

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 dal 24/04/2026 alle ore 13:00 del 28/04/2026.

N.	QUESITO	RISPOSTA
Protocollo n. 92536 del 27/04/2026 15:09:25		
22	Con riferimento al Disciplinare, §4 SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE, si prega di chiarire se un Raggruppamento Temporaneo di imprese costituendo possa partecipare a entrambi i lotti con una conformazione differente (es.: Azienda A mandataria del lotto 1, Azienda B mandante; Azienda B mandataria del Lotto 2, Azienda A mandante).	Si.
23	Con riferimento al Disciplinare, § 24 AGGIUDICAZIONE DELL’APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO, si prega di chiarire se un Raggruppamento Temporaneo di imprese costituendo possa vedersi aggiudicati entrambi i lotti.	Si.
24	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se ciascuno dei 5 documenti elencati debba avere un numero massimo di pagine.	Si veda risposta al quesito n. 15.

N.	QUESITO	RISPOSTA
25	<p>Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA - documento1) Progetto tecnico, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLOFFERTA TECNICA del lotto 1 sub-criterio di valutazione n. 2.1, e all'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1, § 3 Progetto tecnico, si prega di chiarire se i seguenti argomenti riportati nel Capitolato speciale - Analisi e disegno/ridisegno dei processi; Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione; Predisposizione del progetto di supporto ai temi dell'agenda digitale; Piano temporale delle attività debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel sub-criterio di valutazione n. 2.1 Organizzazione generale del servizio per un totale di 10 punti discrezionali, come riportato nel Disciplinare. In caso negativo, si prega di chiarire in quale sub-criterio di valutazione i suddetti argomenti debbano essere trattati e saranno valutati.</p>	<p>Gli argomenti indicati devono essere illustrati nell'ambito della proposta tecnica. La relativa valutazione è rimessa alla Commissione Giudicatrice, che procederà all'attribuzione dei punteggi previsti per i sub-criteri discrezionali, ivi incluso il sub-criterio n. 2.1 "Organizzazione generale del servizio", sulla base dei contenuti complessivi della proposta tecnica presentata, secondo quanto stabilito dal Disciplinare di gara.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
26	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA - documento1) Progetto tecnico, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLOFFERTA TECNICA del lotto 2 sub-criterio di valutazione n. 2.1, e all'Elaborato B_2 - Capitolato speciale Lotto 2, § 9 Progetto tecnico, si prega di chiarire se i seguenti argomenti riportati nel Capitolato speciale - Analisi e disegno/ridisegno dei processi; Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione; Predisposizione del progetto di supporto ai temi dell'agenda digitale; Piano temporale delle attività debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel sub-criterio di valutazione n. 2.1 Organizzazione generale del servizio per un totale di 10 punti discrezionali, come riportato nel Disciplinare. In caso negativo, si prega di chiarire in quale sub-criterio di valutazione i suddetti argomenti debbano essere trattati e saranno valutati.	Si veda risposta al quesito n. 25.
27	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 2) Esperienze pregresse, si prega di confermare che le esperienze pregresse debbano essere inserite in un elaborato separato rispetto al Progetto tecnico.	Si conferma.
28	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 1) Progetto tecnico e § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLOFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se i sub-criteri dal 1.1 al 1.5 e il criterio 2 nella sua interezza debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti all'interno del documento Progetto Tecnico.	La valutazione è rimessa alla Commissione Giudicatrice, che procederà all'attribuzione dei punteggi previsti per i sub-criteri discrezionali, quantitativi e tabellari, sulla base dei contenuti complessivi della proposta tecnica presentata, secondo quanto stabilito dal Disciplinare di gara.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
29	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 4) Piano di assorbimento del personale e al § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLOFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se il sub-criterio di valutazione n. 3.1 Obiettivi di stabilizzazione del personale debba essere trattato e sarà valutato dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel documento 4) Piano di assorbimento del personale o se debba essere trattato e sarà valutato dalla Commissione Giudicatrice anche nel documento 1) Progetto Tecnico.	Si veda risposta ai quesiti n. 25 e n. 28.
30	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 5) Relazione ai sensi dell'art. 102 e al § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLOFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se i sub-criteri di valutazione n. 3.2 Benessere sociale dei lavoratori e n. 3.3 Responsabilità sociale debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel documento 5) Relazione ai sensi dell'art. 102 o se debbano essere trattati e saranno valutati anche nel documento 1) Progetto Tecnico.	Si veda risposta ai quesiti n. 25 e n. 28.
31	L'Elaborato A.1 (Base d'Asta) stima un fabbisogno totale di 57,30 unità medie (26 per Agenda Digitale, 16 per Innovazione, 15,30 per Formazione). Tuttavia, l'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1 riporta un elenco di 61 unità di personale attualmente impiegate e soggette a clausola sociale. Si chiede di chiarire come l'operatore economico possa garantire l'assorbimento totale (61 unità) e il mantenimento dei livelli retributivi storici se la base d'asta è stata calcolato solo su 57,30 unità.	61 sono le unità operative sul contratto che, atteso che non tutte le unità sono a tempo pieno, sviluppano 57,3 FTE (Full Time Equivalent). Per cui il valore a base d'asta calcolato per 57,3 FTE tiene conto di tutte le 61 unità.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
32	<p>Il Disciplinare, al §3 OGGETTO DELLAPPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI, sottoparagrafo 3.1.1 LOTTO N. 1 CIG BAF5EFC502, indica un costo della manodopera stimato in € 2.906.769,88 per 24 mesi. Tale valore sembra sottostimato rispetto alla somma delle RAL e degli oneri riflessi per le 61 unità elencate nella clausola sociale (molte delle quali con anzianità decennale e inquadramento 4° livello Telecomunicazioni). Si richiede il dettaglio del calcolo della manodopera per verificare la congruenza con le retribuzioni annue lorde indicate nelle tabelle del personale.</p>	<p>Si veda risposta ai quesiti n. 7 e n. 8.</p>
33	<p>Con riferimento al Disciplinare, § 17 OFFERTA ECONOMICA 17.1 OFFERTA ECONOMICA LOTTO 1 CIG: BAF5EFC502, il punto b) richiede una tariffa separata per la figura "Esperto di Dominio". Tuttavia, tale figura non è descritta analiticamente nel Capitolato tecnico, né è inclusa nello Schema di offerta economica (Allegato 3b_1 - Dettaglio offerta economica Lotto 1) né è inclusa nel mix professionale del calcolo base d'asta (Elaborato A_1 - Base di asta). Si chiede di specificare i requisiti minimi di questa figura e se il suo costo debba intendersi extra-canone o alternativo ai profili già elencati o se si tratti di refuso.</p>	<p>Come previsto dal paragrafo 17.2 del Disciplinare di gara la <i>tariffa unica giornaliera offerta per la figura professionale "Esperto di dominio"</i> va inserita direttamente in Piattaforma.</p> <p>Il suddetto valore sarà preso in considerazione per la remunerazione degli eventuali servizi analoghi di cui al paragrafo 3.4 del Disciplinare.</p> <p>Il valore a base d'asta per la suddetta tariffa, non superabile dalle offerte dei concorrenti, è pari a <u>295,00 €/giorno</u>.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
34	Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, Tabella 18-1: Criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica Lotto n. 1 CIG: BAF5EFC502, il sub-criterio 1.5 Criterio di prossimità assegna 5 punti (circa il 7% del punteggio tecnico totale) in caso di disponibilità di una sede operativa in Basilicata all'atto della presentazione dell'offerta. Si evidenzia che tale previsione appare sproporzionata e potenzialmente restrittiva della concorrenza, specialmente in un appalto che promuove approcci "Cloud First" e digitalizzazione. Si chiede cortesemente di motivare la scelta di un peso così elevato per un requisito logistico a scapito di elementi qualitativi-tecnologici.	Si conferma quanto previsto in proposito dalla documentazione di gara.
35	L'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1 cita ampiamente il paradigma Cloud/SaaS e l'approccio API-First, ma non specifica se i servizi debbano essere erogati tramite infrastrutture qualificate secondo le nuove circolari dell'Agenzia per la Cyber sicurezza Nazionale (ACN). Si chiede di chiarire se il possesso di qualificazioni Cloud sul Cloud Marketplace di ACN sia requisito di esecuzione o se sia previsto un punteggio premiale per soluzioni con livelli di sicurezza eccedenti la qualificazione base (QC1).	Le piattaforme sono installate presso il data center unico regionale, in via di certificazione. Il possesso di qualificazioni Cloud sul Cloud Marketplace di ACN non è requisito di esecuzione.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
36	Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELLOFFERTA TECNICA, Tabella 18-1: Criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica Lotto n. 1 CIG: BAF5EFC502, l'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1, pur citando i principi AgID, non specifica criteri di premialità per l'utilizzo di software Open Source o per la pubblicazione di codice su Developers Italia. Si chiede di chiarire se l'utilizzo di tecnologie aperte sia oggetto di valutazione nel criterio 2.5 "Servizi migliorativi".	L'utilizzo di tecnologie aperte sarà oggetto di valutazione nel criterio 2.5 "Servizi migliorativi".
37	L'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1, § 2.6 PENALI, prevede penali calcolate come prodotto tra lo scostamento dallo SLA e l'importo trimestrale autorizzato. Si chiede di chiarire se la penale venga applicata all'intero valore della fattura trimestrale del lotto o esclusivamente alla quota parte del servizio oggetto del disservizio, per rispettare il principio di proporzionalità sancito dal D.Lgs. 36/2023.	La penale viene applicata esclusivamente alla quota parte del servizio oggetto del disservizio.
38	Il Disciplinare, al § 9 CONDIZIONI DI ESECUZIONE, dichiara non sanabile l'omesso impegno all'assunzione di quote giovanili/femminili (30%). Si chiede cortesemente di chiarire se, in caso di partecipazione in RTI, tale impegno debba essere reso singolarmente da ciascuna impresa associata o se sia sufficiente una dichiarazione congiunta per l'intero raggruppamento.	In caso di partecipazione alla gara in forma di Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI), l'impegno ad assicurare una quota minima di personale giovanile e femminile può essere reso con dichiarazione congiunta riferita all'intero raggruppamento , trattandosi di obbligo connesso all'esecuzione complessiva dell'appalto. Resta fermo che l'impegno assunto è vincolante per tutte le imprese partecipanti al RTI , le quali sono responsabili del suo rispetto secondo le modalità di organizzazione ed esecuzione del servizio dichiarate in sede di offerta.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
39	Esaminati gli atti di gara, Vi chiediamo di concederci una congrua proroga, onde consentirci la predisposizione di una relazione accurata, che risponda in modo ottimale alle esigenze di codesta Azienda.	La Stazione Appaltante ha provveduto a prorogare i termini per la presentazione delle offerte. Si veda Avviso pubblicato sulla P.A.D. all'indirizzo: https://www.sua-rb.it/PortaleAppalti/it/procedure/codice/G00552 . La risposta fornita, precedentemente, al quesito n. 21 è da ritenersi superata.

