

QUESITI E CHIARIMENTI sino al 01.03.2016

Quesito n. 1

D. Si chiede di chiarire le modalità di redazione dell'offerta tecnica in relazione al numero di fogli/pagine da utilizzare alla luce della differenza tra quanto previsto nell'allegato C (75 fogli) e quanto nell'allegato C3 (100 pagine). Considerato che un foglio è composto da due pagine o facciate.

R. Si chiede agli operatori economici di voler attenersi esclusivamente, nella redazione della offerta tecnica, a quanto previsto nell'allegato C3 del disciplinare alla pagina 3.

Quesito n. 2

D. Si chiede di chiarire l'ammontare del fatturato globale d'impresa richiesto ai fini della partecipazione alla gara visto che nell'Allegato C (disciplinare) è richiesto pari o superiore a € 24.000.000,00 mentre nell'Allegato C1 (domanda di partecipazione) è richiesto pari o superiore a €20.000.000,00.

R. Si chiede agli operatori economici di voler attenersi esclusivamente a quanto previsto nell'Allegato C (disciplinare), pertanto, il fatturato globale d'impresa deve essere pari o superiore a € 24.000.000,00 e realizzato complessivamente negli ultimi tre esercizi 2012, 2013 e 2014; (in caso di RTI di almeno il 50% la capogruppo e di almeno il 25% per ogni componente il raggruppamento, il requisito deve essere posseduto dal raggruppamento nel suo complesso).

Quesito n. 3

D. Si chiede di conoscere la retribuzione annua lorda attualmente percepita da ogni operatore al fine di procedere ad una corretta quantificazione economica.

R. Si chiede agli operatori economici di voler attenersi a quanto riportato nella tabella a pag. 16 e seguenti del capitolato (allegato D).

Quesito n. 4

D. Si chiede di specificare la posizione geografica in cui è possibile attivare la sede transitoria secondaria, se comunque entro i confini della Regione Basilicata e distante almeno 80 Km da Potenza oppure è sufficiente che sia distante almeno 80 Km da Potenza.

R. E' richiesto all'operatore economico di attivare, in via transitoria, una seconda sede ad una distanza di almeno 80 km dalla sede operativa di Potenza. Il Capitolato non specifica se entro i confini o oltre i confini della Regione Basilicata.

Quesito n. 5

D. La certificazione UNI EN 15838:2010 (UNI 11200:2010) per servizi di call center sanitari / contact center sanitario, come richiesta dall'art. 5 del Disciplinare può essere soddisfatta per servizi di call center a favore di enti previdenziali ed assistenziali e per servizi di assistenza per terapie domiciliari in ambito medicale erogato h24, 365 gg all'anno.

R. Si tratta della gestione del Centro Unificato di Prenotazione Regionale e del trattamento di dati sanitari, pertanto, come previsto dagli atti di gara, devono essere servizi di Contact Center Sanitario certificati ai sensi della UNI EN 15838:2010 (UNI 11200:2010).

Quesito n. 6

D. Considerato gli atti di gara prevedono la specifica applicazione della L.R. del 15.02.2010 n. 24, è possibile impegnare un numero inferiore di risorse rispetto a quelle previste se tale razionalizzazione garantisca una efficienza maggiore per la realizzazione dei servizi.

R. Si invitano gli operatori economici ad attenersi a quanto previsto a pagina 6 del Capitolato (allegato D) ed a pagina 11 art. 21 dello schema di contratto.

Quesito n. 7

D. Nell'allegato C2.3 Offerta per i servizi di supporto progetti-processi di innovazione Linea 1, sono indicati n. 59,45 unità. Nel Capitolato tecnico (allegato D), l'elenco del personale compreso nella clausola di salvaguardia ed impegnato sugli attuali servizi è di n. 50.55 FTE. Si chiede di confermare detta informazione e che l'offerta economica, così come previsto dagli atti di gara, sia riferita ad una tariffa giornaliera e che l'importo indicato nell'allegato C2.3 di €6.300.552,00 debba considerarsi presunto e potrà realizzarsi se l'ente integrerà ulteriori risorse professionali oltre quelle previste nella clausola di salvaguardia (50.55 FTE)

R. Si conferma

Quesito n. 8

D. In riferimento a quanto indicato al punto dd) dell'allegato C1 Domanda di ammissione, si chiede di sapere se vadano indicati i dati del domicilio eletto dell'azienda partecipante o i dati della Regione Basilicata come da allegato.

