

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLE SOLUZIONI E SERVIZI AVANZATI A
SUPPORTO DELL’AGENDA DIGITALE DELLA REGIONE BASILICATA E DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER
MULTICANALE PER LA PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI EROGATE DALLE
STRUTTURE SANITARIE PUBBLICHE REGIONALI (CUP) E PER L’ASSISTENZA DEGLI UTENTI CHE ACCEDONO AI
SERVIZI ONLINE**

CODICE GARA: G00552

Risposte alle richieste di chiarimenti pervenute a tutto il 26/04/2026.

N.	QUESITO	RISPOSTA
Protocollo n. 80924 del 14/04/2026 16:55:50		
1	Si richiede di fornire il dettaglio dei volumi annui relativi alle attività di back office connesse al servizio, nonché una indicazione dei tempi medi di lavorazione per ciascuna tipologia di pratica, al fine di consentire un corretto dimensionamento delle risorse.	Il volume annuo delle attività di back office, nell’anno 2025, è stimabile intorno al 10% delle attività di front office. La Stazione Appaltante non possiede il dettaglio dei tempi medi di lavorazione per ciascuna tipologia.
2	Si richiede di chiarire se tutte le attività di back office derivanti da interazioni di front office siano da considerarsi incluse nel perimetro del servizio, e se esistano limitazioni o soglie rispetto a tali attività.	Si conferma. Tutte le attività di back office sono comprese nel servizio senza limitazioni e/o soglie.
3	Si richiede di specificare le modalità di gestione dei casi complessi o non standard (es. problematiche amministrative, richieste non immediatamente risolvibili, escalation), indicando se tali attività rientrino nel perimetro ordinario del servizio e se siano disponibili dati storici in termini di incidenza percentuale e tempi medi di gestione.	Come specificato dall’Elaborato B.2 – Capitolato speciale descrittivo e prestazionale, i casi complessi e/o non standard sono trasferiti alla struttura di back office che provvede alla lavorazione del caso compresa l’eventuale comunicazione agli utenti. La gestione dei casi complessi rientra nel perimetro ordinario del servizio. La Stazione Appaltante non possiede il dettaglio dei tempi medi di lavorazione per ciascuna tipologia.

REGIONE BASILICATA
Stazione Unica Appaltante
Via Vincenzo Verrastro, 4 – 85100 Potenza

N.	QUESITO	RISPOSTA
4	Considerato che il costo del traffico telefonico è posto a carico dell'aggiudicatario, si richiede di fornire il dettaglio dei volumi storici in termini di minuti annui di traffico (inbound e Outbound), al fine di permettere una corretta valorizzazione economica.	Si vedano tabelle a pag. 10 di 41 e 16 di 41 dell'Elaborato B.2 – Capitolato speciale descrittivo e prestazionale.
5	Si richiede di chiarire se siano presenti ulteriori componenti di costo connesse al servizio telefonico (es. numerazioni dedicate, instradamenti particolari, servizi accessori) oltre al traffico voce, e se tali componenti siano già incluse nei dati storici eventualmente forniti.	Non ci sono ulteriori componenti di costo rispetto a quanto indicato nella documentazione di gara.

Protocollo n. 82060 del 15/04/2026 15:27:40

6	Si chiede di fornire anche il modello di offerta economica per il Lotto 2.	Come chiaramente indicato al paragrafo 17.2 del disciplinare di gara, l'offerta economica per il Lotto n. 2 deve essere compilata direttamente sulla P.A.D.; il concorrente deve valorizzare i costi offerti per ciascuna delle voci e sottovoci riportate nel richiamato paragrafo 17.2.
---	--	---

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento delle soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale della Regione Basilicata e dei servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online

