



AVVISO DI CHIARIMENTI

Oggetto: Procedura telematica aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.lgs. 31 marzo 2023, n. 36, per l'affidamento dei servizi per la gestione del cup aziendale, sportelleria, front office, gestione ricoveri, back office, call center e altri servizi di supporto informatico di durata quinquennale - importo a base di gara € 7.500.000,00 oltre iva e oneri per la sicurezza - CIG B5CC585ADC.
Scadenza presentazione offerte alle ore 13:00 del giorno 18.4.2025.

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto si riportano di seguito le richieste di chiarimento pervenute con i relativi riscontri.

QUESITO n. 1:

- a) Si chiede di conoscere se la tariffa oraria è da considerarsi per ogni ora oppure per i minuti di conversazione.
- b) Si chiede di conoscere se le chiamate in ingresso e/o in uscita siano soggette a registrazione.

➤ **Riscontro:**

- a) Il corrispettivo del servizio di call center è a corpo. La tariffa unitaria del servizio, comprensiva di tutte le prestazioni previste nel capitolato, è ad ora.
- b) Si conferma che le chiamate in ingresso e/o in uscita sono soggette a registrazione.

QUESITO n. 2

Per quanto concerne il requisito di capacità tecnica e professionale, paragrafo 6.2 del Disciplinare, in cui si specifica che il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio forniture analoghe a quelle oggetto della procedura di gara per un importo minimo pari alla base di gara, si richiede alla stazione appaltante di chiarire se:

- a) L'ente candidato alla gara debba dimostrare esperienza in tutte le linee di servizio indicate nella gara (CUP/ front office/back office/ assistenza informatica) oppure basti dimostrare esperienza soltanto in alcune di linee di servizio?
- b) Nel caso in cui l'ente candidato debba dimostrare esperienza in tutte le linee di servizio, se questo requisito possa essere assolto attraverso la partecipazione in forma di RTI in cui diversi enti abbiano ciascuno esperienza in una o più linee di servizio, che sommate raggiungano il totale di quelle bandite?
- c) Se l'importo complessivo minimo da raggiungersi possa essere raggiunto sommando gli importi erogati in due contratti o se debba essere raggiunto in ciascuno dei due contratti?
- d) Se l'importo complessivo minimo da raggiungersi possa essere raggiunto sommando gli importi erogati tra diverse linee di servizio?

➤ **Riscontro:**

- a) Ai sensi di quanto previsto dall'art. 6, punto 6.2. del Disciplinare di gara "il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio (2022 – 2023 – 2024) **forniture analoghe (indicare almeno due contratti)** a quelli oggetto della procedura di gara, prestati presso Aziende Ospedaliere e/o Sanitarie pubbliche o private o comunque presso Strutture che espletano attività sanitaria." La valutazione sul carattere di analogia dei servizi prestati

dall'operatore economico candidato alla partecipazione alla procedura di gara è rimessa alla competenza del Seggio di gara che la effettuerà secondo le indicazioni fornite in materia dalla giurisprudenza e dall'ANAC.

- b) Qualora gli operatori economici non siano direttamente in possesso del requisito di capacità tecnico-professionale consistente nell'esecuzione di forniture analoghe a quelle oggetto di gara possono, per il conseguimento dello stesso, avvalersi degli istituti contrattuali espressamente previsti dall'ordinamento quali, ad esempio, costituzione di raggruppamenti temporanei di imprese ed avvalimento. Come previsto dall'art. 6, punt. 6.3. del disciplinare della procedura di gara *"Il requisito delle forniture analoghe di cui al precedente punto 6.2 deve essere posseduto dal raggruppamento nel complesso"*;
- c) Come previsto dall'art. 6, punto 6.2. del Disciplinare di gara il requisito di capacità tecnico professionale è relativo all'esecuzione di almeno due precedenti contratti per servizi analoghi nel triennio (2022 – 2023 – 2024) *"prestati presso Aziende Ospedaliere e/o Sanitarie pubbliche o private o comunque presso Strutture che espletano attività sanitaria di importo complessivo minimo pari all'importo a base di gara del lotto per il quale produce offerta"*.
- d) Si ribadisce che le prestazioni eseguite ai fini della comprova del requisito devono possedere carattere di analogia rispetto a quelle previste dall'appalto in oggetto. Si rinvia, pertanto, al riscontro fornito alla lett. a) che precede.

