

## COMUNICAZIONI E CHIARIMENTI – PRIMA PARTE

### COMUNICAZIONE n. 1

Nel documento “ALLEGATO B – CAPITOLATO TECNICO - PER L’ACQUISIZIONE DI SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A SUPPORTO DELL’AGENDA DIGITALE”, nell’elenco del PERSONALE APPARTENENTE AL GRUPPO COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE - SERVIZI DI SUPPORTO AI PROCESSI DI INNOVAZIONE - DITTA LUCANA SISTEMI S.R.L., al rigo 37 (pagina 13/18 del documento) si rileva un refuso di stampa del livello d’appartenenza del CCNL TLC. Trattasi di terzo livello e non quarto.

### COMUNICAZIONE n. 2

Sono pervenute segnalazioni inerenti le difficoltà di compilazione del DGUEe mediante il servizio della Commissione Europea in quanto ad oggi non più disponibile.

In sostituzione il DGUEe può essere predisposto mediante altro servizio di compilazione a partire dal XML, purché in lingua italiana o, in alternativa, in formato PDF sulla base del DGUE standard che si allega.

## QUESITO 1

### Domanda

Si chiede cortesemente cosa si intende per "Servizi amministrativi in ambito sanitario" indicato nella tabella riportata a pag. 7 del Disciplinare di gara al Cap. 3 "OGGETTO DELL'APPALTO E IMPORTO". E' possibile avere una descrizione di dettaglio su quali tipi di servizi sono richiesti?

### Risposta

*I “Servizi amministrativi in campo sanitario” si riferiscono alle attività, attualmente svolte, di supporto alla programmazione e gestione amministrativa delle prestazioni erogate dal Servizio Sanitario Regionale, ad esempio:*

- 1. attività di analisi dei dati, sviluppo ed esecuzione di query sql relative ai tetti di spesa da assegnare alle strutture private accreditate;*
- 2. attività di supporto al monitoraggio delle prestazioni specialistiche ambulatoriali finalizzato all'aggiornamento e alla gestione del nomenclatore tariffario unico regionale ed alla definizione di pacchetti ambulatoriali complessi (PAC);*
- 3. monitoraggio dei tempi di attesa delle prestazioni specialistiche ambulatoriali;*
- 4. attività amministrativa relativa ai pareri di compatibilità rilasciati alle strutture sanitarie private, agli accordi con le strutture private accreditate e con le associazioni di categoria;*
- 5. analisi e redazione di linee guida, piani e progetti inerenti la specialistica ambulatoriale (tali attività comprendono la partecipazione ad incontri, la redazione di verbali, note, protocolli accordi ed atti collegati alle stesse);*
- 6. attività di diffusione e comunicazione delle regolamentazioni e prassi di carattere tecnico-organizzativo adottate;*
- 7. gestione in cloud di tutti i flussi documentali del Dipartimento competente.*

## **QUESITO 2**

### **Domanda**

In merito all'applicazione della clausola sociale ed al personale da riassorbire, si richiede, cortesemente, di aggiungere le seguenti informazioni a quelle già indicate nella lista delle risorse in clausola di salvaguardia:

1. Retribuzione Mensile lorda;
2. Paga Mensile;
3. Paga Mensile (part-time);
4. RAL;
5. Costo Aziendale Annuo;
6. Costo Orario;
7. Categoria di appartenenza (Normodotato/Diversamente Abile);
8. Eventuali indennità di servizio;
9. Eventuali benefit (buoni pasto, ecc.).

### **Risposta**

*Per i punti da 1. a 6. si può fare riferimento al CCNL e comunque a quanto indicato nell'elenco del "PERSONALE APPARTENENTE AL GRUPPO COMPRESO NELLA CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA SOCIALE" dell'Allegato B.*

*Nelle categorie protette risultano 6 unità part-time (30 ore settimanali) allocate al servizio di Call Center e 2 unità full-time allocate al servizio di supporto all'innovazione.*

*I punti 8 e 9 sono a discrezione delle aziende che gestiscono il servizio.*

### **QUESITO 3**

#### **Domanda**

Si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi utilizzati (es. software CUP, CRM, ecc.) per l'erogazione dei servizi di Call Center Sanitario CUP, Front End e Back Office dedicato CUP specificando in dettaglio nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo.

