**RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI CHIARIMENTI INERENTE LA PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO CALL CENTER INTEGRATO AREA CENTRO REGIONALE**

Con il presente documento, soggetto a continuo aggiornamento, si pubblicizzano le risposte che si ritiene opportuno rilasciare alle richieste di chiarimenti che pervengono al RUP. I quesiti sono prelevati dal testo delle richieste pervenute e, naturalmente, è preservato l’anonimato di chi li ha posti.

Le risposte sono graficamente indicate in corsivo.

1. **Si chiede di dare risposta al quesito pubblicato con il numero 9:**

**non è stata indicata la percentuale di ripartizione tra costi fissi e variabili che deve essere esplicitata dalla stazione appaltante non essendo oggetto di offerta da parte del concorrente non è esplicitata la modalità di pagamento dei servizi offerti né sui documenti di gara né sul contratto dove trova disciplina soltanto la modalità tecnica della fatturazione e lo stesso articolo (art. 9) rimanda “ai prezzi pattuiti” che ad eccezione del prezzo complessivo della fornitura non vengono richiesti e quindi non offerti.**

*Nell’ allegato F sono riportati i costi stimati, con il totale dei costi fissi 278.400,00 ed il totale dei costi variabili 1.767.600,00, per ottenere le percentuali di ripartizione:*

*278.400,00 + 1.767.600,00 = 2.046.000,00*

*Percentuale costi fissi = 278.400,00 x 100 / 2.046.000,00 = 13,6070*

*Percentuale costi variabili = 1.767.600,00 x 100 / 2.046.000,00 = 86,3636*

1. **In relazione alla risposta al quesito 6 se la manutenzione dei cup non è oggetto di gara cosa è l’onere a capo dell’aggiudicatario indicato nel capitolato speciale al punto 2.1-III che integralmente si riporta: *“La manutenzione correttiva ed evolutiva dell’attuale piattaforma informatica che sottende al funzionamento del CIACC che implementa ed espone le funzionalità di prenotazione, riscossione ticket, reporting e monitoraggio dei tempi di attesa (anche consultabili dai Responsabili CUP con apposito filtro per ogni singola),ivi incluse le eventuali modifiche e aggiornamenti che dovessero rendersi necessarie in presenza di nuove disposizioni normative in materia di erogazione delle prestazioni specialistiche”***

*E’ riferito all’infrastruttura CIACC, già in produzione, descritta nell’ allegato B (capitolato speciale) che ha il ruolo di sovra-cup, ovvero attraverso l’integrazione con i CUP delle Aziende, effettua le prenotazioni (naturalmente ogni singolo CUP resta autonomo e la gestione demandata alle rispettive aziende)*

1. **In relazione alla risposta al quesito n. 3 si chiede conferma che il data center di cui si parla è l’ “infrastruttura cloud , certificata Tier IV , in cui replicare tutte le funzionalità del CIACC” indicata all’art. 2.1-VII del Capitolato speciale**

*Si, si conferma*

1. **In relazione a quanto riportato nel capitolato speciale d'appalto all'art. 17 - Requisiti minimi lett 2 e 3, si chiede conferma che, in caso di partecipazione in raggruppamento di impresa, i requisiti devono essere posseduti dal raggruppamento nel suo complesso**

*Si, i requisiti richiesti possono essere posseduti dal raggruppamento*

1. **In riferimento al comma b dell'articolo 17 del CSA dove si recita "Impiantare dotazioni tecnologiche adeguate ed assumere personale qualificato adeguatamente ottimizzato per l’esecuzione dei previsti da capitolato, nell’arco di non più di 15 giorni solari consecutivi all’aggiudicazione,." Si chiede se si tratta di un refuso e pertanto si debba intendere "... nell’arco di non più di 15 giorni solari consecutivi dalla stipula del contratto".**

*Si, va inteso come 15 giorni solari consecutivi alla stipula del contratto*

1. **Viene menzionata una fatturazione variabile "legati al numero delle prenotazioni effettuate". Quali tariffe sono state e verranno considerate per ogni prenotazione effettuata?**

*Non ci sono tariffe per le prenotazioni, ma dato che per la ripartizione dei costi variabili il dato certo è l’ effettiva prenotazione (la chiamata che non si concretizza in una prenotazione non può essere addebitata ad una specifica azienda), vanno quindi proporzionati i costi sostenuti sul numero dei contatti totali in base alle prenotazioni effettuate sulle agende delle aziende.*

