



## **ALLEGATO A1: DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Le attività rese disponibili per la Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) sono riconducibili alle seguenti Tipologie:

- A. Attività di utilizzo delle soluzioni di e-Procurement della piattaforma Sintel di Regione Lombardia;
- B. Attività di assistenza per l'utilizzo delle soluzioni di e-Procurement;
- C. Attività professionali di assistenza legale;
- D. Attività tecnico-informatiche-gestionali;
- E. Attività assistenza utenti (contact center)

Si riporta di seguito la descrizione delle attività e mansioni corrispondenti ad ogni attività stessa:

### **A. Attività di utilizzo delle soluzioni e-Procurement della piattaforma Sintel di Regione Lombardia**

#### **A.1. Piattaforma eProcurement – SINTEL e relativo Elenco Fornitori Telematico (EFT)**

L'attività consiste nell'utilizzo della piattaforma di e-Procurement (Sintel), ivi incluso l'Elenco Fornitori Telematico (EFT). La Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) potrà svolgere in completa autonomia qualsiasi tipologia di procedura di acquisto disponibile in piattaforma. Non sono previsti vincoli di numero o di valore (delle basi d'asta) delle procedure svolte, fatto salvo quanto precisato all'art. 8 dell'Accordo in ordine al numero determinato di procedure che la Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) potrà espletare, senza escludere la facoltativa adesione delle Aziende Sanitarie e Ospedaliere venete in quote predefinite. Analogamente, non ci sono vincoli in merito al numero di operatori economici che si registreranno a Sintel per partecipare alle procedure di acquisto della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale).

Congiuntamente, la Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) potrà disporre dell'Elenco Fornitori Telematico, potendo anche attivare o migrare il proprio Elenco/Albo di Operatori Economici (ai sensi del D.Lgs. 50/2016 all'Elenco Fornitori Telematico di Sintel, mediante le modalità operative previste da ARCA S.p.A. (istituzione di un Regolamento di utilizzo da parte della stazione appaltante).

#### **A.2. Piattaforma e-Ordering (NECA)**

ARCA S.p.A. renderà, inoltre, disponibile con modalità da concordare su richiesta a Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) anche il Negozio Elettronico della Centrale Acquisti (NECA), soluzione di *e-ordering* il cui obiettivo è consentire la gestione degli ordini e delle richieste di consegna per i contratti attivati.

### **B. Attività di assistenza per l'utilizzo delle soluzioni di e-Procurement**

#### **B.1. Assistenza alla definizione della documentazione di gara**

Al momento di avviare le attività di utilizzo della piattaforma di Sintel, ARCA S.p.A. consegnerà alla Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) la "Documentazione di gara standard" realizzata per

facilitare la predisposizione, la standardizzazione e l'ottimizzazione dei disciplinari, lettere d'invito e relativi allegati da utilizzare per le procedure che verranno svolte sulla piattaforma Sintel. Si precisa che l'aggiornamento giuridico della documentazione fornita quale standard documentale è esclusivo onere della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) in quanto unico responsabile in qualità di Stazione Appaltante. Pertanto, in merito a tale aggiornamento giuridico, nulla potrà essere imputato alla responsabilità di ARCA S.p.A..

Su richiesta della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), ARCA S.p.A. garantirà assistenza per la revisione di specifiche documentazioni di gara (disciplinari, lettere di invito, allegati) affinché siano allineate con le modifiche richieste per lo svolgimento delle procedure in Sintel. In questo caso, il supporto non includerà l'intervento sui contenuti del Capitolato Speciale di gara, in quanto in contrasto con la responsabilità dell'oggetto della procedura di acquisto. L'attività sarà svolta da un dipendente di ARCA S.p.A. con esperienza in materia e potrà essere anche svolta da remoto. Le tempistiche per l'evasione della richiesta di assistenza dovranno essere concordate per ogni singola gara fra le parti, affinché sia garantito un margine di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi al dipendente di ARCA S.p.A. per poter svolgere gli interventi necessari.

### **B.2. Formazione in aula**

Su richiesta della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), ARCA S.p.A. garantirà l'attività di erogazione di corsi di formazione in aula ai dipendenti e collaboratori della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), nonché ad altri Enti di Pubblica Amministrazione eventualmente connessi, previo Accordo fra le parti. I corsi sono relativi all'utilizzo della piattaforma e i contenuti saranno concordati fra le parti in base ai gap formativi evidenziati dalla Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale). La durata dei corsi potrà essere di metà giornata lavorativa (corrispondente a quattro ore lavorative) oppure di una giornata lavorativa (corrispondente a otto ore lavorative). L'attività sarà svolta da un dipendente di ARCA S.p.A. con esperienza in materia.

