disposizione, pur con soluzioni software diverse, dai principali fornitori di servizi postali.

Le ditte partecipanti suggeriscono inoltre di apportare le seguenti precisazioni/modifiche/integrazioni:

3. Postel S.p.A. – Poste Italiane S.p.A. L'operatore economico fa presente che la tracciatura della corrispondenza è possibile solo per l'invio telematico, e comunque con onere di apposizione di eventuali codici da parte del mittente.
4. Le ditte partecipanti al dialogo tecnico, nel loro complesso, chiedono indicazione dei tempi precisi di elaborazione dei flussi, e di avvio del processo di gestione (es. ricezione file ai fini della successiva stampa, piegatura, imbustamento). Sottolineano inoltre che ad oggi gli standard dovrebbero essere meno stringenti di quelli ipotizzati dal gruppo tecnico, e ritengono ragionevole la stampa nelle 24 ore successive alla ricezione del file per la posta ordinaria, e la stampa entro un massimo di tre giorni successivi alla ricezione del file, per la posta massiva a scalare a seconda dei volumi.
5. Nexive S.p.A. chiede, poiché gli screening sono calendarizzati, di avere se possibile una evidenza della fascia di lavorazione nel mese.

A tale proposito il gruppo tecnico e il personale amministrativo a supporto precisano che:

3. Per quanto riguarda l'esigenza di codici, potrebbe essere, se possibile, eventualmente onere del recapitista apporre degli appositi codici a barre al fine di una corretta codifica e gestione delle tracciabilità delle spedizioni.
4. Il Gruppo Tecnico farà una riflessione in merito alle esigenze ed ai punti di vista espressi dalle società partecipanti. In ogni caso, il gruppo tecnico ribadisce che i livelli di servizio si misureranno sull'esito complessivo del processo (es. consegna postale in X giorni, senza possibilità di opporre eccezioni o problematiche legate a difficoltà legate alla gestione intermedia dei cicli di ricezione file, stampa, imbustamento e successivo invio, o a difficoltà legate ad eventuali rapporti con i subfornitori).
5. Si rappresenterà alle Aziende U.L.S.S. che stipuleranno i contratti di appalto e che hanno espresso i fabbisogni, l'esigenza manifestata dall'operatore economico.

Le imprese partecipanti fanno inoltre presente le seguenti questioni:

6. E-Glue ribadisce la necessità che l'appalto venga suddiviso, oltre che per lotti territoriali, per lotti funzionali legati, da una parte all'attività "a monte", di stampa, piegatura, imbustamento e dall'altra, all'attività di "recapito".
7. Poste Italiane S.p.A. propone che i livelli di servizio vengano misurati sulla base degli oneri di servizio universale, con possibilità per gli operatori di proporre soluzioni ulteriori e migliorative.
8. Poste Italiane S.p.A. evidenzia che l'orario delle ore 9.00 per la messa a disposizione della posta ritirata presso la casella postale "aperta" di ciascun ente è troppo stringente, poiché gli uffici postali aprono alle ore 8.30. Ciò anche al fine di scongiurare il rischio, per la stazione appaltante, di vedere la gara andare deserta.

Il Gruppo tecnico replica che

6. Pur avendo già tenuto presente le esigenze di massima partecipazione, alla base della scelta di suddividere il servizio in lotti territoriali provinciali, si prende atto del punto di vista di E-Glue, che ci si riserva di approfondire.

7. Si prende nota della richiesta di Poste Italiane.

8. Pur rilevando che in alcune Aziende U.L.S.S. del territorio veneto, ad oggi, la corrispondenza in ingresso viene messa a disposizione per le ore 9.00, ci si riserva di fare un approfondimento, in vista di un eventuale differimento entro le ore 10.00.

Il Gruppo Tecnico pone infine, all'attenzione delle ditte, le tematiche del servizio opzionale ed eventuale di gestione e scansione in ingresso della corrispondenza, di gestione dei punti di giacenza, di ritiro dei pacchi, di help desk e delle penali.

Le questioni vengono affrontate nell'ordine di seguito riportato:

- Servizio eventuale ed opzionale di scansione e gestione documentale informatica della corrispondenza in ingresso.

9. Poste Italiane S.p.A. e Nexive S.p.A. sottolineano come si tratti di un servizio che potrebbe essere oneroso, vista la necessità di approntare delle "isole digitali", e di acquistare prodotti hardware e software, affidando le mansioni a personale dedicato.

Il servizio comporterebbe quindi difficoltà organizzative, temporali (impossibilità di rispettare i tempi stringenti ipotizzati nella bozza di capitolato tecnico) e legate alla necessità di "indicizzare" i documenti, ai fini di una corretta ricerca.

Il Gruppo Tecnico prende atto delle posizioni manifestate e valuta la possibilità di stralciare il servizio, vista anche la presenza di gruppi tecnici al lavoro su tematiche attinenti, con particolare riferimento alla conservazione documentale sostitutiva "a norma".