Protocollo n. 92768 del 27/04/2026 17:34:39

40	Con riferimento al Disciplinare, §4 SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE, si prega di chiarire se un Raggruppamento Temporaneo di imprese costituendo possa partecipare a entrambi i lotti con una conformazione differente (es.: Azienda A mandataria del lotto 1, Azienda B mandante; Azienda B mandataria del Lotto 2, Azienda A mandante).	Si veda risposta al quesito n. 22 .
41	Con riferimento al Disciplinare, § 24 AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO, si prega di chiarire se un Raggruppamento Temporaneo di imprese costituendo possa vedersi aggiudicati entrambi i lotti.	Si veda risposta al quesito n. 23 .
42	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se ciascuno dei 5 documenti elencati debba avere un numero massimo di pagine.	Si veda risposta al quesito n. 15 .
43	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA - documento1) Progetto tecnico, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA del lotto 1 – sub-criterio di valutazione n. 2.1, e all'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1, § 3 Progetto tecnico, si prega di chiarire se i seguenti argomenti riportati nel	Si veda risposta al quesito n. 25 .

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	<p>Capitolato speciale - Analisi e disegno/ridisegno dei processi; Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione; Predisposizione del progetto di supporto ai temi dell'agenda digitale; Piano temporale delle attività – debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel sub-criterio di valutazione n. 2.1 <i>Organizzazione generale del servizio</i> per un totale di 10 punti discrezionali, come riportato nel Disciplinare. In caso negativo, si prega di chiarire in quale sub-criterio di valutazione i suddetti argomenti debbano essere trattati e saranno valutati.</p>	
44	<p>Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA - documento1) Progetto tecnico, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA del lotto 2 – sub-criterio di valutazione n. 2.1, e all'Elaborato B_2 - Capitolato speciale Lotto 2, § 9 Progetto tecnico, si prega di chiarire se i seguenti argomenti riportati nel Capitolato speciale - Analisi e disegno/ridisegno dei processi; Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione; Predisposizione del progetto di supporto ai temi dell'agenda digitale; Piano temporale delle attività – debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel sub-criterio di valutazione n. 2.1 <i>Organizzazione generale del servizio</i> per un totale di 10 punti discrezionali, come riportato nel Disciplinare. In caso negativo, si prega di chiarire in quale sub-criterio di valutazione i suddetti argomenti debbano essere trattati e saranno valutati.</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 25.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
45	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 2) <i>Esperienze pregresse</i> , si prega di confermare che le esperienze pregresse debbano essere inserite in un elaborato separato rispetto al Progetto tecnico.	Si veda risposta al quesito n. 27.
46	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 1) <i>Progetto tecnico</i> e § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se i sub-criteri dal 1.1 al 1.5 e il criterio 2 nella sua interezza debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti all'interno del documento Progetto Tecnico.	Si veda risposta al quesito n. 28.
47	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 4) <i>Piano di assorbimento del personale</i> e al § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se il sub-criterio di valutazione n. 3.1 <i>Obiettivi di stabilizzazione del personale</i> debba essere trattato e sarà valutato dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel documento 4) <i>Piano di assorbimento del personale</i> o se debba essere trattato e sarà valutato dalla Commissione Giudicatrice anche nel documento 1) <i>Progetto Tecnico</i> .	Si veda risposta ai quesiti n. 25 e n. 28.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
48	Con riferimento al Disciplinare, § 16 OFFERTA TECNICA, 5) <i>Relazione ai sensi dell'art. 102</i> e al § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, si prega di chiarire se i sub-criteri di valutazione n. 3.2 <i>Benessere sociale dei lavoratori</i> e n. 3.3 <i>Responsabilità sociale</i> debbano essere trattati e saranno valutati dalla Commissione Giudicatrice in termini di contenuti nel documento 5) <i>Relazione ai sensi dell'art. 102</i> o se debbano essere trattati e saranno valutati anche nel documento 1) <i>Progetto Tecnico</i> .	Si veda risposta ai quesiti n. 25 e n. 28.
49	L'Elaborato A.1 (Base d'Asta) stima un fabbisogno totale di 57,30 unità medie (26 per Agenda Digitale, 16 per Innovazione, 15,30 per Formazione). Tuttavia, l'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1 riporta un elenco di 61 unità di personale attualmente impiegate e soggette a clausola sociale. Si chiede di <u>chiarire come l'operatore economico possa garantire l'assorbimento totale (61 unità) e il mantenimento dei livelli retributivi storici se la base d'asta è stata calcolato solo su 57,30 unità.</u>	Si veda risposta al quesito n. 31.
50	Il Disciplinare, al §3 OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI, sottoparagrafo 3.1.1 LOTTO N. 1 CIG BAF5EFC502, indica un costo della manodopera stimato in € 2.906.769,88 per 24 mesi. Tale valore sembra sottostimato rispetto alla somma delle RAL e degli oneri riflessi per le 61 unità elencate nella clausola sociale (molte delle quali con anzianità decennale e inquadramento 4° livello Telecomunicazioni). Si richiede il dettaglio del calcolo della manodopera per verificare la congruenza con le retribuzioni annue lorde indicate nelle tabelle del personale.	Si veda risposta ai quesiti n. 7 e n. 8.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
51	<p>Con riferimento al Disciplinare, § 17 OFFERTA ECONOMICA 17.1 OFFERTA ECONOMICA LOTTO 1 – CIG: BAF5EFC502, il punto b) richiede una tariffa separata per la figura "Esperto di Dominio". Tuttavia, tale figura non è descritta analiticamente nel Capitolato tecnico, né è inclusa nello Schema di offerta economica (Allegato 3b_1 - Dettaglio offerta economica Lotto 1) né è inclusa nel mix professionale del calcolo base d'asta (Elaborato A_1 - Base di asta). Si chiede di specificare i requisiti minimi di questa figura e se il suo costo debba intendersi extra-canone o alternativo ai profili già elencati o se si tratti di refuso.</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 33.</p>
52	<p>Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, <i>Tabella 18-1: Criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica – Lotto n. 1 CIG: BAF5EFC502</i>, il sub-criterio 1.5 Criterio di prossimità assegna 5 punti (circa il 7% del punteggio tecnico totale) in caso di disponibilità di una sede operativa in Basilicata all'atto della presentazione dell'offerta. Si evidenzia che tale previsione appare sproporzionata e potenzialmente restrittiva della concorrenza, specialmente in un appalto che promuove approcci "Cloud First" e digitalizzazione. Si chiede cortesemente di motivare la scelta di un peso così elevato per un requisito logistico a scapito di elementi qualitativi-tecnologici.</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 34.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
53	L'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1 cita ampiamente il paradigma Cloud/SaaS e l'approccio API-First, ma non specifica se i servizi debbano essere erogati tramite infrastrutture qualificate secondo le nuove circolari dell'Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale (ACN). Si chiede di chiarire se il possesso di qualificazioni Cloud sul Cloud Marketplace di ACN sia requisito di esecuzione o se sia previsto un punteggio premiale per soluzioni con livelli di sicurezza eccedenti la qualificazione base (QC1).	Si veda risposta al quesito n. 35 .
54	Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, <i>Tabella 18-1: Criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica – Lotto n. 1 CIG: BAF5EFC502</i> , l'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1, pur citando i principi AgID, non specifica criteri di premialità per l'utilizzo di software Open Source o per la pubblicazione di codice su Developers Italia. Si chiede di chiarire se l'utilizzo di tecnologie aperte sia oggetto di valutazione nel criterio 2.5 "Servizi migliorativi".	Si veda risposta al quesito n. 36 .
55	L'Elaborato B_1 - Capitolato speciale Lotto 1, § 2.6 PENALI, prevede penali calcolate come prodotto tra lo scostamento dallo SLA e l'importo trimestrale autorizzato. Si chiede di chiarire se la penale venga applicata all'intero valore della fattura trimestrale del lotto o esclusivamente alla quota parte del servizio oggetto del disservizio, per rispettare il principio di proporzionalità sancito dal D.Lgs. 36/2023.	Si veda risposta al quesito n. 37 .

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
56	Il Disciplinare, al § 9 CONDIZIONI DI ESECUZIONE, dichiara non sanabile l'omesso impegno all'assunzione di quote giovanili/femminili (30%). Si chiede cortesemente di chiarire se, in caso di partecipazione in RTI, tale impegno debba essere reso singolarmente da ciascuna impresa associata o se sia sufficiente una dichiarazione congiunta per l'intero raggruppamento.	Si veda risposta al quesito n. 38 .
57	In riferimento al par. 16 del Disciplinare si chiede se il documento “Esperienze pregresse” sia da intendere come parte integrante del Progetto tecnico e quindi delle 70 pagine ad esso dedicate, e non come documento separato.	Come previsto al capitolo 16 del disciplinare di gara, il documento “Esperienze pregresse” è un documento separato rispetto al Progetto tecnico.
58	In riferimento al par. 16 del Disciplinare si chiede se il documento “Relazione ai sensi dell’art. 102” sia da intendersi correlato ai criteri 3.3 per il Lotto 1 e 5.3 per il Lotto 2, e pertanto parte integrante del Progetto tecnico e quindi delle 70 pagine ad esso dedicate, e non come documento separato.	Come previsto al capitolo 16 del disciplinare di gara, il documento “Relazione ai sensi dell’art. 102” è un documento separato rispetto al Progetto tecnico.
59	Con riferimento alla procedura in oggetto e, in particolare, ai criteri quantitativi per i quali il Disciplinare prevede la modalità di calcolo denominata “Interpolazione lineare al rialzo con limite”, si chiede cortese conferma della corretta interpretazione della formula di attribuzione del relativo punteggio. A titolo esemplificativo, per il Lotto 1 , con riferimento al criterio “Livelli di servizio proposti – Produzione di software” , il Disciplinare indica la modalità “Interpolazione lineare al rialzo con limite” , individuando il parametro K = Livello di soglia RS1 e il valore Kmin = 98 , con punteggio massimo pari a 7 punti .	Dalla formula di <i>“Interpolazione lineare al rialzo con limite”</i> riportata nel disciplinare di gara, si evince chiaramente che: <ul style="list-style-type: none"> • ai concorrenti che offrono un valore pari alla soglia minima indicata (Kmin) sarà assegnato un coefficiente pari a 0; • ai concorrenti che offrono valori superiori alla soglia minima sarà assegnato un coefficiente pari al rapporto tra il valore offerto e il valore massimo offerto tra tutti i concorrenti