R. Evidentemente si tratta di un refuso: vanno inseriti i dati del domicilio eletto dell'azienda partecipante.

Quesito n. 9

D. Si chiede di specificare la RAL attuale delle figure professionali riportate nelle seguenti tabelle allegate al Capitolato:

- *Personale appartenete al gruppo compreso nella clausola di salvaguardia sociale – servizi di call center ditta Datacontact srl;*
- *Personale di supporto essenziale allo svolgimento delle attività ma non compreso nella clausola di salvaguardia sociale - servizi di call center – ditta Datacontact srl;*
- *Personale appartenente al gruppo compreso nella clausola di salvaguardia sociale – servizi di supporto ai processi di innovazione - ditta Lucana Sistemi srl;*
- *Personale di supporto essenziale allo svolgimento delle attività ma non compreso nella clausola di salvaguardia sociale – servizi di supporto ai processi di innovazione – ditta Lucana Sistemi srl.*

R. La tabella riportata a pag. 16 del capitolato contiene tutti gli elementi necessari per determinare la RAL in riferimento al CCNL TLC.

Quesito n. 10

D. Si chiede di chiarire e dettagliare le competenze dei profili professionali ricompresi nella clausola di salvaguardia sociale attualmente a supporto ai processi di innovazione riportate a pag. 18 e ss. del capitolato (all. D). Chiarendo l'attuale collocazione organizzativa e funzionale delle risorse attualmente impegnate sui temi dell'Agenda Digitale in relazione alla "Piattaforme Abilitanti" indicate nel Disciplinare di Gara (all. D2) a pag. 8 e ss. Si ritiene necessario che la S.A. fornisca una matrice di dettaglio che indichi l'attuale correlazione tra le figure professionali e le competenze specifiche ai temi dell'Agenda Digitale (es. sito web, Amministrazione trasparente, Open Data, Portale Multiservizi, Amministrazione Digitale, Pagamenti elettronici, Centrale bandi, Agricoltura, Ambiente, etc), al fine di permettere ai partecipanti di strutturare un modello organizzativo efficace e efficiente.

R. Di seguito quanto richiesto:

Datacontact			Profilo						
Attività	Descrizione	Risorse professionali allocate	PM	Team Leader	Operatore	Progettista	Analista/Programmatore	Programmatore	Formatore/Amministrativo
Call Center	Servizi di call Center inbound e outbound multicanale per la gestione del Centro Unico Prenotazioni sanitarie (CUP) e del Contact Center regionale	58	1	4	53				
Semplificazione Amministrativa	Servizi di sportello e di back office a supporto degli URP regionali	14							14
Sportello Tributi	Servizi di sportello e di back office a supporto della gestione dei tributi regionali	4							4
Totale		76							
Lucana Sistemi									
Attività	Descrizione	Risorse professionali allocate	PM	Team Leader	Operatore	Progettista	Analista/Programmatore	Programmatore	Formatore/Amministrativo
Supporto ai processi di innovazione	Servizi di assistenza specialistica a supporto dello sviluppo di progetti della Società dell'Informazione	14					2	4	8
Sportello Cittadino	Servizi di assistenza specialistica per la diffusione di servizi digitali al cittadino e per il supporto agli enti pubblici del territorio	2					1	1	
Sportello Tributi	Servizi di assistenza specialistica a supporto della gestione dei tributi regionali	3							3
Semplificazione	Servizi di assistenza specialistica a supporto degli URP regionali	6					1		5
Agricoltura	Servizi di assistenza specialistica per la Statistica ed i Censimenti in Agricoltura	2					2		
Sanità	Servizi di assistenza specialistica per i processi di innovazione in Sanità	9					7	2	
Aspettativa	...	2							2
Totale		38							
TOTALE		114							

Quesito n. 11

D. *In riferimento all'allegato C - Capacità Tecnica e Professionale - si chiede di confermare che con il termine "settore oggetto della gara" ci si riferisce al settore di Contact Center.*

R. Per settore oggetto di gara si intende:

1. Servizi di Contact Center in ambito sanitario (CUP);
2. Servizi di supporto allo sviluppo dei temi dell'Agenda Digitale.