10. Poste Italiane S.p.A. e Nexive S.p.A. sottolineano inoltre che il tema della gestione dei pacchi è un tema che non si sentono di affrontare per la mancanza della necessaria professionalità, trattandosi di aspetto legato soprattutto al mondo dei "corrieri espresso", anche per il rischio, avvenuto altrove, di "gara deserta".

Il Gruppo Tecnico prende atto delle posizioni manifestate dagli operatori economici partecipanti e valuta la possibilità di stralciare il servizio.

- Gestione dei punti di giacenza e del secondo tentativo di recapito.

11. Poste Italiane S.p.A. chiede chiarimento sul punto di giacenza "*che deve essere a massimo 10 km dal destinatario*" e afferma che risulta problematico pianificare un secondo tentativo di consegna, specie perché essendo comunque in giorno ferialo ed in orario lavorativo, rischierebbe di non andare a buon fine per la seconda volta, oltre agli onerosi aspetti organizzativi.

12. Nexive S.p.A. si associa alla difficoltà già manifestata, di pianificazione di un secondo tentativo di consegna su appuntamento, chiedendo la possibilità di aprire a punti di giacenza non convenzionali (es. tabaccherie), e indica che esistono servizi di "raccomandata digitale" che permettono al destinatario di fare il download on line della raccomandata che non ha potuto ritirare.

13. E-Glue chiede l'apertura all'utilizzo di strumenti digitali di comunicazione es. mail, sms, What's App, lasciando la lettera cartacea e l'eventuale Raccomandata come strumento di ultima istanza.

Il Gruppo Tecnico, relativamente al punto 11. rappresenta che la distanza di 10 km era un'indicazione di massima. Relativamente al punto 12, il gruppo tecnico di progettazione, pur aperto a soluzioni di raccomandata digitale, per la parte di popolazione in grado di utilizzarla (non tutti gli anziani, ad esempio), afferma che già la bozza di capitolato tecnico posta in consultazione prevedeva la possibilità di individuare punti di giacenza "alternativi" (es. tabaccherie). Fondamentale è che i punti di giacenza siano sicuri, che la posta non vada persa e non vada aperta, e che l'ottica che ci si attende dagli operatori economici è prima di tutto di pensare all'utente e di attrezzare un servizio che risponda alle sue esigenze. Con apertura a strumenti migliorativi, rispetto alla giacenza. Con riferimento al punto 13., il Gruppo Tecnico prende nota.

- Help Desk. Il Gruppo Tecnico rappresenta l'esigenza di attribuzione immediata del ticket di tracciatura e di risoluzione del problema, nel termine di due giorni.
Gli operatori economici chiedono che venga precisato che ciò può ritenersi utilizzabile e valido solo per problemi di utilizzo di piattaforma informatica o per l'eventuale invio e trasmissione dei flussi documentali informatici, fermo restando che altre problematiche (es. smarrimento raccomandata) potrebbe richiedere dei tempi maggiori per la risoluzione.

- Penali

Il Gruppo Tecnico chiede agli operatori economici di esprimersi in merito, dopo che il R.U.P. di gara, dott.ssa Sandra Zuzzi, rappresenta che le penali sono ovviamente obbligatorie e che vanno espresse secondo quanto stabilito dal vigente Codice degli Appalti.

Anzitutto il Gruppo Tecnico ribadisce che scopo della stazione appaltante è quello di un corretto svolgimento del servizio, e che l'applicazione delle penali è comunque un evento non auspicabile da nessuno, proprio perché sottende un fallimento del servizio.

Di sicuro gli operatori economici e Nexive S.p.A. in particolare riconoscono che esse debbono essere previste, ma (in particolare Poste Italiane) sottolineano che devono basarsi su contestazione di eventi certi e predeterminati, e che il rischio di soggiacere a penali indeterminate ha portato a decisioni, da parte della direzione nazionale di Poste Italiane, di non partecipare ad altre gare e di mandarne deserte alcune.

La penale deve essere chiara e regolamentata, ai fini di una successiva corretta applicazione. E per un evento non può esserci una penale, che va ad aggiungersi ad una penale ulteriore, magari per lo sviluppo dello stesso evento.

Il dott. Giordani sottolinea che la penale presidia il rispetto del livello del servizio, e che è il livello del servizio a dover essere garantito.

Per gli operatori economici le penali debbono quindi essere sensate e non eccessive.

Si ribadisce infine, su richiesta degli operatori economici, che la parte di postalizzazione come "*affidamento al fornitore del servizio universale di quanto non è possibile recapitare con mezzi diretti*", non configura subappalto.

Il personale dell'amministrazione C.R.A.V. ribadisce che eventuali osservazioni e ulteriori repliche da parte degli operatori economici partecipanti potranno essere trasmesse alla stessa stazione appaltante, a mezzo PEC, entro le ore 12.30 di venerdì 8 giugno.

L'incontro si conclude alle ore 11.40.