1. **Con riferimento a "I servizi di Contact Center di ciascun CUP delle Aziende ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR, sono sul fronte fonia attualmente esternalizzati e gestiti in totale autonomia da ditte qualificate mediante numerazioni dedicate." al fine di stimare correttamente l'entità del gruppo di lavoro del contact center, chiediamo evidenza dei servizi attualmente espletati dai contact center attualmente presenti e quali tempi medi di durata delle chiamate.**

*Il panorama è estremamente variegato, ma per quanto in oggetto di gara i servizi principali sono riferiti alla procedura di prenotazione delle prestazioni (compreso annullamento o spostamento)nell’ allegato F c’è la stima dei contatti ed al quesito n. 7 dei chiarimenti del 30/03/2018 è stata già data la stima della durata media.*

1. **Con riferimento alla frase di pag.4 dell'Allegato B\_Capitolato speciale "..e per attività di assistenza a cura di personale qualificato che la stazione appaltane, può a suo insindacabile giudizio, richiedere anche on demand al soggetto aggiudicatario, al fine di integrare l’organico preposto ad attività di sportello da erogare sul territorio presso le sedi di ASPCZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR." ed a quella di pag.5 "Fornitura di personale qualificato, fino ad un massimo di numero due addetti qualificati, per lo svolgimenti di attività di sportello direttamente presso le sedi delle Aziende ASPCZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR", non risulta chiaro se tale personale qualificato debba essere localizzato presso il contact center unico e potenzialmente chiamato on-demand dalle aziende per attività di sportello oppure debba essere allocato in pianta stabile presso le sedi delle aziende.**

*Il personale qualificato deve essere localizzato presso il contact center unico e potenzialmente chiamato on-demand dalle aziende*

1. **il CSDA al punto "2.2 – Modalità di espletamento dei servizi di ascolto e assistenza presidiati" prevede tra le prestazioni da erogare anche quelle inerenti la "Fornitura di personale qualificato, fino ad un massimo di numero due addetti qualificati, per lo svolgimento di attività di sportello direttamente presso le sedi delle Aziende ASPCZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR". Si richiede di voler confermare la correttezza della seguente affermazione: "il personale qualificato previsto per lo svolgimento di attività di sportello presso le sedi delle aziende interessate potrà essere tutt'al più pari a due unità".**

*Si, in sostanza si richiede la presenza di almeno n. 2 untità di personale qualificato, da impiegare, su chiamata, dalle aziende che ne avranno necessità e per attività specifiche e limitate nel tempo*

1. **l'art. 16 del vigente disciplinare evidenzia le modalità con cui redigere il "Progetto Organizzativo di Gestione del Servizio" prescrivendo che lo stesso deve essere costituito da un massimo di 20 cartelle. Si richiede se è corretta la seguente affermazione, stante il fatto che per ogni cartella si intendono nr. 2 pagine A4 (fronte/retro): "il progetto nella sua totalità potrà essere composto da non più di 40 pagine, ciascuna costituita da non più di 40 righe, alle quali potranno essere allegati ulteriori elaborati da sottoporre all'attenzione della stazione appaltante."**

*E’ corretta l’affermazione che il progetto dovrà essere composto da non più di 40 pagine*

1. **Nell’articolo 2.2 del capitolato speciale è indicata, rispetto alla fornitura, l’Istituzione di una sede di Contact Center dedicata la cui ubicazione deve essere prevista nella provincia di Catanzaro, ivi inclusa la consegna e la creazione di tutte le infrastrutture per l'intero periodo di affidamento”: si richiede se la sede del call center sia da prevedere nella provincia di Catanzaro o semplicemente nel territorio dell’Area Centro (come indicato nella griglia di valutazione delle offerte)**

*Per ragioni di carattere logistico, dato che la provincia di Catanzaro è posta centralmente rispetto a quella di Vibo Valentia e a quella di Crotone, è opportuno, ma non vincolante, che la sede sia allestita nella provincia di Catanzaro, ma la scelta deve ricadere comunque in una delle provincie ove risiedono le aziende (CZ-KR-VV)*

1. **Il Call Center è richiesto che sia ubicato nel territorio dell’Area Centro: è possibile prevedere più sedi periferiche oltre alla sede principale?**

*Si purchè tutte rispettino le specifiche richieste per l’allestimento del contact center*

