

INFORMAZIONI E CHIARIMENTI GARA CUP

AL 23/02/2018

QUESITO 1

Si chiede di chiarire quanto segue:

L'arco temporale di riferimento della tabella riportata nel Disciplinare di gara alle pag. 48 – 49

RISPOSTA

La tabella riportata alle pagg. 48 e 49 del disciplinare di gara è un riepilogo delle risorse utilizzate nell'anno.

QUESITO 2

Si chiede di fornire dettaglio dell'inquadramento contrattuale orario di ogni singola risorsa attualmente impegnata nell'erogazione del solo LOTTO 1, oggetto di clausola sociale, con evidenza del ricorso ad eventuale straordinario o estensione oraria qualora realizzata, di modo da poter realizzare le corrette stime di costo

RISPOSTA

Si allega il seguente prospetto.

CCNL Applicato	Livello	N. operatori	Totale ore svolte/anno	Totale ore ordinarie svolte/anno	Totale ore supplementari/straordinarie svolte/anno
Cooperative Sociali	A2	89	125.096	circa 85%	circa 15%
	B1	7	11.436	circa 83%	circa 17%
	C1	11	20.628	circa 83%	circa 17%
	C2	3	7.203	circa 80%	circa 20%
	D1	6	11.815	circa 80%	circa 20%
	D2	2	4.802	circa 78%	circa 22%
	E1	1	2.401	circa 79%	circa 21%
	F1	1	2.401	circa 79%	circa 21%
	F2	1	1.580	circa 92%	circa 8%
Pulizie Industria	3	2	3.854	circa 84%	circa 16%
	Totale complessivo	123	191.214		

QUESITO 3

Se tutte le figure di staff siano incluse sopracitato elenco (se possibile indicando quali siano di staff e quali siano operative);

RISPOSTA

Si conferma che le figure di staff sono incluse nel sopracitato elenco (di cui al quesito n. 3).

QUESITO 4

entro quanto tempo dall'aggiudicazione dovrà essere messa a disposizione ed operativa e funzionale la sede su Pesaro Nord;

RISPOSTA

La sede dovrà essere operativa alla data che verrà stabilita contrattualmente, e sarà sicuramente oggetto di accordo tra l'aggiudicatario ed il RUP. Non è stato definito un tempo minimo, ma è evidente che nella progettazione del servizio l'indicazione della disponibilità dei locali è un'indicazione sostanziale.

QUESITO 5

Se il fatturato specifico sia richiesto nel settore sanitario e/o per prestazioni di call center ad esso correlate;

RISPOSTA

Il disciplinare della procedura al punto 6.4.4 precisa, tra l'altro, che il fatturato specifico è quello "relativo esclusivamente al settore oggetto della procedura"; l'oggetto della procedura del lotto 1 è "servizio di call center e back-office".

QUESITO 6

Si chiede inoltre di fornire:

i Tempi medi di gestione del contatto inbound comprensivi di ACW (After Call Work);

i Tempi medi di gestione di eventuale back office;

i tempi medi di gestione del contatto outbound comprensivi di ACW (After Call Work);

RISPOSTA

Il tempo medio di conversazione misurato nell'ultimo anno risulta 198 sec . Il dato di ACW non è nelle disponibilità del gruppo di lavoro. Attività specifiche dopo la chiamata non sono richieste, in ogni caso dipende in maniera sostanziale dalle modalità di erogazione del servizio, che la ditta partecipante intende realizzare. Il tempo medio deve comunque essere considerato come indicativo e non vincolante, in quanto dipendente in maniera sostanziale dalla organizzazione, e dalle modalità di esecuzione del servizio.

Intendendo per back-office la attività di gestione di modifica della agende. La attività di gestione della agenda va dalla semplice chiusura o riapertura di seduta, alla modifica del palinsesto, o alla generazione di nuove agenda. I temi possono quindi andare dal minuto per chiudere delle sedute, alle ore necessarie a creare una nuova agenda. Anche in questo caso i valori sono indicativi e non vincolanti in quanto fortemente dipendenti dalla organizzazione.

I tempi medi di outbound non sono nella disponibilità del gruppo di progetto in quanto nell'attuale appalto il servizio non era remunerato ma faceva parte di condizioni migliorative offerte dal 'ATI aggiudicataria. Anche

in questo caso i tempi sarebbero comunque da considerare indicativi in quanto fortemente dipendenti dalle modalità organizzative.

QUESITO 7

Si chiede di motivare le ragioni della suddivisione su due sedi del GDL deputato all'erogazione dei servizi previsti specificando se si tratta di ragioni di prossimità da garantire ai lavoratori;

RISPOSTA

Le ragioni della suddivisione su due sedi è stata una scelta progettuale della Regione Marche nell'appalto originario. Questa scelta è stata confermata anche per l'attuale appalto.

QUESITO 8

Nel disciplinare di gara, al paragrafo "11.1.7 PASSOE", viene specificato che "in caso di ricorso all'Avvalimento ai sensi dell'art. 89 del Codice, l'impresa o le imprese ausiliarie risultino nel PASSOE" e che "in caso di ricorso al subappalto con obbligo di indicare la terna dei subappaltatori ai sensi dell'art. 105, comma 6, del Codice, le imprese subappaltatrici risultino nel PASSOE"

Premesso che nel portale ANAC, in fase di creazione del PASSOE il sistema avverte che non sono previsti requisiti avallabili e che non è stata prevista un'apposita sezione nella quale sia possibile inserire il nominativo/codice fiscale delle imprese subappaltatrici

si chiede conferma che

in ottemperanza alle FAQ, pubblicate nel portale dell'ANAC, finalizzate a chiarire il funzionamento del sistema AVCpass e le logiche sottese a quanto rappresentato nella Deliberazione dell'Autorità n. 111/2012

Relativamente all'Avvalimento, è possibile generare il PassOE utilizzando il modulo previsto per RTI. L'impresa ausiliaria genera la propria componente di PassOE selezionando il ruolo di "Mandante in RTI" e l'impresa ausiliata genera il PassOE selezionando il ruolo di "Mandataria in RTI";

Relativamente al subappalto, ai soli fini della creazione del PassOE, il subappaltatore indicato dal partecipante deve generare la propria componente AVCpass classificandosi come "Mandante in RTI". Il partecipante genererà il PassOE con il ruolo di "Mandataria in RTI"

RISPOSTA

fermo restando quanto previsto dal disciplinare della procedura al punto 11.1.7 "PASSOE" si informa e chiarisce che:

- 1) per quanto concerne l'avvalimento, questa S.A., in data 27.12.2017, ha ottenuto dall'ANAC lo sblocco della gara per la rettifica dei requisiti di partecipazione, al fine di dare la possibilità di ricorrere all'istituto dell'avvalimento così come previsto dal disciplinare posto a base della procedura di gara
- 2) per quanto concerne il subappalto, si conferma la consultazione delle FAQ pubblicate nel portale dell'ANAC
- 3) in linea generale il funzionamento del sistema AVCpass è disciplinato dalle FAQ pubblicate nel portale dell'ANAC e per ogni eventuale ulteriore dubbio è possibile contattare il call-center dell'ANAC stessa.

QUESITO 9

In caso di ricorso all'Istituto dell'Avvalimento, in merito alle modalità di compilazione della documentazione

di gara, il DGUE (Allegato E al decreto di avvio della procedura), a pag. 1 specifica che *“Le imprese ausiliarie compilano un DGUE distinto con le informazioni richieste dalle Sezioni A, B e C della Parte II, con le informazioni previste dalla Parte III e (se espressamente previsto dal bando, dall'avviso o dai documenti di gara) con le informazioni previste dalla Parte IV nonché, infine, con le informazioni previste dalla Parte VI”* Con riferimento alla informazioni previste dalla Parte IV, posto che nella documentazione di gara non sono presenti indicazioni in merito, si chiede conferma che sia sufficiente compilare solamente la/e sezione/i relativa/e ai requisiti oggetto di avvalimento.

RISPOSTA

In merito alle modalità di compilazione del DGUE allegato “E” al decreto di avvio della gara in parola si rinvia a quanto previsto dal disciplinare della procedura al punto 0.3 “Istruzioni per la compilazione del Documento di Gara Unico Europeo - DGUE e dei moduli predisposti dalla SUAM”.

