



FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO DI CEFALÙ

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISTO DI SISTEMI E APPARECCHIATURE PER TERAPIA INTENSIVA/COMPLESSO OPERATORIO DELLA FONDAZIONE IN 6 LOTTI. Gara n° 7252965. Verbale Apertura buste economiche sul portale telematico della Fondazione denominato "Acquistitelematici.it" e aggiudicazione provvisoria.

L'anno 2019, il giorno 08 del mese di Aprile, alle ore 11:00 presso i locali della Fondazione, Sala S. Michele, è presente la Commissione di gara nominata con prot. UP2019/855U del 01/02/2019:

- Dott. Giovanni Malta, Presidente;
- Ing. Pietro Sturniolo, Componente Tecnico esperto;
- Avv. Gabriella Larganà, Componente Esperto in materie giuridiche;

Sono presenti:

- il Sig. Claudio De Angelis, rappresentante della ditta **Burke & Burke Spa**, munito di apposita delega;
- il Sig. Alessandro Saitta quali Rappresentante Legale della ditta partecipante "**Medicina Sas di Alessandro Saitta**".
- il Sig. Giuseppe Di Stefano quale Rappresentante munito di apposita delega della ditta partecipante "**Bbraun Milano S.p.A.**".
- i Sig.ri Davide Bellino e Giuseppe Spadaro quali Rappresentanti muniti di apposita delega della ditta partecipante "**Ultramed S.r.l.**".

E' altresì presente, quale supporto amministrativo per la seduta in sessione pubblica, il RUP della procedura dott. Antonio Luca Salemi, al fine della prosecuzione della sedute di gara sul portale "Acquistitelematici.it".

Le ditte sono state appositamente informate sul suddetto portale che l'apertura telematica in sessione pubblica delle offerte economiche delle ditte ammesse a seguito di valutazione tecnica, con lettura dei verbali tecnici di seduta riservata dei giorni 22/02/2019, 08/03/2019, 22/03/2019 e 29/03/2019, sarebbe avvenuta in data odierna alle ore 10:00.

Il Presidente di Commissione dà lettura dei suddetti verbali di seduta riservata dai quali si rileva quanto di seguito:

LOTTO 1, Sistemi di riscaldamento paziente (lotto da aggiudicare al prezzo più basso tra le offerte conformi)

1) Ditta Medigest S.r.l.: proposta tecnica conforme alle caratteristiche minime richieste dal capitolato. Ditta ammessa alla successiva fase di apertura delle offerte economiche per il lotto di che trattasi.

LOTTO 2, Sistemi di riscaldamento sangue e fluidi (lotto da aggiudicare al prezzo più basso tra le offerte conformi)

1) Ditta Ultramed S.r.l.: proposta tecnica non conforme alle caratteristiche minime richieste da capitolato per assenza del requisito di cui al punto 6, pagina 4 del capitolato in quanto l'utilizzo di una cartuccia dedicata per l'infusione e non utilizzabile per oltre 24 ore implica il necessario impiego di cartucce monouso dedicate. L'esclusione in linea tecnica è stata già comunicata dal RUP alla ditta in data 22/02/2019 tramite area messaggistica del portale.

2) Ditta Medigest S.r.l.: proposta tecnica conforme alle caratteristiche minime richieste dal capitolato. Ditta ammessa alla successiva fase di apertura delle offerte economiche per il lotto di che trattasi.

LOTTO 4, Letti elettrici (lotto da aggiudicare all'offerta economicamente più vantaggiosa)

1) Ditta Medicina s.a.s.: proposta tecnica conforme alle caratteristiche minime richieste dal capitolato. La Commissione attribuisce il punteggio massimo previsto dal Disciplinare, pari a 70 punti per l'aspetto tecnico all'unica ditta partecipante e ammessa. La Ditta viene, quindi, ammessa alla successiva fase di apertura delle offerte economiche per il lotto di che trattasi.

LOTTO 5, Sistemi Infusionali (lotto da aggiudicare all'offerta economicamente più vantaggiosa)

1) Becton Dickinson Italia Spa: proposta tecnica non conforme alle caratteristiche minime richieste da capitolato per assenza del requisito relativo alla "eliminazione automatica del bolo dopo un'occlusione", in quanto il bolo non viene eliminato automaticamente dalla singola apparecchiatura ma è prevista una impostazione da parte dell'operatore sanitario. L'esclusione in linea tecnica è stata già comunicata dal RUP alla ditta in data 22/03/2019 tramite area messaggistica del portale.