1. **Per un corretto dimensionamento del servizio di call center, si richiedono le attuali durate medie delle chiamate per ciascun Ente, ovvero rispetto a ASP CZ, AOUMD, ASPVV e ASPKR**

*nell’ allegato F c’è la stima dei contatti ed al quesito n. 7 dei chiarimenti del 30/03/2018 è stata già data la stima della durata media*

1. **Si richiede di meglio descrivere quanto richiesto nel capitolato speciale, allorché è indicato che tra i servizi già messi a disposizione dell’aggiudicatario, ci sia già la “possibilità di prenotare le prestazioni ambulatoriali via web da parte di medici di medicina generale e pediatri di libera scelta e/o a farmacie abilitate, ovvero in totale autonomia da parte dell’utente ennesimo o caregiver purché questi ultimi siano in possesso di apposito NRE.” e quanto richiesto nella griglia di valutazione delle offerte “Qualità della progettazione inerente il canale di prenotazione web”**

*Le prenotazioni saranno possibili attraverso le integrazioni con i rispettivi CUP, l’ NRE è per le prenotazioni dirette da parte degli utenti purché in possesso di codice fiscale.*

*Per la qualità della progettazione inerente il canale di prenotazione web, si rimanda a quanto già risposto al quesito n. 11 dei chiarimenti del 30/03/2018*

1. **Poiché nella premessa del capitolato speciale di gara, è richiesta “la gestione, manutenzione evolutiva e potenziamento infrastrutturale e applicativo dell’infrastruttura informatica esistente CUP Area Centro Calabria”, al fine di ottemperare a quanto detto si richiede se saranno forniti i codici sorgente dell’applicativo web in esercizio.**

*Si rimanda a quanto già risposto al quesito n. 4 dei chiarimenti del 30/03/2018*

1. **Il disciplinare di gara prevede che il progetto tecnico sia definito in 20 cartelle: si richiede se si siano esclusi dal conteggio la copertina, il sommario e la tabella di cui all’art. 16, ovvero “La ditta dovrà, inoltre, presentare un quadro riassuntivo della propria offerta tecnica che sia immediatamente confrontabile con gli elementi di valutazione previsti dall’allegata griglia di valutazione delle offerte (allegato A).”**

*Si, la copertina, il sommario e la tabella sono esclusi.*

1. **Capitolato speciale d’appalto, Art.2 Par. 2.2 punto a), pag. 6; in riferimento ai servizi indicati si chiede di ricevere il tempo medio di gestione delle chiamate.**

*Al quesito n. 7 dei chiarimenti del 30/03/2018 è stata già data la stima della durata media*

1. **Capitolato speciale d’appalto, Art.2 Par. 2.2 punto a), pag. 6; in riferimento ai servizi indicati si chiede di ricevere la curva di traffico per fascia oraria, giornaliera e mensile.**

*Il servizio oggetto di gara è un call center centralizzato per prenotazioni di prestazioni ospedaliere che fanno capo a n. 5 aziende, pertanto posto che n. 3 di esse non dispongono di un call center e che delle due restanti i servizi sono affidati a ditte diverse per cui risulta difficile reperire l’informazione richiesta, considerato infine che le società che offrono, o vorrebbero offrire, il servizio in oggetto dovrebbero già conoscere le curve di traffico relative al summenzionato servizio o comunque rapportarlo a quanto già avviene in qualsiasi altro call center per prestazioni ospedaliere, non si ravvisa la necessità di questa informazione dato che sarebbe comunque incompleto e che è già stato esplicitato l’orario di copertura del servizio e la durata media delle chiamate.*

1. **Capitolato speciale d’appalto, Art. Par. 2.2, pag. 5; in riferimento alla richiesta di fornitura di personale qualificato per lo svolgimento di attività di sportello si chiede conferma se il numero indicato “fino a un massimo di numero due addetti qualificati” è da intendersi per ciascuna sede indicata oppure due per tutte la sedi.**

*Si rimanda a quanto già risposto al quesito n. 10 di questo documento*

1. **Capitolato speciale d’appalto, Art. 10, pag. 14; in riferimento alla formazione degli operatori, si richiede di conoscere la durata prevista per la formazione iniziale degli operatori di call center e la stessa per gli addetti preso gli sportelli.**

*Come previsto dall’ allegato B (capitolato speciale), all’art. 6: “Il personale messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria dovrà essere adeguato, preparato ad interagire correttamente con l’utenza, professionalmente formato per garantire la corretta gestione dei servizi”. In sostanza il personale dovrà già essere formato all’ avvio del servizio.*