ID GARA: G00552

N.	QUESITO	RISPOSTA
Protocollo n. 82470 del 16/04/2026 09:45:02		
7	<p>Con riferimento alla procedura di gara in oggetto, si chiede di conoscere nel dettaglio il criterio adottato dalla Stazione Appaltante per la determinazione dei costi della manodopera indicati nel Disciplinare di gara per i lotti 1 e 2.</p> <p>In particolare, si rileva che l'importo stimato dalla Stazione Appaltante sembrerebbe corrispondere, sostanzialmente, alla sommatoria delle retribuzioni annue lorde del personale impiegato dall'appaltatore uscente, come riportate nelle tabelle relative alla clausola sociale.</p> <p>Tale impostazione, se confermata, non sembrerebbe tuttavia tenere conto dell'intero costo del lavoro a carico dell'impresa, come normalmente determinato sulla base delle tabelle ministeriali, che includono, oltre alla retribuzione lorda, anche gli oneri contributivi, previdenziali, assicurativi, il TFR, i ratei delle mensilità aggiuntive, le assenze retribuite, nonché gli ulteriori costi indiretti e differiti gravanti sul datore di lavoro.</p> <p>Si chiede pertanto di chiarire come la Stazione Appaltante abbia stimato il costo della manodopera indicato negli atti di gara, specificando i criteri, i parametri e le voci di costo considerate ai fini della relativa quantificazione</p>	<p>Come espressamente indicato nel Disciplinare di gara, il costo della manodopera ivi riportato è stato determinato dalla Stazione appaltante sulla base di elementi oggettivi e verificabili, facendo riferimento al numero di addetti necessari alla corretta esecuzione del servizio, al Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro applicato, ai relativi livelli di inquadramento, al monte ore annuo dedicato alle prestazioni contrattuali e alla retribuzione annua lorda del personale attualmente impiegato dall'appaltatore uscente, così come riportato nelle tabelle allegata alla clausola sociale.</p> <p>Tale impostazione è stata adottata al fine di fornire agli operatori economici un riferimento certo, uniforme e coerente con l'assetto organizzativo esistente, utile ai fini della formulazione dell'offerta e nel rispetto della clausola sociale.</p> <p>Si precisa, comunque, che ai fini della determinazione della base d'asta, la Stazione appaltante ha valutato adeguatamente gli ulteriori oneri a carico del datore di lavoro (ivi inclusi, a titolo esemplificativo, gli oneri contributivi, previdenziali e assicurativi, il TFR, i ratei delle mensilità aggiuntive, le assenze retribuite e gli altri costi indiretti e differiti).</p> <p>Tali oneri, per loro natura, risultano infatti suscettibili di variazione in funzione di molteplici fattori, anche di carattere territoriale e aziendale, nonché in relazione alle specifiche scelte organizzative e gestionali di ciascun operatore economico. Conseguentemente, la loro concreta incidenza resta rimessa alla autonomia imprenditoriale dei concorrenti, i quali sono tenuti a formulare la propria offerta nel rispetto della normativa vigente e dei minimi inderogabili previsti dalla contrattazione collettiva applicabile.</p> <p>Resta fermo che, in sede di valutazione delle offerte, la Stazione appaltante procederà alle verifiche di competenza in ordine alla congruità dei costi della manodopera dichiarati, secondo quanto previsto dalla normativa in materia di appalti pubblici.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento delle soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale della Regione Basilicata e dei servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online

ID GARA: G00552

N.	QUESITO	RISPOSTA
Protocollo n. 82552 del 16/04/2026 10:17:46		
	<p>Con riferimento alla procedura in oggetto e specificamente a quanto riportato nell'Elaborato B.2 - Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale, art. 10.5 "Clausola sociale per il personale", Tabella 10-1 "Elenco analitico personale del Centro Servizi Basilicata", si riporta che, dall'analisi dei dati economici riportati, per alcuni operatori emerge un disallineamento tra la Retribuzione Annuale Lorda (RAL) indicata e la corrispondente percentuale di orario di lavoro (FTE).</p> <p>Nello specifico, si osserva che per molteplici operatori la RAL stimata per l'anno 2025 risulta sensibilmente superiore a quanto previsto dai parametri del CCNL Telecomunicazioni (codice CNEL K411) indicato come riferimento.</p> <p>A titolo esemplificativo si evidenziano i casi degli operatori 80, 81, 82, 85, 87, 88 e 90: tra questi, l'operatore 88, assunto con part-time al 50%, risulta avere una retribuzione (€ 19.362,46) superiore a quella di colleghi con % part-time al 75% (es. op. 75 o op. 82).</p>	
8	<p>Tutto ciò premesso, ai fini della corretta valutazione dei costi della manodopera, si chiede alla Stazione Appaltante di confermare:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Se la RAL indicata sia comprensiva di elementi fissi e continuativi ad personam (es. superminimi individuali assorbibili e non assorbibili) non esplicitamente dettagliati nella colonna "Retribuzione annua lorda" e di dettagliarli qualora presenti. 2. In caso contrario, se la percentuale di part-time (FTE) indicata in tabella sia corretta o se debba considerarsi un mero errore materiale di trascrizione. 	<p>Da una verifica operata risultano alcuni errori nella Tabella 10-1 dell'Elaborato B.2, relativi ai dati del personale identificati dal numero 80 e successivi.</p> <p>La Stazione appaltante ha provveduto a pubblicare la suddetta tabella opportunamente modificata.</p> <p>Si veda anche risposta al quesito n. 7.</p>
9	<p>In riferimento alla documentazione amministrativa, nel disciplinare di gara al Capitolo 15 pagina 35, è richiesta la sottoscrizione del Patto di Integrità, ma lo stesso non è presente nella documentazione di gara. Si chiede pertanto il caricamento dello stesso o indicazioni che trattasi di refuso</p>	<p>La Stazione appaltante ha provveduto a pubblicare il Patto di integrità nella sezione "Documentazione richiesta ai concorrenti – Busta amministrativa".</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento delle soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale della Regione Basilicata e dei servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online