#### **Risposta**

*Software CUP di proprietà della Regione Basilicata;*

*Sistema di Trouble Ticketing di proprietà della Regione Basilicata basato sul prodotto Open Source VTE Next;*

*Sistema per Invio SMS di proprietà dell'attuale gestore del servizio;*

*Piattaforma telefonica e CTI di proprietà dell'attuale gestore del servizio con estensione remota dei monitoraggi;*

*CRM proprietario dell'attuale gestore del servizio integrato con il sistema di Trouble Ticketing regionale ed il software CUP;*

*E-mail dispatcher di proprietà dell'attuale gestore del servizio.*

### **QUESITO 4**

#### **Domanda**

Si richiede, cortesemente, di specificare se l'attivazione, in via transitoria, di una seconda sede, sempre nel territorio lucano dalla quale deve essere possibile effettuare i medesimi servizi espletati nella sede principale, sia vincolante per la ditta aggiudicataria (rif. Pag. 13 ALLEGATO A - RELAZIONE TECNICO ECONOMICA) o siano ben accette altre proposte tecnico-

organizzative alternative atte a garantire ugualmente la continuità dei servizi di Contact Center CUP/Regionale.

**Risposta**

*Si conferma quanto previsto negli atti di gara.*

## **QUESITO 5**

**Domanda**

In riferimento a quanto indicato nella sezione Progetto Tecnico a pag. 6 dell'allegato B CAPITOLATO TECNICO, si richiede cortesemente di confermare se vi sia un refuso in relazione agli argomenti da dettagliare nell'offerta Tecnica, in particolare sui seguenti punti: 1. Analisi e disegno/ridisegno dei processi; 2. Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione; 3. Piano temporale delle attività.

Nello specifico, tali argomenti a differenza delle sezioni Presentazione della Società e Progettazione di Call Center non trovano riscontro all'interno dei criteri di valutazione previsti per l'offerta tecnica illustrati sull'elaborato A1 e a pag. 33 dell'ELABORATO A DISCIPLINARE DI GARA. In caso contrario si chiede, quindi, di indicare a quale criterio debbano far riferimento i punti sopra indicati integrando i documenti ELABORATO A1/ELABORATO A con il corrispettivo punteggio qualitativo da attribuire.

**Risposta**

*Non è un refuso, questi elementi trovano riscontro nei criteri di valutazione 2.1 “Progettazione” e 3.1 “Organizzazione generale dei servizi”.*

## **QUESITO 6**

**Domanda**

Si richiede la pubblicazione del manuale d'uso della procedura CUP, a cui si fa riferimento all'interno dell'ALLEGATO B1 nella sezione 4.2 Formazioni sulle tematiche inerenti i servizi da offrire che dovrebbe essere riportato in allegato al capitolato tecnico ma non risulta presente tra i documenti di gara pubblicati.

**Risposta**

*Gara telematica mediante procedura aperta per l'acquisizione di soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale - SIMOG 7414248*

*Si allega il “MANUALE TECNICO PER GLI OPERATORI DEL CALL CENTER UNICO REGIONALE - ANNO 2019”*

## **QUESITO 7**

### **Domanda**

All'interno dell'ALLEGATO A Relazione tecnico illustrativa, nella sezione stima della base d'asta a pag. 14, è indicato che: il prossimo appalto dovrà prevedere una attività telefonica a supporto dei sistemi di pagamento via Internet delle prestazioni sanitarie che consenta ai cittadini di commissionare all'operatore telefonico del CUP la transazione finanziaria con carta di credito, e di ottenere in tempo reale la ricevuta di pagamento in formato elettronico sul proprio smartphone o alternativamente in formato cartaceo attraverso appositi totem predisposti nelle strutture sanitarie. In base a quanto descritto, si richiede cortesemente di sapere se attualmente esistono appositi totem predisposti nelle strutture sanitarie. In caso affermativo, si richiede un censimento di tutti i totem specificando in dettaglio: fornitore, marca, modello, quantità ed ubicazione.