1. **Capitolato speciale d’appalto, Art 2 Par. 2.1, pag. 4; in merito all’infrastruttura tecnica descritta dal punto I al punto VII, si richiede di specificare per ciascun elemento se i costi sono in carico alla Committente oppure al Fornitore. Se in carico al fornitore, si chiede di ricevere per ciascuna voce i costi di attivazione e manutenzione.**

*I costi saranno a carico del fornitore, per la valutazione dei costi naturalmente dipende dal tipo di infrastruttura e da chi la fornisce, per il resto si rimanda all’ allegato F dove c’è una stima dei costi (costi fissi)*

1. **Disciplinare di gara; Art. 17, pag 16 in riferimento alle certificazioni elencate – si chiede di specificare entro quando devono essere attivate**.

*posto che l’importanza delle certificazioni risiede nel dimostrare che è stato seguito un percorso, guidato da standards internazionali, per migliorare le probabilità di ottenere la massima sicurezza e affidabilità, il possesso della certificazione deve essere dichiarato alla partecipazione alla gara.*

1. **in riferimento all'art. 17 del capitolato "Requisiti minimi" punto 2 "Certificazione UNI EN 15838:2010 avente ad oggetto la seguente dicitura o servizi strettamente attinenti all'oggetto della presente gara presente avviso "svolgimento e erogazione di servizi di prenotazione di visite specialistiche sanitarie - erogazione servizi di call center" si chiede gentilmente conferma che in caso di RTI costituendo la suddetta certificazione possa essere posseduta dalla sola mandataria.**

*Si, è necessario che sia posseduta da almeno una società del raggruppamento*

 **24. si richiede di voler esplicitare le modalità di attribuzione del punteggio pari a 30 sulla componente prezzo prevista all’interno della “griglia di valutazione delle offerte” in quanto all’art. 24 del disciplinare di gara *– Criteri di valutazione delle offerte”-* si effettua un mero rinvio all’art. 95 del codice degli appalti.**

  *Per quanto riguarda la valutazione dell’offerta economica, verrà attribuito il punteggio massimo di 30 punti alla migliore offerta presentata al prezzo complessivo più basso, IVA esclusa.*

 *Ai fini dell’attribuzione del punteggio sarà considerato esclusivamente, il prezzo complessivo al netto dello sconto offerto.*

 *Le valutazioni verranno espresse per decimali arrotondati per troncamento alla seconda cifra decimale.*

 *Agli altri concorrenti il punteggio sarà determinato in misura inversamente proporzionale, così come riportato nella seguente proporzione di calcolo:*

 **X= A x 30**

 **B**  *Dove:*

***A =*** *valore assoluto della migliore offerta economica*

***B*** *= valore assoluto dell’offerta economica da valutare*

***X =*** *valore risultante da assegnare all’offerta economica da valutare* ***(B)***

 ***30 =*** *punteggio massimo assegnato alla migliore offerta economica.*

 **25. Tra gli allegati della documentazione di gara c’è l’ALLEGATO C – DGUE, non richiesto nel Disciplinare di gara all’Art. 15 tra i documenti amministrativi da presentare nella Busta A – Documentazione amministrativa. Si chiede conferma che il DGUE debba essere presentato nella Busta A. Inoltre, si chiede se le dichiarazioni ai punti A.6 e A.7 dell’Art. 15 del Disciplinare corrispondano a quelle richieste nel DGUE o se vadano fatte delle dichiarazioni a parte.**

*Il DGUE va allegato nella documentazione di gara “ Busta A –Documentazione Amministrativa “ ed anche le dichiarazioni di cui ai punti A.6 e A.7 dell’art. 15 devono essere allegate alla predetta documentazione.*

**26.**   Nella **Dichiarazione cumulativa Allegato 1** sono richieste quasi tutte le informazioni richieste anche nell’Allegato C – DGUE, si chiede, pertanto, se vadano prodotti entrambi i documenti

*Si vanno prodotti entrambi*

 **27.**  **Nel Disciplinare di gara all’Art. 15, punto B è richiesta una dichiarazione per i raggruppamenti temporanei d’impresa non ancora costituiti. La stessa richiesta è presente nel modello Allegato 1 – dichiarazione cumulativa, si chiede, pertanto, se vadano prodotti entrambi i documenti;**