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	<p>Dalla lettura della modalità di calcolo sembrerebbe derivare che il concorrente che offra un valore pari alla soglia minima indicata, ad esempio 98, consegua 0 punti, mentre il concorrente che offra un valore anche solo lievemente superiore alla soglia, ad esempio 98,1, consegua già un punteggio prossimo al massimo attribuibile ($98,1/100*7=6,9$ punti), mentre un'offerta pari a 100 consenta di ottenere il punteggio pieno ($100/100*7=7$ punti).</p> <p>In tal senso, il meccanismo sembrerebbe determinare un effetto “a scalino”, in quanto il superamento anche minimo della soglia comporterebbe l'attribuzione di un punteggio rilevante, mentre ulteriori incrementi del parametro offerto determinerebbero variazioni di punteggio molto contenute, fino al raggiungimento del limite massimo.</p> <p>Si chiede pertanto di confermare che la modalità di calcolo prevista per i criteri quantitativi valutati mediante “Interpolazione lineare al rialzo con limite” debba essere applicata secondo tale interpretazione e che, conseguentemente, il punteggio venga attribuito in modo rilevante già al primo superamento del valore soglia, per poi rimanere sostanzialmente stabile all'aumentare del parametro offerto fino al valore massimo.</p> <p>In alternativa, si chiede di precisare la corretta formula applicativa da utilizzare per la determinazione del punteggio, indicando possibilmente un esempio numerico di calcolo riferito al caso sopra richiamato.</p>	

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
60	Con riferimento al Disciplinare, § 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA, rispetto ai criteri quantitativi "Livello di Servizio" si chiede di indicare il numero di decimali consentiti per la corretta predisposizione dell'Offerta.	Due cifre decimali
61	Con riferimento al Capitolato Lotto 2, par. 9.2 "Analisi e disegno/ridisegno dei processi" e par. 9.3 "Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione", viene richiesto di descrivere l'analisi dei processi e dell'organizzazione esistenti e il successivo disegno/ridisegno da adottare nell'erogazione del servizio. Tuttavia, dalla documentazione di gara non risultano disponibili, in modo strutturato, i processi attuali dell'Amministrazione, né risultano allegati workflow operativi, procedure interne, ruoli e responsabilità dei soggetti coinvolti, regole di escalation, tempi di gestione delle singole fasi e modalità di interazione tra Contact Center, back office, strutture sanitarie e uffici regionali. Si chiede pertanto di chiarire se la Stazione Appaltante intenda mettere a disposizione la documentazione relativa agli attuali processi organizzativi e operativi, necessaria per svolgere un'analisi puntuale e per rappresentare le modifiche rispetto alla situazione esistente. Tale circostanza potrebbe determinare una significativa asimmetria informativa tra gli operatori economici concorrenti, in quanto il gestore uscente dispone verosimilmente di una conoscenza diretta dei processi attualmente in uso. Ciò potrebbe incidere sulla possibilità di predisporre offerte tecniche pienamente comparabili, soprattutto con riferimento all'analisi della situazione esistente e alla	La documentazione di gara individua in modo completo ed esaustivo le prestazioni richieste, i livelli di servizio attesi e i requisiti minimi che ciascun concorrente è tenuto a garantire. La definizione delle modalità esecutive del servizio è rimessa alle scelte progettuali e all'autonomia organizzativa di ciascun operatore economico, ferma restando la conformità a quanto prescritto negli atti di gara.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	<p>rapresentazione delle modifiche proposte rispetto ai processi attuali.</p>	
62	<p>Con riferimento al Capitolo 3 del Capitolato speciale – Lotto 1 e al Capitolo 9 del Capitolato speciale – Lotto 2, si rileva che nei suddetti capitoli viene richiamato il contenuto relativo al “Piano temporale delle attività”. Tuttavia, non risultano presenti un paragrafo 3.5 “Piano temporale delle attività” e 9.5 “Piano temporale delle attività”. Si chiede pertanto di chiarire se il riferimento al “Piano temporale delle attività” debba intendersi quale refuso oppure se tale Piano debba comunque essere predisposto dall’operatore economico nell’ambito dell’offerta tecnica e in quale sezione/paragrafo del progetto tecnico debba essere inserito.</p>	<p>Il “Piano temporale delle attività” va necessariamente predisposto e va inserito subito dopo il paragrafo 3.4 per il lotto n. 1 e paragrafo 9.4 per il lotto n. 2.</p>

Protocollo n. 92883 del 27/04/2026 23:08:01

63	<p>I costi della manodopera stimati nei due lotti di gara fanno riferimento al personale attualmente impiegato e al costo storico del precedente appalto. Inoltre, è indicato che tali costi non sono ribassabili. Considerando che è prevista l'applicazione del CCNL Telecomunicazioni (codice CNEL K411), recentemente aggiornato e con previsione di incrementi contrattuali a scaglioni dal 2026 al 2028, si richiede di specificare i costi previsti nel periodo di vigenza contrattuale e quindi il relativo importo da considerare come non ribassabile relativamente alla componente personale.</p>	<p>Si veda risposta ai quesiti n. 7 e n. 8.</p>
64	<p>I costi della sicurezza da interferenze sono indicati pari a 0 per le attività relative al lotto 2. Per le attività del lotto 1 che saranno svolte presso gli uffici e/o in collaborazione con personale dell'Ente, come mai non sono stati indicati tali costi minimi?</p>	<p>Le prestazioni oggetto dell’affidamento consistono in attività di natura prevalentemente intellettuale, tecnica e specialistica, senza utilizzo di macchinari pericolosi e senza svolgimento di lavorazioni che comportino rischi ulteriori rispetto a quelli tipici dell’attività d’ufficio.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
65	Per il solo lotto 1 della procedura di gara è prevista la possibilità di ulteriore affidamento di servizi analoghi per importo stimato di 3.000.000 di euro, replicabile anche per il secondo biennio di affidamento. Si richiede di chiarire a quali dei tre sottocapitoli 1.A, 1.B, 1.C possono fare riferimento queste attività ulteriori e come la proposizione delle stesse possa concorrere all'attribuzione di punteggi tecnici.	Lo scopo principale delle attività della Linea 2 è quello di fronteggiare esigenze estemporanee di supporto all'innovazione che dovessero verificarsi nel periodo di vigenza contrattuale. Le attività di Linea 2 potranno essere attivate fino alla concorrenza dell'importo massimo previsto a base di gara per i Servizi di Supporto all'Innovazione. Le suddette attività richiedono risorse aggiuntive rispetto a quelle già attestate nella gestione ordinaria della Linea 1. Presupposto all'attivazione della Linea 2 è la predisposizione, da parte della Ditta Aggiudicataria e sulla base delle indicazioni ricevute dalla struttura richiedente, di apposito progetto/piano delle attività da cui si evincano le risorse/giornate uomo e le figure professionali da impegnare nel periodo di riferimento. I concorrenti indicano nell'offerta economica la tariffa giornaliera per la risorsa aggiuntiva "Esperto di dominio", tale valore contribuisce all'attribuzione del punteggio economico secondo quanto stabilito dal paragrafo 18.3 del Disciplinare di gara. Si veda anche risposta al quesito n. 33.
66	Con riferimento all'impegno all'assunzione di giovani e donne (ogni categoria per una percentuale minima pari al 30%), si richiede di confermare che tale impegno faccia riferimento ad assunzioni ulteriori rispetto al personale già presente in clausola di salvaguardia o se lo stesso requisito sia da garantire in ogni caso, eventualmente sostituendo le persone presenti in salvaguardia con nuove assunzioni.	Si veda risposta al quesito n. 11.
67	La lunghezza massima del documento tecnico di progetto pari a 70 pagine vale per entrambi i lotti? In caso di partecipazione ad entrambi, si fa riferimento quindi a un numero di pagine pari a 70 per ogni lotto a cui si partecipa?	Si.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
68	Si chiede di confermare che, a fronte della indicazione della tariffa unica giornaliera offerta per il mix di figure professionali, la stessa sarà applicata a tutte le giornate/uomo messe a disposizione o si farà riferimento, in ogni caso, alla tariffa prevista per la specifica tipologia professionale e non già a quella media?	Si conferma. Si utilizzerà la tariffa unica giornaliera offerta per il mix di figure professionali
69	Si richiede di chiarire come mai il valore attribuito al criterio di prossimità nel lotto 1 abbia un peso di 5 punti su 70 mentre sul lotto 2 abbia un peso di 4 punti su 70. Stesso quesito anche relativamente al parametro relativo alla stabilizzazione del personale in clausola in cui, come per la prossimità, per il lotto 1 è considerato un punteggio massimo di 5 e per il lotto 2 un punteggio massimo di 4.	Si conferma quanto previsto in proposito dalla documentazione di gara.
70	Si richiede di chiarire in quale sezione, se amministrativa o tecnica, è corretto trasferire un elenco delle certificazioni possedute dalla società/dal RTI che partecipa alla procedura.	Secondo quanto stabilito dalla documentazione di gara per le singole tipologie di certificazioni.
71	Si chiede di confermare se l'indicazione "Linea 2" presente in premessa faccia riferimento all'importo di 3 milioni + 3 milioni per servizi analoghi indicato nel disciplinare di gara o se va inteso in maniera differente.	Si conferma.
72	Con riferimento alle sotto-tipologie di attività previste (2.2.1 Realizzazione di prodotti software, 2.2.2. Supporto operativo e 2.2.3 Assistenza specialistica) si richiede di stimare la percentuale di impegno su ogni sotto-tipologia e in che percentuale fanno riferimento ad attività di Linea 1 predeterminate o Linea 2 non vincolanti.	Le attività fanno riferimento alla sola tipologia di linea 1. Fermo restando che non è possibile stimare la percentuale per sotto-tipologia data la sua variabilità dipendente da fattori non prevedibili, in linea di massima la 2.2.1 è quella che incide di meno e la 2.2.2 è quella che incide in misura maggiore.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
73	Considerando le curve di traffico indicate e l'indicazione della prevista riduzione del traffico con la diffusione del CUP On line, si richiede di integrare i dati presenti con le curve, relative al medesimo periodo temporale, di utilizzo del sistema Cup On Line e al fine di poter adeguatamente stimare l'impatto dello stesso sul trend dei contatti in ingresso.	La percentuale dell'utilizzo del CUP online rispetto al totale si è attestata nell'anno 2025 intorno al 4% . Nei primi mesi del 2026 tale valore si è attestata intorno al 5% .
74	Al cap. 4 del capitolato del lotto 2 è indicata l'obbligatorietà della sede di Potenza, per ragioni di prossimità alla sede principale dell'amministrazione regionale. È prevista altresì una seconda sede, senza specificarne la localizzazione, nonostante nel file di clausola di salvaguardia siano presenti numerose unità operative dalla città di Matera. Tale incongruenza si rileva anche all'art. 10.3 "Localizzazione servizi in outsourcing" in cui si fa riferimento all'attivazione, in via transitoria, di una seconda sede sul territorio lucano, senza riferimenti all'attuale localizzazione delle risorse. Si chiede, pertanto, di confermare che non è necessaria l'apertura di una sede a Matera per soddisfare il principio di territorialità del personale attestato nella stessa città capoluogo lucano.	Non è obbligatoria l'apertura di una sede a Matera
75	Per una corretta prefigurazione delle azioni di formazione da implementare, si richiede di indicare se sono previste integrazioni di nuove funzionalità/servizi, e di che natura, nel corso dell'appalto, o se al cap. 5.2 vanno considerate solo le attività formative evolutive dei servizi esistenti.	Nel corso dell'appalto potrebbero esserci anche integrazioni di nuove funzionalità al momento non definibili.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
76	Il disciplinare non prevede per le attività del lotto 2 la presenza di servizi analoghi aggiuntivi attivabili da strutture richiedenti della Regione Basilicata e/o di altri enti regionali/sub regionali. Si richiede di specificare come mai nel capitolato tecnico è stata prevista questa possibilità e, nel caso, quali sono le risorse attestare per queste attività extra.	Per il lotto n. 2 non sono previsti affidamenti di servizi analoghi.
77	Per entrambi i lotti di gara si chiede di chiarire se, nella indicazione dei costi del personale si sia tenuto conto degli incrementi contrattuali presenti nel CCNL Telecomunicazioni già attivi e programmati nel triennio 2026-2028, e se questi siano stati considerati nella base d'asta. In caso contrario si richiede di esporre i costi del personale comprensivi di tali incrementi.	Si veda risposta ai quesiti n. 7 e n. 8.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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. 93443 del 28/04/2026 10:44:26		
78	<p>Con riferimento ai paragrafi 3.1.3 e 3.2.3 del documento "Elaborato B.2 - Capitolato Speciale Lotto 2" si richiede di precisare le modalità di subentro nel contratto relativo ai rispettivi numeri verdi e, più precisamente, nel caso in cui i relativi contratti siano in essere direttamente fra un operatore di telecomunicazioni e l'attuale fornitore del servizio, se la ditta aggiudicataria possa stipulare un contratto alternativo con un operatore di telecomunicazioni di sua scelta e sia previsto nel contratto fra la Stazione Appaltante e il fornitore attuale l'obbligo di garantire e agevolare la portabilità dei numeri verdi in questione. Qualora, invece, il contratto dei numeri verdi sia stipulato direttamente tra l'operatore di telecomunicazioni e la Stazione Appaltante, presumendo che il relativo costo venga ribaltato all'aggiudicatario, si richiede di conoscere le condizioni economiche di tale operazione.</p>	<p>I numeri verdi devono rimanere gli stessi, nessun vincolo è però previsto sull'operatore di telecomunicazione da utilizzare. Il contratto è stipulato direttamente dall'appaltatore.</p>
79	<p>Si richiede di confermare che la gestione del servizio Contact Center CUP non preveda la gestione di volumi di mail, fax, SMS e altri canali di contatto diversi dalle chiamate telefoniche. In caso contrario, si richiede di conoscerne i relativi volumi annui e i relativi tempi medi di gestione.</p>	<p>Si rimanda a quanto esplicitamente previsto dal paragrafo 3.2 dell'<i>Elaborato - B2 capitolato speciale descrittivo e prestazionale</i></p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
80	Ai sensi dei paragrafi 3.1.1 e 3.2.1 del documento "Elaborato B.2 - Capitolato Speciale Lotto 2" l'Appaltatore dovrà predisporre dei collegamenti dedicati fra il proprio sito operativo e la rete della Regione Basilicata per accedere agli applicativi CUP e del Contact Center Regionale. Si richiede se tali collegamenti debbano essere distinti per ciascuno dei due servizi (due collegamenti differenti che connettono sia la sede primaria che la sede secondaria alla rete della Regione oltre ai collegamenti di back-up) ovvero possano essere realizzate mediante la medesima connessione diretta (un collegamento per ciascuna sede dell'appaltatore).	Può essere anche un unico collegamento.
81	Si richiedono i volumi annui e i tempi di gestione relativi ai contatti differenti dalle chiamate telefoniche del Contact Center Regionale (email, fax, ecc.)	Si rimanda a quanto esplicitamente previsto dal paragrafo 3.2 dell' <i>Elaborato - B2 capitolato speciale descrittivo e prestazionale</i> .
82	Relativamente ai contatti email, fax, ecc. per il Contact Center Regionale, si richiede di esplicitare la modalità di remunerazione delle relative gestioni (ipotizzando che non siano fatturate su base minutaria come le chiamate telefoniche).	La gestione del Contact Center Regionale sarà remunerata in base ai valori, proposti dal concorrente nell'offerta economica, dei costi unitari elencati al punto B del paragrafo 17.2 del disciplinare di gara.
83	Si richiede la curva giornaliera media per fascia oraria (o per fascia di 30 minuti) nell'orario di apertura dal lun al ven e del sab del traffico telefonico per i due servizi (CUP+Contact Center Regionale) e la relativa curva settimanale media per giorno.	La Stazione Appaltante non possiede il dettaglio delle informazioni richieste. Si rimanda a quanto previsto dall' <i>Elaborato - B2 Capitolato speciale descrittivo e prestazionale</i> .
84	Con riferimento al paragrafo 6.1 del documento "Elaborato B.2 - Capitolato Speciale Lotto 2", si richiede di conoscere il numero di postazioni da mettere a disposizione per l'accesso al sistema telefonico del contact center da parte di personale dell'Amministrazione.	Almeno una postazione

