PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE DELLA PIATTAFORMA DI E-PROCUREMENT SATER

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

CIG: 8078713CDB

1. OGGETTO

Oggetto della presente procedura è l'acquisizione di servizi di assistenza e manutenzione della piattaforma SATER.

Il Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER) è la piattaforma di e-procurement della Regione Emilia- Romagna. La piattaforma è gestita da Intercent-ER ed è ospitata dal Centro di Elaborazione Dati (CED) della Regione (certificato ISO 27001:2013).

Il Sistema si articola:

1. nell'attivazione di convenzioni quadro, con le quali l'impresa prescelta nel rispetto delle procedure previste dalla normativa comunitaria e nazionale per la fornitura di beni e servizi a Pubbliche Amministrazioni, si impegna ad eseguire, ai prezzi e alle condizioni previste, contratti conclusi a seguito di emissione di Ordinativi di Fornitura;
2. nello svolgimento di gare telematiche da parte di Intercent-ER, finalizzate alla stipula delle convenzioni-quadro sopra citate ovvero, su richiesta di amministrazioni o enti interessati, di singoli contratti di acquisto;
3. nello svolgimento autonomo di gare telematiche da parte delle Pubbliche Amministrazioni registrate a Sistema, previa sottoscrizione di un apposito accordo con l'Agenzia;
4. nell'attivazione di Sistemi Dinamici di Acquisto (SDA) attraverso appositi bandi istitutivi, a cui gli operatori economici devono abilitarsi per partecipare ai successivi appalti specifici;
5. nell'operatività del Mercato elettronico regionale (MERER);
6. nella messa a disposizione di funzionalità di supporto ai processi di acquisto.

SATER è accessibile via web e prevede un set articolato di strumenti ai fini dell'espletamento della sua funzione istituzionale e cioè gestire:

- tutte le tipologie di gara (procedure aperte, procedure negoziate, appalti specifici su Sistemi Dinamici di Acquisizione, Richieste di Offerta sul mercato elettronico, ecc.);
- tutte le modalità di aggiudicazione (prezzo più basso, qualità/prezzo con qualsiasi modalità di attribuzione del punteggio tecnico ed economico);
- l'utilizzo in piena autonomia da parte di qualsiasi Pubblica Amministrazione.

In tale ambito operativo l'Agenzia si intende avvalere di un operatore specializzato con particolare riferimento a manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva del Sistema; contact center/help desk per la gestione delle richieste di assistenza sull'operatività della piattaforma; e formazione degli utenti interni e delle PA utilizzatrici di SATER.

L'Agenzia, infatti, in qualità di gestore del sistema, è il soggetto incaricato di garantire il corretto funzionamento del Sistema stesso, adottando i provvedimenti necessari in caso di riscontrate anomalie, e inoltre ne è il responsabile della sicurezza informatica, logica e fisica.

La piattaforma risulta essere in costante e continua evoluzione, sia per quanto concerne le funzioni di base, sia per garantire una costante innovazione e mantenere la soluzione adeguata alle richieste degli enti regionali e dei nuovi Soggetti che aderiscono all'uso della piattaforma. Nel corso degli anni, infatti, il Sistema si è costantemente arricchito con il rilascio di nuovi moduli e funzionalità quali, tra i più significativi:

- raccolta strutturata dei fabbisogni
- strumenti avanzati di reportistica
- sedute pubbliche in modalità virtuale
- gestione del Documento di Gara Unico Europeo (DGUE)
- richieste di accesso agli atti
- acquisizione del CIG
- gestione delle concessioni
- richieste di preventivo
- integrazione con il Nodo Telematico di Interscambio per gestire la completa dematerializzazione del ciclo degli acquisti
- accesso tramite le credenziali SPID (Sistema Pubblico di Identità Digitale)
- guide interattive (Work-out) suddivise in sezioni e moduli per il supporto all'utenza nell'utilizzo delle funzioni della piattaforma.

Il sistema prevede, inoltre, apposite funzionalità di registrazione cronologica (log applicativi) delle operazioni eseguite, nonché dei cambiamenti che le operazioni introducono sulla base di dati, per finalità di controllo e verifica degli accessi degli Utenti.