### **Risposta**

*Attualmente non ci sono Totem dedicati a questa funzione presso le strutture sanitarie.*

## **QUESITO 8**

### **Domanda**

All'interno dell'ALLEGATO B2 Capitolato Tecnico, nella sezione 7. Penali non è esplicitato il valore in dell'importo trimestrale autorizzato dal RUP da applicare per le penali dei Servizi di supporto ai temi della Agenda Digitale. Si chiede, cortesemente, di indicare il valore.

### **Risposta**

*Il valore dell'importo trimestrale è autorizzato dal RUP durante il periodo di gestione del contratto perché si riferisce ad interventi da attivare su richiesta e, quindi, non definibile a priori.*

## QUESITO 9

### Domanda

In merito a quanto esposto nell'ALLEGATO B1, si richiedono, cortesemente, informazioni aggiuntive sull'attività attuale svolta per il servizio di Call Center Sanitario CUP e Contact Center Regionale in relazione ai contatti gestiti negli ultimi anni: 1. Numero delle chiamate perse; 2. Numero delle chiamate abbandonate dall'utente; 3. Numero delle chiamate dissuase; 4. Numero delle chiamate gestite in Overbooking; 5. Periodi in cui si manifesta la necessità di gestire l'overflow.

### Risposta

*Il numero delle chiamate perse è rappresentato dalla somma di chiamate abbandonate e chiamate dissuase pari a 312.323 nel 2018, di cui:*

- 1. numero delle chiamate abbandonate dall'utente: 307.929,*
- 2. numero delle chiamate dissuase: 4.394.*

*Le chiamate gestite in overflow nel 2018 sono state il 10,65% del totale pari a 74.377 contatti gestiti.*

*I dati storici confermano che l'overflow viene gestito principalmente nelle fasce orarie di maggiore carico telefonico: tra le 9 e le 13 e tra le 16 e le 19. La curva di traffico non è tuttavia determinabile né pianificabile, per cui si sono spesso determinate situazioni di elevato traffico telefonico, anche per brevi lassi temporali, che rendono di fatto necessario un presidio costante da parte del personale in overflow durante l'intera durata dell'erogazione del servizio (dal lunedì al venerdì con orario 8-20 e al sabato con orario 8-14). Attualmente l'overflow è gestito da 20 operatori multiskill, il cui impegno sulle attività di supporto alla gestione dei contatti CUP, equivale ad un presidio di 5 FTE come riportato nei dati di gara. Tale numero è variabile nei giorni, con equivalenza di FTE giornaliera che può variare da 0 a 20 unità, nella media il dato resta fermo a 5 FTE equivalenti.*

## QUESITO 10

### Domanda

In merito a quanto esposto all'interno dell'ALLEGATO B1, si richiedono, cortesemente, dei chiarimenti in merito all'effettivo dimensionamento dell'attività di back office dedicato. In particolare nelle tabelle dei paragrafi 2.1.2 e 2.2.2 di Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane del Contact Center Sanitario CUP e del Contact Center Regionale emerge che per il Back office dedicato è costituito in totale da  $3+2=5$  unità pari a  $1,5+1=2,5$  FTE. Contrariamente, nei paragrafi 2.1.9 e 2.2.9 Dimensionamento attività di Back Office per l'esecuzione delle attività di Back Office del Contact Center Sanitario CUP e del Contact Center Regionale è previsto un gruppo di lavoro composto da  $3+2=5$  FTE dedicati. A tal proposito quali sono gli FTE e le unità da prendere in considerazione?

### Risposta

*In considerazione del richiesto livello di specializzazione sulle attività di back office, il dimensionamento di 3+2 FTE rappresenta quello effettivamente richiesto dall'Ente come necessario per lo svolgimento dei servizi, così come riportato nell'allegato C.2 dell'offerta economica.*

## QUESITO 11

### Domanda

Facendo riferimento all'ALLEGATO C.2 del Modello di Offerta economica, si chiede, cortesemente, di indicare come sia stato stimato il monte ore di Back Office per il servizio CUP e CSB pari rispettivamente ad una quantità di 13.824 ore e di 9.216 ore. Entrambi i risultati sono ottenuti considerando la somma tra le voci riportate in tabella Quantità presunta di ore per 24 mesi + Quantità presunta di ore aggiuntive (max 20%).

