

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA MEDIANTE PIATTAFORMA DI INTERMEDIAZIONE TELEMATICA SINTEL PER L’AFFIDAMENTO, PER 36 MESI, DEL SERVIZIO DI CONSULENZA E MONITORAGGIO DEI DATI RELATIVI ALL’ATTIVITA’ DEL SERVIZIO DELLA RETE 118, VOLTO AL MIGLIORAMENTO DELLA RETE EMERGENZA URGENZA TERRITORIALE DELLA REGIONE LOMBARDIA

Come previsto nel disciplinare della gara in oggetto, gli operatori economici hanno trasmesso le proprie richieste di chiarimento utilizzando la funzionalità “Comunicazioni procedura”, presente sulla piattaforma Sintel, nell’interfaccia “Dettaglio” della presente procedura.

Il presente documento contiene tutte le risposte ai chiarimenti richiesti dalle imprese.

N.	QUESITI	RISPOSTE
1	In riferimento alla relazione tecnica prevista dall’art. 16 del Disciplinare, si richiede di specificare le caratteristiche formali da adottare per la sua redazione, in particolare: tipo di carattere, dimensione del carattere, interlinea e margini della pagina.	Le caratteristiche da adottare per la relazione tecnica sono: <ul style="list-style-type: none"> ▪ carattere Arial; ▪ dimensione del carattere 11; ▪ interlinea 1,15; ▪ margini della pagina “Normali” (Superiore: 2,5 cm - Inferiore: 2 cm - Sinistro: 2 cm - Destro: 2 cm).
2	In riferimento alla medesima relazione tecnica, si richiede di chiarire se sia consentito sostituire due fogli in formato A4 con un foglio in formato A3, al fine di migliorare la leggibilità di eventuali elaborati grafici, considerando il foglio A3 equivalente a due fogli A4 ai fini del conteggio complessivo delle pagine.	Si conferma.
3	Si chiede se i curricula vitae possano essere allegati alla relazione tecnica senza concorrere al limite massimo delle 50 pagine previsto dall’art. 16 del Disciplinare.	Si conferma.
4	Relativamente all’Allegato 3 – Modello di offerta economica, si richiede conferma che le percentuali di sconto da indicare nelle celle D3 e D4, calcolate sui rispettivi importi indicati nelle celle C3 e C4, possano essere tra loro differenti.	Si conferma. Le percentuali di sconto possono essere differenti, ma entrambe le voci devono essere oggetto di sconto.
5	In relazione al medesimo Allegato 3, si richiede di precisare quale percentuale di sconto verrà applicata all’opzione di rinnovo di 24 mesi prevista dall’art. 3.3 del Disciplinare, indicando se la Stazione Appaltante ritenga di fare riferimento a: <ul style="list-style-type: none"> - la percentuale relativa al servizio A (cella D3); - la percentuale relativa al servizio B (cella D4); - la percentuale complessiva (cella D5). 	Si precisa che la percentuale di sconto da applicare all’opzione rinnovo del contratto è quella relativa al servizio B (cella D4)
6	In merito ai criteri di valutazione dell’offerta tecnica di cui all’art. 18.1 del Disciplinare, si richiede di fornire una definizione puntuale del termine “escalation” utilizzato all’interno del criterio A2, precisando gli elementi da considerare ai fini della valutazione.	Con escalation si intende la procedura strutturata che definisce le modalità di gestione di un problema, un incidente o una richiesta che non può essere risolta dal primo livello di supporto o entro i tempi prestabiliti. Il proponente, quindi, deve illustrare

		come intende svolgere l'attività di supporto standard con quale organizzazione ed anche come, a fronte di problemi bloccanti o che necessitino di una risposta in tempi rapidi ad eventi non programmabili, AREU potrà interfacciarsi con un responsabile per ottenere una risposta.
7	In riferimento alla procedura in oggetto e a quanto previsto a pagina 29 del Disciplinare, ove è richiesto l'inserimento dei curricula vitae nell'ambito dell'offerta tecnica, si rappresenta che i CV risultano composti da più pagine e che il loro inserimento integrale inciderebbe sul limite massimo di 50 pagine previsto per l'offerta tecnica. Si chiede pertanto se sia consentito inserire i curricula completi nella busta amministrativa, nella sezione "altri documenti a comprova dei requisiti di capacità tecnica e professionale", e riportare nell'offerta tecnica esclusivamente short CV delle risorse coinvolte nel progetto.	No, i cv non possono essere inseriti nella busta amministrativa. Si veda risposta al quesito n. 3.
8	La scrivente, in relazione alla procedura di gara in oggetto, chiede se in riferimento alla relazione tecnica prevista dall'art. 16 del Disciplinare, eventuali copertina e indice siano da intendersi inclusi o meno nelle 50 pagine complessive.	Si conferma che eventuale copertina e indice sono da intendersi inclusi nelle 50 pagine complessive della relazione tecnica.
9	<p>- Rif. paragrafo 3 ("Oggetto dell'appalto, importo e suddivisione in lotti") del Disciplinare di gara, nella parte in cui prevede: "[...] CPV – ATECO 72261000-2 – Servizi di assistenza software (J 62.0)";</p> <p>- Rif. paragrafo 6.1 ("Requisiti di idoneità professionale"), lett. a), del Disciplinare di gara, nella parte in cui prevede: "Iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara [...]";</p> <p>- Rif. paragrafo 6.3 ("Indicazioni sui requisiti speciali nei raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari, aggregazioni di imprese di rete, GEIE"), del Disciplinare di gara, nella parte in cui prevede: "I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale nei termini di seguito indicati. [...] Requisiti di idoneità professionale. Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui al par. 6.1 deve essere posseduto: - da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo [...]".</p> <p>Con riferimento alle disposizioni sopra richiamate, si chiede di confermare che, nell'ipotesi di partecipazione alla procedura da parte di un costituendo Raggruppamento Temporaneo di Imprese ai sensi dell'art. 68 del D.Lgs. n. 36/2023, il requisito di idoneità professionale di cui ai parr.</p>	<p>La classificazione ATECO indicata non risulta vincolante per la partecipazione alla procedura di gara.</p> <p>Ciò che rileva per la dimostrazione dell'idoneità professionale è l'attività effettivamente esercitata dall'impresa.</p>