2) Fresenius Kabi Italia Srl: proposta tecnica non conforme alle caratteristiche minime richieste da capitolato per assenza del requisito relativo alla "programmazione della terapia tramite archivio farmaci che risiedono contemporaneamente nella pompa", in quanto dalle specifiche tecniche prodotte, alla voce "profili" si evince: "*Archivio farmaci: libreria farmaci da creare con Agilia Vigilant Drug Lib o Master Med*" che obbliga l'equipe medica a creare l'archivio farmaci ex novo paralizzando le normali procedure di reparto. L'esclusione in linea tecnica è stata già comunicata dal RUP alla ditta in data 08/03/2019 tramite area messaggistica del portale.

3) B.Braun Milano Spa: proposta tecnica conforme alle caratteristiche minime richieste dal capitolato. La Commissione attribuisce il punteggio massimo previsto dal Disciplinare, pari a 70 punti per l'aspetto tecnico all'unica ditta ammessa. La Ditta viene, quindi, ammessa alla successiva fase di apertura delle offerte economiche per il lotto di che trattasi.



LOTTO 6, Ventilatori polmonari (lotto da aggiudicare all'offerta economicamente più vantaggiosa)

1) Medigas Italia S.r.l.: proposta tecnica non conforme alle caratteristiche minime richieste da capitolato relativamente alle condizioni di assistenza tecnica ed in particolare quelle di cui ai punti 6 e 7. Con riferimento al punto 6, infatti, la ditta dichiara di poter offrire solo *"1 giorno di training al personale"* a fronte dei 5 giorni minimi richiesti dal capitolato; mentre con riferimento al punto 7 la ditta non fornisce teleassistenza perché *"non prevista"*, come dichiarato dalla stessa. L'esclusione in linea tecnica è stata già comunicata dal RUP alla ditta in data 29/03/2019 tramite area messaggistica del portale.

2) Getinge Italia S.r.l.: proposta tecnica non conforme alle caratteristiche minime richieste da capitolato relativamente alle condizioni di assistenza tecnica ed in particolare quelle di cui al punto 7. Ed invero la ditta fornisce teleassistenza ma dichiara che *"il servizio di teleassistenza non è al momento conforme al GDPR UE 2016/679"*. L'esclusione in linea tecnica è stata già comunicata dal RUP alla ditta in data 29/03/2019 tramite area messaggistica del portale.

3) Ultramed S.r.l.: proposta tecnica non conforme alle caratteristiche minime richieste da capitolato relativamente alle condizioni di assistenza tecnica ed in particolare a quelle di cui al punto 7; infatti, la ditta si limita solo a fornire *"assistenza tecnica telefonica durante il periodo di garanzia"* mentre sul prodotto offerto, come asserito dalla stessa *"non è applicabile il servizio di assistenza da remoto"*. L'esclusione in linea tecnica è stata già comunicata dal RUP alla ditta in data 29/03/2019 tramite area messaggistica del portale.

4) Burke & Burke S.p.A.: proposta tecnica conforme alle caratteristiche minime richieste dal capitolato. La Commissione attribuisce il punteggio massimo previsto dal Disciplinare, pari a 70 punti per l'aspetto tecnico all'unica ditta ammessa. La Ditta viene, quindi, ammessa alla successiva fase di apertura delle offerte economiche per il lotto di che trattasi.

In merito all'esclusione disposta dalla Commissione per la ditta Ultramed S.r.l., la stessa ditta, in data 02/04/2019, ha fatto pervenire richiesta di riammissione al lotto 6, come da nota prot. 93/19 – MC/ma, allegata al presente verbale. La nota era già stata trasmessa dal RUP ai componenti della Commissione con PEC del 03/04/2019 per le valutazioni di competenza.

La Commissione, analizzata la richiesta della ditta Ultramed S.r.l., con verbale di seduta riservata n. 5 del 08.04.2019, ha rassegnato le seguenti considerazioni: le considerazioni esposte si rivelano prive di qualunque fondamento nonché inidonee ad assolvere quanto richiesto dal capitolato al punto 7 dei requisiti minimi delle condizioni di fornitura ed assistenza tecnica. Ed invero, come già chiarito in seno alla comunicazione inoltrata alla ditta, derivante dal verbale del 29/03/2019, quest'ultima ha dichiarato, senza possibilità di equivoci, che al prodotto offerto **"non è applicabile l'assistenza da remoto"**.