QUESITO 10

In caso di ricorso all’Istituto del Subappalto, in merito alle modalità di compilazione della documentazione di gara, il DGUE (Allegato E al decreto di avvio della procedura), a pag. 1 specifica che in caso di subappalto, l'operatore indica le prestazioni o lavorazioni che intende subappaltare e, nelle ipotesi di cui all'art. 105, comma 6, del Codice, indica espressamente i subappaltatori proposti; *“questi ultimi compilano il proprio DGUE fornendo le informazioni richieste nelle Sezioni A e B della Parte II, le informazioni richieste nella Parte III e (se espressamente previsto dal bando, dall'avviso o dai documenti di gara) le informazioni richieste nella Parte IV nonché, infine, le informazioni richieste dalla Parte VI”*

Con riferimento alla informazioni previste dalla Parte IV, posto che nella documentazione di gara non sono presenti indicazioni in merito, si chiede conferma che tale parte NON debba essere compilata.

RISPOSTA

Si rimanda alla risposta fornita al quesito 9.

QUESITO 11

Si chiede se l’impresa Ausiliaria e l’impresa Subappaltatrice debbano compilare tutti i punti previsti dalla Parte VI del DGUE (Allegato E al decreto di avvio della procedura), dato che alcuni dei suddetti punti si ritiene siano di competenza esclusiva dell’operatore economico partecipante alla procedura

RISPOSTA

Si rimanda alla risposta fornita al quesito 9.

QUESITO 12

Nel caso si valutasse, al fine di rendere tutte le dichiarazioni necessarie per la partecipazione alla procedura, così come previsto al paragrafo 0.3 “Istruzioni per la compilazione del DGUE e dei moduli predisposti dal SUAM” del Disciplinare di gara, di optare per l’ipotesi a), si chiede conferma che, oltre alla compilazione del DGUE (Allegato E al decreto di avvio della procedura), debba essere compilato, e caricato nell’apposita sezione del portale, esclusivamente il “documento di partecipazione” facente parte dell’Allegato “C” al decreto n. 25 del 21 novembre 2017 e che pertanto non debba essere compilata e caricata, nell’apposita sezione del portale, “la modulistica di dettaglio integrativa concernente aspetti legati alla compilazione di domande e offerte”

RISPOSTA

Si conferma che l'utilizzo dell'ipotesi "a)" consente di ottemperare a tutti gli obblighi dichiarativi previsti come espressamente indicato al punto 03 del disciplinare della procedura.

QUESITO 13

Il Disciplinare di gara, al paragrafo "11.1 Documentazione amministrativa", elenca in maniera puntuale la documentazione da produrre ai fini della partecipazione alla gara. Tra la documentazione da produrre ci sono una serie di dichiarazioni (vedi punti 11.1.15 e seguenti), da caricare nella sezione denominata "Eventuale documentazione amministrativa aggiuntiva", che sono già presenti nella Parte VI del DGUE (Allegato E al decreto di avvio della procedura).

Si chiede pertanto se sia sufficiente la compilazione del DGUE, oppure, nel caso in cui sia comunque necessario caricare le dichiarazioni di cui sopra nella sezione denominata "Eventuale documentazione amministrativa aggiuntiva", si possa produrre un'unica dichiarazione cumulativa che contenga tutti i punti richiesti

RISPOSTA

Si conferma che è sufficiente la compilazione del DGUE allegato "E" al decreto di avvio della procedura come espressamente previsto al punto 03 del relativo disciplinare.

QUESITO 14

Nel Disciplinare di gara, al paragrafo "6.5 Requisiti di capacità tecnica e professionale" viene richiesto di elencare le prestazioni analoghe a quelle oggetto della procedura prestate "negli ultimi tre anni decorrenti da quello di pubblicazione del bando", specificando successivamente che l'arco temporale triennale è riferito all'anno solare.

Si chiede pertanto conferma che il periodo di riferimento debba essere considerato il triennio decorrente/antecedente la DATA di pubblicazione del bando di gara

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO 15

Si chiede di chiarire l'attuale fornitore/i che al momento eroga il servizio oggetto di gara

RISPOSTA

Nuovi Orizzonti Cooperativa Sociale con sede in Ancona Via Fioretti, 11

QUESITO 16

Si chiede di chiarire se il servizio è già erogato al momento nel comune di Pesaro

RISPOSTA

Si chiarisce che le sedi operative del call-center sono 2, come indicato nel capitolato: Pesaro e Fermo; a tale riguardo si rinvia ed invita a prestare attenzione a quanto disposto dal disciplinare della procedura al punto 7.2.2 "Sopralluogo".

QUESITO 17

Si chiede di chiarire se i Volumi previsti riportati nella tabella a pag.13 del Capitolato Speciale di Gara si riferiscano all'intero quinquennio o siano invece annuali

RISPOSTA

I volumi sono annuali.

QUESITO 18

Si chiede di fornire i relativi TML con specifica dell'eventuale ACW

RISPOSTA

Il tempo medio di conversazione misurato nell'ultimo anno risulta 198 sec . Il dato di ACW non è nelle disponibilità del gruppo di lavoro. Attività specifiche dopo la chiamata non sono richieste, in ogni caso dipende in maniera sostanziale dalle modalità di erogazione del servizio, che la ditta partecipante intende realizzare. Il tempo medio deve comunque essere considerato come indicativo e non vincolante, in quanto dipendente in maniera sostanziale dalla organizzazione, e dalle modalità di esecuzione del servizio.

QUESITO 19

RIFERIMENTO: Documento Capitolato Lotto 1 Call center_v15

Si chiede di chiarire se oggetto del Lotto 1 e anche la fornitura del sistema telefonico che sarà utilizzato per gestire le chiamate che arrivano al Centro Servizi Cup regionale. In caso contrario il sistema telefonico sarà messo a disposizione da Regione Marche? Gli operatori utilizzeranno dei softphone oppure apparati telefonici? Nel caso di utilizzo di apparati telefonici, i costi di acquisto sono a carico di quale delle parti?

RISPOSTA

Il sistema telefonico sarà fornito e messo a disposizione dal LOTTO 2. Attualmente vengono utilizzati softphone.

QUESITO 20

RIFERIMENTO: Documento Capitolato Lotto 1 Call center_v15 pagina 7 capitolo 1.5

Cosa si intende con interazione con il sistema di recall adottato nella fornitura delle infrastrutture?

RISPOSTA

Generalmente i sistemi automatici di recall restituiscono report / visualizzazioni / liste inviate per e-mail ove si indicano, ad esempio, gli appuntamenti da annullare, gli utenti che non hanno risposto, o gli utenti che hanno il numero telefonico errato ecc. Alcune di queste liste dovranno essere processate dal call-center, generalmente come attività di outbound.

QUESITO 21

RIFERIMENTO: Documento Capitolato Lotto 1 Call center_v15 pagina 11 capitolo 2.3

Si chiede di chiarire cosa si intende per allacciamento alle strutture di rete e fonia messe a disposizione da Regione Marche. Quale tipologia di connessione necessaria e quali requisiti tecnici minimi devono essere garantiti?

RISPOSTA

La rete dati, ed i flussi voce sono forniti dalla stazione appaltante, quindi la LAN dei PC dei call-center va collegata alla rete dati Regione Marche attraverso cablaggio standard.

QUESITO 22

Nel caso in cui il file denominato “*Documentazione Offerta Tecnica*” abbia una dimensione superiore alla capacità massima prevista pari a 13 MB, come disposto al paragrafo “10.1 Il sistema”, si chiede conferma che la suddetta Relazione possa essere divisa in singoli file di dimensioni inferiori alla dimensione massima prevista.

RISPOSTA

Si conferma

QUESITO 23

Il Disciplinare di gara, al paragrafo “11.6.1 Lotto 1” dispone che l’offerta dovrà contenere, tra le altre cose, “*l’impegno a mantenere ferma ed irrevocabile la propria offerta per 270 giorni, a decorrere dalla data di scadenza del termine di presentazione dell’offerta*”. Il sistema, una volta caricati i dati richiesti, genera un file “Offerta economica” che contiene la seguente dichiarazione “*che la presente offerta è irrevocabile ed impegnativa sino al termine di conclusione del procedimento, così come previsto dalla lex specialis*” . Si chiede conferma che la dichiarazione generata dal sistema sia sufficiente a soddisfare la richiesta di cui al paragrafo “11.6.1 Lotto 1” di cui sopra.