Quesito n. 12

D. *In riferimento all'allegato C - Norme di Garanzia della Qualità - richiede se l'aver svolto, negli ultimi due anni (2013-2014) servizi di Contact Center in ambito sanitario ai sensi delle norme UNI EN 15838:2010 e UNI 11200:2010 costituisce requisito essenziale di partecipazione, atteso che nel presente appalto vale la c.d. clausola sociale circa il riutilizzo del personale impiegato e comunque l'obbligo di formazione e di trasmissione della necessaria documentazione.*

R. Costituisce requisito essenziale.

Quesito n.13

D. *In riferimento all'allegato D – Condizioni generali / Elenco del personale - si chiede di conoscere i valori di retribuzione complessiva per ciascuna delle 114 unità lavorative a vario titolo inquadrate*

R. Si veda risposta al quesito n. 10

Quesito n. 14

D. *In riferimento all'allegato C e all'allegato C3 nel sottolineare che sono indicate istruzioni differenti per la redazione dell'offerta tecnica.*

E' possibile chiarire:

- *Il numero di pagine complessive della relazione*
- *La copertina e l'indice sono compresi nel totale di pagine complessive*
- *Il numero di fogli nel caso sia prevista la modalità di stampa in fronte/retro*
- *La dimensione del carattere*
- *Il tipo di carattere*

Inoltre, e' possibile confermare:

- *Se per spaziatura si intende quella fra i caratteri del testo*
- *Se per interlinea normale si intende l'interlinea singola di word*
- *Le 40 righe per pagina comprendono anche gli spazi fra i paragrafi, le sezioni (righe vuote)?*
- *Come verranno considerati gli spazi occupati da figure e tabelle nelle 40 righe?*

R. Si chiede agli operatori economici di voler attenersi esclusivamente, nella redazione della offerta tecnica, a quanto previsto nell'allegato C3 del disciplinare alla pagina 3.

Quesito n.15

D. *In riferimento all'allegato C.2.3 e allegato D, per la "Linea 1" si rileva un totale di 59,45 unità (cella C8 - Excel), mentre nell'Allegato D (da pag. 16 a pag. 21) non troviamo esatta corrispondenza fra il numero di risorse -in termini di full time Equivalent (FTE) - negli elenchi riconducibili a tali attività. E' possibile avere conferma sul numero summenzionato.*

R. Si veda risposta al quesito n.8.

Quesito n. 16

D. *In riferimento all'allegato D e allegato C3 sono indicate istruzioni differenti per la redazione dell'offerta tecnica. In particolare, la struttura in allegato C3 non propone una sezione specifica per descrivere i temi relativi alla predisposizione del progetto esecutivo. In genere il livello di dettaglio esecutivo richiesto appartiene a fasi successive all'aggiudicazione. La richiesta di predisposizione del progetto esecutivo di dettaglio (allegato D, pagina 12) è da considerare un refuso?*

R. Per la redazione dell'offerta tecnica si faccia riferimento all'allegato C3. Il progetto esecutivo è parte integrante dell'offerta tecnica, quindi non trattasi di refuso. La struttura dell'Offerta Tecnica dovrà rispettare almeno il sommario fornito nell'allegato C3. La Società Concorrente dovrà dettagliare, nell'Offerta Tecnica, gli argomenti richiamati nell'allegato D pag. 11.