Pertanto, le considerazioni offerte altro non sono che inutili divagazioni, volte solo a travisare le legittime ragioni dell'esclusione. Si precisa infatti che la richiesta di certificazione relativa al GDPR UE 2016/679 sottintende proprio la necessità che vi sia un accesso remoto inteso proprio come tipo di connessione che si effettua tra due o più computer posti a distanza collegandoli tra loro attraverso una rete informatica (LAN, WAN) permettendo, quindi, il controllo più o meno limitato di una delle due macchine operando da una verso l'altra.

Conseguentemente si conferma quanto disposto in precedenza, vale a dire l'esclusione della ditta Ultramed S.r.l. dal lotto n. 6, pur alla luce dell'ulteriore nota della ditta, prot. 99/19 – MC/ma del 04/04/2019, scaricata dal portale nella presente seduta di gara e valutata dalla Commissione.

La Commissione di gara, a seguito di accesso sul portale da parte del RUP, procede ad inserire, sul portale "Acquistitelematici.it", le ammissioni e le esclusioni, così come sopra disposte dalla Commissione ed all'apertura telematica delle offerte economiche delle ditte ammesse alla fase economica per singolo lotto, al fine di effettuare la verifica di quanto richiesto dal Disciplinare di gara e prende atto delle seguenti offerte distinte per lotto:

LOTTO 1, Sistemi di riscaldamento paziente (base d'asta euro 110.000,00 oltre IVA e oltre euro 26.400,00 oltre IVA quali somme a disposizione in caso di sottoscrizione di contratto di assistenza tecnica post-garanzia):

1) Ditta Medigest S.r.l.: importo complessivo offerto euro 106.993,72 oltre IVA, di cui Costo per Manodopera pari ad euro 308,00 e Costi per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad euro 414,00. Costo assistenza tecnica per 6 anni post garanzia euro 25.872,00 oltre IVA

Non si esegue verifica dell'anomala in quanto trattasi di fattispecie di cui al comma 3-bis dell'art. 97 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii. (offerte ammesse inferiori a 5)



LOTTO 2, Sistemi per riscaldamento sangue e fluidi (base d'asta euro 22.000,00 oltre IVA e oltre euro 5.280,00 oltre IVA quali somme a disposizione in caso di sottoscrizione di contratto di assistenza tecnica post-garanzia):

1) Ditta **Medigest S.r.l.**: importo complessivo offerto euro 21.294,00 oltre IVA, di cui Costo per Manodopera pari ad euro 154,00 e Costi per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad euro 212,00. Costo assistenza tecnica per 6 anni post garanzia euro 5.174,00 oltre IVA

Non si esegue verifica dell'anomala in quanto trattasi di fattispecie di cui al comma 3-bis dell'art. 97 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii. (offerte ammesse inferiori a 5)

LOTTO 4, Letti elettrici (base d'asta euro 500.000,00 oltre IVA e oltre euro 120.000,00 oltre IVA quali somme a disposizione in caso di sottoscrizione di contratto di assistenza tecnica post-garanzia):

1) Ditta **Medicina s.a.s.**: importo complessivo offerto euro 438.500,00 oltre IVA, di cui Costo per Manodopera pari ad euro 200,00 e Costi per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad euro 50,00. Costo assistenza tecnica per 6 anni post garanzia euro 92.085,00 oltre IVA.

Viene attribuito il massimo punteggio economico pari a 30 punti, stante che la ditta è l'unica partecipante e ammessa a lotto. Il punteggio complessivo attribuito alla ditta è pari a 100 punti. Considerato che, ai sensi del comma 3 dell'art. 97 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii., per l'operatore economico considerato sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, sono entrambi superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara, l'offerta si ritiene automaticamente anomala e si rinvia la valutazione della congruità dell'offerta al RUP, come previsto dal punto 18.3.6 e dal punto 18.3.7.

LOTTO 5, Sistemi Infusionali (base d'asta euro 230.000,00 oltre IVA e oltre euro 55.000,00 oltre IVA quali somme a disposizione in caso di sottoscrizione di contratto di assistenza tecnica post-garanzia):

1) Ditta **B.Braun Milano Spa**: importo complessivo offerto euro 197.600,00 oltre IVA, di cui Costo per Manodopera pari ad euro 37.642,80 e Costi per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad euro 434,72. Costo assistenza tecnica per 6 anni post garanzia euro 54.000,00 oltre IVA. Viene attribuito il massimo punteggio economico pari a 30 punti, stante che la ditta è l'unica partecipante e ammessa a lotto. Il punteggio complessivo attribuito alla ditta è pari a 100 punti. Considerato che, ai sensi del comma 3 dell'art. 97 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii., per l'operatore economico considerato sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, sono entrambi superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara, l'offerta si ritiene automaticamente anomala e si rinvia la valutazione della congruità dell'offerta al RUP, come previsto dal punto 18.3.6 e dal punto 18.3.7.