	<p>6.1 e 6.3 del Disciplinare di gara possa ritenersi soddisfatto nel caso in cui il RTI sia composto da Operatori che, pur non riportando nella visura camerale la specifica classificazione ATECO 62.0 / CPV 72261000-2, presentino comunque un oggetto sociale coerente e pertinente con le prestazioni oggetto dell'appalto, nonché capacità operative adeguate all'esecuzione dello stesso.</p> <p>In particolare, si rappresenta che gli Operatori in questione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • hanno quale oggetto sociale la prestazione di servizi professionali di natura consulenziale e specialistica qualitativamente e tipologicamente aderenti alle attività di "analisi, monitoraggio ed elaborazione di dati relativi all'attività del sistema di emergenza e urgenza 118", richieste dalla procedura; • sono in grado di esprimere un team di lavoro multidisciplinare, costituito da tutte le professionalità richieste dal par. 9 del Capitolato Speciale di Appalto, e dunque con competenze informatiche, ingegneristiche, giuridico-economiche e statistiche; • sono in grado di mettere a disposizione gli strumenti e le tecnologie in linea con quanto richiesto dalla stazione appaltante. <p>Qualora codesta Stazione Appaltante dovesse ritenere necessario il possesso della specifica classificazione ATECO 62.0 / CPV 72261000-2 nell'ambito della visura camerale ai fini della dimostrazione del requisito di idoneità professionale, si chiede di confermare se tale requisito debba essere posseduto esclusivamente dall'impresa mandataria del costituendo RTI ovvero se debba essere posseduto anche solo da una mandante.</p>	
10	<p>Argomento 1: Architettura del Sistema e Integrazione Tecnologica</p> <p>Il capitolato cita la necessità di strumenti basati su simulazione dinamica e intelligenza artificiale e lo sviluppo di una dashboard interattiva consultabile 24/7. Tuttavia, non specifica chiaramente il perimetro tecnologico di partenza.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q1.1: L'Amministrazione dispone già di una piattaforma di data analytics o di una "control room" tecnologica (es. basata su Power BI, Tableau, o altre tecnologie specifiche) su cui il sistema richiesto deve essere integrato, oppure si richiede la fornitura di un sistema ex-novo, completamente indipendente e autonomo dalle soluzioni attualmente in uso presso AREU? • Q1.2: In caso sia richiesta l'integrazione con sistemi o infrastrutture di data analytics esistenti, si prega di specificare lo stack tecnologico attualmente in uso (es. vendor, versione, ambiente cloud/on-premise) al fine di valutare correttamente la compatibilità delle soluzioni di simulazione e IA proposte. 	<p>La soluzione tecnologica deve far parte della proposta.</p> <p>Occorre che la proposta sia totalmente auto-consistente e non vi sono vincoli sulla tecnologia scelta a patto che siano raggiunti gli obiettivi.</p>

11	<p>Argomento 2: Infrastruttura, Licenze e Oneri Economici</p> <p>Il documento stabilisce che le dotazioni necessarie (BI, analytics, software di simulazione) sono a carico dell'aggiudicatario e che non sono previsti oneri a carico di AREU per l'acquisizione o manutenzione di tali dotazioni.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q2.1: Si chiede di confermare se i costi relativi alle licenze software (sia per la fase di sviluppo che per il monitoraggio per 36 mesi) e alle infrastrutture informatiche necessarie per l'hosting della piattaforma e della dashboard debbano intendersi interamente a carico dell'aggiudicatario e inclusi nel corrispettivo contrattuale. • Q2.2: Al termine del contratto (36 mesi), le licenze e la proprietà dell'infrastruttura/configurazioni passeranno in capo alla Stazione Appaltante o rimarranno di proprietà del fornitore? Se sì, questo vale anche per il software espressamente richiesto per valutare la dislocazione dei mezzi (MSB e MSA) in funzione delle esigenze demografiche e cliniche, permettendo modifiche programmate alla loro distribuzione e per valutare dell'impatto delle modifiche alla rete ospedaliera e stradale? 	<p>Q2.1: Si conferma.</p> <p>Q2.2: Rimarranno di proprietà del fornitore. Si ribadisce, però, che i dati dovranno invece essere rimossi e/o restituiti ad AREU.</p>
12	<p>Argomento 3: Accesso alle Fonti Dati e Oneri di Acquisizione</p> <p>AREU si impegna a mettere a disposizione i dati necessari tramite le proprie strutture e sistemi informativi, menzionando la condivisione tramite piattaforme istituzionali.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q3.1: In merito alle basi informative di AREU (missioni, flussi pazienti, saturazione mezzi, ecc.), si chiede di specificare le modalità tecniche di esposizione dei dati: l'accesso avverrà tramite viste database dirette, chiamate API documentate, o attraverso l'estrazione periodica di file flat (es. CSV/Excel)? • Q3.2: Si chiede di confermare che tutti gli oneri legati all'estrazione, alla messa a disposizione e all'eventuale adeguamento delle interfacce lato AREU per l'invio dei dati siano a completo ed esclusivo carico della Stazione Appaltante, e che l'aggiudicatario debba considerare solo gli oneri di ricezione, normalizzazione e analisi. 	<p>Q3.1: Data la molteplicità delle fonti, saranno messi a disposizione i dati in tutte le modalità citate in funzione della sorgente.</p> <p>Q3.2: AREU metterà in condivisione i dati in suo possesso e non sarà esposto alcun costo per tali condivisioni. Eventuali dati mancanti (non recuperati al momento da AREU dai sistemi in produzione) dovranno essere recuperati dal fornitore previo accordo con AREU sulle modalità di recupero dei dati (es. ETL, DB script, ...).</p>
13	<p>Argomento 4: Perimetro delle Analisi e Modelli di Simulazione</p> <p>Il capitolato richiede simulazioni ad alto realismo e valutazioni di impatto su scenari complessi.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Q4.1: Per quanto riguarda i dati relativi alla "rete viaria" e alla "viabilità", si chiede se tali dati (es. grafi stradali, flussi di traffico storici) saranno forniti dall'Amministrazione o se l'acquisizione di banche dati cartografiche/viabilistiche di terze parti debba intendersi a carico dell'aggiudicatario. 	<p>Q4.1: AREU non gestisce flussi di traffico stradali, ma eventi e missioni di soccorso. Se necessario i dati mancanti dovranno essere recuperati da altre fonti dal fornitore.</p>