### **B.3. Assistenza a distanza per lo svolgimento delle attività operative di gara**

Su richiesta della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), ARCA S.p.A. provvederà a supportare i dipendenti della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) allo svolgimento delle fasi operative di predisposizione dei "Modelli di gara" ed alle fasi di "Lancio delle gare" anche a distanza, sfruttando tecnologie di condivisione dello schermo e *web conferencing*. A tal fine, è opportuno che la Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) verifichi l'abilitazione delle postazioni di lavoro dei propri dipendenti alla connessione ai suddetti strumenti informatici per la gestione a distanza delle attività.

### **B.4. Assistenza in loco allo svolgimento delle sedute pubbliche di gara**

Su richiesta della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), ARCA S.p.A. garantirà alla Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) un supporto per lo svolgimento delle sedute pubbliche di gara. Tale attività consisterà nell'adiuvare i dipendenti della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) partecipanti al seggio di gara a svolgere le attività operative per gestire la procedura online. I dipendenti di ARCA S.p.A. non dovranno entrare nel merito delle attività del seggio e delle valutazioni della Commissione valutatrice. L'attività sarà svolta da un dipendente di ARCA S.p.A. con esperienza in materia.

### **B.5. Attività di assistenza gestionale sull'e-Procurement**

Per attività ad elevata specializzazione collegate all'e-Procurement, quali ad esempio la collaborazione per la redazione di memorie difensive, esclusivamente in merito alle tematiche strettamente afferenti all'utilizzo della Piattaforma Sintel, e progetti innovativi in ambito acquisti, oppure l'assistenza sul *Business Process Re-Engineering* nonché sul *change management* derivante dall'adozione dell'e-procurement, su richiesta della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), ARCA S.p.A. garantirà un supporto di un dipendente di comprovata esperienza professionale.

### **B.6. Attività di presentazione e promozione**

Nell'ambito delle attività congiunte potranno essere previsti momenti pubblici di promozione e diffusione delle iniziative e dei risultati raggiunti, con la partecipazione di quadri e dirigenti delle Parti. Per queste attività non è prevista alcuna forma di remunerazione.

**C. Attività di assistenza legale****C.1. Attività di assistenza legale**

Su richiesta della Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), ARCA S.p.A. potrà mettere a disposizione i propri esperti in materia legale per eventuali attività di pre-contenzioso nell'ambito esclusivamente delle contestazioni formulate in merito all'utilizzo della piattaforma di e-procurement.

**D. Attività informatica-tecnica-gestionale****D.1 Attività di sviluppo informatico**

Qualora sia reso necessario uno sviluppo software *ad hoc* indicato dalla Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale), ARCA S.p.A. avvierà una valutazione di fattibilità del progetto, nel rispetto della pianificazione degli interventi evolutivi della piattaforma. Verificata la validità dell'intervento, sarà richiesto alla Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale) una partecipazione (totale o parziale) alle spese di sviluppo e testing della funzionalità in funzione del livello di personalizzazione dello sviluppo per la Regione del Veneto (Area Sanità e Sociale).

**D.2 Attività di assistenza tecnico informatica e gestione dei sistemi**

Qualora sia reso necessaria l'attività di Assistenza tecnico informatica, ARCA S.p.A. provvederà all'assolvimento dell'attività, quantificando i giorni/uomo richiesto per assolvere a tale attività. Rientrano in tale attività le richieste di estrazione documenti e log di attività, ed in senso più ampio le richieste di verifica tecnica sulla piattaforma purché adeguatamente motivata per iscritto.

**E.1 Attività assistenza utenti (contact center)**

L'assistenza di primo livello agli utenti – Enti e Fornitori – viene svolta dal personale del Contact Center della piattaforma di E-procurement per la presa in carico delle chiamate, tracciate mediante ticket di assistenza tecnica (sistema di *trouble ticketing*), e per fornire prime risposte sulle tematiche segnalate. Ciò che non viene risolto nel corso del contatto dal personale del Contact Center, viene scalato ad un secondo livello di assistenza di tipo tecnico-specialistico, per analisi più approfondite delle problematiche segnalate al fine di fornire risposte risolutive e puntuali. Tutto il processo di assistenza, dalla presa in carico delle chiamate fino alla risoluzione e chiusura dei ticket, è codificato e memorizzato su sistemi automatici per una completa tracciatura delle operazioni svolte.