LOTTO 6, Ventilatori Polmonari (base d'asta euro 220.000,00 oltre IVA e oltre euro 105.000,00 oltre IVA quali somme a disposizione in caso di sottoscrizione di contratto di assistenza tecnica post-garanzia):

1) Ditta **Burke & Burke S.p.A.** importo complessivo offerto euro 211.500,00 oltre IVA, di cui Costo per Manodopera pari ad euro 6.345,00 e Costi per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad euro 1.057,50. Costo assistenza tecnica per 6 anni post garanzia euro 88.830,00 oltre IVA. Viene attribuito il massimo punteggio economico pari a 30 punti, stante che la ditta è l'unica partecipante e ammessa a lotto. Il punteggio complessivo attribuito alla ditta è pari a 100 punti. Considerato che, ai sensi del comma 3 dell'art. 97 del D.Lgs 50/2016 e ss.mm.ii., per l'operatore economico considerato sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, sono entrambi superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara, l'offerta si ritiene automaticamente anomala e si rinvia la valutazione della congruità dell'offerta al RUP, come previsto dal punto 18.3.6 e dal punto 18.3.7.

A seguito di quanto sopra rilevato, la Commissione procede a redigere la seguente graduatoria distinta per singolo lotto, rammentando che il lotto 3 era stato già annullato dalla Stazione Appaltante con avviso del 19/12/2018:

Lotto 1: 1° in graduatoria ditta Medigest S.r.l.;

Lotto 2: 1° in graduatoria ditta Medigest S.r.l.;

Lotto 4: 1° in graduatoria ditta Medicina s.a.s.;

Lotto 5: 1° in graduatoria ditta B.Braun Milano Spa;

Lotto 6: 1° in graduatoria ditta Burke & Burke S.p.A.



FONDAZIONE ISTITUTO G. GIGLIO DI CEFALÙ

La Commissione, conseguentemente, e come previsto dal punto 18.3.7 del Disciplinare, propone l'aggiudicazione provvisoria della procedura alle seguenti ditte per i relativi lotti:

Lotto 1: ditta Medigest S.r.l.;

Lotto 2: ditta Medigest S.r.l.;

Lotto 4: ditta Medicina s.a.s.;

Lotto 5: ditta B.Braun Milano Spa;

Lotto 6: ditta Burke & Burke S.p.A.

Del che è redatto il presente verbale, che letto, viene confermato e sottoscritto.

Si rinviava al RUP le verifiche di sua competenza sul sistema AVCPass dell'ANAC e le verifiche inerenti all'anomalia dell'offerta.

La Commissione dichiara chiusa la seduta in sessione pubblica alle ore 12:35

Il Presidente

Dott. Giovanni Malta

Componente Tecnico esperto;

Ing. Pietro Sturniolo

Componente Esperto giuridico

Avv. Gabriella Laganà

I rappresentanti delle ditte :

Burke & Burke Spa, Sig. Claudio De Angelis

Medicina s.a.s., Sig. Alessandro Saitta

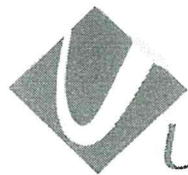
- Bbraun Milano S.p.A., Giuseppe Di Stefano

- Ultramed S.r.l. Davide Bellino

e Giuseppe Spadaro

Il RUP

Dott. Antonio Luca Salemi



ULTRAMED S.R.L.

Via Macello, 27 – 95027 – San Gregorio di Catania tel. 095/7211929-7211335 fax 095/7211711

Via Spadaro n. 34 – 90133 PALERMO tel. 091/6164158 – 6230641 fax 091/6162949

E-mail: info@ultramedsrl.it – Pec: Ultramedsrl@pec.it

Spett.le

Fondazione Istituto G. Giglio

Contrada Pietrapollastra- Pisciotto

90015 CEFALU'

Palermo 01.04.19

Prot. 93/19 – MC/ma

OGGETTO: Risposta alla ns. esclusione Gara Europea a procedura aperta per l'acquisto di sistemi e apparecchiature per terapia Intensiva/Complesso Operatorio in n. 6 Lotti – Provvedimento n. 2018/259 del 15.11.18 n- Gara 7252965 **LOTTO 6 Ventilatori Polmonari CIG 7693042317**

