

CHIARIMENTI – SECONDA PARTE

QUESITO 26

Domanda

Con riferimento alle caratteristiche finanziarie dell'offerente ed in caso di partecipazione da parte di un CONSORZIO STABILE con CONSORZiate PARTECIPANTI ed al fine di chiarire la modalità di determinazione del PUNTEGGIO TECNICO associato, si chiede di chiarire se le caratteristiche economiche dell'offerente sono richieste: a) Sia al CONSORZIO STABILE che ALLE CONSORZiate PARTECIPANTI; b) Solo alle CONSORZiate PARTECIPANTI che di fatto determinano un valore unico medio per il consorzio stabile. In caso di risposta positiva di cui alla lettera a): 1. necessario definire le quote percentuali di partecipazione delle CONSORZiate PARTECIPANTI? 2. Oppure è sufficiente definire un'unica quota di partecipazione dell'intero consorzio?

Risposta

Dalla domanda non emerge chiara la modalità di partecipazione alla gara. Comunque le caratteristiche economiche sono richieste a tutti i partecipanti ed è auspicabile conoscere le percentuali di partecipazione al fine dell'attribuzione del punteggio.

QUESITO 27

Domanda

Nel caso di CONSORZIO STABILE con un unico bilancio depositato (anno 2017), in quanto costituito nel 2017, come viene determinata la media di punteggio relativo ALLE CARATTERISTICHE ECONOMICO FINANZIARIE?

Risposta

Si prende in considerazione unicamente l'anno 2017

QUESITO 28

Domanda

Si chiede di conoscere se l'attività di CUP Federato, gestione front office e back office avviato in maniera sperimentale e successivamente consolidato, svolto per Aziende Sanitarie raggruppate in ambito provinciale possa ritenersi come "servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi della agenda digitale", come descritto all'art 7.3 par. C secondo capoverso del Disciplinare di Gara

Risposta

Non conoscendo il tipo di servizio a cui si riferisce, non risulta possibile esprimere in modo compiuto una risposta affermativa. Sarà cura dell'operatore economico dimostrare che, nell'ambito del servizio reso, rientrano i "servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi della agenda digitale".

QUESITO 29

Domanda

In riferimento a quanto richiesto al par. 7.2 lett. b) fatturato globale fatturato globale riferito agli ultimi servizi finanziari disponibili, cumulativamente pari o superiori all'importo posto a base di gara iva esclusa 18.200.808,96 con la presente si chiede conferma che per servizi finanziari disponibili sia da intendersi gli ultimi 3 esercizi finanziari i cui bilanci sono stati approvati alla data di pubblicazione del bando

Risposta

Si conferma

QUESITO 30

Domanda

In riferimento a quanto richiesto al par. 7.3 lett. c) esecuzione negli ultimi tre anni dei seguenti servizi si chiede conferma che per ultimi 3 anni siano da intendersi gli ultimi 3 anni a partire dalla data di pubblicazione del bando (19/04/2016 18/04/2019)

Risposta

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

Si riferisce agli ultimi tre anni dalla data di scadenza dell'offerta (11/6/2016 – 11/6/2019)

QUESITO 31

Domanda

In riferimento a quanto indicato al par. 7.4 pag. 13 del disciplinare il requisito di cui al punto 7.3 lett. c) deve essere posseduto dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso per quanto riguarda l'importo complessivo, mentre devono essere posseduti dalla mandataria i servizi di punta si chiede gentilmente conferma che per sistemi di punta siano da considerarsi i seguenti servizi: servizio di contact center sanitario CUP di importo complessivo pari o superiore a 3.000.000,00 e servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi dell'agenda digitale di importo complessivo pari o superiore a 2.000.000,00

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 32

Domanda

In riferimento a quanto richiesto al punto 13 pag. 28 del disciplinare dichiarazione sostitutiva resa ai fini del rilascio della informazione antimafia (Elaborato L) compilato dai medesimi soggetti di cui all'art. 85 del D.Lgs n. 159/2011 e riferita ai loro familiari conviventi e dichiarazione sostitutiva di certificato camerale contenente tutti i componenti di cui all'art.85 del D.Lgs n. 159/2011, considerando che l'elaborato L corrisponde alla dichiarazione sostitutiva di certificato camerale contenente tutti i componenti di cui all'art. 85 del D. Lgs n. 159/2011, si chiede gentilmente di sapere se sia sufficiente allegare l'elaborato L o se devono essere anche allegate le dichiarazioni sostitutive rilasciate dai singoli soggetti.