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
85	Si richiede di verificare quanto riportato nella tabella 18-2 del Disciplinare di Gara al punto 3.1 relativamente all'indicazione del valore di Kmax in minuti e non in secondi eventualmente esplicitando relativa nota di rettifica.	Chiaramente si tratta di un refuso, il valore di Kmax riportato nella tabella 18-2 del Disciplinare di Gara al sub-criterio 3.1, è da intendersi in secondi. In ogni caso nella Tabella di cui al paragrafo 7.1 dell' <i>Elaborato B.2 Capitolato speciale descrittivo e prestazionale</i> è riportato correttamente il valore soglia del livello di servizio. La Stazione Appaltante ha provveduto a pubblicare gli schemi di offerta tecnica (Allegato 3a.1 e Allegato 3a.2) rettificati
86	Ai sensi del paragrafo 9.2 del documento "Elaborato B.2 - Capitolato Speciale Lotto 2", si richiede di fornire a tutti i partecipanti, al fine di garantire una partecipazione equa e trasparente, la descrizione dei processi esistenti che attualmente prevedono l'interfacciamento della Stazione Appaltante con il Contact Center al fine di predisporre l'analisi propedeutica al ridisegno degli stessi.	La documentazione di gara individua in modo completo ed esaustivo le prestazioni richieste, i livelli di servizio attesi e i requisiti minimi che ciascun concorrente è tenuto a garantire. La definizione delle modalità esecutive del servizio è rimessa alle scelte progettuali e all'autonomia organizzativa di ciascun operatore economico, ferma restando la conformità a quanto prescritto negli atti di gara.
87	Ai sensi del paragrafo 9.3 del documento "Elaborato B.2 - Capitolato Speciale Lotto 2", si richiede di fornire a tutti i partecipanti, al fine di garantire una partecipazione equa e trasparente, la descrizione dell'organizzazione attuale della Stazione Appaltanti in termini di funzioni organizzative che si interfacciano con l'attuale fornitore del servizio di Contact Center CUP e Contact Center Regionale e attualmente risultano coinvolte nel processo di assistenza all'utente/cittadino al fine di predisporre l'analisi propedeutica al ridisegno della stessa, nonché la sua attuale composizione in termini di unità organizzative componenti, macro-funzioni di riferimento	Si veda risposta al quesito n. 86 .

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
88	Con riferimento alla stima dei costi della manodopera relativi al lotto 2 e pari a € 3.584.350,66, si richiede di esplicitarne il calcolo e se nel costo relativo al CCNL Telecomunicazioni è stato tenuto conto del recente aumento del relativo contratto che produce sensibili aumenti nell'arco del periodo contrattuale previsto. Si richiede, in via alternativa, di precisare almeno se tale costo è stato calcolato per la durata minima contrattuale di 24 mesi.	Si veda risposta ai quesiti n. 7 e n. 8.
89	Con riferimento all'art. 3.3 del Disciplinare, si richiede di precisare se il confronto degli indici al fine di determinare la variazione dei prezzi subita dall'appaltatore nel corso dell'esecuzione del contratto venga calcolato avendo a riferimento iniziale il valore che l'indice assume alla data di avvio del contratto ovvero alla data di pubblicazione del bando di gara ovvero alla data di determinazione della base d'asta. La scelta non è irrilevante in considerazione del recente incremento del CCNL Telecomunicazioni di riferimento.	Come previsto dall'articolo 12, comma 1 dell'Allegato II.2-bis del Codice dei contratti pubblici, il valore dell'indice preso a riferimento è il <u>valore corrispondente al mese del provvedimento di aggiudicazione</u> della procedura di gara.

Protocollo n. 93469 del 28/04/2026 10:54:16

Protocollo n. 93471 del 28/04/2026 10:55:41

90	In relazione al personale attualmente impiegato dai gestori uscenti e soggetto a clausola sociale, si chiede alla Stazione Appaltante di fornire un prospetto aggiornato che indichi, per ciascuna risorsa, il dettaglio analitico della Retribuzione Annuale Lorda (RAL). Nello specifico, al fine di quantificare correttamente il costo della manodopera, è indispensabile conoscere l'incidenza di voci accessorie quali: Superminimi (specificando se assorbibili o non assorbibili): Eventuali indennità fisse e continuative (es. indennità di turno, di funzione o altre voci ad personam).	Si veda risposta ai quesiti n. 7 e n. 8.
----	---	--