14	Si chiede di chiarire quali e quanti siano i sistemi che produrranno i dati da far confluire nel sistema di simulazione.	Generalmente la fonte può essere una che contiene tutti i dati degli eventi sanitari in capo ad AREU. Nel caso in cui manchi qualche dato, esso andrà recuperato dalle fonti originali.
15	Si chiede di chiarire la base tecnologica delle basi dati da analizzare in termini di prodotti, versioni attualmente in uso, volume dei dati gestiti, numeri di tabelle e eventuali stored procedures (o analoghi dettagli tecnologiche nel caso siano in uso soluzioni NoSQL).	Si tratta fondamentalmente di basi-dati relazionali SQL.
16	Si chiede di chiarire se esista già un'anagrafica centralizzata per gli asset che da includere nel monitoraggio (es: tipologia dei mezzi di soccorso, assetti organizzativi, orografici e demografici) e delle informazioni correlate (es: informazioni su viabilità). Se alcune di queste informazioni sono esterne all'organizzazione e/o erogate da altri enti/servizi si chiede di fornire un dettaglio dei servizi esterni utilizzati e modalità di integrazione	Diverse informazioni sono già disponibili. Non informazioni orografiche, demografiche o viabilità. Il proponente dovrà recuperare tali informazioni da lui ritenute necessarie da altre fonti. (vedi risposta quesito 13)
17	Si richiede di avere un'indicazione di massima sulla richiesta di personale presso la sede centrale di AREU e eventuale presenza presso le sedi territoriali (es. percentuale del tempo rispetto alla fornitura), nonché la loro distribuzione geografica, durante l'erogazione del servizio.	Il servizio verrà fruito principalmente presso la sede centrale di AREU. Saranno possibili accessi al sistema anche dalle sedi periferiche di AREU. È possibile che per la fase di start-up (massimo 10 giorni) sia richiesta una figura di supporto in presenza in funzione delle necessità dell'Agenzia (presso la sede centrale). Per l'attività successiva di consulenza si rimanda agli artt. 8 e 9 del Capitolato.
18	Al fine di essere in grado di fare una corretta valutazione dell'eventuale piattaforma da adottare, si chiede di chiarire il numero delle utenze che avranno accesso a dashboard e report secondo le seguenti classificazioni: 1) amministratore 2) definizione report e accesso ai dati 3) sola lettura per consultazione di report e KPI.	Sarà possibile creare circa 50/70 utenze che svolgeranno ruoli anche differenziati.
19	Al fine di dare un perimetro di complessità all'iniziativa, si chiede di avere una numerica indicativa dei KPI da monitorare.	Si prevede il monitoraggio di un set strutturato di KPI finalizzati alla valutazione dell'efficienza, dell'efficacia e della qualità del sistema di emergenza-urgenza territoriale, in coerenza con quanto previsto dal Capitolato e con i riferimenti del Nuovo Sistema di Garanzia (NSG) e dai Livelli Essenziali di Assistenza (LEA). Tra gli indicatori oggetto di monitoraggio rientrano, a titolo esemplificativo e non esaustivo: tempo di risposta alle chiamate, tasso di abbandono delle chiamate,

		<p>percentuale di chiamate non di emergenza indirizzabili ad altri servizi (es. 116117), tempo di assegnazione del mezzo di soccorso, tempo di partenza del mezzo e tempo di arrivo sul luogo dell'evento da parte del primo mezzo di soccorso (anche stratificandone il codice di gravità) e verifica di coerenza con gli indicatori NSG e LEA.</p> <p>Il sistema includerà inoltre indicatori relativi a numero di missioni, livello di saturazione dei mezzi, tempi complessivi di intervento, chilometri percorsi, distribuzione territoriale delle attività e tempi di attesa per zone convenzionali. Complessivamente si prevede il monitoraggio di circa 25-35 KPI.</p>
20	Si chiede di chiarire se il cliente già adotta dei sistemi di business intelligente o analisi/simulazione nel suo portafoglio applicativo e se c'è una preferenza tecnologica sulla piattaforma da adottare	Si veda risposta al quesito n. 10.
21	Si chiede di chiarire come viene calcolato proporzionalmente il danno in caso di ritardo nella consegna di un report specifico richiesto dal DEC entro 48 ore?	In caso di ritardo sono dovute le penali come previste all'art. 14 del Capitolato Speciale. Nello specifico, esse sono calcolate in misura giornaliera e la percentuale può variare, in base alla valutazione del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (che prende in considerazione vari fattori quali l'entità e le conseguenze del ritardo), tra lo 0,5 per mille e l'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale.
22	Si chiede di chiarire quali sono le soglie di tolleranza ammesse per gli indicatori di performance prima che una situazione sia classificata come "ALERT critico" rispetto ai LEA.	La soglia di tolleranza ammessa sarà definita in funzione del processo che sarà monitorato.
23	Esistono vincoli specifici circa l'architettura software da utilizzare (es. on-premise presso AREU o cloud) per la gestione dei dati in conformità al GDPR?	È preferita una soluzione in Cloud certificato.
24	Nel caso si adottino soluzioni cloud, data la sensibilità delle informazioni gestite, si chiede di chiarire se la proprietà, la governance (in tutte le sue forme: monitoraggio, esercizio, gestione del provider) dei tenant o software SaaS utilizzati, sia in carico al Fornitore o al Cliente	A carico del fornitore.