Quesito n. 17

D. *Relativamente allo SLA "Tempo massimo di attesa" si chiede conferma che la misura da rilevare è riferita al tempo che intercorre tra la fine del contenuto informativo dell'IVR e la di risposta dell'operatore.*

R. Si conferma che la misurazione del tempo di attesa parte alla fine dell'IVR e dura fino all'inizio della risposta dell'operatore.

Quesito n. 18

D. *Si chiede conferma se la redazione dell'offerta tecnica debba essere eseguita secondo le indicazioni al punto 9 a pag. 10 del disciplinare di gara:*

a. *"A4 in modalità fronte/retro e rilegata. Deve essere costituita da una copertina, un indice, un massimo di 75 fogli con non più di 40 righe per pagina e con scrittura di corpo di 12"*

b. *oppure secondo le indicazioni al capitolo 1 a pag. 3 dell'allegato C3: "L'Offerta Tecnica deve essere redatta in lingua Italiana e su fogli formato A4; deve includere la copertina e l'indice e deve essere scritto con carattere minimo "Verdana 10", con spaziatura normale ed*

interlinea normale; inoltre deve avere una numerazione progressiva ed univoca delle pagine, con un numero di pagine complessivo inferiore a 100”.

R. si veda risposta al quesito n. 1

Quesito n. 19

D. *Si chiede conferma che le indicazioni per la redazione dell’offerta tecnica sono solo quelle indicate al capitolo 2 dell’allegato C3.*

R. Si conferma che per la redazione dell’offerta tecnica bisogna attenersi a quanto previsto nell’allegato C3.

Quesito n. 20

D. *Si chiede conferma che:*

- a. le indicazioni per la redazione del progetto esecutivo indicate a pag 11 e seguenti dell’allegato D capitolato tecnico non fanno parte dei contenuti previsti per l’offerta tecnica*
- b. la redazione del progetto esecutivo è prevista a valle dell’aggiudicazione della gara;*
- c. le attività di migrazione e messa in esercizio dei servizi di Call Center saranno realizzate entro 2 mesi dalla data di rilascio del Progetto esecutivo.*

R. a) La struttura dell’Offerta Tecnica dovrà rispettare almeno il sommario fornito nell’allegato C3. La Società Concorrente dovrà dettagliare, nell’Offerta Tecnica, gli argomenti richiamati nell’allegato D - Capitolato tecnico;

b) Non si conferma. La redazione del progetto esecutivo è parte integrante dell’offerta tecnica.

- c) I servizi di Call Center devono essere messi in esercizio entro massimo 2 (due) mesi dalla data di stipula del contratto. (Rif pag 13 all.to D del Capitolato Tecnico.)

Quesito n. 21

D. *In riferimento al requisito dell’allegato D1 di pag. 6 al paragrafo 2.1.1, relativo al collegamento tra le sedi operative e il CED di Regione Basilicata, ai fini di garantire maggiori affidabilità, livello di sicurezza e prestazioni, si chiede conferma se è possibile realizzare il collegamento di backup mediante altre tecnologie trasmissive di rete, in alternativa al collegamento su rete internet richiesto.*

R. Si faccia riferimento a quanto descritto a pagina 6 dell’allegato D1 del Capitolato Tecnico.

Quesito n. 22

D. *In riferimento ai seguenti servizi di outbound richiesti nell’allegato D1 al 2.1.8. a pag 15 e al 2.2.8 a pag 27 si chiede conoscere alcuni dati quantitativi previsionali in merito alla*

tipologia c), ovvero Frequenza di esecuzione delle Campagne (i.e. annuale, trimestrale, ecc.) e Numerosità media degli utenti da contattare per ciascuna Campagna:

- a. Callback;*
- b. Campagne di approfondimento a fronte di giudizi negativi sul gradimento del servizio, supportate da script;*
- c. Campagne per contattare categorie di utenti interessati da Bandi e Provvedimenti Regionali.*

R. Indicativamente, ma dipende dalle richieste degli uffici, sono di cadenza annuale.

Quesito n. 23

D. *In riferimento al quantitativo delle stazioni di monitoraggio richieste al paragrafo 5.1 a pag 34 dell'allegato D1 si chiede di confermare se il valore corretto:*