ID GARA: G00552

N.	QUESITO	RISPOSTA
Protocollo n. 85122 del 20/04/2026 07:17:28		
10	<p>A pagina 12 del disciplinare di gara vengono indicati i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari a € 2.906.769,88.</p> <p>Si chiede di confermare che il valore indicato è esclusivamente il totale complessivo delle RAL, e che tale valore non tiene conto delle eventuali integrazioni contrattuali in fase di approvazione a livello nazionale né di eventuali contrattazioni di secondo livello oltre che tutti gli altri oneri fiscali e contributivi, e che integrando tutti detti oneri il costo complessivo della manodopera è di circa € 4.450.000,00.</p>	<p>Si veda risposta ai quesiti n. 7 e n. 8.</p>
11	<p>A pagina 25 del disciplinare di gara viene indicato quanto segue: l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente.</p> <p>Il concorrente si impegna, a pena di esclusione, in caso di aggiudicazione del contratto, ad assicurare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • una quota pari almeno al 30 per cento delle assunzioni necessarie di occupazione giovanile • una quota pari almeno al 30 per cento delle assunzioni necessarie di occupazione femminile <p>Si chiede di confermare che l'impegno è inteso per l'eventuale nuovo personale in sostituzione o in aggiunta a quello attualmente in servizio.</p>	<p>L'obbligo di assicurare quote di assunzioni all'occupazione giovanile e femminile si riferisce al numero complessivo di nuove assunzioni da impiegare lungo l'arco temporale di esecuzione del contratto, ai sensi dell'articolo 57 del Codice dei contratti pubblici e del relativo Allegato II.3, nonché in conformità alle <i>Linee guida per favorire le pari opportunità generazionali e di genere adottate</i> con DPCM 7 dicembre 2021, come confermate dal DPCM 20 giugno 2023, a cui si rimanda per le modalità di calcolo delle quote minime del 30 per cento previste dal disciplinare di gara.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento delle soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale della Regione Basilicata e dei servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online

ID GARA: G00552

REGIONE BASILICATA
Stazione Unica Appaltante
Via Vincenzo Verrastro, 4 – 85100 Potenza

N.	QUESITO	RISPOSTA
----	---------	----------

Protocollo n. 86996 del 21/04/2026 11:49:04

12	<p>Per coloro che vorranno partecipare al solo lotto 2, ai fini del rilascio della fideiussione provvisoria si chiede se la stazione appaltante da indicare in fideiussione dovrà essere Regione Basilicata - Stazione Unica Appaltante?</p> <p>Se si, potreste indicarci cortesemente una PEC di riferimento?</p>	<p>La garanzia provvisoria deve essere resa in favore di Regione Basilicata – Ufficio Appalti di Servizi e Forniture (80002950766); l’indirizzo PEC a cui fare riferimento è: <u>ufficio.appalti.servizi.forniture@cert.regione.basilicata.it</u></p>
-----------	--	---

Protocollo n. 87423 del 21/04/2026 16:14:14

13	<p>Oltre ai flussi in entrata di inbound indicati nel documento Elaborato B_2 - Capitolato speciale Lotto 2 (p.10 e 16) si chiede di indicare i volumi storici mensili delle pratiche di Back Office (divisi per canale) e per le attività di outbound.</p>	<p>Si vedano risposte ai quesiti n. 1, n. 2 e n. 4.</p>
14	<p>Si chiede conferma, come indicato nel documento G00552 Disciplinare di gara (p. 41-42, capitolo 16 OFFERTA TECNICA), che i punti da 1 a 5 debbano essere presentati sottoforma di documenti distinti, ciascuno rispettando il numero massimo di facciate indicato.</p>	<p>Si conferma.</p>
15	<p>Si chiede inoltre se siano presenti limiti di facciate per i punti 4 e 5 (Piano di assorbimento del personale e Relazione ai sensi dell’art. 102).</p>	<p>Il limite al numero delle facciate è stabilito solo per gli elaborati di cui ai punti 1, 2 e 3.</p>
16	<p>Oltre al limite di facciate, sono presenti altri obblighi nell’utilizzo di uno specifico font, carattere o interlinea?</p>	<p>No.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Gara europea a procedura aperta per l’affidamento delle soluzioni e servizi avanzati a supporto dell’Agenda Digitale della Regione Basilicata e dei servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l’assistenza degli utenti che accedono ai servizi online

ID GARA: G00552

REGIONE BASILICATA
Stazione Unica Appaltante
Via Vincenzo Verrastro, 4 – 85100 Potenza