QUESITO n. 3

- a) *Si chiede conferma se l'importo della garanzia e del suo eventuale rinnovo possa essere ridotto del 10 %, cumulabile con la riduzione di cui alla lett. a) e b), quando l'operatore economico presenti una fidejussione, emessa e firmata digitalmente, che sia gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi del comma 3 dell'art. 108.*

➤ **Riscontro:**

- a) Si conferma quanto previsto dall'art. 10 del disciplinare della procedura di gara e dall'art. 106, comma 8 del Codice espressamente richiamato dal citato articolo 10 ed ai quali si rinvia.

QUESITO n. 4

- a) *Si chiede di chiarire, se al fine di soddisfare il requisito di cui all'art. 6.2 del Disciplinare, Requisiti di capacità tecnica e professionale, possa considerarsi servizio analogo, attività di supporto tecnico/operativo nello svolgimento degli Screening che prevede tra le varie attività quelle di Prenotazione esami di screening ed eventuali interventi chirurgici; Attività di Call Center tramite numero dedicato, Front e Back Office, Invio comunicazioni esiti agli assistiti, Predisposizione cartella clinica cartacea e utilizzo di software e sistemi informatici.*

➤ **Riscontro:**

Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 2 lett. a).

QUESITO n. 5

- a) *Si chiede conferma che una Società, cooperativa sociale del Terzo Settore, che svolge attività di cui all'art. 10 del D. Lgs. 460/1997 e, pertanto, esente dal pagamento dell'imposta di bollo, possa presentare, al posto del contrassegno richiesto, apposita autocertificazione, recante le norme che le danno diritto all'esenzione.*

➤ **Riscontro:**

- a) Si conferma la modalità di caricamento della documentazione. Si rappresenta, tuttavia, che la valutazione sulla sussistenza delle condizioni legittimanti l'esenzione dall'imposta di bollo è rimessa alla valutazione del Seggio di gara.

QUESITO n. 6

Si chiede che l'elenco del personale oggetto di clausola sociale, sia integrato con le seguenti informazioni: scatti di anzianità effettivamente maturati e data del prossimo scatto; presenza di eventuali integrazioni salariali ad personam quali indennità, superminimi riassorbibili e non, tickets vari etc..

➤ **Riscontro**

a) Si riportano di seguito i dati richiesti:

Identificativo	CCNL applicato	Durata rapporto di lavoro	Scadenza contratto	Qualifica	Livello Inquadramento	Monte ore settimanale contratto	Sede di lavoro	Lavoratore svantaggiato di cui alla L. 381/1991 e LR.26/10/2006	Data assunzione	Scatti anzianità	Indennità, Superminimo riassorbibile e non
1	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	38	Via Posillipo, 226	NO	01/07/2020	2,00	0,00
2	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C2	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2020	2,00	0,00
3	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	35	Via Mario Fiore, 6	NO	21/07/2020	2,00	0,00
4	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	30	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2020	2,00	0,00
5	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	25	Via Ravaschieri	NO	01/07/2020	2,00	0,00
6	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	35	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2020	2,00	0,00
7	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	25	Via Posillipo, 226	NO	01/07/2020	2,00	0,00
8	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	D1	38	Via Mario Fiore, 6	NO	11/11/2019	2,00	0,00
9	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	D1	38	Via Mario Fiore, 6	NO	30/12/2015	4,00	0,00
10	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO DETERMINATO	31/05/2025	IMPIEGATO	C1	25	Via Mario Fiore, 6	NO	05/06/2023	0,00	0,00
11	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	37,5	Via Posillipo, 226	NO	03/05/2023	0,00	0,00
12	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	25	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019	2,00	0,00
13	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	30	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019	2,00	0,00
14	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	28	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019	2,00	93,00
15	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C3	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019	2,00	353,00
16	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	25	Via Posillipo 226	NO	01/07/2019	2,00	93,00
17	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	D2	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/06/2005	5,00	0,00
18	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	27	Via Mario Fiore, 6	NO	04/11/2019	2,00	0,00
19	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	33,5	Via Mario Fiore, 6	NO	04/11/2019	2,00	0,00
20	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019	2,00	93,00
21	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	25	Via Mario Fiore, 6	NO	21/03/2023	0,00	0,00
22	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	25	Via Ravaschieri	NO	02/01/2023	1,00	0,00
23	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	35	Via Mario Fiore, 6	NO	02/04/2024	0,00	0,00
24	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	B1	25	Via Ravaschieri	NO	16/08/2023	0,00	0,00
25	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	35	Via Ravaschieri	NO	07/09/2020	2,00	0,00
26	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	35	Via Ravaschieri-Via Mario Fiore 6	NO	26/02/2020	2,00	0,00

