



REGIONE DEL VENETO

**Azienda  
Ospedale  
Università  
Padova**

## **Avviso di Consultazione di Mercato per la verifica di infungibilità/esclusività propedeutica all'acquisizione di servizi con procedura negoziata senza previa pubblicazione del bando di gara**

*ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. b) del D.Lgs. 36/2023*

Si informa che l'Azienda Ospedale Università di Padova intende procedere, ai sensi dell'articolo 76, comma 2, lett. b), punto 3) del D.Lgs. 36/23 e della Linea Guida ANAC n. 8, quanto sotto indicato:

<b>Oggetto</b>	Servizio di assistenza e manutenzione sistema Eliminacode di Artexe SpA, in uso presso l'Azienda Ospedale-Università Padova
<b>ID aziendale</b>	ID 24S017IT
<b>Fornitore di riferimento</b>	Artexe SpA

### **FINALITÀ DELL'AVVISO**

Questa Azienda intende avviare una consultazione di mercato finalizzata alla verifica dell'effettiva sussistenza del presupposto dell'assenza di concorrenza per motivi di esclusiva proprietà intellettuale ed infungibilità tecnica di quanto indicato in oggetto, ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. b), punto 3) del D.Lgs. 36/2023.

### **FUNZIONE E/O DESTINAZIONE D'USO**

L'Azienda utilizza un sistema integrato di eliminacode per la gestione delle code e delle liste pazienti che richiedono i servizi dell'Azienda Ospedale-Università di Padova.

### **SPECIFICHE TECNICHE**

Le istanze oggetto della manutenzione sono:

- AO PADOVA - SISTEMA AL CUP
- AO PAVOVA – ZEROCODA
- AO PADOVA - CHIAMATA VOCALE
- Sistema MR-You® (Artexe)
- Piattaforma ZeroCoda

Il servizio di "Assistenza tecnica del sistema Artexe on-site" per i sistemi di Accoglienza e Gestione attese deve assicurare un iter strutturato per la diagnostica e la risoluzione di problemi tecnici relativi a tutte le componenti del sistema.

Più precisamente, l'assistenza tecnica si compone di:

- Servizio di help desk di primo livello, Verifica della tipologia e dello stato del contratto. Supporto telefonico ed on-line per raccogliere la segnalazione del guasto, creare un ticket nel nostro sistema e attivare l'assistenza di secondo livello. Chiamata ferialle 07.30-17.30, 4h per presa in carico dalla creazione del ticket.
- Supporto tecnico secondo/terzo livello, Controllo da remoto dei parametri di funzionamento, presa in carico del ticket, diagnostica della problematica segnalata ed eventuale risoluzione del problema da remoto.
- Programmazione dell'intervento tecnico presso l'Azienda, In caso d'impossibilità di

risoluzione della problematica da remoto, l'assistenza tecnica provvederà a organizzare e concordare con il cliente l'intervento diretto on-site di un tecnico per la risoluzione del problema entro 24 ore.

- Uscita e chiusura intervento, Risolto il guasto, l'attività si concluderà con la redazione di un rapporto d'intervento che determinerà anche la chiusura del ticket

Preliminarmente all'avvio della suddetta procedura, viene pubblicata sul profilo del committente e sulla piattaforma telematica SINTEL, ai sensi dell'art. 28 (trasparenza dei contratti pubblici) del D.Lgs. 36/23, la presente verifica di infungibilità.

### REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

Sono ammessi a partecipare al presente avviso i soggetti interessati:

- Iscritti nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura;
- in possesso dei requisiti minimi di cui all'art. 94 (Cause di esclusione automatica) del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36.

Non è comunque ammesso l'operatore economico che abbia affidato incarichi in violazione dell'art. 53, comma 16-ter, del D.Lgs n. 165/2001.

### MODALITA' DI ESPLETAMENTO DELLA PROCEDURA

Mediante piattaforma telematica "SINTEL" di proprietà di ARIA Spa.

### MODALITA' DI INVIO DELLE ISTANZE:

I concorrenti in possesso delle condizioni di partecipazione di cui al presente avviso dovranno inviare apposita richiesta mediante inserimento nella piattaforma telematica SINTEL, **entro le ore e il giorno indicato nella piattaforma**, della documentazione sotto indicata:

- ✓ **Istanza di partecipazione redatta come da fac-simile (Allegato A).**

L'Operatore Economico registrato sulla piattaforma, dopo essersi autenticato, può rinvenire la presente procedura all'interno del menù "procedure" → amministrazione", inserendo nella maschera di ricerca parte del nome della procedura o l'ID; successivamente accedere all'interfaccia "dettaglio" della presente procedura, e quindi all'apposito percorso guidato "Invia offerta", che consente di predisporre una "Busta unica d'offerta".

Per le indicazioni, la registrazione, la qualificazione e tutto ciò che attiene all'operatività sulla piattaforma, fare riferimento alle guide e ai manuali presenti sulla piattaforma "SINTEL". Per poter presentare manifestazione di interesse a partecipare alla procedura, il fornitore è tenuto ad eseguire preventivamente la Registrazione a SINTEL, così come disciplinato nei "Manuali", accedendo al portale dell'Agenzia Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti (ARIA) all'indirizzo internet <https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home>, nell'apposita sezione "Registrazione". La registrazione è gratuita, non comporta in capo al fornitore che la richiede l'obbligo di presentare la manifestazione d'interesse, né alcun altro onere o impegno.

Sulla base dell'esito del presente avviso questa Azienda Sanitaria definirà la procedura da attivare per l'acquisizione del servizio in oggetto e nello specifico:

- ✓ Qualora venga confermata la circostanza secondo cui la Ditta indicata costituisca l'unico fornitore del sistema in argomento, questa Amministrazione manifesta sin d'ora l'intenzione di procedere alla conclusione di un contratto, attraverso una procedura negoziata senza previa pubblicazione di un bando ai sensi dell'art. 76, comma 2, lett. b) punto 3) del D.Lgs. 36/2023, previa negoziazione delle condizioni contrattuali con la suddetta ditta;
- ✓ Qualora, sulla base dell'esito della consultazione di mercato, venisse appurata l'esistenza di più operatori economici in grado di fornire suddetto sistema, questa Azienda potrà, anche non alternativamente:
  - avviare un dialogo tecnico mediante ulteriore consultazione di mercato per la preparazione dell'appalto;
  - avviare una procedura con tutti gli operatori economici che hanno proposto servizi idonei, ivi compreso quello della ditta indicata.

Il presente avviso è finalizzato esclusivamente alla verifica dell'effettiva sussistenza del presupposto dell'assenza di concorrenza per motivi di esclusività, infungibilità tecnica e di proprietà intellettuale e a ricevere manifestazione di interesse da parte degli operatori economici idonei all'assunzione del servizio di cui trattasi in quanto in possesso dei requisiti richiesti.

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del Regolamento UE 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, per finalità unicamente connesse alla procedura di selezione operatori economici e successiva procedura di affidamento dei servizi.

Per ulteriori richieste di assistenza sull'utilizzo di SINTEL si prega di contattare il Contact Center di ARIA scrivendo all'indirizzo e-mail [supportoacquistipa@ariaspa.it](mailto:supportoacquistipa@ariaspa.it) oppure telefonando al **numero verde 800.116.738**

Il Direttore della  
UOC Sistemi Informativi  
*Ing. Alessio Gasparetto*  
(firmato digitalmente)