RISPOSTA

Si conferma

QUESITO 24

Si chiede di conoscere se al punto 1.3 di pag. 17 del disciplinare di gara il periodo riportato tra parentesi, ovvero: “*(capacità di gestione delle priorità per guasti di cui al punto 4 capitolo I)*”, debba intendersi come refuso.

RISPOSTA

Il riferimento è al punto 4 del capitolo 1 della relazione illustrativa e relativa al servizio di help-desk

QUESITO 25

Nel caso in cui un’azienda rivesta il doppio ruolo di impresa ausiliaria e subappaltatrice, si chiede se la suddetta debba presentare un unico modello DGUE, compilando le sezioni riservate all’impresa ausiliaria ed all’impresa subappaltatrice, oppure un modello DGUE in cui vengono compilate le sezioni riservate all’impresa ausiliaria ed un modello DGUE in cui vengono compilate le sezioni riservate all’impresa subappaltatrice. Inoltre, dato che nel portale, è presente una sezione nella quale caricare il DGUE dell’impresa ausiliaria ed una sezione nella quale caricare il DGUE dell’impresa subappaltatrice, nel caso in cui sia sufficiente la compilazione di un unico modello, si chiede conferma che lo stesso debba essere caricato in entrambe le sezioni

RISPOSTA

Nel caso in cui un'azienda rivesta il doppio ruolo di impresa ausiliaria e subappaltatrice, questa deve presentare due modelli DGUE distinti: uno relativo al ruolo di impresa ausiliaria e l'altro relativo al ruolo di impresa subappaltatrice. I due DGUE vanno caricati ciascuno nella sezione di competenza.

QUESITO 26

Si chiede conferma che ai documenti inviati telematicamente e firmati digitalmente NON debba essere allegato il documento d'identità del soggetto sottoscrittore

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO 27

Nel Disciplinare di gara al paragrafo "11.1.4 Documento da produrre in caso di avalimento" viene richiesto di inviare, attraverso la sezione del Sistema denominata "Eventuale documentazione relativa all'avalimento" il contratto in formato elettronico. A tal proposito si chiede conferma che sia sufficiente inserire il contratto, in formato elettronico, firmato digitalmente dal legale rappresentante rispettivamente dell'impresa concorrente e dell'impresa ausiliaria, ben individuati in premessa al contratto, e che pertanto, la richiesta relativa *"all'autodichiarazione sottoscritta con firma digitale e resa, ai sensi degli art. 46 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con il quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante"* debba intendersi quale mero refuso.

RISPOSTA

La richiesta relativa *"all'autodichiarazione sottoscritta con firma digitale e resa, ai sensi degli art. 46 e 76 del D.P.R. n. 445/2000, con il quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante"* non è da intendersi come refuso.

Per quanto sopra, si conferma quanto disciplinato al punto 11.1.4 del Disciplinare di gara, qui di seguito riportato integralmente:

"Contratto, in originale o copia autentica, in formato elettronico attraverso il Sistema secondo una delle due modalità seguenti:

- *sotto forma di documento informatico, ai sensi dell'art. 1, lettera p) del CAD sottoscritto, con firma digitale, dal soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante corredato alternativamente da: 1) autodichiarazione sottoscritta con firma digitale e resa, ai sensi degli art. 46 e 76 del d.P.R. n. 445/2000 con la quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante; 2) da autentica notarile sotto forma di documento informatico, sottoscritto con firma digitale ai sensi del CAD;*
- *sotto forma di copia informatica di documento cartaceo secondo le modalità previste dall'art. 22, commi 1 e 2, del CAD."*

QUESITO 28

Con riferimento alle specifiche minime degli apparati di Data Center (paragrafo 4.1.1.3.1 del capitolato tecnico)

Si domanda se ammesso il ricorso ad appliance virtuali per le funzionalità di FIREWALL e BILANCIATORI DI TRAFFICO;

RISPOSTA

E' ammesso il ricorso ad appliance virtuali per Firewall e Bilanciatori di traffico purchè garantiscano le stesse prestazioni e non abbiano impatto sulla scalabilità della architettura virtuale.

QUESITO 29

Con riferimento alle specifiche minime del sistema di calcolo (paragrafo 4.1.1.3.1 pag 46 di 68 del capitolato tecnico)

In considerazione del fatto che i processori indicati fanno riferimento a prodotti non di ultima generazione, si domanda se sia ammesso l'impiego di processori di nuova generazione con un numero di core inferiore ma con prestazioni superiori (opportunamente documentate) rispetto quelli indicati dal capitolato;

RISPOSTA

E' ammesso l'impiego di nuovi processori con numero di core inferiori purchè sia comprovato che le prestazioni siano uguali o superiori a quelle previste nel capitolato.

QUESITO 30

Con riferimento al Capitolato tecnico Lotto 2 al paragrafo 4.1.1.2 Sale Call Center,

si domanda se possibile allocare alcune funzionalità del sistema call center su sistemi virtuali ospitati nella sala CED;

RISPOSTA

E' possibile allocare funzionalità del call-center su server virtuali ospitati nella sala CED purchè dette funzionalità siano replicate anche nel sito di continuità operativa.

QUESITO 31

Con riferimento al Capitolato tecnico Lotto 2 al paragrafo 4.1.1.3.4 Gruppo Elettrogeno

L'Aggiudicatario garantir la manutenzione dei gruppi elettrogeni presenti nelle due sale call center per tutta la durata del contratto

Si domanda: Nel caso in fase di sopralluogo i GE dovessero risultare per qual si voglia motivo non più manutenibili a chi compete l'onere della sostituzione degli stessi?

RISPOSTA

La manutenzione o eventuale sostituzione dei gruppi elettrogeni si conferma essere a carico del Lotto

QUESITO 32

Con riferimento al Capitolato tecnico Lotto 2 al paragrafo 4.1.1.3.5
Impianti tecnologici

Sono a carico dell'Aggiudicatario eventuali adeguamenti degli impianti elettrico e di condizionamento necessari alla realizzazione del sistema. L'Aggiudicatario garantirà altresì la manutenzione di suddetti impianti per tutta la durata del contratto

Si domanda: Essendo i locali destinati alla sala call center di Pesaro oggetto di fornitura del lotto 1 gli stessi non possono essere oggetto di sopralluogo con conseguente impossibilità di presa d'atto dello stato degli impianti tecnologici (cablaggio, impianto elettrico e condizionamento) da mantenere. Si chiede per tanto se quanto richiesto al paragrafo 4.1.1.3.5 sia da considerarsi limitato alla sola sala call center di Fermo;

RISPOSTA

Per quanto riguarda gli impianti tecnologici gli apparati presenti nella sala tecnica sono a carico del Lotto2, quelli presenti negli ambienti riservati agli operatori di call-center sono a carico del lotto1.

QUESITO 33

Si richiede se sia possibile ospitare presso il Data Center di Via Sanzio eventuali linee telefoniche per i servizi di recall e altri servizi con operatore virtuale

RISPOSTA

Si conferma la possibilità di ospitare linee telefoniche nei locali di Via sanzio.

QUESITO 34

RC01. Si chiede conferma che ciascun operatore economico componente il soggetto plurimo costituendo debba rendere e sottoscrivere singolarmente le dichiarazioni di cui alla "MODULISTICA DI DETTAGLIO INTEGRATIVA CONCERNENTE ASPETTI LEGATI ALLA COMPILAZIONE DI DOMANDE E OFFERTE" - all'allegato C_Doc_part_e_moduli.docx:

- "Documento di partecipazione"
- "Dichiarazione dell'operatore economico concorrente".

RISPOSTA

Il "Documento di partecipazione" deve essere reso e sottoscritto digitalmente congiuntamente da tutte le imprese componenti, in caso di soggetti costituenti.

La "Dichiarazione dell'operatore economico concorrente" *"deve essere inoltre resa e sottoscritta, per i soggetti plurimi temporanei secondo la disciplina di gara, da ogni loro componente, sia nel caso di soggetti costituenti sia nel caso di soggetti costituiti."*, come indicato nella sezione 1 delle indicazioni generali del modello.

Si raccomanda la lettura di quanto indicato sia nelle sezioni esplicative che compongono l'allegato "C" al decreto di avvio della procedura di che trattasi sia alla lettura del capitolo 11 "CONTENUTO DELL'OFFERTA" del disciplinare della procedura.