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
91	<p>Chiarimento applicazione rinnovi CCNL TLC (Comparto CRM/BPO) Con riferimento al recente rinnovo del CCNL TLC, che ha introdotto il comparto specifico per i servizi di CRM/BPO, si chiede di chiarire se le società uscenti stiano già applicando le tabelle retributive dedicate a tale comparto. Tale chiarimento è fondamentale per determinare se la base dei costi debba considerare le tranche di aumento previste per il settore CRM/BPO (la cui prima decorrenza è fissata ad aprile 2026) o quelle generali del CCNL TLC (con decorrenza gennaio 2026), attesa l'estrema rilevanza di tali valori per la formulazione di un'offerta economica congrua e per la redazione del "Piano di assorbimento del personale" richiesto dal Disciplinare.</p>	<p>Come specificato in coda agli elenchi del personale attualmente coinvolto nei servizi, i dati contenuti nei capitolati tecnici tengono conto delle RAL al 31/12/2025, per cui non comprendono gli aggiornamenti contrattuali citati, che invece <u>dovranno essere computati in fase di predisposizione dell'offerta economica.</u></p>
92	<p>Modalità di attestazione per il Criterio 1.5 "Criterio di Prossimità" Relativamente al criterio di valutazione tabellare che premia la "Disponibilità, all'atto di presentazione dell'istanza, di almeno una sede operativa sul territorio della Regione Basilicata", si chiede di specificare quale documentazione debba essere prodotta a supporto. In particolare, si domanda se sia sufficiente la sola dichiarazione nel "Quadro di sintesi dell'offerta tecnica" (Allegato 3a) o se l'operatore economico debba allegare idoneo titolo probatorio (es. visura camerale con unità locale attiva, contratto di locazione registrato o atto di disponibilità dell'immobile).</p>	<p>La documentazione di gara non prevede, ai fini della valutazione dell'offerta tecnica, l'obbligo di allegare documentazione probatoria a comprova della disponibilità, all'atto di presentazione dell'istanza, di almeno una sede operativa sul territorio della Regione Basilicata.</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>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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. 93702 del 28/04/2026 12:26:41		
93	Si chiede alla Spett.le Committente di valutare la concessione di una proroga del termine di presentazione delle offerte di 2 settimane, al fine di consentire una più accurata predisposizione della documentazione tecnica ed economica in relazione alla complessità della procedura.	Si veda risposta al quesito n. 39.
94	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.4.4 Risorse professionali Con riferimento al paragrafo del Capitolato relativo al “Team di progetto”, nel quale sono individuate le figure professionali minime richieste per la conduzione del servizio (Project Manager, Progettista/Capo progetto, Analista Programmatore/Sistemista, Programmatore, Esperto di ambiti, Formatore/addetto alla gestione amministrativa, Operatore), si chiede di chiarire se tali figure professionali siano ricomprese tra quelle indicate nella tabella della clausola sociale.	Si conferma.
95	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.4.4 Risorse professionali In caso di risposta affermativa al quesito precedente, si chiede di indicare, per ciascun profilo professionale individuato nel “Team di progetto”, la corrispondente figura professionale prevista nella tabella della clausola sociale.	Fermo restando che la distribuzione dei ruoli alle singole figure professionali è rimessa alle scelte progettuali e all’autonomia organizzativa di ciascun operatore economico, in conformità a quanto prescritto negli atti di gara, si invita a verificare la distribuzione percentuale delle figure professionali dell’offerta economica. In ogni caso non è possibile riportare in dettaglio l’informazione richiesta ai fini del rispetto dell’anonimato dell’elenco delle figure professionali.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
96	<p>Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1 - 4.5 CLAUSOLA SOCIALE PER IL PERSONALE</p> <p>Si chiede alla Spett.le Committente di integrare la tabella della clausola sociale con una colonna aggiuntiva per ciascuna risorsa, contenente le relative figure professionali indicate nell'offerta economica</p>	Si veda risposta al quesito n. 95 .
97	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.4.4 Risorse professionali</p> <p>Si chiede alla Spett.le Committente di indicare, con riferimento alla tabella della clausola sociale, quali figure professionali siano destinate allo svolgimento del servizio di "Realizzazione di prodotti software".</p>	Si veda risposta al quesito n. 95 .
98	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.4.4 Risorse professionali</p> <p>Si chiede alla Spett.le Committente di indicare, con riferimento alla tabella della clausola sociale, quali figure professionali siano destinate allo svolgimento del servizio di "Supporto Operativo".</p>	Si veda risposta al quesito n. 95 .
99	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.4.4 Risorse professionali</p> <p>Si chiede alla Spett.le Committente di indicare, con riferimento alla tabella della clausola sociale, quali figure professionali siano destinate allo svolgimento del servizio di "Assistenza Specialistica".</p>	Si veda risposta al quesito n. 95 .
100	<p>Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1</p> <p>Si chiede di specificare se la risorsa ID 60 sia una risorsa di coordinamento, in considerazione del livello di seniority</p>	Si conferma.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
101	Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1 Si chiede di specificare se la risorsa ID 40 sia una risorsa di coordinamento, in considerazione del livello di seniority	Si conferma.
102	Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1 Si chiede alla Spettabile Stazione Appaltante di indicare come i servizi da quotare (Supporto Agenda Digitale, supporto processi innovazione, formazione/back office Il livello) si correlano alle attività richieste nel capitolato (Realizzazione software, Supporto operativo, Assistenza specialistica)	La distribuzione dei ruoli alle singole figure professionali è rimessa alle scelte progettuali e all'autonomia organizzativa di ciascun operatore economico, in conformità a quanto prescritto negli atti di gara.
103	Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1 Si chiede alla Spett.le Committente di indicare, con riferimento alla tabella della clausola sociale, quali figure professionali siano destinate allo svolgimento della prestazione indicata nel modello economico "A) Servizi di supporto ai temi dell'Agenda Digitale"	Si veda risposta al quesito n. 102 .
104	Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1 Si chiede alla Spett.le Committente di indicare, con riferimento alla tabella della clausola sociale, quali figure professionali siano destinate allo svolgimento della prestazione indicata nel modello economico "B) Servizi di supporto ai processi di innovazione per i cittadini, strutture dipartimentali ed enti sub regionali"	Si veda risposta al quesito n. 102 .
105	Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1 Si chiede alla Spett.le Committente di indicare, con riferimento alla tabella della clausola sociale, quali figure professionali siano destinate allo svolgimento della prestazione indicata nel modello economico "C) Formazione, supporto e Back Office Il Livello"	Si veda risposta al quesito n. 102 .

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
106	<p>Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1; Capitolato Speciale Lotto 1, par. 2.2, pagina 6 "Modalità di erogazione dei servizi e di organizzazione del lavoro"</p> <p>Si chiede di specificare quali attività siano richieste nell'ambito della prestazione "Formazione, supporto e Back Office II Livello" in relazione ai servizi indicati nel capitolato di gara</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 102.</p>
107	<p>Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1</p> <p>Si chiede di confermare se, per l'esecuzione di ciascuna prestazione (A, B, C), sia richiesto l'impiego di tutte le figure professionali riportate nel modello economico.</p>	<p>L'elenco delle figure professionali riportato nei documenti di gara rappresenta la situazione attuale e per i quali è attivata la clausola sociale.</p> <p>Si veda anche risposta al quesito n. 102.</p>
108	<p>Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1</p> <p>Con riferimento alla predisposizione dell'offerta economica, si rileva che è richiesta l'indicazione della tariffa unica giornaliera per la figura professionale "Esperto di dominio", la quale non risulta presente nell'Allegato 3b.1 – Dettaglio offerta economica Lotto 1.</p> <p>Si chiede di chiarire in quale voce del suddetto allegato debba essere valorizzata tale figura.</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 33.</p>
109	<p>G00552_Disciplinare_di_gara - 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA - Lotto 1</p> <p>si chiede alla Spett.le Committente di confermare se, relativamente ai sub-criteri di solidità economico-finanziaria (1.1, 1.2, 1.3 e 1.4), in caso di partecipazione in forma associata (RTI) i valori di bilancio delle imprese partecipanti devono essere riportati nello stesso Quadro di sintesi per ciascuna voce, indicando separatamente i valori di ciascuna società, oppure se occorre inserire un unico valore complessivo o proporzionato per l'intero raggruppamento.</p>	<p>Occorre riportare separatamente i valori di bilancio delle singole imprese partecipanti al raggruppamento.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
110	<p>G00552_Disciplinare_di_gara - 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA - Lotto 1</p> <p>Si chiede alla Spett.le Committente di confermare che questi criteri di tipo quantitativo devono essere riportati esclusivamente nel Quadro di sintesi dell'offerta tecnica e non nel progetto tecnico.</p> <p>In caso contrario, si chiede di indicare quali siano le informazioni riguardanti la solidità economica e finanziaria che devono essere inserite nel progetto tecnico, con particolare riferimento a quanto richiesto al capitolo 3 del documento Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1.</p>	<p>I valori necessari al calcolo dei parametri in base ai quali saranno attribuiti i punteggi per i criteri quantitativi devono essere riportati nel <i>Quadro di sintesi dell'offerta tecnica</i>.</p> <p>È facoltà del concorrente inserire le informazioni riguardanti la solidità economica e finanziaria anche nel Progetto tecnico.</p>
111	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 3 Progetto tecnico</p> <p>si chiede alla Spett.le Committente, di confermare le modalità di strutturazione del "Progetto tecnico sul servizio offerto" ai fini del rispetto del limite massimo di 70 pagine. In particolare, il Capitolato speciale prevede una articolazione del documento secondo i paragrafi 3.2, 3.3 e 3.4, mentre il Disciplinare individua criteri di valutazione di natura discrezionale ("Organizzazione generale del servizio", "Servizi migliorativi/aggiuntivi", "Benessere sociale dei lavoratori") non espressamente collocati nei suddetti paragrafi.</p> <p>Si chiede pertanto di confermare se tali criteri debbano essere sviluppati esclusivamente all'interno della struttura prevista dal Capitolato oppure se sia ammessa la predisposizione di sezioni dedicate all'interno del Progetto tecnico, al fine di garantire la chiara e immediata riconducibilità degli elementi oggetto di</p>	<p>Premesso che la valutazione dell'offerta tecnica è rimessa alla Commissione Giudicatrice, si precisa che i concorrenti possono organizzare liberamente i contenuti del Progetto tecnico, purché nel rispetto del limite massimo delle 70 pagine complessive, fermo restando che:</p> <ul style="list-style-type: none"> • siano trattati tutti gli elementi richiesti dal Capitolato speciale, anche con riferimento ai paragrafi 3.2, 3.3 e 3.4; • siano chiaramente sviluppati gli aspetti oggetto di valutazione relativi ai criteri e sub-criteri previsti dal Disciplinare di gara; • siano rispettate le prescrizioni di cui al capitolo 16 del disciplinare di gara.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	valutazione ai relativi criteri, fermo restando il rispetto del limite massimo di 70 pagine.	
112	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 18.4 Metodo di calcolo dei punteggi</p> <p>Si chiede di confermare se la formula riportata per il calcolo del punteggio del concorrente i-esimo, indicata nel paragrafo 18.4, si riferisca esclusivamente all’offerta economica.</p> <p>In caso di risposta negativa, si chiede di specificare le modalità di calcolo del coefficiente relativo al criterio di valutazione X per l’offerta tecnica.</p>	<p>La formula riportata al paragrafo 18.4 del disciplinare di gara si riferisce sia all’offerta tecnica che all’offerta economica.</p> <p>Nel disciplinare di gara non è riportato alcun criterio di valutazione X per l’offerta tecnica.</p>
113	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 4.1 ATTIVAZIONE LINEA 2</p> <p>Con riferimento al paragrafo 4.1 “Attivazione Linea 2”, nel quale si indica che le attività richiedono risorse aggiuntive rispetto a quelle già attestate nella gestione ordinaria della Linea 1, si chiede di chiarire se tali ulteriori figure professionali siano già ricomprese nella tabella della clausola sociale.</p>	<p>Non sono ricomprese, si tratta di figure aggiuntive il cui compenso è remunerato nell’ambito dei progetti di linea 2 eventualmente richiesti e attivati.</p>
114	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 4.1 ATTIVAZIONE LINEA 2</p> <p>In caso di risposta negativa alla domanda precedente, si chiede di indicare in quale voce del modello economico debbano essere quotate tali risorse aggiuntive, considerato che lo stesso fa riferimento esclusivamente alle FTE previste nella clausola sociale.</p>	<p>Si tratta dell’esperto di dominio la cui quantificazione economica avviene in fase di offerta economica direttamente sulla piattaforma.</p> <p>Si veda anche risposta al quesito n. 33.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
115	<p>G00552_Disciplinare_di_gara - 18.1 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA - Lotto 1</p> <p>Nel modello di offerta economica si fa riferimento alle FTE previste nella clausola sociale; tuttavia, è richiesto anche un piano di riassorbimento del personale che potrebbe comportare l'impiego di un numero inferiore di risorse.</p> <p>Si chiede pertanto di chiarire come debba essere valorizzata l'offerta economica nel caso in cui il concorrente preveda l'impiego di un numero di FTE inferiore rispetto a quelle indicate nella clausola sociale, e se il modello economico debba essere compilato esclusivamente con le risorse effettivamente offerte per l'esecuzione del servizio.</p>	<p>L'offerta economica deve essere valorizzata in termini di tariffe giornaliere per singola figura professionale, come esplicitamente previsto dalla documentazione di gara, indipendentemente dal numero di FTE.</p> <p>La fatturazione dei servizi sarà effettuata in funzione delle giornate effettive di presenza.</p>
116	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI ED ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO - Studi di fattibilità</p> <p>Si chiede di confermare se, nell'ambito degli studi di fattibilità, sia richiesta la predisposizione di analisi tecnico-economiche formali (business case).</p>	<p>No, solo l'organizzazione del lavoro per l'erogazione dei servizi</p>
117	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.3 LIVELLI DI SERVIZIO - Progettazione</p> <p>Si chiede di confermare se la progettazione sia limitata al livello architettuale (high-level design)</p>	<p>Si conferma.</p>
118	<p>Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.3 LIVELLI DI SERVIZIO - Progettazione</p> <p>Si chiede di confermare se, nell'ambito della progettazione, sia richiesta la predisposizione di schemi tecnici (es. diagrammi di rete, architetture).</p>	<p>Si conferma.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
119	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2.3 LIVELLI DI SERVIZIO - Progettazione Si chiede di confermare se la progettazione debba essere conforme a standard già definiti dalla Stazione Appaltante	No.
120	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare il perimetro applicativo attuale: numero e tipologia di sistemi informativi in esercizio.	Si veda paragrafo 2.1 dell'Elaborato B.1 Capitolato speciale descrittivo e prestazionale Lotto 1
121	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare se sia disponibile un catalogo dei servizi/applicativi oggetto del supporto.	Si veda paragrafo 2.1 dell'Elaborato B.1 Capitolato speciale descrittivo e prestazionale Lotto 1
122	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare che i servizi richiesti debbano includere anche sistemi legacy non documentati.	Si veda paragrafo 2.1 dell'Elaborato B.1 Capitolato speciale descrittivo e prestazionale Lotto 1
123	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se sia prevista una presa in carico completa (full outsourcing) oppure un supporto a strutture interne.	Solo supporto a strutture esterne.
124	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se i servizi includano anche attività di gestione infrastrutturale (es. sistemistica, cloud) oppure esclusivamente supporto applicativo.	Solo supporto applicativo.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
125	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se il fornitore sia responsabile anche della presa in carico di eventuali servizi attivati nel corso del contratto e non attualmente esistenti.	Si conferma.
126	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare il numero medio annuo di richieste/ticket gestiti tramite VTE Next.	Tra i 25.000 e 35.000 ticket/anno.
127	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di specificare la distribuzione media dei ticket tra supporto operativo, sviluppo software e assistenza specialistica.	Dato non disponibile
128	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare il numero medio di utenti serviti (interni ed esterni).	Dato non disponibile
129	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di specificare il livello di complessità delle attività (bassa, media, alta).	Dato non disponibile
130	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare il numero medio annuo di progetti software richiesti.	Dato non disponibile