In risposta al messaggio n°1831 del 29/03/2019, in cui si comunica all'azienda scrivente l'esclusione dal Lotto n°6 relativo ai Ventilatori polmonari, si chiede la riammissione per il proseguimento della gara, alla luce delle seguenti considerazioni:

1. L'assistenza telefonica con tecnici qualificati è per definizione un tipo di assistenza tecnica da remoto (teleassistenza).
2. L'affermazione "non è applicabile l'assistenza da remoto" si riferisce al fatto che una connessione remota via ethernet, wireless, seriale, etc., che rende il sistema accessibile esternamente, non è consentita sul prodotto offerto in quanto si tratta di un dispositivo vitale che si sostituisce alla ventilazione del paziente. Per questo motivo, una connessione tra il ventilatore polmonare e il mondo esterno, sebbene protetta da adeguati firewall o antivirus, potrebbe essere oggetto di attacchi informatici che potrebbero andare a compromettere l'impostazione fatta dall'operatore per ventilare il paziente.
3. La conformità al GDPR UE 2016/679, per quanto ci riguarda, si riferisce al trattamento dei dati fatto dai tecnici abilitati che hanno la possibilità di accedere al service del sistema offerto e quindi ai dati (impostazioni, trend, allarmi, etc.) dei pazienti precedentemente trattati con il sistema offerto.

Per quanto sopra esposto, si ritiene che il servizio di teleassistenza offerto sia assolutamente conforme a quanto richiesto come requisito minimo. Pertanto si chiede di rivalutare quanto dichiarato all'interno del messaggio n°1831 e di riammettere la ditta scrivente al proseguimento della gara.

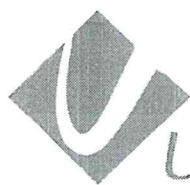
Cordiali saluti.

Ultramed s.r.l.
L'Amministratore Unico
Alfio Gangemi

Cod. Fisc. E Partita Iva 02732230871 – C.C.I.A.A. n. 180609 – Reg. Impr. CT n. 24962

Iscrizione RAEE C.C.I.A.A. IT1004000000667

Azienda certificata ISO 9001



ULTRAMED S.R.L.

Via Macello, 27 – 95027 – San Gregorio di Catania tel. 095/7211929-7211335 fax 095/7211711

Via Spadaro n. 34 – 90133 PALERMO tel. 091/6164158 – 6230641 fax 091/6162949

E-mail: info@ultramedsrl.it – Pec: Ultramedsrl@pec.it

Spett.le

Fondazione Istituto G. Giglio

Contrada Pietrapollastra- Pisciotto

90015 CEFALU'

Palermo 04.04.19

Prot. 99/19 – MC/ma

OGGETTO: Integrazione a ns. Comunicazione Prot. 93/19-MC/ma del 01.04.19 – **Ulteriori elementi di riflessione a seguito di ns. esclusione.** Gara Europea a procedura aperta per l'acquisto di sistemi e apparecchiature per terapia Intensiva/Complesso Operatorio in n. 6 Lotti – Provvedimento n. 2018/259 del 15.11.18 n- Gara 7252965 LOTTO 6 Ventilatori Polmonari CIG 7693042317

Ad integrazione della ns. Comunicazione Prot. 93/19-MC/ma del 01.04.19, in risposta al messaggio n°1831 del 29/03/2019, in cui si comunicava all'azienda scrivente l'esclusione dal Lotto n°6 relativo ai Ventilatori polmonari, si invita la Spettabile Commissione Tecnica ad analizzare ulteriormente il significato del termine "Teleassistenza" contenuto nella Richiesta di minima del Capitolato Tecnico riportante "Assistenza tecnica da remoto (Teleassistenza)".

La definizione del predetto termine è facilmente reperibile online e si riporta, per pronta lettura, qui di seguito:

"La **teleassistenza** è una modalità di supporto tecnico operata in remoto (a distanza) da specialisti con interazione *diretta* o *indiretta* sul sistema locale.

Si ha interazione **diretta** quando l'assistente è in grado di operare in piena autonomia, inviando comandi ed analizzando le relative risposte del sistema, senza alcuna intermediazione locale. Questo tipo di teleassistenza è possibile su sistemi nei quali questa prestazione sia stata appositamente prevista in fase di *design*, ad esempio elaboratori elettronici e controllori di processo.