### Risposta

*Il dato è calcolato sulla stima di 5 FTE per 24 mesi, maggiorato del 20% di importo opzionale.*

## **QUESITO 12**

### **Domanda**

Si richiedono, cortesemente, dei chiarimenti in merito all'effettiva fornitura di postazioni asp per il monitoraggio. In particolare all'interno dell'ALLEGATO B1 nella sezione 5.1 Caratteristiche del cruscotto di monitoraggio sono richieste n. 2 postazioni c/o la sede dell'Amministrazione. Invece, facendo riferimento all'ALLEGATO C.2 del modello di offerta economica si fa riferimento ad un noleggio mensile di n. 10 postazioni. Si chiede, quindi, di indicare il numero di postazioni asp da fornire.

### **Risposta**

*Trattasi di un refuso. Sono effettivamente richieste 10 postazioni di monitoraggio, come riportato nell'allegato C.2 dell'offerta economica.*

## **QUESITO 13**

### **Domanda**

Si richiede, cortesemente indicazione sul numero di unità tutelate dalla clausola di salvaguardia sociale in quanto nelle sezioni 2.1.2 e 2.2.2 Dimensionamento e organizzazione delle risorse umane emerge che il numero di unità dedicate in salvaguardia all'attuale servizio di Contact Center Sanitario CUP/Regionale sia pari a 47 unità totali (43 del CUP + 4 del CSB), mentre nell'elenco analitico di tutto il personale del Centro servizi Basilicata operativo sul contratto vigente (nella sezione Clausola sociale per il personale a pag. 10 dell'ALLEGATO B) emerge che il personale allocato sul servizio Call Center Regionale/CUP è pari a 59 unità totali.

### **Risposta**

*Il totale delle risorse in salvaguardia, in ambito CUP/Contact Center è pari a 59 unità così composte: 1 PM, 1 Formatore, 3 Team Leader, 54 operatori di Front End/Back office. L'indicazione di 43 + 4 è un refuso.*



## **QUESITO 14**

### **Domanda**

Il Disciplinare di Gara (Elaborato A) prevede all'art. 7.4, comma 6, che il requisito di cui al punto 7.3 lett. c (esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi), sia posseduto dal RTI orizzontale nel complesso per quanto riguarda l'importo complessivo, e che siano posseduti dalla mandataria i servizi di punta. Si richiede di confermare che si intendono servizi di punta il contratto di importo pari o superiore ai 3.000.000,00 per i servizi di Contact Center Sanitario (CUP) , congiuntamente al contratto di importo pari o superiore ai 2.000.000,00 per quanto attiene i servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi dell'agenda digitale.

### **Risposta**

*Gli importi complessivi (7 milioni e 5 milioni) devono essere posseduti dal raggruppamento nel complesso mentre il servizio Contact Center CUP pari o superiore a 3 milioni di euro ed il servizio di supporto ai progetti-processi di innovazione ai temi dell'agenda digitale pari o superiore a 2 milioni di euro devono essere posseduti dalla mandataria.*

## **QUESITO 15**

### **Domanda**

La scrivente Società, chiede che vengano ridotti i seguenti requisiti in ordine all'ammissione:

- Rif. Disciplinare di Gara Art. 7.2 punto b) Fatturato Globale;
- Rif. Disciplinare di Gara Art. 7.3 Punto c), che venga eliminato lo sbarramento relativo ad almeno N. 1 Servizio di Contact Center pari o superiore ad . 3.000.000,00=, e relativo ad almeno N. 1 Servizio di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi dell'agenda digitale pari o superiore ad . 2.000.000,00= poiché, a ns. avviso, ciò è in contrapposizione con quanto legiferato dal testo unico degli appalti: Decreto Legislativo del 18 Aprile 2016 - n. 50, a vantaggio di poche Global che detengono tali requisiti. Chiediamo pertanto che venga ammesso il requisito globalmente quale importo complessivo.