La piattaforma è anche dotata di un portale informativo e collaborativo sul quale le amministrazioni possono consultare:

- banche dati contenenti capitolati e documentazioni di gare gestite dall'Agenzia
- l'albo dei fornitori organizzato per categoria merceologica
- la normativa e i regolamenti inerenti gli acquisti
- le notizie riguardanti convegni, eventi e novità.

Grazie all'integrazione tra SATER e NoTI-ER (il Nodo Telematico di Interscambio a disposizione degli Enti dell'Emilia-Romagna per gestire la dematerializzazione, la trasmissione e l'invio in conservazione di documenti elettronici strutturati del ciclo degli acquisti) i fornitori che vengono selezionati attraverso le procedure di acquisto dematerializzate possono visualizzare gli ordini e inviare i documenti di trasporto utilizzando formati standard.

2. ANALISI DELLA DOMANDA

La presente procedura di gara prevede una durata triennale dei servizi descritti nel corrispondente Capitolato tecnico con l'opzione della ripetizione di servizi analoghi per un ulteriore triennio.

Per la stesura del Capitolato tecnico sono state svolte diverse analisi sull'evoluzione dell'utilizzo della Piattaforma, sulla crescita del numero di utenti e della complessità di integrazioni e funzionalità sviluppate per rispondere in maniera efficace ai requisiti funzionali.

È stata effettuata un'analisi finalizzata principalmente alla:

1. quantificazione dell'effort necessario per eseguire le prestazioni di manutenzione correttiva ed adeguativa;

2. determinazione delle tipologie e quantità stimate di figure professionali e giornate/uomo da utilizzarsi per il servizio di manutenzione evolutiva richiesto.
   Dall'analisi effettuata, in tale ambito, è emersa la necessità di acquisire le giornate/uomo relative alle diverse figure professionali nelle misure riportate nella seguente tabella:

	Figure professionali	**Giornate/Uomo presunte nel triennio**
1	Analisti di business	150
2	Sviluppatore Senior	90
3	Sviluppatore Junior	420
	Totale	660

3. definizione dei fabbisogni dei servizi di Contact Center/Help Desk e Formazione in termini di:
   - Organizzazione e gestione operativa
   - Livelli di servizio
   - Strumenti più adeguati per erogare i servizi

Inoltre, sono state esaminate le Tabelle ministeriali inerenti il Costo del lavoro sulla base del contratto collettivo di lavoro applicato per Livello di inquadramento sia del CCNL Industria Metalmeccanica sia del CCNL Commercio-Terziario.

3. CALCOLO DELLA BASE D'ASTA

L'appalto è costituito da un unico lotto perché i servizi in oggetto riguardano un sistema unico di ICT government / Piattaforma di e-procurement che non è funzionalmente divisibile in componenti di livello inferiore.

In ogni caso la disciplina di gara garantisce l'effettiva possibilità di partecipazione da parte delle PMI.

La base di gara è stata formulata tenuto conto:

- della spesa storica (2019) sostenuta per i medesimi servizi;
- dell'aumento del numero di utenti e l'utilizzo massivo del modulo gare ha richiesto un sempre crescente numero di contatti e quindi di richieste di intervento di MAC. Questo fenomeno registratosi negli ultimi anni ha già portato ad un progressivo adeguamento del canone originario;
- della partecipazione di Intercent-ER ai progetti europei e le continue richieste di miglioramento della piattaforma comportano la necessità di un adeguato budget di manutenzione evolutiva
- dei prezzi offerti dalle Tabelle ministeriali inerenti il CCNL del settore merceologico.

Pertanto, il valore complessivo della gara (IVA esclusa), è il seguente:

Attività/Servizi	**Annuale**	**Triennale**
Assistenza e Manutenzione correttiva e adeguativa	**€ 300.000,00**	**€ 900.000,00**

Manutenzione evolutiva	**€ 100.000,00**	**€ 300.000,00**
	€ 400.000,00	**€ 1.200.000,00**

Conformemente a quanto previsto dal comma 16 dell'art. 23 del d.lgs. 50/2016, come modificato dal d.lgs. 56/2017, che dispone che «nei contratti di lavori e servizi la stazione appaltante, al fine di determinare l'importo a base di gara, individua nei documenti posti a base di gara i costi della manodopera […] e gli oneri per la sicurezza», **non** si è proceduto alla stima di tali costi in quanto trattasi di servizi **di natura intellettuale**.
Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Decreto Legislativo n. 50/2016 e s.m., l'importo soggetto a ribasso corrisponde ad € 1.200.000,00 IVA esclusa.