Per questa modalità è necessaria una connessione dati bidirezionale e di adeguata capacità, per ridurre al minimo gli effetti dello sfasamento temporale (che possono essere critici, soprattutto nei controlli di processo).

La rete internet è molto usata nell'ambito della teleassistenza su sistemi di elaborazione dati, dove lo sfasamento temporale induce effetti non significativi, mentre la teleassistenza su controlli di processo avviene ancora di frequente per mezzo di connessioni *punto a punto*, ad esempio con linea telefonica dedicata.

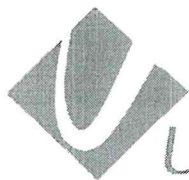
Una delle caratteristiche della teleassistenza diretta sta nella possibilità che essa avvenga del tutto all'insaputa dell'utilizzatore finale (se non diversamente stabilito nel contratto tra le parti), anche con attivazione automatica del servizio da parte del sistema locale. [...]

La teleassistenza con interazione **indiretta** avviene con l'intermediazione di un soggetto sul lato

Cod. Fisc. E Partita Iva 02732230871 – C.C.I.A.A. n. 180609 – Reg. Impr. CT n. 24962

Iscrizione RAEE C.C.I.A.A. IT1004000000667

Azienda certificata ISO 9001



ULTRAMED s.r.l.

Via Macello, 27 - 95027 - San Gregorio di Catania tel. 095/7211929-7211335 fax 095/7211711

Via Spadaro n. 34 - 90133 PALERMO tel. 091/6164158 - 6230641 fax 091/6162949

E-mail: info@ultramedsrl.it - Pec: Ultramedsrl@pec.it

locale, tipicamente l'utente finale o un incaricato.

Viene significativamente utilizzata su sistemi non predisposti allo scopo, in tutto o in parte, o su sistemi complessi, o su sistemi nei quali è necessaria (o opportuna) la collaborazione umana. Per contro, richiede una elevata capacità di relazione da parte dell'assistente in remoto, che deve essere in grado di istruire ed interpretare correttamente le transazioni, anche in presenza di disturbi lessicali. Vale la pena di sottolineare come questa modalità di assistenza sia spesso preferita dall'utente finale, anche in presenza di sistemi potenzialmente automatici, quando la relazione umana viene percepita come valore aggiunto."

La ns Azienda, in fase di elaborazione dell'offerta tecnica presentata in gara, considerato che:

1. Il requisito minimo richiesto era: "Assistenza tecnica da remoto (Teleassistenza)";
2. Il requisito minimo non specificava dunque se la Teleassistenza offerta dovesse essere Diretta o Indiretta;
3. Non è stato pubblicato alcun chiarimento in merito;

ha offerto un servizio di assistenza tecnica **indiretta** da remoto, come esplicitato nella relazione di gara: *"Durante il periodo di garanzia è garantita l'assistenza tecnica telefonica con tecnici qualificati"*, che è proprio per definizione un tipo di assistenza tecnica da remoto (teleassistenza) e nello specifico una teleassistenza indiretta, effettuata da tecnici qualificati.

D'altra parte, con riferimento alla teleassistenza diretta, come si legge nella definizione sopra riportata, *"una delle caratteristiche della teleassistenza diretta sta nella possibilità che essa avvenga del tutto all'insaputa dell'utilizzatore finale"* e questo potrebbe essere un rischio non di poco conto considerando che essa, in questo specifico caso, sarebbe applicata su apparecchiature vitali.

Per quanto sopra esposto, riteniamo che sia a maggior ragione ancor più evidente che il servizio di teleassistenza offerto sia assolutamente conforme a quanto richiesto come requisito minimo, non specificando quest'ultimo la tipologia di teleassistenza richiesta (diretta o indiretta) e lasciando dunque aperta la possibilità al fornitore di offrire la tipologia di assistenza più idonea ed applicabile allo specifico caso.

Si chiede dunque, anche alla luce dell'ulteriore approfondimento da parte nostra contenuto nella presente comunicazione, di rivalutare quanto dichiarato all'interno del messaggio n°1831 e di riammettere la ditta scrivente al proseguimento della gara.

Cordiali saluti.

Ultramed s.r.l.
L'Amministratore Unico
Alfio Gangemi

Cod. Fisc. E Partita Iva 02732230871 - C.C.I.A.A. n. 180609 - Reg. Impr. CT n. 24962

Iscrizione RAEE C.C.I.A.A. IT1004000000667

Azienda certificata ISO 9001