25	Si chiede di chiarire se l'obbligo di monitoraggio continuo 24/7 è riferito esclusivamente alla disponibilità della dashboard o implica anche una reperibilità tecnica del fornitore per alert critici in orario notturno/festivo?	L'obbligo di monitoraggio continuo si intende come: accessibilità al sistema h 24 ma senza presidio di una persona in pronta reperibilità. Il requisito di disponibilità si riferisce solo alla fruizione dei dati.
26	Si chiede di chiarire gli SLA del servizio, rispetto al modello operativo del cliente. Gli SLA e le eventuali penali saranno applicati rispetto ai KPI di reporting definiti pagina 8 e 9, oppure saranno soggetti anche a KPI di erogazione dei servizi di AREU sul territorio? In caso di risposta affermativa, si chiede di chiarire i livelli di servizio attesi.	I livelli di servizio attesi sono quelli definiti all'art. 8 (punti da 1 a 6) del CSA.
27	L'acquisizione delle informazioni sulle basi dati pregresse presuppone il supporto da parte del cliente e dei fornitori eventualmente coinvolti nella gestione e nell'AMS delle relative piattaforme. Si chiede di chiarire, per definire il servizio in maniera adeguata, se sarà AREU con uno SPOC a garantire al Fornitore la disponibilità delle informazioni e/o eventuali chiarimenti tecnici oppure se al Fornitore sarà demandato il coordinamento e gli approfondimenti tecnico/funzionali utili alla definizione dei processi di reporting per ogni sistema o piattaforma	AREU con proprio personale fornirà il supporto adeguato al fornitore. Si richiede che il fornitore abbia le competenze tecniche e di contesto adeguate allo svolgimento del servizio
28	Sui Requisiti del Team (Criterio D2): "Si chiede conferma se l'esperienza decennale richiesta per il Project Manager possa essere computata come somma di esperienze in ruoli analoghi e se debba essere interamente maturata in ambito sanitario o se sia sufficiente l'ambito della Pubblica Amministrazione."	<p>Si rimanda a quanto previsto all' art. 9 del Capitolato Speciale, il quale stabilisce che il requisito dell'esperienza decennale deve essere maturato specificamente in "ambito sanitario pubblico", pertanto non si ritiene sufficiente un'esperienza maturata genericamente nell'ambito della Pubblica Amministrazione che non afferisca al settore sanitario nei termini descritti.</p> <p>Con riferimento al computo dell'esperienza, si conferma che l'esperienza decennale richiesta può essere intesa come somma di periodi lavorativi documentati, purché tali periodi siano stati svolti nel ruolo di Project Manager (o ruoli analoghi di gestione progettuale) e siano tutti riconducibili al perimetro dell'ambito sanitario pubblico richiesto dalla norma di gara.</p>
29	Sull'Interoperabilità Dati (Criterio A1): "Con riferimento alla fornitura del servizio, si chiede di specificare le modalità di accesso alle basi dati di AREU (es. API, DB mirroring, export flat files) e se sia prevista la fornitura di un ambiente di staging per i test del sistema di simulazione."	Si veda risposta ai quesiti nn. 10 e 12.