*Si vanno prodotti entrambi i documenti*

**28. Nella Dichiarazione cumulativa Allegato 1, la nota (x) a pagina 7 del modello fornito dalla SA indica che va indicata la “*Data di cessazione dalla carica (rilevante solo se nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara).”* Secondo il nuovo codice degli appalti D.Lgs. 50/2016 e s.m.ii. la data di cessazione dalle cariche è rilevante solo nell’anno antecedente la data di pubblicazione del bando di gara. Si chiede conferma che la dicitura *“… nei tre anni …”* sia un refuso;**

*A pag. 7 dell’Allegato 1 punto 3 è riportato che “ ai sensi dell’art. 80 de Codice, nell’anno antecedente alla pubblicazione del bando: (ix)…………… mentre, a pag. 11 dello stesso allegato, viene rilevato al punto x* ***per un refuso di stampa*** *–Data di cessazione dalla carica ( rilevante solo se nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara) naturalmente è da intendersi* ***( solo se nell’anno antecedente la data ……….).***

 **29.**  **Tra gli allegati della documentazione di gara ci sono anche l’Allegato D Patto di Integrità e l’Allegato E Codice di comportamento. Questi documenti vanno presentati in questa fase di gara? Perché non sono richiesti nel Disciplinare di gara all’Art. 15 tra i documenti amministrativi da presentare nella Busta A – Documentazione amministrativa, ma nel Patto d’Integrità è indicato che va presentato obbligatoriamente sottoscritto insieme all' offerta da ciascun partecipante alla gara;**

*L’allegato D e L’Allegato E vanno allegati entrambi alla Documentazione di gara “Busta A- Documentazione Amministrativa”.*

 **30. La dichiarazione rilasciata da un fideiussore con l’impegno a rilasciare la cauzione definitiva in caso di aggiudicazione può essere inserita all’interno del documento della cauzione stessa o deve essere presentato un documento a parte?**

*Per quanto attiene alla “dichiarazione dei fideiussore” relativa all'impegno, in caso di aggiudicazione definitiva, di emissione della cauzione definitiva, si precisa che lo stesso è, in genere, contenuto nelle condizioni “a tergo” della polizza fideiussoria. Qualora, viceversa, la “dichiarazione del fideiussore” non fosse contenuta nella polizza/fideiussione bancaria, occorre farsi rilasciare la predetta “dichiarazione del fideiussore”, che dovrà essere corredata da autocertificazione dei poteri dell'assicuratore o del funzionario della banca che sottoscrive tale dichiarazione, con allegazione della fotocopia di un documento di identità dello stesso sottoscrittore.*

 **31. Alla fine dell’Art. 16 del Disciplinare (Offerta tecnica) è indicato che *“In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio occasionale, è sufficiente che la sottoscrizione sia effettuata dall’operatore economico mandatario o capogruppo”.* Si chiede conferma che questa ipotesi si riferisca esclusivamente ai casi di raggruppamenti già costituiti e non anche ai raggruppamenti costituendi, che invece dovranno effettuare la sottoscrizione da parte di tutti i legali rappresentanti del RTI;**

*In caso di offerta presentata da un raggruppamento temporaneo non ancora costituito – essa deve, a pena di esclusione, essere sottoscritta da tutti i componenti del costituendo RTI.*

*Il dato letterale della normativa vigente (art. 48, comma 8, d.lgs. n. 50/2016)* ***depone nel senso che – in assenza di mandato già conferito per rappresentare l’R.T.I. – tutte le imprese partecipanti al Raggruppamento temporaneo debbano sottoscrivere l’offerta, venendo a mancare, in caso contrario, una dichiarazione di volontà essenziale per l’assunzione del vincolo contrattuale, con conseguente compromissione della serietà ed affidabilità dell’offerta stessa.***

 **32. All’art. 17 del Disciplinare di gara è indicato che in caso di offerta sottoscritta da un procuratore, detta procura dovrà essere presentata in originale o in copia conforme, pena esclusione. Si chiede conferma che per “copia conforme” sia ritenuta valida la dichiarazione sostitutiva dell’atto di autenticità dei documenti allegati ai sensi del D.P.R. 445/2000.**

*L’art. 17 prescrive che “OMISSIS In caso di offerta sottoscritta da persona munita di procura…………originale o in copia conforme”. La genericità della predetta dizione rende certamente ammissibile che venga allegata copia della procura, autenticata nelle forme previste dal dPR 445/2000.*

*Catanzaro 11.04.2018*

 *F.to Il RUP*

 *Anna Curcio*