- a. è 2 come richiesto nel suddetto paragrafo*
- b. o 10 come indicato nel foglio "Allegato C2.2" nella cella C14 del file excel ALL_C2.1_C2.2_C2.3_DISCIPLINARE DI GARA_Modello offerta_bloccato.xlsx".*

R. Si precisa che il valore corretto è 2, quindi il valore 10 nell'allegato C2.2 cella C14 del file excel ALL_C2.1_C2.2_C2.3_DISCIPLINARE DI GARA_Modello offerta_bloccato.xlsx è un refuso.

Quesito n. 24

D. *Si chiede di fornire chiarimenti in relazione all'ubicazione della sede principale per l'erogazione dei servizi di Contact Center Sanitario e Contact Center Regionale. In particolare a pag. 27 il Capitolato Tecnico (all. D1) recita: "L'erogazione dei servizi di Contact Center Sanitario e Contact Regionale dovrà avvenire da sedi allocate nel territorio lucano, in particolare nella città capoluogo di Potenza, sede principale della amministrazione regionale dovrà essere realizzata la sede principale in cui sarà gestito il servizio" Alla luce di quanto già ribadito dall'ANAC (determinazione 13.03.2013 n.2 e parere n.97 del 07.05.2014) si chiede di rettificare quanto richiesto in capitolato non vincolando l'apertura della sede principale nell'ambito tassativo del solo Comune di Potenza.*

R. Si chiede di attenersi a quanto previsto nel Capitolato Tecnico (all. D1) in quanto la disponibilità della sede non è prevista quale elemento di partecipazione alla gara o quale elemento valutativo dell'offerta, bensì come modalità di esercizio del servizio in caso di aggiudicazione.

Quesito n. 25

D. *In relazione all'oggetto del contratto come descritto nei a pag 3 del disciplinare di gara, dal quale emerge, tra l'altro che le attività che l'aggiudicatario della gara potrebbe essere*

chiamato ad erogare nell'ambito dei "servizi a supporto dell'innovazione" comprendono potenzialmente anche il supporto alla progettazione di servizi che saranno poi messi a gara dalla spett.le Amministrazione Regionale, nonché alla redazione dei relativi bandi - si chiede di precisare:

a. *che anche nell'ipotesi in cui l'aggiudicatario fosse chiamato a garantire detta tipologia di supporto operativo, quest'ultimo si esaurirebbe nella predisposizione di progetti di massima e/o di mere bozze di bandi, i quali sarebbero poi rielaborati dalla stessa Amministrazione, in occasione delle future gare, alla luce delle sue specifiche esigenze nel dettaglio determinabili solo successivamente, in tal modo non attribuendosi alcun vantaggio competitivo al fornitore idoneo ad alterare la competizione nelle anzidette future gare nell'eventualità in cui esso decidesse di parteciparvi;*

b. *anche ai sensi dell'art. 37, comma 2, del d.lvo n. 163/06, che nell'ambito dell'oggetto contrattuale, e in ragione della importanza delle diverse prestazioni, i servizi a supporto dell'innovazione rappresentano la prestazione principale, mentre le prestazioni di contact center e quelle afferenti alla infrastruttura abilitante all'erogazione dei servizi, essendo quindi possibile costituire raggruppamenti di tipo verticali.*

R. Sottolineato che il riferimento è alla pagina 3 del capitolato e non del disciplinare, per quanto alla lettera:

a) Le attività sono descritte a pagina 3 e a pagina 4 dell'allegato D2.

b) Non si comprende la domanda.

Quesito n. 26

D. *In caso di partecipazione di un consorzio stabile, il requisito "organico aziendale al 31.12.2014 di almeno 120 unità" può essere soddisfatto considerando l'organico aziendale solo della consorziata esecutrice.*

R. Si faccia riferimento a quanto indicato dagli artt. 35 e 36 del codice degli appalti e all'art. 277 del regolamento di attuazione.