30	Sulla Proprietà Intellettuale: "In relazione allo sviluppo del sistema di simulazione (Fase A), si chiede di confermare se la proprietà intellettuale del software/algoritmi sviluppati rimanga in capo all'Aggiudicatario, garantendo ad AREU il diritto d'uso perpetuo per le proprie finalità istituzionali."	Si veda risposta al quesito n. 11 – Q2.2.
31	Sulla Disponibilità Dashboard: "Si chiede di confermare se il requisito di disponibilità 24/7 delle dashboard si riferisce esclusivamente alla fruizione dei dati o se è richiesta anche assistenza tecnica/sistemistica in regime H24."	Il requisito di disponibilità si riferisce solo alla fruizione dei dati (si veda risposta al quesito n. 25).
32	Sull'Offerta Economica (All. 3): "Si chiede di confermare che l'importo offerto per la Fase A (Sviluppo una tantum) verrà corrisposto al termine della fase di collaudo del sistema, indipendentemente dal canone mensile della Fase B."	Il pagamento della fase "A" avverrà in un'unica tranche al termine della medesima fase in caso di collaudo positivo, mentre i canoni relativi alla fase "B" saranno corrisposti trimestralmente (con fattura posticipata come previsto dal Capitolato Speciale).
33	Valorizzazione dell'Esperienza Operativa "Sul Campo" "Con riferimento al profilo del Project Manager, si chiede di confermare se il requisito dell'esperienza documentata possa includere, pro-quota o in via integrativa, l'attività prestata in ruoli di coordinamento operativo o come soccorritore attivo nel sistema 118. Si ritiene infatti che la conoscenza diretta delle dinamiche di missione (MSA/MSB) e dei flussi reali di Centrale Operativa sia condizione necessaria per garantire la corretta taratura dei modelli di simulazione e l'efficacia dei modelli predittivi richiesti."	Il CSA richiede per il P.M. un'esperienza in gestione di progetti complessi legati alle reti ospedaliere con particolare riferimento ai sistemi di emergenza urgenza o alla programmazione sanitaria. Si tratta quindi di gestione progettuale, che è diversa dall'esperienza operativa tecnica. L'attività di soccorritore attivo o di coordinatore operativo non è equivalente alla gestione di progetti, che implica pianificazione economica, gestione contrattuale, monitoraggio KPI strategici e coordinamento di team. La risposta al quesito è quindi negativa.
34	Continuità e Conoscenza dell'Ecosistema AREU "Si chiede se, ai fini della valutazione dell'esperienza decennale del PM, venga considerata come elemento preferenziale (o equivalente) l'aver ricoperto ruoli di responsabilità in progetti tecnologici, infrastrutturali o di gestione dati già contrattualizzati direttamente con AREU. Tale pregressa conoscenza dell'architettura di rete e dei flussi di alimentazione dei dati dell'Agenzia rappresenta una garanzia di mitigazione dei rischi di esecuzione, specialmente nella critica Fase A (Sviluppo Sistema di Simulazione)."	Si comunica che non è prevista alcuna preferenzialità o punteggio aggiuntivo legati alla conoscenza specifica dell'ecosistema tecnologico e dei flussi dati di AREU, maturata grazie a precedenti rapporti contrattuali con la medesima. Ai sensi dell'art. 9 del CSA, i requisiti richiesti per il personale sono requisiti minimi obbligatori. Pertanto, l'esperienza decennale viene valutata esclusivamente in base alla coerenza oggettiva delle attività svolte con l'ambito della programmazione sanitaria e dei sistemi di emergenza-urgenza, indipendentemente dal fatto che tali progetti siano stati eseguiti per AREU o altri enti. In ossequio ai principi di parità di

		<p>trattamento e massima partecipazione, si valuterà l'esperienza del P.M. esclusivamente in base alla coerenza delle competenze maturate in ambiti analoghi a quello oggetto dell'appalto.</p>
35	<p>Equiparazione Coordinamento Volontariato e Logistica Sanitaria "Si chiede se l'esperienza maturata in ruoli di coordinamento logistico, gestione flotte o responsabilità di area presso organizzazioni di soccorso di rilievo nazionale (es. ANPAS, CRI, FAPS) operanti nel sistema AREU possa essere computata ai fini dei requisiti minimi richiesti. La gestione di risorse e processi critici in ambito emergenza urgenza è ritenuta analoga, per complessità e stress operativo, alla gestione di commesse di servizi professionali."</p>	<p>Si comunica che non è possibile computare l'esperienza maturata in ruoli di coordinamento logistico o gestione flotte, ancorché in ambito emergenza-urgenza, ai fini del soddisfacimento del requisito decennale richiesto per il P.M.</p> <p>Ai sensi dell'art. 9 del CSA, il profilo richiesto deve possedere una specifica e documentata esperienza nella "gestione di progetti complessi" e nella "programmazione sanitaria". Tali competenze afferiscono alla pianificazione strategica, alla gestione contrattuale e al monitoraggio di sistemi complessi di dati, funzioni che si distinguono nettamente dal coordinamento logistico-operativo o dalla gestione di risorse volontarie.</p> <p>Si ribadisce che i requisiti professionali sono definiti in stretta coerenza con l'oggetto dell'appalto (che riguarda servizi di consulenza, analisi dati e sviluppo di modelli di simulazione) e non possono pertanto essere sostituiti da esperienze di carattere gestionale-operativo "sul campo".</p>
36	<p>Flessibilità sul Titolo di Studio e Certificazioni Professionali "Al fine di garantire la massima partecipazione e premiare l'esperienza specifica, si chiede di confermare se siano ammessi profili di PM con laurea magistrale in discipline non strettamente indicate nel Capitolato, purché in possesso di certificazioni internazionali di Project Management (PMP, Prince2 o equivalenti) e comprovata esperienza 'sul campo' pluriennale nel sistema 118 lombardo."</p>	<p>La risposta al quesito è negativa.</p> <p>I requisiti relativi al titolo di studio del P.M. indicati all'art. 9 del CSA devono essere posseduti a pena di inammissibilità del profilo proposto (requisiti minimi).</p> <p>Il possesso di certificazioni internazionali o di una comprovata esperienza, non possono sostituire il possesso della Laurea Magistrale in Ingegneria, Economia, Scienze statistiche o discipline legalmente equipollenti.</p> <p>Si precisa che per "discipline equipollenti" si intendono esclusivamente quelle classi di laurea dichiarate tali dalla normativa vigente (MIUR).</p>