È prevista la ripetizione di servizi analoghi per **ulteriori 36 mesi** ai sensi e nei limiti di quanto previsto dall'art.63, comma 5, del D. Lgs. 50/2016. Pertanto, il valore totale del contratto comprensivo della ripetizione di servizi analoghi potrà arrivare fino all'importo di € 2.400.000,00 (IVA esclusa).

4. STRATEGIA DI GARA.

4.1 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

E' prevista la possibilità di costituire Raggruppamenti Temporanei di Imprese, contratti di rete di imprese, oltre alla facoltà di ricorrere all'istituto dell'avvalimento per la partecipazione alla gara, al fine di selezionare operatori economici dotati di capacità tecnica ed organizzativa idonea a garantire un adeguato livello qualitativo dei servizi, in considerazione della tipologia dei servizi professionali richiesti e in funzione di assicurare il massimo confronto concorrenziale sono richiesti i seguenti requisiti di capacità tecnica/professionale:
a) avere eseguito, nel triennio precedente la pubblicazione del bando in questione sulla GUUE, uno o più contratti per un valore complessivo non inferiore a € 1.200.000,00 (IVA esclusa) con soggetti pubblici o privati (comunque sottoposti all'applicazione del D.Lgs. 50/2016 per l'acquisto di beni e servizi) aventi ad oggetto la fornitura di servizi analoghi a quelli della presente procedura di gara, ovvero servizi di assistenza (call center e formazione) e servizi di manutenzione correttiva, adeguativa ed evolutiva su piattaforme di e-procurement. Non è necessario che un singolo contratto ricomprenda tutti i servizi suindicati ma, nel complesso, il/i contratto/i deve/devono riguardare tutti i servizi precedentemente citati.

Tale requisito è richiesto al fine di selezionare operatori di mercato con comprovata esperienza di assistenza e manutenzione nell'ambito specifico oggetto della gara.

b1) essere in possesso della certificazione del sistema di gestione della qualità ISO 9001:2015 in corso di validità (o equivalente) rilasciata da organismo di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico;

b2) essere in possesso della certificazione di sicurezza 27001:2013 in corso di validità (o equivalente) rilasciata da organismo di certificazione accreditato ACCREDIA, o da altro ente di accreditamento firmatario degli accordi di mutuo riconoscimento nel settore specifico.

Il requisito di cui alla lett. a) - deve essere posseduto sia dalla mandataria sia dalle mandanti. Detto requisito deve essere posseduto in misura maggioritaria dalla mandataria del RTI.

Il requisito di cui alla lett. b1 e b2) - deve essere posseduto da tutte le aziende che compongono il RTI.

4.2 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione verrà effettuata con il criterio della offerta economicamente più vantaggiosa con la seguente ripartizione: 80 punti alla qualità e 20 punti al prezzo.

I criteri di valutazione sono esplicitati nel Disciplinare di gara.

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un coefficiente, variabile da zero ad uno, calcolato tramite la seguente formula*:*

Formula del "ribasso massimo non lineare"

$$C_i = (R_a/R_{max})^{\alpha}$$

dove:

C_i *= coefficiente attribuito al concorrente i-esimo;*

R_a *= ribasso dell'offerta del concorrente i-esimo;*

R_{max} *= ribasso dell'offerta più conveniente.*

$\alpha = 0,20$

4.2.1. Metodo per il calcolo dei punteggi

La commissione giudicatrice, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi per ogni singolo criterio secondo il metodo aggregativo compensatore.

Il punteggio è dato dalla seguente formula:

$$P_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \ldots\ldots C_{ni} \times P_n$$

dove

Pi = *punteggio concorrente i;*

Cai = *coefficiente criterio di valutazione a, del concorrente i;*

Cbi = *coefficiente criterio di valutazione b, del concorrente i;*

.....

Cni = *coefficiente criterio di valutazione n, del concorrente i;*

Pa = *peso criterio di valutazione a;*

Pb = *peso criterio di valutazione b;*

.....

Pn = *peso criterio di valutazione n.*

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato. La c.d. “riparametrazione” si applica ai criteri di natura qualitativa nonché a quei criteri di natura quantitativa la cui formula non consenta la distribuzione del punteggio massimo. La commissione procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio proporzionale decrescente.