Risposta

E' sufficiente compilare l'elaborato L con tutti i riferimenti richiesti come da istruzioni riportate a pagina 8 e 9 dello stesso.

QUESITO 33

Domanda

In riferimento a quanto riportato al par. 16 contenuto della busta C offerta economica punto 1 l'offerta economica, contiene a pena di esclusione i seguenti documenti firmati digitalmente: offerta economica generata automaticamente dalla piattaforma, comprensivo di marca da bollo di 16,00 si chiede gentilmente come poter procedere all'assolvimento della marca da bollo richiesta non essendo possibile allegare un pdf modificato

Risposta

In aggiunta all'offerta economica generata automaticamente dalla piattaforma, la quale non può essere modificata, è possibile allegare ulteriore documentazione all'interno della busta C offerta economica, tra cui la dimostrazione del pagamento della marca da bollo di € 16,00

QUESITO 34

Domanda

In merito al requisito di capacità tecnica e professionale espresso nel Disciplinare (art. 7.3 lettera c sub. 1), riferito a Servizi di Contact Center Sanitario (CUP) di importo complessivo minimo pari ad 7.000.000,00 di cui uno di importo pari o superiore ad 3.000.000,00, atteso che l'oggetto della gara per Servizi di Contact Center comprende le tipologie di Servizi di operatore telefonico, centro di raccolta delle chiamate e Servizi amministrativi in campo sanitario, questi ultimi declinati nel capitolato tecnico anche con riferimento a servizi di front end svolti con operatori di sportello Cup e servizi di back office, si chiede di chiarire se il requisito in oggetto vada interpretato in termini restrittivi e quindi solo associato al servizio di call center prenotativo del CUP tramite operatori telefonici o se possono essere ritenuti validi altri servizi del comparto Cup quali ad esempio il servizio di operatori di sportello Cup (front-office); lo sviluppo, assistenza e

manutenzione del sistema informativo Cup; il servizio di back office di gestione agende del Cup, ecc.

Risposta

Il requisito è da intendersi riferito ai CPV espressi come da Disciplinare di gara (art. 3 “Oggetto dell’appalto e importo” e riportati in tabella n.1) e alla descrizione tecnica dei servizi richiesti come da capitolato.

Sarà cura dell’operatore economico dimostrare che i servizi dichiarati in sede di gara rientrano a pieno titolo tra i requisiti richiesti.

QUESITO 35

Domanda

Al paragrafo 15 del Disciplinare di gara di legge, tra l'altro: "L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Progetto, pena l'esclusione dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'art. 68 del Codice". Si chiede pertanto di chiarire se con il termine Progetto ci si riferisce al Capitolato Tecnico o in alternativa come il testo in oggetto vada interpretato

Risposta

Per progetto si intendono l'insieme dei documenti approvati con DD 12AL.2019/D.00163 del 27.03.2019 e più precisamente:

- *Relazione tecnico-illustrativa contenente la stima della base d'asta (Allegato A),*
- *Capitolato tecnico (Allegato B) con i suoi allegati (Allegati B1 e B2),*
- *Modelli offerta economica (Allegati C1, C2, C3).*

QUESITO 36

Domanda

Si chiede di conoscere la RAL (Retribuzione annua lorda) oltre a numero e data di maturazione del prossimo scatto di anzianità per ciascuna delle risorse soggette alla clausola di salvaguardia.