QUESITO 35

RC02. Si chiede conferma che le seguenti dichiarazioni di cui all'allegato C_Doc_part_e_moduli.docx "MODULISTICA DI DETTAGLIO INTEGRATIVA CONCERNENTE ASPETTI LEGATI ALLA COMPILAZIONE DI DOMANDE E OFFERTE":

- "Dichiarazione Dell'operatore Economico Concorrente Di Accettazione Clausola Sociale"
- "Dichiarazione Dell'operatore Economico Concorrente Di Utilizzo Ulteriori Locali"
- "Dichiarazione Ai Fini Dell' Eventuale Accesso Agli Atti"

debbano essere redatte e sottoscritte congiuntamente da tutti gli operatori economici componenti il concorrente plurimo, come previsto in calce ai predetti documenti.

RISPOSTA

Si conferma e si rinvia a:

- per la "Dichiarazione dell'operatore economico concorrente di accettazione clausola sociale" alla **"SEZIONE 2: SOTTOSCRIZIONE"** dello stesso modello di dichiarazione
- per la "Dichiarazione dell'operatore economico concorrente di utilizzo ulteriori locali" alla **"SEZIONE 2: SOTTOSCRIZIONE"** dello stesso modello di dichiarazione
- per la "Dichiarazione dell'operatore economico ai fini dell'eventuale accesso agli atti" alla **"SEZIONE 3: SOTTOSCRIZIONE"** dello stesso modello di dichiarazione

Si rinvia alla raccomandazione di cui al quesito 34.

QUESITO 36

RC03. Si segnala che il DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA tra le forme di partecipazione elencate a pag. 4 dell'allegato C_Doc_part_e_moduli.docx alla procedura non prevede l'opzione della partecipazione delle società in forma di raggruppamento temporaneo di concorrenti costituendo. Si chiede, quindi, conferma che le società possano aggiungere a pag. 4 un paragrafo con la predetta precisazione, in caso di partecipazione in forma di raggruppamento temporaneo di concorrenti costituendo.

RISPOSTA

La sezione 8 del "Documento di partecipazione alla gara" prevede espressamente l'indicazione della specifica del tipo di concorrente, compreso il concorrente plurimo costituendo.

Si rinvia alla raccomandazione di cui al quesito 34.

QUESITO 37

RC04. Si chiede conferma che il DOCUMENTO DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA di cui all'allegato C_Doc_part_e_moduli.docx debba essere prodotto in bollo e, in caso affermativo, si chiede conferma che l'assolvimento del pagamento dell'imposta di bollo possa avvenire mediante l'apposizione di marca da bollo sul documento stesso.

RISPOSTA

Si conferma che il "Documento di partecipazione alla gara" venga prodotto in regola con le vigenti disposizioni in materia di bollo.

L'assolvimento deve avvenire in una delle modalità previste dalla normativa vigente.

Si rinvia alla raccomandazione di cui al quesito 34.

QUESITO 38

RC05. Si chiede conferma che, in caso di partecipazione in forma di RTI costituendo, tutte le domande di partecipazione delle singole società partecipanti al RTI debbano essere rese in bollo.

RISPOSTA

Non si conferma che le domande di partecipazione debbano essere prodotte in regola con il bollo dalle singole società partecipanti al RTI costituendo, il "Documento di partecipazione alla gara" è unico e a tale ultimo riguardo si rinvia alla risposta al quesito 34, nonché alla raccomandazione in esso contenuta.

QUESITO 39

RC06. Con riferimento al paragrafo 11.2.1 Bollo del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 90, *"I concorrenti devono produrre idoneo documento di attestazione dell'assolvimento imposta di bollo in una delle modalità previste dalla normativa vigente. Le offerte non in regola con il bollo sono considerate valide ai fini della partecipazione alla procedura ma verranno comunicate al competente Ufficio dell'Agenzia delle Entrate"*, si chiede conferma a codesta Stazione appaltante che la documentazione da produrre in bollo siano esclusivamente la domanda di partecipazione di cui di cui alla "MODULISTICA DI DETTAGLIO INTEGRATIVA CONCERNENTE ASPETTI LEGATI ALLA COMPILAZIONE DI DOMANDE E OFFERTE" - all'allegato C_Doc_part_e_moduli.docx e l'offerta economica.

RISPOSTA

Si conferma che l'imposta di bollo debba essere assolta sia per l'istanza di partecipazione che per l'offerta economica.

Si rinvia alla raccomandazione di cui al quesito 34.

QUESITO 40

RC07. Con riferimento al paragrafo 11.2.1 Bollo del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 90, *"Il concorrente deve inviare e far pervenire alla SUAM attraverso il Sistema l'attestazione del pagamento degli oneri di bollo relativi all'istanza, e all'offerta economica per ciascun lotto a cui si intende partecipare"*, si chiede conferma che in caso di pagamento mediante l'apposizione di marche da bollo, possa essere prodotta scansione delle marche da bollo corredate di dichiarazione "di non utilizzare la marca da bollo, identificata mediante numero identificativo e data di emissione, per qualsiasi altro adempimento" e "di impegnarsi ad esibire la marca da bollo dietro semplice richiesta della stazione appaltante".

RISPOSTA

Si rinvia alla risposta di cui al quesito 37 e alla raccomandazione di cui al quesito 34.

QUESITO 41

RC08. Con riferimento al paragrafo 5 soggetti ammessi alla procedura del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 36 si chiede conferma che quanto previsto al paragrafo 5.1.1 Lotto 2, sia applicabile anche al Lotto 1.

RISPOSTA

Si conferma. Le disposizioni di cui al paragrafo 5 riguardano entrambi i lotti previsti dalla procedura in parola. Il riferimento al lotto 2 è un refuso.

QUESITO 42

RC09. Con riferimento al paragrafo 5.4.3 Rete dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza o rete sprovvista di organo comune del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 39, si chiede conferma che tale paragrafo si applichi al caso di partecipazione alla procedura di imprese aderenti al contratto di rete e non al caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito o costituendo.

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO 43

RC10. Con riferimento al paragrafo 6.4 "Requisiti di capacità economica e finanziaria" - 6.4.1 "Requisito minimo", del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 44, *"La dimostrazione della capacità economica e finanziaria utile per la partecipazione alla procedura può essere dimostrata dalle imprese concorrenti mediante il possesso di uno dei seguenti requisiti."*, si chiede conferma

che sia richiesto il possesso alternativamente di uno solo dei requisiti di cui ai punti 6.4.2 Bilanci nell'ultimo quinquennio, 6.4.3 Indice medio di indipendenza finanziaria, 6.4.4 Fatturato (ivi compreso sia il fatturato globale che quello specifico).

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO 44

RC11. Con riferimento al paragrafo 6.4 "Requisiti di capacità economica e finanziaria" - 6.4.1 "Requisito minimo", del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 44, si chiede conferma che il requisito possa essere soddisfatto dichiarando il possesso anche di uno solo dei requisiti di cui ai punti 6.4.2 Bilanci nell'ultimo quinquennio, 6.4.3 Indice medio di indipendenza finanziaria, 6.4.4 Fatturato.

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO 45

RC12. Con riferimento al paragrafo 6.4.4 Fatturato del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 45, *"il fatturato globale degli ultimi tre esercizi finanziari [...]deve essere complessivamente per i tre esercizi considerati almeno pari a [...]"* e *"il fatturato specifico, relativo esclusivamente al settore oggetto della procedura, deve essere complessivamente per i tre esercizi considerati"*, si chiede conferma che i bilanci rilevanti ai fini del soddisfacimento dei predetti requisiti siano quelli degli ultimi tre esercizi finanziari approvati, prima della data di pubblicazione del bando di gara.

RISPOSTA

Si conferma.

QUESITO 45 bis

RC13. Con riferimento al paragrafo 6.4.5 Disposizioni relative ai bilanci rilevanti ai sensi del presente disciplinare del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 46, si chiede conferma che, ai fini del soddisfacimento del requisito di cui 6.4.4 Fatturato (fatturato globale e fatturato specifico) debbano essere presi in considerazione i bilanci degli ultimi tre esercizi finanziari approvati prima della data di pubblicazione del bando di gara e non degli ultimi 5 esercizi finanziari approvati prima della data di pubblicazione del bando di gara.