N.	QUESITO	RISPOSTA
17	A completamento della relazione in cui vengono indicate le esperienze e best practice, è necessario allegare referenza sottoscritta dalle società per cui il concorrente ha svolto il servizio a comprova del tipo di attività svolta e il fatturato prodotto?	<p>La documentazione di gara non prevede, ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, l'obbligo di allegare documentazione probatoria a comprova delle esperienze e delle best practice dichiarate.</p> <p>Nell'ambito dell'offerta tecnica, è facoltà del concorrente allegare la suddetta documentazione probatoria.</p> <p>Le dichiarazioni rese dal concorrente si intendono effettuate sotto la propria responsabilità, ai sensi della normativa vigente. Resta ferma la facoltà della Stazione appaltante di procedere, in qualunque fase della procedura, alle verifiche ritenute opportune e di richiedere eventuali chiarimenti o documentazione a comprova di quanto dichiarato, nel rispetto delle disposizioni della <i>lex specialis</i> e della disciplina applicabile.</p>
18	Sono richieste certificazioni da inserire in allegato relative alla qualità, etica, sicurezza, parità di genere ecc.?	<p>Non è previsto l'obbligo di allegare certificazioni in materia di qualità, etica, sicurezza, parità di genere o analoghe.</p> <p>Nell'ambito dell'offerta tecnica, è facoltà del concorrente indicare, a fini descrittivi, eventuali certificazioni possedute.</p> <p>Le dichiarazioni rese dal concorrente si intendono effettuate sotto la propria responsabilità, ai sensi della normativa vigente. Resta ferma la facoltà della Stazione appaltante di procedere, in qualunque fase della procedura, alle verifiche ritenute opportune e di richiedere eventuali chiarimenti o documentazione a comprova di quanto dichiarato, nel rispetto delle disposizioni della <i>lex specialis</i> e della disciplina applicabile.</p>

Protocollo n. 88272 del 22/04/2026 11:43:14

19	In relazione alla Vs. stima del costo del personale e tenuto conto della nota riportata a pag. 28 del "Capitolato Speciale Descrittivo e Prestazionale Lotto n. 1 - Servizi di supporto ai progetti-processi di innovazione", si chiede di voler comunicare eventuali integrazioni contrattuali intervenute dalla Vs. stima (2025) alla data di pubblicazione della gara, quali, ad esempio: aumenti di livello di inquadramento, FTE corrispondente, ecc.	<p>Il costo della manodopera riportato nella documentazione di gara è stato stimato con le informazioni disponibili al momento dell'approvazione della medesima documentazione.</p> <p>La nota richiamata si riferisce a eventuali successivi adeguamenti del contratto collettivo nazionale di lavoro, contrattazione di secondo livello, ulteriori costi/benefici previsti da adeguamento di normative, ecc.</p> <p>Si vedano anche risposte ai quesiti n. 7 e n. 8.</p>
----	--	--

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento delle soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale della Regione Basilicata e dei servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online

ID GARA: G00552

N.	QUESITO	RISPOSTA
Protocollo n. 89187 del 23/04/2026 09:20:53		
20	Nonostante sia comunque necessario inserire i dati richiesti per la valutazione dei sub-criteri 1.1, 1.2, 1.3 e 1.4 nel file di riepilogo (Allegato 3a_2 - Quadro di sintesi offerta tecnica L2) è possibile fornire le informazioni inserite in un breve paragrafo scritto così da includerle anche nella relazione tecnica?	Fermo restando l'obbligo di compilare in modo puntuale l'Allegato 3a.2, le modalità di predisposizione del Progetto tecnico sono rimesse alle scelte discrezionali di ciascun concorrente, nel rispetto delle prescrizioni di cui al capitolo 16, punto 1 del disciplinare di gara.
Protocollo n. 89246 del 23/04/2026 09:46:58		
21	<p>In riferimento alla procedura in oggetto, si ritiene che il tempo residuo risulti insufficiente, in considerazione della complessità e della vastità degli elementi oggetto di valutazione che impattano sulla formulazione della proposta tecnica e sull'importo da offrire.</p> <p>In ragione delle motivazioni sopra esposte, anche nell'interesse della Stazione Appaltante, al fine di predisporre una proposta competitiva e pienamente rispondente alle vostre esigenze si richiede pertanto, cortesemente, un differimento del termine di presentazione delle offerte di almeno 2 settimane.</p>	<p>La richiesta non può essere accolta.</p> <p>Si confermano i termini previsti dalla documentazione di gara.</p>

Il Responsabile della fase di affidamento
ing. Giuseppe BIANCHINI

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento delle soluzioni e servizi avanzati a supporto dell'Agenda Digitale della Regione Basilicata e dei servizi di contact center multicanale per la prenotazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali erogate dalle strutture sanitarie pubbliche regionali (CUP) e per l'assistenza degli utenti che accedono ai servizi online

ID GARA: G00552