37	Integrazione con Software di Centrale e Neutralità Tecnologica "In relazione alla creazione del 'Digital Twin' della rete 118, si chiede conferma che AREU garantirà all'Aggiudicatario l'accesso tempestivo e completo ai flussi dati grezzi provenienti dai sistemi di Centrale esistenti, senza oneri aggiuntivi per l'appaltatore e senza necessità di intermediazione commerciale con i fornitori dei software gestionali di centrale. Ciò al fine di garantire la parità di trattamento e neutralizzare vantaggi competitivi derivanti dalla gestione dei sistemi core (es. Beta80)."	Si veda risposta al quesito n. 12.
38	Definizione perimetrale degli Alert 24/7 "Si chiede di specificare se il requisito della disponibilità 24/7 delle dashboard di monitoraggio e la gestione degli Alert critici richiedano un presidio umano costante (SOC/NOC) o se sia considerata sufficiente l'implementazione di sistemi automatizzati di notifica (push/email/SMS) basati su soglie di saturazione e KPI definiti in fase di progetto."	L'obbligo di monitoraggio continuo si intende come: accessibilità al sistema h 24 ma senza presidio di una persona in pronta reperibilità. Il requisito di disponibilità si riferisce solo alla fruizione dei dati (si veda risposta al quesito n. 25).
40	Deliverable previsti nelle diverse fasi della fornitura Con riferimento alla suddivisione della fornitura nelle Fasi A e B, si chiede di specificare quali deliverable, documentali, strumentali e infrastrutturali, siano richiesti entro il termine della Fase A e quali siano invece di competenza della Fase B. In particolare, si chiede di chiarire a quale fase facciano riferimento i seguenti elementi: x dashboard interattiva disponibile 24/7; x strumenti di business intelligence per la produzione di reportistica (quotidiana, mensile, stagionale, trimestrale, annuale e on demand); x modelli analitici previsionali; x proposta scritta degli indicatori di monitoraggio del sistema di emergenza urgenza, da sottoporre al DEC per la presentazione alla Direzione Strategica AREU.	Gli elementi citati fanno tutti riferimento alla Fase "A".
41	Infrastruttura tecnologica Si chiede di specificare se esistano policy di AREU o di Regione Lombardia in merito all'infrastruttura tecnologica destinata ad ospitare: x la dashboard 24/7; x gli strumenti di business intelligence; x il sistema di simulazione. In particolare, si chiede di chiarire se tale infrastruttura debba essere interna ad AREU/Regione Lombardia oppure se possa essere esterna, ad esempio tramite servizi cloud privati gestiti dal fornitore. Nel caso di infrastruttura esterna gestita dal fornitore, si chiede di specificare se i relativi costi siano da intendersi a carico del fornitore. Nel caso, invece, di infrastruttura interna presso AREU/Regione Lombardia, si chiede di chiarire: x se i costi relativi all'hardware rimangano a carico di AREU/Regione Lombardia o del fornitore; x se i costi di gestione sistemistica dell'infrastruttura di erogazione rimangano a carico di AREU/Regione Lombardia o del fornitore.	Si vedano risposte ai quesiti: 10 e 23 Si ribadisce che la soluzione deve essere totalmente autonoma. In caso di proposta on-premise, il fornitore dovrà mettere a disposizione di AREU i sistemi fisici e virtuali necessari al servizio con tutte le licenze a corredo. Il fornitore avrà accesso VPN per monitorare e gestire i propri sistemi. Per ragioni di sicurezza gli amministratori AREU avranno comunque l'accesso completo alle macchine che dovranno rispettare le misure di sicurezza interne ad AREU.

42	<p>Diritti di proprietà intellettuale</p> <p>Si chiede di specificare come saranno regolati i diritti di proprietà intellettuale relativi ai risultati della fornitura. In particolare, si chiede di chiarire:</p> <p>x a chi spetti la titolarità del codice sorgente, degli algoritmi, dei modelli di simulazione e di qualsiasi altro software sviluppato specificamente per AREU nell'ambito del presente contratto;</p> <p>x se il fornitore possa riutilizzare metodologie, modelli analitici e componenti software generici sviluppati nell'ambito del contratto per servizi resi a terzi, fermo restando il rispetto degli obblighi di riservatezza relativi ai dati AREU.</p>	Si veda risposta a quesito 11 - Q2.2
43	<p>Contrattualizzazione delle fasi operative</p> <p>Con riferimento alle due fasi operative della fornitura, si chiede di specificare le relative modalità di contrattualizzazione. In particolare, si chiede di chiarire: se la Fase A sia inclusa nel contratto relativo ai 36 mesi della fornitura oppure se sarà oggetto di contratto separato della durata specifica di 6 mesi; se la durata complessiva della fornitura (Fase A + Fase B) debba intendersi pari a 42 mesi oppure a 36 mesi, ovvero se la durata della Fase A sia ulteriore rispetto ai 36 mesi indicati per la Fase B; se la fideiussione, della durata di 36, ed eventuali altri 24 mesi, debba essere calcolata sull'importo totale della gara (Fase A + Fase B, pari a € 792.000) oppure sull'importo della sola Fase B (€ 342.000).</p>	<p>Il contratto che sarà sottoscritto dall'aggiudicatario è unico. È prevista una prima fase ("A") della durata di 6 mesi, al termine della quale inizieranno a decorrere 36 mesi per il completamento della fase "B".</p> <p>La garanzia provvisoria, costituita sotto forma di cauzione o fideiussione, è unica, e deve essere calcolata sull'importo complessivo stimato di gara (Fase A + Fase B oltre a eventuali opzioni (€ 1.020.000,00); l'importo della stessa è pari a € 20.400,00 come riportato all'art. 10 del Disciplinare.</p> <p>La garanzia definitiva, costituita nelle stesse forme della provvisoria, deve essere calcolata sull'importo di aggiudicazione, al netto dello sconto applicato.</p>
44	<p>Supporto tecnico</p> <p>Si chiede di specificare se, oltre alla disponibilità della dashboard 24/7, sia richiesto anche un servizio di supporto tecnico raggiungibile nei medesimi orari, e quali tempi di risposta siano attesi.</p>	L'obbligo di monitoraggio continuo si intende come: accessibilità al sistema h 24 ma senza presidio di una persona in pronta reperibilità. Il requisito di disponibilità si riferisce solo alla fruizione dei dati (si veda risposta al quesito n. 25).
45	<p>Tempi di produzione dei report</p> <p>Con riferimento alla fornitura di report specifici di analisi, valutazione e pianificazione su richiesta del DEC, con produzione entro 48 ore dalla richiesta, si chiede di specificare se le 48 ore siano da intendersi come ore lavorative oppure ore solari.</p>	Si intendono ore lavorative.
46	<p>Documentazione aggiuntiva</p> <p>Si chiede di specificare se sia possibile allegare una presentazione o descrizione della società in un documento dedicato, in aggiunta all'Offerta Tecnica. In caso affermativo, si chiede di indicare in quale sezione o cartella della piattaforma di gara tale documento debba</p>	Si conferma, come allegato all'Offerta Tecnica e quindi non compreso nelle 50 pagine complessive della relazione tecnica.