RISPOSTA

Si conferma che ai fini del soddisfacimento del requisito relativo al fatturato di cui al punto 6.4.4 del disciplinare della procedura è quello indicato a detto punto 6.4.4 e cioè *"tre esercizi finanziari"*.

QUESITO 46

RC14. Con riferimento al paragrafo 6.4.6 Disposizioni per i soggetti plurimi del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 46, *"Si precisa che i predetti requisiti debbono essere posseduti integralmente da ciascun soggetto componente l'operatore economico plurimo, ad eccezione di quello relativo al fatturato, in quanto è frazionabile"*, si chiede conferma che, con riferimento al requisito del fatturato la mandataria del costituendo RTI non debba possedere detto requisito in maniera maggioritaria.

RISPOSTA

Non si conferma. Oltre a quanto indicato al paragrafo 6.4.6 del disciplinare di gara, vige quanto disposto al comma 8 dell'art. 83 del D.Lgs 50/2016 secondo cui *"...omissis...Per i soggetti di cui all'articolo 45, comma 2, lettere d), e), f) e g), nel bando sono indicate le eventuali misure in cui gli stessi requisiti devono essere posseduti dai singoli concorrenti partecipanti. La mandataria in ogni caso deve possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura maggioritaria...omissis..."*.

QUESITO 47

RC15. Con riferimento al paragrafo 7.2.2 Sopralluogo del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 50, *"In caso di raggruppamento temporaneo, GEIE, aggregazione di imprese di rete o consorzio ordinario, sia già costituiti che non ancora costituiti, in relazione al regime della solidarietà di cui all'art. 48, comma 5, del Codice, tra i diversi operatori economici, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega di tutti detti operatori."*, si chiede conferma che in caso di partecipazione di RTI costituendo, possano essere inserite nella busta amministrativa le singole attestazioni di visita dei luoghi, rilasciate ad ognuna di esse.

RISPOSTA

Si conferma quanto chiesto fermo restando che le attestazioni siano presentate da tutti gli operatori del RTI costituendo.

QUESITO 48

RC16. Con riferimento al paragrafo 11.1.5 Dichiarazione di subappalto del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 78, *"La dichiarazione deve essere resa, per i raggruppamenti temporanei e consorzi ordinari di tipo orizzontale e verticale costituendi, e soggetti assimilati, da tutti gli operatori economici componenti il soggetto plurimo secondo la disciplina del presente atto e, per i medesimi soggetti in forma costituita, nonché per i consorzi di cui all'articolo 45, comma 2, lettere b) e c) del Codice, e soggetti assimilati, rispettivamente dal soggetto mandatario o dai consorzi medesimi secondo la disciplina del presente atto."*, si chiede conferma che, in caso di partecipazione alla procedura in forma aggregata quale costituendo RTI, la dichiarazione debba essere resa solamente dalla società componente del RTI che intenda fare ricorso a tale istituto.

RISPOSTA

Non si conferma. Si rinvia al paragrafo 11.1.5 del disciplinare di gara, pertanto in caso di partecipazione alla procedura in forma aggregata costituenda, la dichiarazione deve essere resa da tutti gli operatori economici componenti il soggetto plurimo.

QUESITO 49

RC17. Con riferimento al paragrafo 11.6 offerta economica del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 100 e ss., si chiede cortesemente a codesta Stazione appaltante di fornire il modello di prospetto di offerta, riportante i dati richiesti per il lotto 1 al paragrafo 11.6.1. e per il lotto 2 al paragrafo 11.6.2.

RISPOSTA

Il disciplinare di gara, al sotto-paragrafo 11.6.3 Disposizioni comuni per la presentazione dell'offerta economica, indica le modalità con cui l'operatore economico deve formulare la propria offerta. Si precisa pertanto che, al fine della formulazione dell'offerta, l'operatore economico troverà, all'interno dell'apposita sezione del sistema, i relativi campi da valorizzare per ogni voce richiesta dal disciplinare di gara al paragrafo 11.6.

QUESITO 50

RC18. Con riferimento al paragrafo 11.6.2 Lotto 2 - Offerta economica del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), pagina 102, si chiede a chiarimento se i servizi a misura debbano essere riportati nelle voci 1,2 e 3 o debbano essere indicati in apposito punto separato.

RISPOSTA

L'importo dei servizi a misura vanno riportati nella voce N° 1

QUESITO 51

RC19. Con riferimento al paragrafo 4.1.8 del Capitolato Speciale Lotto 2 (allegato Bando4) pagina 60 *"a tale scopo l'aggiudicatario dovrà dare evidenza nell'offerta economica, dei costi una tantum necessari al trasloco del servizio dal proprio sito a quello indicato dalla committenza ed il nuovo canone di gestione del servizio di continuità operativa"*, si chiede cortesemente a codesta Stazione appaltante di indicare in quale voce del prospetto di offerta, di cui al paragrafo 11.6.2 Lotto 2 (pagina 102 del Disciplinare della procedura (allegato B al decreto n. 25 del 21/11/2017), debba essere riportato il predetto importo e come ne debba essere data evidenza.

RISPOSTA

Gli importi vanno riportati nella Voce 1.

Si precisa che la stazione appaltante provvederà a chiedere all'aggiudicatario la specifica dei *costi necessari al trasloco del servizio dal proprio sito a quello indicato dalla committenza ed il nuovo canone di gestione del servizio di continuità operativa* ritenendo gli stessi come un *"di cui"* dell'offerta economica formulata in gara alla Voce 1.

QUESITO 52

RC20. In riferimento all'Art. 3.3 del Capitolato Speciale Lotto 1, secondo capoverso dopo la tabella, è specificato: *"I valori sopra riportati rappresentano il massimale delle chiamate remunerabili mensilmente"*. Di seguito, è riportata la seguente: *"Per volumi superiori al 10% sia in ingresso che in uscita, previsti nel Capitolato di Gara omissis Verranno remunerati a misura con un valore dello 0,95 del valore per le telefonate entranti e 0,95 per le telefonate uscenti"*.

Le due affermazioni paiono inconciliabili, perciò si chiede gentilmente di specificare se è previsto un massimale annuo e/o mensile per la remunerazione del servizio.

RISPOSTA

Sono previsti massimali mensili ed annuali. In relazione ai volumi che si registreranno, ed in relazione alla disponibilità economica, potranno essere autorizzati sfondamenti oltre il 10% che verranno remunerati come indicato nel capitolato.

QUESITO 53

Codesta spettabile Stazione Appaltante con la risposta al Quesito n. 8, ha informato gli operatori economici che "per quanto concerne l'avvalimento, questa S.A., in data 27.12.2017, ha ottenuto dall'ANAC lo sblocco della gara per la rettifica dei requisiti di partecipazione, al fine di dare la possibilità di ricorrere all'istituto dell'avvalimento così come previsto dal disciplinare posto a base della procedura di gara". In realtà ad oggi,

in fase di generazione del PASSOE, compare la dicitura “Non esistono per la gara requisiti condivisi avallabili”.
Si chiede pertanto di risolvere quanto prima la problematica di cui sopra.

RISPOSTA

Si conferma che questa S.A. ha regolarmente completato la procedura di generazione CIG con la possibilità di ricorrere all'istituto dell'avvalimento. Si rinvia alla risposta del quesito n. 8 in particolare al punto n. 3).

QUESITO 54

Nel caso in cui un'azienda rivesta il doppio ruolo di impresa ausiliaria e impresa subappaltatrice, si chiede se la suddetta azienda debba generare la propria componente di PassOE sia come impresa ausiliaria sia come impresa subappaltatrice, in questo ultimo caso classificandosi quale “Mandante in RTI” come da risposta fornita al Quesito n.8, e quindi pertanto generare due distinte componenti di PassOE.

RISPOSTA

Non si conferma. Nel caso in cui un'azienda rivesta il doppio ruolo di impresa ausiliaria e impresa subappaltatrice è sufficiente generare il solo PassOE come impresa ausiliaria.

QUESITO 55

Il Disciplinare di gara, al punto 6.4, elenca i requisiti idonei alla dimostrazione del possesso della capacità economica finanziaria richiesta al fine della partecipazione alla gara. Si chiede conferma che, anche il possesso di SOLO UNO dei requisiti elencati, sia condizione sufficiente al fine della dimostrazione del possesso della suddetta capacità.

RISPOSTA

Si rinvia alla risposta del quesito n. 44.