Risposta

Si rimanda alla risposta di cui al quesito n.2 del primo chiarimento reso in data 31 maggio 2019.

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

QUESITO 37

Domanda

Il capitolato tecnico impone che il documento di offerta includa i risultati di un'attenta fase di analisi e revisione sia dei processi che dell'organizzazione dedicata ai servizi oggetto dell'appalto; pertanto, in considerazione della complessità di tali attività e dell'impegno che esse richiedono, anche a mente dell'art. 79 comma 1 del D.Lgs. 50/2016, nell'ottica di poter presentare la miglior offerta tecnico economica, si chiede una proroga della scadenza della sua presentazione di almeno tre settimane.

Risposta

Si conferma la data prevista negli atti di gara.

QUESITO 38

Domanda

In riferimento al documento b capitolato.pdf ed in particolare riguardo a quanto riportato a pag. 7 in merito alla Predisposizione del Progetto dove si legge che: Il progetto costituirà il terzo degli argomenti del Progetto tecnico che la Società Concorrente dovrà produrre, si chiede gentilmente conferma dell'interpretazione secondo la quale tale specifica, con relativi temi minimi che il Progetto dovrà trattare debba essere sviluppato all'interno del § 2.1 della Relazione Tecnica, valutato al corrispondente Criterio 2.1 Progettazione

Risposta

Nei criteri di valutazione 2.1 "Progettazione" e 3.1 "Organizzazione generale dei servizi"

QUESITO 39

Domanda

Nell'allegato B2 del Capitolato Tecnico Specifiche tecniche dei servizi di Supporto allo sviluppo dei temi dell'Agenda Digitale, al paragrafo 3.2 SUPPORTO OPERATIVO, nel paragrafo Criteri di Attivazione è riportato esecuzione delle attività non direttamente gestite dagli uffici/strutture, laddove sia già previsto il Manuale di Gestione del servizio.

Si chiede di chiarire le eventuali attività attualmente erogate dal CSB e, se possibile, consultare i Manuali di Gestione del servizio al fine di conoscerne la struttura e le finalità.

Risposta

Attualmente il supporto operativo è riferito all'attività di affiancamento/formazione su nuovi software realizzati nell'ambito dell'agenda digitale. I manuali della gestione del servizio si riferiscono alla documentazione a corredo del patrimonio software della Regione Basilicata.

QUESITO 40

Domanda

Nell'allegato B2 del Capitolato Tecnico Specifiche tecniche dei servizi di Supporto allo sviluppo dei temi dell'Agenda Digitale, al paragrafo 3.2 SUPPORTO OPERATIVO, nel paragrafo Rendicontazione: Produzione e Periodicità si menziona strumento di gestione attività.

Si chiede di chiarire se esiste già uno strumento software in uso presso l'Amministrazione da utilizzare.

In caso affermativo si chiede di conoscerne la tipologia e tutte le informazioni ad esso afferenti.

Nel caso in cui invece non sia presente si chiede se è richiesto un software di gestione per tale attività

Risposta

Il software in uso è VTE Next.

QUESITO 41

Domanda

Con la presente si rende noto che in data 19 aprile 2019 è stato pubblicato in Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana il D.L. n. 32 del 2019 recante “Disposizioni urgenti per il rilancio del settore dei contratti pubblici, per l'accelerazione degli interventi infrastrutturali, di rigenerazione urbana e di ricostruzione a seguito di eventi sismici”. Come è noto, con tale provvedimento è stato profondamente modificato il testo del D.Lgs. n. 50 del 2016. Orbene, le modifiche introdotte “si applicano alle procedure i cui bandi o avvisi, con i quali si indice una gara, sono pubblicati successivamente alla data di entrata in vigore del presente decreto”; e l'entrata in vigore del decreto in questione è avvenuta proprio il 19 aprile stesso. Da quanto sopra, discende che la procedura di gara in esame, la quale è stata pubblicata in data 19 aprile, dovrebbe essere disciplinata dalle nuove disposizioni normative adottate dal legislatore. Si è tuttavia avuto modo

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

di individuare che, ad esempio, in merito all'istituto del subappalto la *lex specialis* menzioni ancora l'indicazione della "terna" dei subappaltatori la quale oramai non è più prevista. Oppure, si fa riferimento alla quota subappaltabile pari al 30% massimo, mentre il nuovo intervento normativo ha elevato tale quota al 50%.