	essere inserito.	
47	<p>In riferimento al "Disciplinare di gara" pag. 29 (16. Offerta tecnica), si chiede conferma che nello schema di risposta non concorrono al numero complessivo di pagine (50) le seguenti parti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copertina; - premessa; - presentazione e descrizione dell'offerente; - sezione relativa alla dichiarazione di impegno; - sezione relativa alla documentazione coperta da riservatezza; - indice dei contenuti; - indice delle tabelle; - indice delle figure; - tabella degli acronimi; - referenze. 	<p>La relazione tecnica deve illustrare tutto quanto specificato all'art. 16 del Disciplinare.</p> <p>Pertanto, sono da intendersi inclusi nelle 50 pagine:</p> <ul style="list-style-type: none"> - copertina; - premessa; - indice dei contenuti; - indice delle tabelle; - indice delle figure; - tabella degli acronimi. <p>Invece non sono da considerarsi incluse nelle 50 pagine la presentazione e la descrizione dell'offerente.</p> <p>L'eventuale copia della relazione tecnica oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali è invece esclusa dalla relazione tecnica.</p> <p>Se con "referenze" si intende la dichiarazione relativa ai servizi analoghi, tale documentazione non fa parte della relazione tecnica e deve essere inserita nella Busta Amministrativa (trattasi di prove del rispetto del requisito di cui all'art. 6.2). Qualora invece ci si riferisca alla "descrizione dei servizi affini" di cui all'art. 16, trattasi di descrizione e non di referenza, e deve essere inserita all'interno della relazione tecnica.</p> <p>Con riferimento, infine, alla citata "sezione relativa alla dichiarazione di impegno", si segnala che non sono previste dichiarazioni di impegno specifiche.</p>
48	<p>In riferimento al "Capitolato Speciale di appalto" pag.10, si chiede di esplicitare quali siano le attività da svolgere obbligatoriamente presso la sede (on site) a completamento della seguente frase: "Il servizio sarà svolto principalmente presso la sede centrale di AREU in Milano (o altra sede indicata da AREU), con possibilità di lavoro da remoto per le attività di elaborazione, analisi e redazione dei report, nel rispetto delle modalità operative</p>	<p>L'obbligo di monitoraggio continuo si intende come: accessibilità al sistema h 24 ma senza presidio di una persona in pronta reperibilità. Il requisito di disponibilità si riferisce solo alla fruizione dei dati (si veda risposta ai precedenti quesiti).</p>

	<p>concordate con AREU". Nello specifico, per il servizio "Monitoraggio continuo e verifica dei correttivi", si chiede se sia necessaria la presenza costante di un presidio. Pertanto, al fine di garantire un'organizzazione ottimale delle risorse, si richiede di specificare la copertura oraria giornaliera e la reperibilità prevista per il progetto.</p>	
49	<p>Poiché il servizio è svolto principalmente presso la sede AREU (Milano), con possibilità di presenza presso strutture territoriali (AAT, SOREU), si chiede di stimare il numero di giornate on-site. Inoltre, si chiede di specificare il numero di incontri mensili di avanzamento.</p>	<p>Il servizio verrà fruito principalmente presso la sede centrale di AREU. Saranno possibili accessi al sistema anche dalle sedi periferiche di AREU. È possibile che per la fase di start-up (massimo 10 giorni) sia richiesta una figura di supporto in presenza in funzione delle necessità dell'Agenzia (presso la sede centrale). Per l'attività successiva di consulenza si rimanda agli artt. 8 e 9 del Capitolato.</p>
50	<p>In riferimento alla fornitura del servizio di "Analisi dati e sviluppo sistema di simulazione", si chiede di chiarire le modalità di messa a disposizione dei dati (che potenzialmente provengono da fonti eterogenee), specificando se saranno forniti tramite file strutturati (es. Excel, CSV, DWH) oppure se è necessaria una integrazione con i sistemi informativi di AREU. Qualora fosse richiesta un'integrazione applicativa, si chiede di indicare il numero, la tipologia e le caratteristiche dei sistemi coinvolti.</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 12.</p>
51	<p>In riferimento all'indicazione di "Raccogliere, validare, normalizzare e analizzare i dati del Sistema di Emergenza-Urgenza 118 lombardo, relativi agli ultimi cinque anni", si chiede di indicare i sistemi sorgente e il formato di condivisione dei dati.</p>	<p>Si vedano risposte ai quesiti nn. 12-14-15.</p>
52	<p>In riferimento alla fornitura del servizio di "Analisi dati e sviluppo sistema di simulazione", si chiede di specificare quali siano le modalità di raccolta dei dati attualmente adottate presso l'Agenzia. Inoltre, si chiede di indicare gli attuali strumenti per la reportistica.</p>	<p>Tali informazioni non sono oggetto del bando.</p>
53	<p>In riferimento al "Capitolato Speciale di appalto" pag.4 (2. Oggetto della procedura di gara), al fine di "garantire un monitoraggio continuo (7 giorni/7 e 24h su 24h)", si chiede di confermare la possibilità di avvalersi di una società interamente controllata che svolge attività in Albania. In vista del processo di adesione all'UE, l'Albania ha recepito integralmente il GDPR tramite la Legge n. 124/2024, adottando un quadro normativo allineato agli standard europei.</p>	<p>Sebbene l'Albania abbia intrapreso un percorso di allineamento normativo agli standard europei in materia di protezione dei dati personali, il Paese si configura ad oggi come uno Stato terzo rispetto all'UE e - allo stato attuale - la Commissione Europea non ha adottato alcuna decisione di adeguatezza ai sensi dell'articolo 45 GDPR. Il mero recepimento dei principi del GDPR all'interno dell'ordinamento albanese non costituisce un presupposto giuridico di per sé sufficiente per autorizzare il trasferimento di dati personali.</p>