QUESITO 56

Con riferimento alle specifiche tecniche dell'apparato firewall per le sale call center (paragrafo 4.1.1.3.3 pagine 52 e 53 elemento FW-1) il valore del parametro Concurrent sessions (TCP) riportato (3,2 Million) appare in contrasto con le altre specifiche indicate.

Tale valore di sessioni concorrenti identifica una fascia di apparati superiore rispetto a quella derivante dal rispetto degli altri caratteristiche richieste (Local Storage, Firewall Througout etc.).

Si domanda quindi se il valore Concurrent sessions (TCP) frutto di un refuso o se effettivamente il numero di sessioni concorrenti deve essere pari a 3,2 million.

RISPOSTA

Si tratta di un refuso in quanto per il traffico sviluppato nelle sale periferiche è sufficiente anche un apparato che supporti un numero di sessioni TCP concorrenti \geq al milione.

QUESITO 57

Con riferimento al capitolato tecnico, in merito alla configurazione delle Postazioni Operatore territoriale (paragrafo 4.1.1.3.6 pagina 56) si domanda se, tenuto conto che il S.O. Windows 8.1 non è più licenziabile da Microsoft, sia possibile fornire postazioni di lavoro dotate di sistema operativo windows 10 PRO.

RISPOSTA

E' possibile fornire postazioni di lavoro con sistema operativo windows 10 PRO.

QUESITO 58

Buonasera, con riferimento alla procedura in oggetto, si chiede a Codesta Stazione appaltante se sia possibile allegare in sostituzione alla 'Dichiarazione di soggetto sottoposto a verifica antimafia' (presente nei moduli dell'Allegato C) l'iscrizione alla White List della Prefettura.

RISPOSTA

Si conferma la possibilità di allegare in sostituzione alla 'Dichiarazione di soggetto sottoposto a verifica antimafia' (presente nei moduli dell'Allegato C) con l'iscrizione alla White List della Prefettura purchè in corso di validità.

QUESITO 59

Il bando prevede la fornitura di una coppia di bilanciatori fisici per il bilanciamento delle applicazioni.

La stessa funzionalità potrebbe essere erogata da bilanciatori software installati all'interno della infrastruttura virtuale proposta.

E' possibile sostituire la fornitura dei bilanciatori fisici con una soluzione software che dia le stesse garanzie di sicurezza e prestazioni?

RISPOSTA

E' possibile sostituire i bilanciatori fisici con soluzioni software purchè garantiscano le stesse prestazioni e non impattino sulla scalabilità della architettura virtuale.

QUESITO 60

Con riferimento ai requisiti di capacità tecnica e professionale (par. 6.5 a pag. 47 del disciplinare di gara), si chiede cortesemente di chiarire se possano essere considerati analoghi a quello oggetto di gara servizi di call center *inbound* e servizi di back office in ambito non sanitario.

RISPOSTA

Per servizi analoghi sono da intendere comunque quelli in ambito sanitario

QUESITO 61

Con riferimento ai livelli di servizio richiesti per la disponibilità dei sistemi periferici relativi ai Punti decentrati riportati a pagina 67 del capitolato tecnico Lotto 2. In considerazione della distribuzione delle postazioni di lavoro su svariate sedi dell'intero territorio regionale, si chiede se il tempo di intervento indicato sia un refuso.

RISPOSTA

In riferimento ai tempi indicati si tratta di refuso.

- *fornire l'intervento del tecnico sul posto entro 4 ore dalla segnalazione, nel caso in cui il malfunzionamento non venisse eliminato con il precedente intervento a distanza.*

QUESITO 62

Relativamente al punto 6.5 del Disciplinare di Gara per "prestazioni analoghe e non identiche si intendono quelle sufficientemente simili, almeno negli aspetti essenziali caratterizzanti l'esigenza che la Stazione appaltante intende soddisfare" rientrano anche servizi svolti per aziende sanitarie di prenotazione, disdetta, spostamento, informazione e recall svolti allo sportello.

RISPOSTA

Da un punto di vista strettamente tecnico le attività svolte a sportello possono rientrare nel novero di "prestazioni analoghe e non identiche".

Considerato però che il servizio di call-centet riguarda la prenotazione su tutta la regione, per definire simili le prestazioni è necessario considerare anche le dimensioni dell'azienda presso cui si è svolto servizio allo sportello, in quanto il livello di complessità e variabilità su una regione è notevolmente maggiore che su una singola azienda.

QUESITO 63

L'Art. 1.5 "Il centro servizi CUP Regionale: ruolo e funzioni", pagina 7 del Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale – Lotto 1, prevede: "Assistenza tecnico-gestionale "on site" agli sportelli pubblici delle strutture sanitarie, al fine favorire la formazione permanente, ecc. con un massimale di 50 giornate uomo/anno da concordare con la Direzione dell'Esecuzione del Contratto (vedi anche capitolo gestione sedi centro servizi)"; inoltre, l'Art. 2.1 Gestione sedi centri servizi, punto d), pagina 8 del Capitolato Speciale descrittivo e prestazionale – Lotto 1 prevede "Assistenza tecnico-gestionale on site agli sportelli pubblici delle strutture sanitarie, al fine favorire la formazione permanente, ecc. con un massimale di 50 giornate uomo/anno da concordare con la Direzione dell'Esecuzione del Contratto.

Ciò posto, con riferimento all'Art. 2.2 Lotto 1 criterio 8.4, pagina 19 del Disciplinare della Procedura "criteri e sub criteri di valutazione dell'offerta tecnica" "Soluzioni migliorative relative a giornate di formazione annue erogate ad operatori dell'Azienda Committente" e "Criteri motivazionali" "Adozione di un piano di formazione che preveda un numero costante di giornate dedicate all'aggiornamento delle Aziende Sanitarie, finalizzato anche alla conoscenza di nuovi strumenti messi a disposizione dall'impresa o di nuove procedure in adeguamento alla normativa vigente", si chiede gentilmente:

1. conferma dell'interpretazione secondo la quale per "Azienda Committente" si debbano intendere tutte le "Aziende Sanitarie" della Regione Marche;
2. conferma che per "Aziende Sanitarie", nell'alveo del Lotto 1, si debbano intendere esclusivamente gli sportelli CUP.
3. considerato il massimale di 50 gg imposto relativamente alla formazione permanente dai citati articoli del CSA, di meglio specificare i criteri di attribuzione dei 3 punti previsti per detto Elemento migliorativo.

RISPOSTA

Si conferma che per Azienda committente si intendono tutte le aziende della Regione Marche.

In riferimento ad assistenze tecnica on-site agli sportelli pubblici si fa riferimento agli sportelli pubblici ed ai prenotatori all'interno delle strutture pubbliche, in relazione al fatto che anche i medici possono prenotare. Pertanto all'interno delle 50 giornate possono essere richiesti interventi di formazione anche a personale non operante agli sportelli di CUP/cassa.

"Soluzioni migliorative" fanno riferimento a soluzioni che travalicano i 50 gg richiesti o fanno riferimento ad altre modalità lasciate alla progettazione.

QUESITO 64

In aggiunta alle indicazioni già fornite (CCNL di appartenenza, livello di inquadramento, Totale ore svolte/anno) si richiede che, per ogni risorsa attualmente in forza sul Lotto 1, siano esplicitati i seguenti dettagli, fondamentali ai fini della predisposizione dell'offerta economica:• Monte ore settimanali come da contratto, per ogni risorsa;• Sede di lavoro;• Mansione ricoperta (in relazione alle attività da erogare secondo

i documenti di gara);• Retribuzione mensile lorda;• Data di assunzione;• Anzianità di servizio;• Scatti di anzianità;• Categoria di appartenenza (Normodotato/Diversamente Abile) e tipologia di disabilità;• Eventuali indennità di servizio;• Eventuali benefit.

RISPOSTA

Il Gruppo di progetto non è in possesso dei dati di dettaglio richiesti.