L'interesse della Pubblica Amministrazione è quello di permettere la partecipazione a

quante più aziende leader del settore traendone un vantaggio economico e un confronto trasparente che permetta una verifica della qualità del servizio offerto.

Chiediamo inoltre, vista la complessità e l'impegno necessario alla produzione della documentazione per la partecipazione alla presente Procedura Telematica, che sia concessa un congrua proroga ai termini di scadenza per la presentazione delle offerte fissati al giorno 11/06/2019 di almeno 1 (uno) mese.

**Risposta**

*Si conferma tutto quanto previsto negli atti di gara.*

**QUESITO 16**

**Domanda**

Per quanto stabilito nel disciplinare di gara che prevede la possibilità di assorbire il personale attualmente in capo alle aziende che erogano il servizio, attraverso un progetto di assorbimento delle risorse. Considerando la complessità e la delicatezza di questo processo che coinvolge figure specialistiche, come consulenti del Lavoro, la scrivente azienda chiede gentilmente la possibilità di prorogare la data per la presentazione delle offerte, al fine di presentare un'offerta congrua e competitiva

**Risposta**

*Si conferma la data prevista negli atti di gara.*

**QUESITO 17**

**Domanda**

Preso atto che al punto 7.2 del Disciplinare (Fatturato Globale) cita:

Fatturato globale riferito agli ultimi 3 esercizi finanziari disponibili, cumulativamente pari o superiore all'importo posto a base di gara, IVA esclusa. ( 18.200.808,96).

La comprova del requisito è fornita, ai sensi dell'art. 86, comma 4 e all. XVII parte I, del Codice - per le società di capitali mediante i bilanci approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa.

Se l'azienda ha approvato il bilancio entro l'11.06.2019 è corretto documentare il requisito riferito ai bilanci 2018-2017-2016;

**Risposta**

*Si conferma che il requisito dovrà essere dimostrato con gli ultimi tre esercizi finanziari disponibili.*

**QUESITO 18**

**Domanda**

L'elaborato A1 al punto 1.1 cita:

(Rating Aziendale calcolato come da indici in tabella (A) e riferiti ai bilanci 2016-2017)

Nella Scheda esplicativa Tabella A) determinazione del Criterio 1.1 cita: La solidità economico-finanziaria, da valutare, con riferimento agli ultimi due bilanci approvati alla data di pubblicazione del Bando di Gara,

Considerando che il bando è stato pubblicato il 29/04/2019, se il bilancio 2018 è stato approvato entro tale data è corretto indicare i dati di bilancio 2018-2017 per il calcolo del rating aziendale o necessariamente quelli del 2016-2017?

Se il bilancio 2018 è stato approvato dal 30 Aprile 2019 al 11.06.2019 è comunque corretto indicare i dati di bilancio 2018-2017 per il calcolo del rating aziendale o necessariamente quelli del 2016-2017?

**Risposta**

*Si precisa che il rating finanziario deve essere riferito agli ultimi due bilanci disponibili alla data ultima di presentazione dell'offerta.*

## QUESITO 19

### Domanda

Tutti gli indicatori dei bilanci che determinano i punteggi del requisito tecnico di cui al Criterio 1.1, devono essere dettagliatamente esplicitati nel progetto tecnico o determinati direttamente dalla commissione ricavandoli dai bilanci delle società partecipanti?

### Risposta

*E' facoltà del partecipante evidenziare gli indicatori richiesti al fine di agevolare il lavoro della Commissione che dovrà comunque procedere ad una comprova di quanto assertito.*

## QUESITO 20

### Domanda

Con riferimento all'elaborato A1 Criteri di valutazione, si chiede conferma che i bilanci da utilizzare siano quelli consolidati, così come approvati dal Consiglio di Amministrazione della Scrivente.