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
131	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare la dimensione media (giornate/uomo) dei relativi interventi.	Dato non disponibile
132	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare se esistano standard tecnologici obbligatori (linguaggi, framework, cloud).	Dato non disponibile
133	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se il codice sorgente esistente sia disponibile, documentato e riutilizzabile.	Si conferma.
134	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare se siano presenti ambienti strutturati di sviluppo, collaudo e produzione.	Si conferma.
135	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare quali siano le principali integrazioni attive (es. SPID, PagoPA).	Si rimanda al Capitolo 2 dell' <i>Elaborato B.1 Capitolato speciale descrittivo e prestazionale Lotto 1.</i>
136	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se sia disponibile un catalogo delle API esistenti.	Si conferma.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
137	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se sia già adottato un modello API management o architettura a microservizi.	Si rimanda al Capitolo 2 dell' <i>Elaborato B.1 Capitolato speciale descrittivo e prestazionale Lotto 1.</i>
138	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di specificare se, nell'ambito delle risorse in clausola sociale, siano presenti figure tecniche specializzate sui diversi ambiti di pertinenza e il relativo livello di seniority.	Si conferma.
139	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare se le risorse in clausola sociale abbiano un background pregresso sulle applicazioni attualmente in uso.	Si.
140	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se il sistema VTE Next sia fornito dalla Stazione Appaltante oppure debba essere gestito ed evoluto dal fornitore.	Si conferma.
141	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di indicare se siano disponibili manuali, servizi API e documentazione tecnica del sistema VTE Next.	Si conferma.
142	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se sia richiesta la definizione di linee guida tecniche formalizzate.	Si conferma.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
143	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se tali standard debbano coprire ambiti infrastrutturali, di sicurezza e applicativi.	Si conferma.
144	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare l'eventuale obbligo di conformità a normative specifiche (es. ISO, AGID o equivalenti).	Si conferma.
145	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare l'eventuale inclusione di attività di audit o verifica.	Si conferma.
146	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se sia richiesta la redazione del Business Continuity Plan (BCP).	No
147	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se sia richiesta la redazione del Disaster Recovery Plan (DRP).	No
148	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare la definizione di parametri RTO e RPO.	No

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
149	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara -Definizione standard tecnologici Si chiede di confermare se siano previste attività di test o simulazioni dei piani di continuità ed emergenza.	No
150	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Analisi della soddisfazione degli utenti Si chiede di confermare se sia prevista la somministrazione di questionari agli utenti finali.	Si conferma.
151	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Analisi della soddisfazione degli utenti Si chiede di confermare se sia richiesta la produzione di report contenenti KPI e indicatori di qualità del servizio o se il sistema VTE Next già include i report e gli indicatori	Si conferma.
152	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Analisi della soddisfazione degli utenti Si chiede di specificare la periodicità delle attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti (es. trimestrale, annuale).	Annuale.
153	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Knowledge transfer Si chiede di confermare se la formazione richiesta si riferisca esclusivamente al rilascio di nuove piattaforme o se sia prevista per tutti i servizi descritti nel presente bando	Prevista per tutti i servizi

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
154	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Knowledge transfer Si chiede di confermare se sia richiesta la produzione di documentazione tecnica e manualistica a supporto del servizio "Realizzazione di prodotti software"	Si conferma.
155	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Knowledge transfer Si chiede di confermare se sia previsto affiancamento operativo (training on the job) per il servizio "Realizzazione di prodotti software"	Si conferma.
156	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - 2 Oggetto della gara - Knowledge transfer Si chiede di confermare se sia richiesta la formalizzazione e certificazione delle attività di knowledge transfer svolte.	Si conferma.
157	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - Aspetti trasversali Si chiede di specificare le modalità di erogazione del servizio (on-site, da remoto o in modalità ibrida).	In modalità ibrida.
158	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - Aspetti trasversali Si chiede di confermare se debbano essere utilizzati template documentali forniti dalla Stazione Appaltante.	No.
159	Elaborato_B_1_-_Capitolato_speciale_Lotto_1 - Aspetti trasversali Si chiede di confermare se le attività abbiano natura continuativa e pianificata oppure siano erogate a richiesta.	Continuativa.

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
160	<p>AS-IS processi e organizzazione</p> <p>Con riferimento ai paragrafi del Progetto Tecnico relativi a “Analisi e disegno/ridisegno dei processi” e “Analisi e disegno/ridisegno dell’organizzazione”, si chiede di confermare se la Stazione Appaltante si attenda, in sede di offerta, una proposta metodologica e di assetto target, da dettagliare nella fase iniziale di avvio mediante assessment, oppure la definizione puntuale del modello TO-BE per tutti i processi e servizi, pur in assenza di una documentazione AS-IS completa resa disponibile in gara.</p>	<p>Proposta metodologica e di assetto target, da dettagliare nella fase iniziale di avvio mediante assessment.</p>
161	<p>Documentazione disponibile in fase di subentro</p> <p>Si chiede di confermare se, in fase di subentro/avvio del contratto, saranno rese disponibili all’aggiudicatario almeno le seguenti informazioni/documenti:</p> <ul style="list-style-type: none">• documentazione AS-IS dei processi e dell’organizzazione• manuali di gestione del servizio• configurazione e workflow del sistema VTE Next• inventario applicativo e basi informative gestite• livelli di servizio storici e principali report di esercizio	<p>Si conferma.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
162	<p>Volumi storici e baseline operative</p> <p>Si chiede di mettere a disposizione, ove disponibili, i principali dati storici del servizio attualmente in essere, distinti almeno per:</p> <ul style="list-style-type: none"> • richieste di realizzazione prodotti software • richieste di supporto operativo • richieste di assistenza specialistica • ticket gestiti tramite VTE Next • tempi medi di presa in carico e chiusura • distribuzione delle richieste per priorità e tipologia 	Dati non disponibili
163	<p>Confine tra offerta tecnica e fase di assessment</p> <p>Si chiede di confermare che il Piano temporale delle attività e il Progetto di supporto ai temi dell'Agenda Digitale possano prevedere una fase iniziale di assessment e consolidamento dell'AS-IS, quale presupposto per la successiva formalizzazione dei processi ridisegnati, dell'assetto organizzativo definitivo e del piano di evoluzione dei servizi.</p>	Si conferma.
164	<p>Modalità di attivazione LINEA 2</p> <p>Con riferimento alla distinzione tra LINEA 1 e LINEA 2, si chiede di chiarire:</p> <ul style="list-style-type: none"> • se per la LINEA 2 esista un format standard di richiesta/approvazione • quali siano i criteri autorizzativi e di priorità • come debbano essere rendicontate le attività svolte a richiesta • se esistano limiti minimi/massimi di attivazione per singolo intervento 	<p>Si rimanda al paragrafo 4.1 dell'<i>Elaborato B.1 - Capitolato speciale descrittivo e prestazionale</i>.</p> <p>Si veda anche risposta ai quesiti n. 33 e 65.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
165	<p>Allegato_3b_1_-_Dettaglio_offerta_economica_Lotto_1 - 4.5 CLAUSOLA SOCIALE PER IL PERSONALE</p> <p>Si chiede di confermare se nella tabella della clausola sociale siano incluse risorse dedicate ad attività di sviluppo</p>	<p>Si conferma.</p>