QUESITO 65

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), relativamente alle licenze software attualmente in possesso della Stazione Appaltante, indicate nell'ALLEGATO TECNICO – “Infrastruttura Tecnologica CUP Unico Regionale Marche”, si chiede di confermare, con particolare attenzione a tutte le tipologie di licenze Oracle, quanto segue:

- 1) che siano tutte in regime di manutenzione, dando conferma che la durata della manutenzione, a carico del committente, coprirà l'intera durata della fornitura;
- 2) che l'upgrade delle licenze esistenti sia coperto dal contratto di manutenzione a carico del committente;
- 3) che la fornitura di nuove licenze Oracle da parte del fornitore sia limitata esclusivamente ad eventuali esigenze legate alla infrastruttura proposta in gara,

RISPOSTA

- 1) La manutenzione delle licenze Oracle attualmente operative fanno parte della fornitura del lotto 2
- 2) Gli up-grade delle licenze oracle fanno parte della fornitura del lotto 2
- 3) Tutte le eventuali nuove licenze oracle e la loro manutenzione fanno parte della fornitura del lotto

QUESITO 66

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), a pag.29, si riporta: “inoltre il sistema è centrato su una struttura “mista” di dati che consente sia di ricostruire la storia sanitaria del paziente sia di estrarre informazioni sulle attività e le prestazioni”. Si richiede di chiarire quali siano i meccanismi utilizzati per la ricostruzione della storia del paziente, in ottemperanza alla normativa sulla privacy. Ovvero se la soluzione attuale ha già recepito gli algoritmi previsti a livello nazionale (cfr. CUNI) per l'oscuramento dei dati identificativi del paziente, pure garantendo i meccanismi di record linkage.

RISPOSTA

Non sono a disposizione del gruppo di progetto le informazioni di dettaglio sui meccanismi oggi utilizzati. Queste informazioni come del resto tutte le informazioni relative a come il software è strutturato richiedono la visualizzazione del codice sorgente.

Attualmente comunque l'applicativo non ha recepito gli algoritmi previsti dal livello nazionale (CUNI)

QUESITO 67

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), si chiedono chiarimenti circa l'architettura attuale del Sistema Direzionale descritta a p. 29: “Il Sistema si basa su tecnologia Oracle e su prodotti BusinessObjects...”. Nella fattispecie, quali strumenti della tecnologia Oracle sono attualmente in uso per:

- l'alimentazione e la gestione del Data Warehouse;
- la creazione dei metadati;
- per la realizzazione di query complesse e visualizzazione dei risultati a front-end;

e quali prodotti BusinessObjects sono attualmente in uso per le ulteriori attività di query, reporting e analisi?

RISPOSTA

Non si utilizzano ETL di Oracle, ma vengono condivise tabelle ed utilizzate viste del DB

Attualmente si utilizza BusinessObjects 6.5

QUESITO 68

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), si chiedono chiarimenti circa la natura dei metadati descritti a p. 29: “Nello specifico i prodotti Oracle sono utilizzati sia come ambiente di sviluppo (per creare l’ambiente di db, sviluppare e gestire il DW, creare i metadati...”. Nella fattispecie, questi metadati sono funzionali alle procedure di alimentazione (ETL) oppure alla reportistica e alle analisi effettuate a front-end?

RISPOSTA

I metadati sono funzionali alla reportistica ed alle analisi di front end

QUESITO 69

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), a pag.32 e 33 (par. 3.3.6.5) ci si riferisce all’integrazione con sistema Datawarehouse Regionale basato su tecnologia SPAGO-BI e DB Postgres. Si chiede di confermare che:

- 1) per attuale DWH sanitario regionale si intende il sopracitato ambiente opensource SPAGO-BI;
- 2) con la suddetta integrazione si intende la predisposizione, da parte del Datawarehouse del CUP, dei dati utili (ad es. flussi) da divulgare alla struttura di conduzione dello stesso Sistema Sanitario Regionale per le alimentazioni nel proprio DWH sanitario regionale.

RISPOSTA

Il DWH sanitario attuale è SPAGO-BI open source

Con la integrazione si intende proprio la possibilità di passare i dati al DWH regionale direttamente dal DWH cup anziché passare attraverso i flussi ministeriali.

QUESITO 70

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), par. 3.3.6.9, pag. 34, si chiede di chiarire cosa si intenda per “prenotazione con sistemi automatici”.

RISPOSTA

Sistemi di prenotazione che non richiedono l’intervento di operatori umani.

QUESITO 71

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), par. 3.3.6.9, pag. 34, si chiede di chiarire se esista già una versione web del CUP utilizzata da MMG-PLS, o se esista unicamente la versione utilizzata agli sportelli e al call center.

RISPOSTA

Attualmente esiste una versione semplificata per la prenotazione da parte degli MMG, non ancora rilasciata, e questo fatto non costituisce vincolo per le ditte offerenti.

QUESITO 72

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), Par. 3.2.1, pag. 11 che recita: “Il sistema dovrà garantire piena compatibilità con Identity management di Committente Marche Cohesion”, si chiede di chiarire l’attuale modalità di integrazione del CUP interaziendale con l’identity Marche Cohesion, e quale sia il livello ulteriore di compatibilità richiesto.

RISPOSTA

Per informazioni sul grado di integrazione con cohesion si allega link

<http://cohesion.regione.marche.it/cohesioninformativo>

QUESITO 73

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), par. 3.3.6.7, pag. 33 che recita: “Il nuovo sistema dovrà prevedere una stretta integrazione con il SAR regionale per la gestione della ricetta dematerializzata e con il sistema di orchestrazione delle fasi di erogazione che consente di dematerializzare anche la ricetta cartacea. gestendo il workflow di ciascuna prestazione.”, si chiede di chiarire cosa si intenda per una stretta integrazione, e se l’attuale sistema CUP non sia già in qualche modo integrato con il SAR.

RISPOSTA

Attualmente il sistema è integrato con il SAR per le funzioni legate alla presa in carico della ricetta elettronica per l’eventuale rilascio o per la erogazione da parte di una struttura.

Nel paragrafo si fa riferimento anche ad altre funzioni che il SAR potrebbe sviluppare in relazione al controllo dello stato della ricetta (prescrizione, prenotazione parziale/ totale, erogazione parziale/totale, tracciamento delle strutture che erogano ecc.)

QUESITO 74

Con riferimento al Paragrafo 4.2.2 Manutenzione Evolutiva del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione – Lotto 2 (pag. 61), si chiede conferma che il "servizio di Manutenzione evolutiva del Software e formazione sui nuovi rilasci (MEV)" deve essere compreso nella voce 1 (manutenzione software) riportata nell'Allegato "Prospetto economico riepilogativo" e che, quindi, rientra nel canone annuale previsto.

RISPOSTA

I servizi di manutenzione evolutiva richiesti rientrano nelle attività a corpo e per le quali è richiesta una stima delle giornate. Il relativo costo va compreso nella voce 1

QUESITO 75

- Con riferimento al Paragrafo 4.2.2 Manutenzione Evolutiva e Paragrafo 9 Livelli di Servizio del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione – Lotto 2 (pag. 61 e 64), si chiede di precisare quale sia il numero di giornate lavorative massimo richiesto per l'invio della stima delle giornate di sviluppo necessarie all'implementazione di richieste di manutenzione evolutiva, poichè a pagina 61 del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione è previsto “a seguito di richiesta del Direttore della Esecuzione, entro massimo 10 gg lavorativi, dovrà pervenire la stima delle giornate sviluppo necessarie ad implementare le modifiche richieste” e nella nota alla Tabella riportante i Livelli di Servizio (pag. 64 del Capitolato Speciale descrittivo) di pagina 65 del Capitolato Speciale descrittivo è previsto “Casi nei quali è prevista la formulazione della proposta tecnico/economica da parte dell’Impresa. Tale proposta dovrà pervenire alla Committente entro 20 giorni dalla presa in carico della richiesta [...]”.

RISPOSTA

Il tempo massimo per fornire la stime delle giornate di sviluppo necessarie per richieste di manutenzione evolutiva deve considerarsi 10 giorni lavorativi.

Quanto riportato nella nota alla tabella a pag. 65 va considerato refuso.

QUESITO 76

Con riferimento al Paragrafo 4.2 Servizi a Misura - 4.2.1 Formazione Aggiuntiva del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione – Lotto 2 (pag. 60), relativamente al servizio di Formazione Aggiuntiva, rientrante nei servizi a misura, si chiede di precisare se tale servizio debba essere compreso nella voce “voce 1:

corrispettivo dell'importo annuale per il servizio di manutenzione del software" del prospetto di offerta economica (pagina 102 del Disciplinare di Gara) o nella "Voce 3: corrispettivo dell'importo annuale per il servizio di ridefinizione del DATAWAREHOUSE" del prospetto di offerta economica (pagina 103 del Disciplinare di Gara). Si chiede, quindi, di precisare se il piano formativo che deve essere predisposto per il sistema Direzionale rientri nel minimo di 50 giornate richieste (Par.4.2.1 Capitolato Tecnico) o se trattasi di un servizio a corredo dell'attività di ridefinizione e avviamento del sistema del DATAWAREHOUSE per il CUP, inserito tra i servizi a corpo da valorizzarsi economicamente nella voce 3 corrispettivo dell'importo annuale per il servizio di ridefinizione del DATAWAREHOUSE del prospetto di offerta allegato all'offerta economica.