27	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	25	Via Ravaschieri	SI	01/07/2019	2,00	93,00
28	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	32	Via Ravaschieri	NO	03/08/2020	2,00	0,00
29	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO		IMPIEGATO	C1	25	Via Ravaschieri	NO	02/01/2023	1,00	0,00
30	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	SOMMINISTRATO	31/05/2025	IMPIEGATO	B1	25	Via Ravaschieri	NO	17/02/2025	0,00	0,00

QUESITO n. 7

- a) Per quanto attiene requisito di capacità tecnica professionale punto 6.2 del Disciplinare di gara Esecuzione negli ultimi tre anni delle seguenti forniture analoghe: Il concorrente deve aver eseguito nell'ultimo triennio (2022 – 2023 – 2024) forniture analoghe (indicare almeno due contratti) a quelli oggetto della procedura di gara, prestati presso Aziende Ospedaliere e/o Sanitarie pubbliche o private o comunque presso Strutture che espletano attività", si richiede se l' ultimo triennio 2022/2023/2024 è da considerarsi dalla data di pubblicazione del bando.

➤ Riscontro

- a) Come indicato dal disciplinare della procedura di gara i servizi analoghi devono essere prestati negli anni 2022, 2023 e 2024.

QUESITO n. 8

- a) Per quanto attiene la garanzia provvisoria, il paragrafo 10 del disciplinare di gara dichiara quanto segue: L'offerta "per ciascun lotto" è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al 2% del valore complessivo di ogni singolo lotto per il quale si partecipa. Si chiede se l'importo complessivo a cui applicare il 2% sia di € 7.500.000,00 o altro importo. Grazie

➤ Riscontro

- a) Si conferma che l'importo a cui fare riferimento è quello posto a base d'asta.

QUESITO n. 9

- a) Si chiede conferma del fatto che nelle 30 facciate della relazione tecnica dei servizi/forniture offerte (par. 16 Disciplinare di gare) non siano comprese copertina e indice.
b) Si chiede di conoscere il nome del "software applicativo dell'attuale gestore del servizio" reso disponibile dall'AORN (cap. 1 – Capitolato Tecnico);

➤ Riscontro

- a) Si conferma che copertina ed indice non sono incluse.
b) Si rinvia a quanto previsto dall'art. 2 del capitolato tecnico.

QUESITO n. 10

- a) Con riferimento all'elenco del personale in clausola di cui al capitolato tecnico, articolo 23, si chiede di integrare l'elenco ivi riportato con la RAL e ogni altro eventuale elemento retributivo attuale.
b) Con riferimento all'attività di remind SMS di cui al capitolato tecnico, articolo 3.1, si chiede se i costi degli SMS siano a carico dell'Aggiudicatario.

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 6.
- b) Tutti i costi per la realizzazione ed erogazione dei servizi previsti dal capitolato tecnico sono a carico dell'aggiudicatario.

QUESITO n. 11

- a) Con riferimento al capitolato tecnico, articolo 3.1, si chiede se il locale messo a disposizione dalla Stazione Appaltante per il CC presso via Ravaschieri sarà reso disponibile anche per la nuova commessa (si chiede in tal caso conferma che saranno rese disponibili anche le postazioni di lavoro) e se sia comunque facoltà del Proponente organizzare il servizio di CC interamente presso una propria sede e/o anche parzialmente in smartworking.
- b) Si chiede conferma che le postazioni di lavoro per le attività di sportello di FO e per le attività di BO, così come le apparecchiature funzionali all'erogazione dei servizi di cui sopra saranno messe a disposizione dall'AORN.
- c) Con riferimento al disciplinare, articolo 16, si chiede conferma che le 30 facciate complessive per la relazione tecnica non comprendano indice e copertina e che sia comunque possibile inserire tabelle e immagini che abbiano un font di caratteristiche differenti a quanto richiesto, purché ben leggibile.
- d) Con riferimento all'elenco del personale in clausola di cui al capitolato tecnico, articolo 23, si chiede di indicare le mansioni di ogni lavoratore.
- e) Si chiede di chiarire se la fatturazione per i servizi avverrà sulla base delle ore rendicontate o a canone mensile (come citato all'articolo 18 del capitolato tecnico).

➤ **Riscontro**

- a) Si conferma. Come previsto dall'art. 1 del capitolato tecnico l'A.O.R.N. renderà disponibili "gli attuali spazi interni già utilizzati dall'attuale gestore del servizio". Le modalità organizzative del servizio rientrano nell'autonomia imprenditoriale dell'operatore economico e saranno oggetto di valutazione da parte della competente commissione di gara, fermo restando il rispetto di quanto previsto dal capitolato prestazionale.
- b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito che precede.
- c) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 9, lett. a). Si conferma la possibilità di inserire tabelle e immagini che abbiano un font di caratteristiche differenti a quanto richiesto, purché ben leggibile.
- d) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 6 ed ai livelli di inquadramento indicati.
- e) Si conferma quanto previsto dal capitolato tecnico, ferma restando la verifica del rispetto delle prestazioni da garantire che sarà effettuata dal Direttore dell'esecuzione del contratto, come previsto dal successivo art. 21 del capitolato. Si rinvia per il servizio di call center al riscontro fornito al quesito n. 1.