Protocollo n. 93803 del 28/04/2026 12:56:39

166	<p>Riferimento: Disciplinare, par. 18.3, Tabella 18-3 (Lotto 2), formula per l'attribuzione del punteggio economico.</p> <p>Premessa: la formula bilineare impiega come punto di discontinuità una grandezza denominata POsoglia, definita nel disciplinare come "media percentuale dei valori offerti dai concorrenti". La formula utilizza POsoglia in differenze e rapporti con grandezze monetarie assolute (BA, POi, POmin), di modo che l'interpretazione letterale "percentuale" produrrebbe incoerenza dimensionale. Il testo non specifica se la "media percentuale" debba intendersi come media aritmetica dei ribassi percentuali offerti, convertita in un valore soglia monetario pari a BA moltiplicato per il complemento a uno della media dei ribassi, ovvero come media aritmetica dei prezzi complessivi offerti espressi in valore assoluto.</p> <p>Si chiede se ai fini del calcolo di POsoglia, la "media percentuale dei valori offerti" debba intendersi come media aritmetica dei ribassi percentuali calcolati sul prezzo complessivo offerto rispetto alla base d'asta del Lotto 2, tradotta in valore soglia monetario secondo la relazione $POsoglia = BA * (1 - \text{media dei ribassi})$, ovvero come media aritmetica dei prezzi complessivi offerti espressi in valore assoluto?</p>	<p>Come esplicitamente indicato dal disciplinare di gara il valore di POsoglia è la media dei prezzi complessivi offerti da tutti i concorrenti.</p>
-----	---	---

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
167	<p>Riferimento: Art. 16, comma 1 del Disciplinare di gara; Capitolo 9 dell'Elaborato B.2 (Capitolato speciale Lotto 2); Tabella 18-2 del Disciplinare.</p> <p>L'art. 16 del Disciplinare prescrive che il Progetto Tecnico sia redatto secondo i contenuti del Capitolo 9 dell'Elaborato B.2, che include tra l'altro il Piano temporale delle attività. La Tabella 18-2 elenca i sub-criteri di valutazione dell'offerta tecnica, tra i quali non figura un criterio autonomo corrispondente al Piano temporale né alle sezioni di analisi dei processi (Cap. 9.2) e predisposizione del progetto nella sua componente di transizione (Cap. 9.4).</p> <p>Si chiede di confermare che:</p> <ul style="list-style-type: none">a) la struttura del Progetto Tecnico deve seguire integralmente il Capitolo 9 dell'Elaborato B.2, anche per le sezioni che non trovano corrispondenza diretta in un sub-criterio della Tabella 18-2, a pena di non conformità documentale;b) il Piano temporale delle attività, pur obbligatorio per struttura, non è associato ad alcun sub-criterio di valutazione autonomo e non genera punteggio tecnico indipendente, salvo contribuire alla valutazione del sub-criterio 2.1 (Organizzazione generale del servizio) a discrezione della Commissione.	<p>Si conferma. si veda anche risposta al quesito n. 62.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
168	<p>Riferimento: Allegato "variazione_prezzi_unitari" (modello offerta economica Lotto 2); Elaborato A.1, tabella Lotto 2 (voce Back Office).</p> <p>Il modello di offerta economica (file XLS) riporta per la Voce 3 (Back Office) l'unità di misura "/FTE" nella colonna "Un. di misura", con una quantità presunta di 26.074,596 e un prezzo base di 26,50. L'Elaborato A.1 indica per la medesima voce l'unità "ORE/FTE" e quantità coerenti con ore di servizio (CUP: 11.520 ore + CCR: 10.208,83 ore, oltre al buffer del 20%).</p> <p>Si chiede di confermare che la quantità 26.075 riportata nel modello XLS per la Voce 3 (Back Office) è espressa in ore di servizio e che il prezzo unitario da offrire è da intendersi in /ora, e che l'indicazione "/FTE" nella colonna dell'unità di misura costituisce un refuso tipografico privo di effetti sulla modalità di calcolo dell'importo offerto.</p>	<p>Premesso che non è chiaro a quale allegato è riferito il richiamo al riferimento <i>Allegato "variazione prezzi unitari"</i>, si ricorda che <u>l'Allegato 3b.1 Dettaglio offerta economica Lotto 1 (.xls) deve essere compilato solo ed esclusivamente per la partecipazione al Lotto n. 1.</u> Come previsto dal paragrafo 17.2 del Disciplinare di gara, l'offerta economica per il Lotto n. 2 <u>deve essere compilata solo ed esclusivamente sulla Piattaforma.</u></p> <p>L'indicazione "/FTE" nella colonna dell'unità di misura riportata nell'<i>Elaborato A.1 Base d'asta</i> costituisce un refuso tipografico privo di effetti sulla modalità di calcolo dell'importo offerto.</p> <p>Gli operatori economici dovranno inserire in Piattaforma il valore offerto per il costo orario (€/ora) per il Back Office dedicato.</p>
169	<p>Riferimento: Disciplinare di gara, Tabella 18-2, sub-criterio 3.1; Allegato 3a.2 (Quadro di sintesi Lotto 2); Elaborato B.2, par. 7.1 (Livelli di servizio attività Inbound).</p> <p>Il sub-criterio 3.1 della Tabella 18-2 del Disciplinare e il corrispondente campo dell'Allegato 3a.2 indicano per il parametro K (tempo massimo di attesa nel 90% dei casi) l'unità di misura "min" e il valore soglia "Kmax = 20 min". L'Elaborato B.2, par. 7.1, fissa per il medesimo livello di servizio il valore "20"" (20 secondi, con il simbolo tipografico del secondo), coerentemente con gli standard di settore richiamati dagli stessi atti di gara (UNI EN ISO 18295-1).</p> <p>Si chiede di confermare che il valore soglia del sub-criterio 3.1 è 20 secondi e non 20 minuti, e che l'indicazione "Kmax = 20 min"</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 85.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	nel Disciplinare e nell'Allegato 3a.2 costituisce un errore di trascrizione rispetto al testo del Capitolato, con conseguente rettifica del valore e dell'unità di misura da utilizzare nella compilazione dell'offerta e nel calcolo del punteggio.	
170	<p>Riferimento: Elaborato A.1 - Base d'Asta</p> <p>Si chiede di confermare in modo puntuale la destinazione d'uso delle 62 postazioni di cui all'Elaborato A.1, specificando in particolare:</p> <ol style="list-style-type: none"> a) se le postazioni siano da intendersi come postazioni fisiche presso la sede del Fornitore per il personale dedicato all'appalto, oppure come postazioni remotizzate a beneficio dell'Amministrazione, oppure in quale misura l'uno e l'altro; b) se le due postazioni di monitoraggio di cui al cap. 8.3 dell'Elaborato B.2 siano ricomprese nel totale delle 62 o ad esse aggiuntive; c) in caso di tipologie miste, la ripartizione numerica tra le diverse destinazioni d'uso; d) il perimetro di fornitura coperto dal prezzo unitario di 4.000 /postazione, con particolare riferimento a hardware (PC, monitor, cuffie), software applicativo e di sistema, licenze, cablaggio, eventuale fornitura di arredo o elementi accessori, manutenzione. 	<ul style="list-style-type: none"> • Si tratta di postazioni fisiche presso la sede del fornitore per personale dedicato • Le postazioni di monitoraggio sono aggiuntive e possono essere anche remotizzate a beneficio dell'amministrazione • Una tantum è tutto compreso: postazioni, arredi e elementi accessori

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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

171	<p>Riferimenti: Disciplinare di gara, par. 18.1 (pag. relativa alla Tabella criteri Lotto 2) e Allegato 3a.2 "Quadro di sintesi offerta tecnica Lotto 2".</p> <p>Il disciplinare, al par. 18.1, dispone che "i concorrenti dichiarano i valori in base ai quali sono calcolati i parametri K nel Quadro di sintesi dell'offerta tecnica" e che, per i sub-criteri di solidità economico-finanziaria 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, "gli indici sono calcolati in base alla media dei valori contenuti nei bilanci riferiti agli ultimi due esercizi finanziari (2023 e 2024)". L'Allegato 3a.2 prevede, in corrispondenza di tali sub-criteri, le sole colonne "Valore da bilancio 2023" e "Valore da bilancio 2024", riferite a sei voci (Immobilizzazioni totali, Patrimonio Netto, Debiti a medio/lungo termine, Totale Attivo, Oneri finanziari, Fatturato).</p> <p>Tanto premesso, si chiede alla Stazione Appaltante cortese conferma sui seguenti punti:</p> <p>a) Si chiede conferma che, ai fini dei sub-criteri 1.1, 1.2, 1.3, 1.4, il concorrente sia tenuto a dichiarare nell'Allegato 3a.2 esclusivamente i valori delle voci di bilancio relativi agli esercizi 2023 e 2024, e che il calcolo della media biennale e dei conseguenti indici K (CF, IF, OF, GC) sia rimesso integralmente alla Commissione giudicatrice. In caso contrario, si chiede di specificare se, dove e in quale forma il concorrente debba riportare anche i valori degli indici K calcolati.</p> <p>b) La formula del sub-criterio 1.4 prevede $K = GC = \text{Margine Operativo Lordo} / \text{Fatturato}$. La tabella delle voci di bilancio dell'Allegato 3a.2 non contempla tuttavia, tra i parametri di valutazione, la voce Margine Operativo Lordo. Si chiede alla SA: (i) se il MOL debba comunque essere dichiarato per ciascun esercizio (2023 e 2024) all'interno dell'Allegato 3a.2 integrando la tabella</p>	<ul style="list-style-type: none">a. Si conferma che il concorrente è tenuto a dichiarare esclusivamente i valori delle voci di bilancio indicate relativi agli esercizi 2023 e 2024;b. Il Margine Operativo Lordo deve essere indicato negli allegati 3a.1 e 3a.2 (Quadro di sintesi dell'offerta tecnica per il Lotto n. 1 e per il Lotto n. 2) come differenza tra Valore della produzione e somma delle voci B.6, B.7, B.8, B.9, B.11, B.14 del Conto economico civilistico ex art. 2425 c.c. La Stazione Appaltante ha provveduto a pubblicare gli schemi di offerta tecnica (Allegato 3a.1 e Allegato 3a.2) rettificati.c. Non è previsto l'obbligo di allegare all'offerta tecnica i bilanci per gli anni 2023 e 2024.d. Per i concorrenti tenuti alla redazione del bilancio secondo i principi contabili internazionali IAS/IFRS, nonché per i soggetti esteri che adottano schemi di bilancio non coincidenti con quelli previsti dagli artt. 2424 e 2425 c.c. si applicherà un criterio di equivalenza sostanziale delle voci di bilancio, come di seguito specificato:<ul style="list-style-type: none">i. la voce "Oneri finanziari" dovrà essere riferita ai costi finanziari complessivi risultanti dal prospetto di conto economico IAS/IFRS (finance costs), assimilabili alla voce C.17 del Conto Economico civilistico;ii. la voce "Fatturato" dovrà essere individuata nei ricavi derivanti dall'attività caratteristica (revenue ai sensi di IFRS 15), riconducibili alla voce A.1 – Ricavi delle vendite e delle prestazioni del Conto Economico civilistico;iii. la voce "Debiti a medio/lungo termine" dovrà essere determinata considerando le passività finanziarie e non finanziarie con scadenza oltre i 12 mesi, così come risultanti dallo stato patrimoniale o dalla nota integrativa;
------------	--	---