Qualora i bilanci da utilizzare siano quelli consolidati, con riferimento all'elaborato A1 Criteri di valutazione ed in particolare al Criterio 1.1 Caratteristiche economico finanziaria dell'offerente che così prevede: Sarà valutata la solidità economico-finanziaria dell'offerente (Rating Aziendale calcolato come da indici in tabella (A) e riferiti ai bilanci 2016-2017), ed alla Scheda esplicativa Tabella A) determinazione del Criterio 1.1, che prevede: La solidità economico-finanziaria, da valutare, con riferimento agli ultimi due bilanci approvati alla data di pubblicazione del Bando di Gara, sulla base dei seguenti indicatori [], si chiede conferma che la suddetta solidità economico-finanziaria debba essere valutata con riferimento agli ultimi due bilanci consolidati approvati alla data di pubblicazione del Bando di Gara ossia, per la Scrivente, quelli relativi agli esercizi 2017 e 2018.

### Risposta

*Si precisa che il rating finanziario deve essere riferito agli ultimi due bilanci disponibili alla data ultima di presentazione dell'offerta.*

## **QUESITO 21**

### **Domanda**

Nel caso di aziende che hanno bilanci fiscali che sono a cavallo degli anni (periodo 01 Aprile/31 Marzo) e con riferimento al PUNTEGGIO INERENTE LE CARATTERISTICHE ECONOMICO FINANZIARIE, si può fare riferimento ai periodi 01-04-2016/31-03-2017 e 01-04-2017/31-03-2018?

### **Risposta**

*Si precisa che il rating finanziario deve essere riferito agli ultimi due bilanci disponibili alla data ultima di presentazione dell'offerta.*

## **QUESITO 22**

### **Domanda**

In merito al progetto di riassorbimento del personale, da inserire obbligatoriamente in allegato all'offerta tecnica presentata (rif. § Clausola sociale per il personale- ALLEGATO B), si chiede di confermare che tale unico progetto possa far riferimento contemporaneamente alle richieste effettuate nei criteri di valutazione (ELABORATO A1) nei corrispondenti punti 2.5; 2.6; 3.3 e 3.4.

### **Risposta**

*La commissione dovrà poter esaminare il progetto di assorbimento del personale ed evincere chiaramente i dati relativi ai criteri di valutazione di cui ai punti 2.5; 2.6; 3.3 e 3.4.*

## **QUESITO 23**

### **Domanda**

In merito al progetto di riassorbimento del personale, si chiede di specificare quali siano gli aspetti di trattamento economico da evidenziare nella relativa proposta contrattuale (rif. § Clausola sociale per il personale- ALLEGATO B). Ad esempio è necessario indicare RAL, retribuzione mensile, valore scatti di anzianità, ecc.?

**Risposta**

*Bisogna attenersi a quanto previsto dalla Linea ANAC n. 13 ed alle indicazioni già presenti negli atti di gara, relativamente all'inquadramento posseduto dai dipendenti, in ragione del rispetto della clausola sociale.*

**QUESITO 24**

**Domanda**

La scrivente a seguito della verifica della documentazione di gara rileva:

- a) l'impossibilità di formulare in modo opportuno la propria offerta nel breve lasso di tempo rimasto fino alla scadenza dei tempi utili previsti dalla Lex Specialis, data la significativa e fondamentale importanza, ai fini della formulazione di un'offerta adeguata, delle informazioni supplementari oggetto della nostra richiesta di chiarimenti;
- b) l'oggettiva complessità del progetto-offerta per il quale occorre eseguire complesse e analitiche attività di progettazione e valutazioni tecnico-economiche.

A fronte di quanto sopra prospettato, siamo a richiedere una proroga del termine ultimo per la presentazione delle offerte di almeno 30 (trenta) giorni da quella originariamente prevista, onde consentire, in ossequio al principio della massima partecipazione, ad ogni soggetto interessato a partecipare, di aver il tempo utile per predisporre offerte adeguate e competitive, in linea con le aspettative di codesta rispettabile Stazione Appaltante.

**Risposta**

*Si conferma la data prevista negli atti di gara.*

**QUESITO 25**

**Domanda**

Con riferimento alla procedura SIMOG gara n. 7414248 CIG 7883739B39, si chiede conferma che il requisito di capacità tecnica e professionale di cui al punto 7.3 lettera C del disciplinare di gara si riferisca al triennio 2016-2017-2018.

**Risposta**

*Si riferisce agli ultimi tre esercizi disponibili.*