RISPOSTA

Le attività di formazione aggiuntiva va compresa nella voce 1. Le 50 giornate minimo non sono a corredo della attività di sviluppo e ridefinizione del DWH.

QUESITO 77

- Con riferimento al Paragrafo 4.2 Servizi a Misura - 4.2.1 Formazione Aggiuntiva del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione – Lotto 2 (pag. 60), al fine di dimensionare in maniera corretta il Piano di Formazione per la "ridefinizione e avviamento del sistema del datawarehouse per il CUP" si chiede di indicare il numero e la tipologia degli utenti verso i quali sarà erogato tale Piano.

RISPOSTA

Trattandosi di formazione ai formatori si può ipotizzare la formazione di almeno 4-6 persone per area vasta / Azienda. Per quanto riguarda gli utenti è possibile ipotizzare che potrà trattarsi di persone del sistema informativo, del controllo di gestione, o del back-office. Sono le singole aziende / aree vaste che individueranno il personale da formare, ed in questa sede non sono possibili ulteriori specificazioni.

QUESITO 78

Con riferimento al Paragrafo 2.3 Lotto 2 del Disciplinare della Procedura (pag. 23), relativamente alla Tabella "Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)", si chiede di confermare che i punti "2) "Progetto del nuovo DWH" e 4.3) "Qualità sviluppo ridefinizione DWH" sono elementi distinti.

Si chiede, inoltre, di specificare in quale ambito di servizio rientrino i predetti due punti.

RISPOSTA

Si conferma che sono elementi distintivi, riferiti agli strumenti, alle modalità di alimentazione, integrazione, usabilità, con cui di propone di ridefinire il DWH.

QUESITO 79

Con riferimento al Paragrafo 3.3.6.3 Integrazione con sistemi gestione cartelle ambulatoriali e PS del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione – Lotto 2 (pag. 33), al fine di dimensionare in maniera corretta le attività necessarie all'implementazione dei sistemi, si chiede di conoscere il numero dei sistemi di gestione della attività ambulatoriale e dei sistemi di PS oggetto di integrazione.

RISPOSTA

Trattandosi di sistema di prenotazione interaziendale, si devono potenzialmente considerare almeno 4 cartelle ambulatoriali e 4 gestionali di PS.

QUESITO 80

Con riferimento al Paragrafo 3.3.6.9 Evoluzione prenotazione multicanale del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione – Lotto 2 (pag. 34), al fine di dimensionare in maniera corretta le attività di sviluppo dei canali di prenotazione aggiuntivi per la prenotazione diretta degli specialisti ambulatoriali, si chiede di conoscere il numero e la tipologia degli ambulatori coinvolti nelle attività di prenotazione.

RISPOSTA

Non è possibile definire una stima, anche approssimata, dei professionisti che aderiranno alla “prenotazione diretta” anche perché ciò dipenderà fortemente dalla facilità di uso dello strumento stesso. Quello che si può dire è che l’ordine di grandezza degli ambulatori e dei professionisti sono migliaia.

QUESITO 81

Con riferimento al Paragrafo 3.3.6.9.2 Servizio Prenotazione / pagamento attraverso APP per smartphone del Capitolato Speciale descrittivo e prestazione – Lotto 2 (pag. 34), “servizio di prenotazione. Accedendo alla APP l’utente potrà, previa autenticazione, avere la lista delle proprie prescrizioni (NRE).”, si richiede se risulti disponibile un servizio che consenta di avere la lista delle prescrizioni per un assistito.

RISPOSTA

In questo momento le specifiche del servizio previsto non sono disponibili. Si tenga però presente che nella Regione Marche, passando le ricette al SAR, il servizio stesso potrebbe essere erogato dalla regione stessa.

QUESITO 82

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), si chiede di chiarire se il sistema CUP in esercizio oggetto di gara sia certificato per poter essere installato su versioni e release successive all'Application Server Oracle 10iAS o su Application Server alternativi in tecnologia Java Standard

RISPOSTA

Il sistema CUP attualmente in esercizio non è certificato per poter essere installato su versioni e release successive all'Application Server Oracle 10iAS.

QUESITO 83

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), il paragrafo 4.1.1.1.1 "Connettività dati e telefonica" indica come a carico dell'Aggiudicatario le linee telefoniche di servizio ed emergenza necessarie all'esercizio. Si chiede di precisare a quali servizi in particolare siano dedicate tali linee e quali caratteristiche minime e capienza debbano soddisfare.

RISPOSTA

Sono tutte le linee fonia e dati necessari all'esercizio, ovvero a garantire la raggiungibilità dei siti in caso di emergenza. Quantità e tipologie sono strettamente legate alla progettazione dell'infrastruttura che verrà proposto

Es. rtg da posizionare nella sala macchine come emergenza in caso di guasto al sistema di call-center.

QUESITO 84

Con riferimento alla capacità di archiviazione (spazio disco) richiesta per il sito di Ancona, al paragrafo 4.1.13.1 "Apparati di Data Center" del Capitolato Tecnico (Lotto 2), nella parte denominata STORAGE, è

indicato una Capacità lorda Calcolata moltiplicando la capacità nominale in Gbyte dei singoli dischi per il numero totale di dischi pari a 14TB complessivi, mentre nella parte SERV-3 (Oracle) bis è indicata una capacità richiesta minima pari a 3 nodi storage ciascuno dei quali configurato con almeno con 4BTB raw e 6.4TB di Flash. Si chiede pertanto di precisare quale sia lo spazio d'archiviazione minimo richiesto in fornitura o di fornire delucidazioni in merito alle due differenti necessità evidenziate.

RISPOSTA

Deve essere garantita l'attuale volume di storage che è 14 TB

QUESITO 85

Con riferimento al paragrafo 4.1.6 "Servizio di continuità operativa", si chiede di confermare che l'acquisizione di ulteriori licenze ORACLE IAS, qualora necessarie per il sito di continuità operativa, sia di pertinenza della Stazione Appaltante.

RISPOSTA

Trattandosi di un servizio le eventuali licenze ORACLE necessarie sono a carico di chi si aggiudica il servizio stesso, e non della Stazione Appaltante.

QUESITO 86

In riferimento a quanto indicato in capitolato tecnico (Lotto 2), a pag. 42, dove si parla di "APP-Recall ovvero implementazione di una APP per smartphone attraverso la quale dopo una iniziale profilatura digitando codice fiscale o codice appuntamento, leggendo il codice a barre del promemoria appuntamento, sia possibile vedere gli appuntamenti in essere. Possibilità di pagare il Ticket." A tal proposito si chiede conferma che tale APP-recall coincida con quella descritta al par. 3.3.6.9.2 "Servizio Prenotazione / pagamento attraverso APP per smartphone" e che le sue funzionalità sopra descritte siano incluse in quest'ultima app.

RISPOSTA

Si conferma che la descrizione contenuta a pag. 42 è ricompresa con quanto riportato nel paragrafo 3.3.6.9.2

QUESITO 87

1. si chiede conferma che per comprovare i requisiti di capacità tecnica e professionale, necessari per la partecipazione alla procedura in oggetto, sia possibile presentare le Attestazioni rilasciate dalle Amministrazioni presso le quali sono stati eseguiti i servizi dichiarati;

2. relativamente al contratto di avvalimento, si chiede conferma che lo stesso possa essere firmato digitalmente dall'impresa ausiliaria e dall'impresa ausiliata e che il riferimento "all'autodichiarazione con la quale il sottoscrittore dichiara di essere in possesso dei poteri per impegnare il garante" richiamata a pag. 77 del Disciplinare di Gara e al quesito n. 27 sia un refuso.

RISPOSTA

1. Si rinvia al paragrafo n. 13.1.2 lettere A) e B) del disciplinare di gara.
2. Il termine "garante" è da intendersi in riferimento al soggetto ausiliario..