		<p>Il trasferimento è dunque ammissibile soltanto laddove sussista almeno uno degli ulteriori requisiti previsti per i trasferimenti verso Paesi terzi (art. 46 GDPR).</p> <p>Trattandosi nel caso specifico di flussi verso una società appartenente al medesimo gruppo imprenditoriale, potrebbe ritenersi sufficiente l'adozione di Norme Vincolanti d'Impresa (Binding Corporate Rules - BCR), oppure, in alternativa, la sottoscrizione tra le due società delle Clausole Contrattuali Standard (Standard Contractual Clauses - SCC) adottate dalla Commissione Europea.</p> <p>Si può quindi confermare la possibilità di avvalersi della società controllata con sede in Albania, a condizione che l'operatore economico sia in grado di dimostrare e documentare l'adozione di garanzie adeguate, ai sensi della normativa europea.</p>
54	<p>In riferimento al "Capitolato Speciale di appalto" pag.4 (2. Oggetto della procedura di gara), al fine di "garantire un monitoraggio continuo (7 giorni/7 e 24h su 24h)", si chiede di confermare la possibilità di prevedere attività extra (es. trasferimento di competenze agli operatori che utilizzeranno lo strumento di monitoraggio).</p>	<p>L'obbligo di monitoraggio continuo si intende come: accessibilità al sistema h 24 ma senza presidio di una persona in pronta reperibilità. Il requisito di disponibilità si riferisce solo alla fruizione dei dati (si vedano risposte ai quesiti precedenti).</p>
55	<p>In riferimento al "Capitolato Speciale di appalto" pag.9 (8. Descrizione del servizio), con particolare riguardo all'obiettivo "Raccogliere, validare, normalizzare e analizzare i dati del Sistema di Emergenza-Urgenza 118", si chiede di chiarire se i dati che verranno messi a disposizione siano da considerarsi sensibili e se saranno forniti in forma anonimizzata.</p>	<p>AREU metterà a disposizione i dati, ma la scelta di quali dati saranno recuperati dal fornitore dipenderà dalle sue valutazioni in funzione degli obiettivi.</p>
56	<p>In riferimento al "Capitolato Speciale di appalto" pag.4 (2. Oggetto della procedura di gara), al fine di "supportare i processi decisionali relativi all'allocazione delle risorse e alla riorganizzazione della rete dei mezzi di soccorso", si chiede di specificare quali siano le logiche e i criteri attualmente adottati per la distribuzione delle risorse sul territorio lombardo, con riferimento sia al numero dei mezzi sia al numero degli operatori.</p>	<p>La logica e i criteri adottati sono basati sulla copertura del territorio nel rispetto dei LEA. Tutti i dettagli sono rinvenibili all'interno della DGR X/5165 del 16/05/2016 e della DGR XII/4478 del 03/06/2025.</p>
57	<p>Con riferimento al servizio oggetto di gara "Monitoraggio continuo e verifica dei correttivi", si richiede di dettagliare gli ambiti di intervento, al fine di consentire anche un adeguato dimensionamento delle risorse da impiegare.</p>	<p>Si vedano le risposte precedenti.</p>

58	Con riferimento al servizio oggetto di gara "Analisi dati, sviluppo del sistema di simulazione", si chiede se siano già stati definiti i requisiti di progetto. In caso affermativo, si prega di specificare quali siano.	Le modalità di realizzazione del servizio dovranno essere definite dal fornitore.
59	Con riferimento al servizio oggetto di gara "Analisi dati, sviluppo del sistema di simulazione", si chiede se le simulazioni e le analisi di scenario sono "on demand" o pianificate.	Entrambe.
60	In riferimento allo strumento da utilizzare per il monitoraggio continuo, si chiede di specificare quanti operatori dovranno essere profilati al fine di accedere e consultare dashboard/report.	Sarà possibile creare circa 50/70 utenze che svolgeranno ruoli anche differenziati.
61	In riferimento al numero e alla tipologia di risorse richieste, si chiede di specificare se le figure previste per il team di progetto debbano coincidere con quelle del servizio.	Le figure indicate all'art. 9 del CSA rappresentano le figure minime obbligatorie del team, che sarà responsabile dell'intero contratto, dalla progettazione all'esecuzione.
62	In riferimento al "Capitolato Speciale di appalto" pag.4 (2. Oggetto della procedura di gara), al fine di "garantire un monitoraggio continuo (7 giorni/7 e 24h su 24h)", si chiede di specificare le attività che rientrano in tale obiettivo.	L'obbligo di monitoraggio continuo si intende come: accessibilità al sistema h24, ma senza presidio di una persona in pronta reperibilità. Il requisito di disponibilità si riferisce solo alla fruizione dei dati.

Il presente verbale sarà parte integrante della normativa di gara.

Milano, 13/03/2026

Per giusta delega nota prot. Areu n. 25592 del 18/09/2024
Il Dirigente della Struttura Complessa Gestione Approvvigionamenti
 Dott.ssa Francesca Bosini

Documento informatico firmato digitalmente ex DPR n. 445/2000 e D.Lgs. n. 82/2005 e norme collegate.
 Sostituisce il documento cartaceo firmato in autografo.