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	<p>con un'ulteriore riga, ovvero (ii) se debba essere desunto d'ufficio dalla Commissione sulla base dei bilanci depositati, e in tale caso quale definizione operativa di MOL si intenda adottare (ad esempio: differenza tra Valore della produzione e somma delle voci B.6, B.7, B.8, B.9, B.11, B.14 del Conto economico civilistico ex art. 2425 c.c., ovvero altro schema di riclassificazione).</p> <p>c) Si chiede di confermare se, a corredo dei valori dichiarati nell'Allegato 3a.2 per i sub-criteri 1.1-1.4, il concorrente debba allegare alla busta tecnica copia dei bilanci 2023 e 2024 (o relativi estratti) depositati presso il Registro delle Imprese, ovvero se la verifica dei valori dichiarati sia demandata alla fase di comprova dei requisiti ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs. 36/2023. In caso di richiesta di allegato, si chiede indicazione del formato atteso (bilancio integrale vs. estratto delle voci rilevanti, firmato digitalmente).</p> <p>d) Schemi di bilancio non civilistici. Per i concorrenti tenuti alla redazione del bilancio secondo principi contabili internazionali (IAS/IFRS) ovvero, per i soggetti esteri, secondo schemi non coincidenti con quelli di cui agli artt. 2424 e 2425 c.c., si chiede alla SA di confermare il criterio di riconduzione delle voci "Oneri finanziari" (voce C.17 C.E.), "Fatturato" (voce A.1 C.E.), "Debiti a medio/lungo termine" e "Patrimonio Netto" ai corrispondenti aggregati dei diversi framework contabili, al fine di assicurare il rispetto del principio di par condicio tra concorrenti.</p>	<p>iv. la voce "Patrimonio netto" dovrà essere intesa come equity imputabile ai soci, comprensiva delle riserve e del risultato d'esercizio, così come risultante dal prospetto della situazione patrimoniale-finanziaria.</p> <p>Resta ferma la facoltà della Stazione Appaltante di richiedere chiarimenti o integrazioni documentali al fine di verificare la corretta riconduzione delle voci dichiarate e assicurare il pieno rispetto del principio di par condicio tra i concorrenti.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
172	<p>Riferimento: Disciplinare, par. 18.1, Tabella 18-2, pag. 48, sub-criterio 3.6 "Percentuale di chiamate risolte al secondo livello" (Lotto 2 - CIG BAF5EFD5D5).</p> <p>Il sub-criterio 3.6 definisce: "K = Percentuale di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello (rispetto al totale delle chiamate) (%). Interpolazione lineare al rialzo con limite. Kmin = 90%."</p> <p>Si chiede conferma che la lettura, più coerente con la logica del criterio (efficacia del secondo livello) e con il verso di interpolazione al rialzo, riferisce il denominatore al totale delle chiamate effettivamente escalate al secondo livello.</p>	<p>Si conferma.</p> <p>La percentuale di casi risolti e chiusi dopo il ricorso al secondo livello deve essere espressa in funzione del totale delle chiamate escalate al secondo livello.</p>
173	<p>Riferimento: Disciplinare, par. 16 "Offerta tecnica", punto 1 "Progetto tecnico" (pagg. 41-42). Capitolato speciale Lotto 2 (Elaborato B_2), capitolo 9 "Progetto tecnico" (pagg. 31-32).</p> <p>Il paragrafo 16 del Disciplinare prescrive che "Il progetto tecnico deve essere redatto secondo lo schema ed i contenuti previsti dal capitolo Progetto tecnico del pertinente Capitolato speciale; [...] Capitolo 9 dell'Elaborato B.2 per il Lotto n. 2". Il capitolo 9 del Capitolato articola il Progetto tecnico in cinque argomenti: (i) Presentazione della società, (ii) Analisi e disegno/ridisegno dei processi, (iii) Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione, (iv) Predisposizione del progetto di Contact Center, (v) Piano temporale delle attività. Dalla lettura combinata del Disciplinare (Tabella 18-2, paragrafo 18.1) e del Capitolato (capitolo 9) si osserva che alcuni sub-criteri di valutazione dell'offerta tecnica non risultano esplicitamente richiamati nei contenuti dei cinque capitoli del Progetto tecnico. In particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i sub-criteri 4.1, 4.2, 2.2 e 5.2 non</p>	<p>Si veda risposta al quesito n. 111.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	<p>trovano una collocazione espressa nella struttura del capitolo 9, benché vengano poi richiamati nel documento quadro di sintesi. Si chiede conferma che:</p> <p>a) lo schema obbligatorio del Progetto tecnico del Lotto 2 sia costituito dai cinque capitoli previsti al capitolo 9 dell'Elaborato B_2 (Presentazione della società; Analisi e disegno/ridisegno dei processi; Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione; Predisposizione del progetto; Piano temporale delle attività);</p> <p>b) l'offerente possa trattare i sub-criteri di valutazione indicati nella Tabella 18-2 del Disciplinare, ma non direttamente richiamati nei contenuti dei suddetti cinque capitoli, all'interno dei capitoli stessi, secondo una logica distribuzione dei contenuti coerente con l'oggetto di ciascun capitolo, fermo restando il limite di 70 facciate complessive previsto dal paragrafo 16 del Disciplinare.</p>	
174	<p>Riferimento: Capitolato tecnico Lotto 2, par. 9.3. "Analisi e disegno/ridisegno dell'organizzazione".</p> <p>Si chiede alla Stazione Appaltante di chiarire, con riferimento al paragrafo 9.3 del Capitolato Tecnico Lotto 2, il soggetto organizzativo a cui si riferiscono i tre punti dell'elenco ivi riportato.</p> <p>I punti 1 e 2 richiamano esplicitamente "le unità organizzative dell'Amministrazione" e il relativo "Funzionigramma": il soggetto di riferimento è dunque l'ente committente.</p> <p>Il punto 3 richiede di indicare "nome e numero delle posizioni organizzative (es. operatore I livello, operatore II livello, supervisore)", con "breve descrizione del lavoro per ciascuna posizione" e "eventuali specifici piani di addestramento e</p>	<p>Ci si riferisce alla organizzazione dell'operatore economico che presenta l'offerta. La definizione delle modalità esecutive del servizio è rimessa alle scelte progettuali e all'autonomia organizzativa di ciascun operatore economico, ferma restando la conformità a quanto prescritto negli atti di gara.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
	<p>formazione". Le figure esemplificative citate e il riferimento alla predisposizione di risorse e formazione sembrano riferirsi all'organizzazione dell'Offerente, non dell'Amministrazione. Si chiede pertanto:</p> <p>a) Se i punti 1 e 2 si riferiscono esclusivamente alle unità organizzative dell'Amministrazione (in qualità di interfacce con l'Outsourcer), o se l'Offerente è tenuto a descrivere anche la propria struttura organizzativa dedicata al servizio;</p> <p>b) Se il punto 3 si riferisce alle posizioni organizzative dell'Offerente (operatori, supervisor e figure analoghe del team di contact center) o alle posizioni dell'Amministrazione coinvolte nel processo;</p> <p>c) Se i tre punti devono essere trattati come un unico oggetto organizzativo integrato (mappatura cliente + struttura Offerente in risposta) o come sezioni distinte con soggetti di riferimento differenti.</p>	
175	<p>Si chiede di chiarire se, ferma restando l'obbligatorietà della sede operativa nel Comune di Potenza e il rispetto di tutti i livelli di servizio e degli obblighi di presidio fisico eventualmente previsti, sia consentito erogare una quota parte delle prestazioni oggetto del Lotto 2 mediante operatori in regime di telelavoro, operanti da postazioni remote rispetto alla sede fisica del Contact Center dell'Aggiudicatario.</p>	<p>Si conferma la facoltà di prevedere l'erogazione di parte dei servizi anche da remoto.</p>

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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
176	<p>Riferimento: Disciplinare di gara, art. 24 (stipula del contratto); Capitolato Speciale Lotto 2, art. 10.4 (Transitorio). Il Disciplinare prevede che il contratto sia stipulato non prima di 32 giorni e comunque entro 60 giorni dall'invio dell'ultima comunicazione del provvedimento di aggiudicazione. Il Capitolato Speciale Lotto 2, art. 10.4, stabilisce che la stipula del contratto coincide con l'avvio operativo dell'appalto, precisando che il periodo transitorio intercorrente tra la stipula e il completamento della migrazione dei sistemi deve essere "ridotto al massimo", senza tuttavia fissarne un termine massimo espresso. Quesito: Si chiede di confermare se l'avvio operativo del servizio di contact center sia atteso entro i 60 giorni dall'aggiudicazione, coincidendo con la stipula contrattuale, e che il periodo transitorio di cui all'art. 10.4 è da intendersi interno a tale finestra temporale. In caso contrario, si chiede di indicare il termine massimo entro cui il servizio dovrà essere erogato a pieno regime.</p>	<p>Si conferma l'avvio operativo del servizio, coincidente con la stipula del contratto, entro 60 giorni dall'invio dell'ultima comunicazione del provvedimento di aggiudicazione. Resta ferma la necessità di ridurre al minimo il periodo transitorio intercorrente tra la stipula del contratto ed il completamento della migrazione dei sistemi e delle tecnologie.</p>

Il Responsabile della fase di affidamento

ing. Giuseppe BIANCHINI

RISPOSTE ALLE RICHIESTE CHIARIMENTI

Il tranche

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