Alla luce di quanto sopra, si richiede a codesta Spett.le Amministrazione a procedere in autotutela con la modifica degli atti di gara, e conseguentemente a concedere una proroga di almeno 30 gg. al fine di consentire alle imprese di poter prendere parte alla procedura di gara in conformità con la normativa attualmente in vigore.

Risposta

Si conferma che, con l'entrata in vigore del D.L. 32/2019, la procedura in oggetto si intende sottoposta alla nuova normativa, pertanto, il limite del subappalto è pari al limite massimo del 50% e non prevista l'indicazione della terna dei subappaltatori. Tali modifiche non comportano la fissazione di nuovi termini di gara.

QUESITO 42

Domanda

Tra i requisiti di fatturato specifico relativo all'ultimo triennio di riferimento disponibile, si chiede se si possono far rientrare anche i fatturati verso committenti non pubblici e se tali fatturati possono essere certificati anche attraverso documentazioni contabili come fatture liquidate

Risposta

In merito ai requisiti di capacità tecnica e professionale (Disciplinare di gara paragrafo 7.3) si ribadisce che i servizi richiesti devono corrispondere alle seguenti due tipologie:

- *Servizi di Contact Center Sanitario (CUP)*
- *Servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione e ai temi della agenda digitale.*

I servizi, qualora rientranti esclusivamente nelle due categorie richieste, possono essere dimostrati anche con prestazioni verso committenti non pubblici. La comprova dei servizi, e dei relativi importi fatturati, può essere dimostrata anche tramite documentazione contabile che ne attesti in modo esaustivo la corrispondenza a quanto richiesto.

QUESITO 43

Domanda

Con riferimento al CAPITOLATO TECNICO ed al PUNTEGGIO 3.4 "PERCENTUALE DI CONFERMA DEL MONTE ORE ATTUALMENTE IN CARICO AI SERVIZI SUPPORTO ALL'INNOVAZIONE" riportato nel documento dal titolo " ELABORATO A1 CRITERI DI VALUTAZIONE, si chiede di chiarire se è corretta l'interpretazione che il MONTE ORE DI 8.368 ore mensili per i servizi di supporto all'innovazione sono da ricondursi ALLE 40 RISORSE ATTUALMENTE IN CARICO A LUCANA SISTEMI oltre a un certo numero di risorse attualmente in carico a DATACONTACT (presumibilmente da riga 58 a riga 75 della tabella relativa alle risorse in carico a DATACONTACT). In caso contrario si prega di dettagliare il razionale per arrivare a 8.368 ore

Risposta

Si conferma.

QUESITO 44

Domanda

Con riferimento al CAPITOLATO TECNICO ed al PUNTEGGIO 2.6 "PERCENTUALE DI CONFERMA DEL MONTE ORE ATTUALMENTE IN CARICO AI SERVIZI CUP/CONTACT CENTER REGIONALE" riportato nel documento dal titolo "ELABORATO A1 CRITERI DI VALUTAZIONE, si chiede di chiarire se è corretta l'interpretazione che il MONTE ORE DI 8.256 ore mensili sono da ricondursi esclusivamente alle 59 RISORSE ATTUALMENTE IN CARICO A DATACONTACT con allocazione call center regionale/CUP. Attualmente, infatti, le 77 unità sviluppano un monte ore mensile superiore pari a 10.704 ore.

Risposta

Si conferma che le 8.259 ore mensili sono da riferirsi alle 59 risorse attualmente in carico a Datacontact con allocazione call center regionale/CUP.