QUESITO n. 12

- a) In merito alla gestione delle agende l'implementazione del sistema è in carico alla stazione appaltante?
- b) Quali sono i tempi di formazione in caso di necessità di ingaggio di nuove risorse non precedentemente formate?
- c) I canali Mail/SMS/WhatsApp sono messi a disposizione dal committente? In tal caso sono utilizzati solo per invio di conferme automatiche o anche per altre attività?
- d) SIO è l'unico sistema utilizzato?
- e) I sistemi utilizzati sono già raggiungibili tramite API? (per valutare la possibilità di proporre soluzioni con integrazioni e/o automazioni)
- f) Esistono già sistemi automatizzati o servizi self-service?

➤ **Riscontro**

- a) Attualmente la gestione delle Agende in fase di prenotazione è gestita sul Sistema Sanitario Regionale Sinfonia tramite i servizi relativi al CUP Regionale.
- b) I tempi e le modalità di formazione del personale per l'esecuzione del servizio sono elementi dell'offerta tecnica che saranno oggetto di valutazione da parte della competente commissione di gara in conformità ai criteri di valutazione indicati all'art. 18.1 del disciplinare della procedura di gara.
- c) Relativamente ai costi si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 10 lett. b).
- d) Si rinvia all'art. 2 del Capitolato speciale.
- e) Attualmente la componente sanitaria del SIO è raggiungibile, previa verifica della disponibilità in uscita del dato, tramite Web Services gestiti direttamente dal fornitore del SIO, ovvero dalla ditta GPI.
- f) Come per il punto d), si rinvia all'art. 2 del Capitolato speciale.

QUESITO n. 13

- a) *Si chiede conferma che una Società, cooperativa sociale del Terzo Settore, che svolge attività di cui all'art. 10 del D. Lgs. 460/1997 e, pertanto, esente dal pagamento dell'imposta di bollo, possa presentare, al posto del contrassegno richiesto, apposita autocertificazione, recante le norme che le danno diritto all'esenzione.*
- b) *Si chiede se la procedura sia da considerarsi nel novero delle procedure riservate ai sensi dell'articolo 61 del codice, tra gli appalti PNRR o PNC, ai fini della corretta compilazione della documentazione.*
- c) *Si chiede conferma che, ai sensi dell'art. 106, comma 8, del Codice degli appalti, l'importo della garanzia possa essere ridotto, anche in forma cumulabile, nei termini di seguito indicati: • Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000; • Riduzione del 20% in caso di possesso di una o più delle seguenti certificazioni/marchi: ISO 14001; ISO 45001; SA 8000; ISO 18295, UNI/PdR 125. • Riduzione del 10% in caso di fideiussione, emessa e firmata digitalmente, che sia gestita mediante ricorso a piattaforme operanti con tecnologie basate su registri distribuiti ai sensi del comma 3 dell'art. 108.*
- d) *Si chiede conferma che il valore del 2% della garanzia provvisoria sia da calcolarsi sul valore complessivo dell'importo posto a base di gara (comprensivo di oneri di interferenza), escluse le eventuali opzioni, ossia € 7.502.500,00*

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 5.
- b) Si rinvia alle informazioni fornite dal bando di gara pubblicato anche sulla portale SIAPS.
- c) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 3.
- d) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 8.

QUESITO n. 14

- a) *In merito a quando indicato all'art. 3.1 del Capitolato tecnico si chiede se i costi di traffico relativi al numero verde attualmente in uso per il servizio di Call Center (08119022033) siano da considerarsi a carico dell'Operatore Economico aggiudicatario.*
- b) *In merito a quando indicato all'art. 3.1 del Capitolato tecnico si chiede se il numero verde attualmente in uso per il servizio di Call Center (08119022033) sarà intestato e rimarrà di proprietà dell'AORN a seguito di aggiudicazione.*

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 10 lett. b).
- b) Il numero verde per il servizio di call center non è intestato all'AORN.

QUESITO n. 15

- a) *Si chiede cortesemente di indicare quali siano le modalità di fatturazione del servizio. In particolare, si chiede di esplicitare se sia remunerato a corpo, canone o misura/consumo e di effettuare un esempio esplicativo della modalità scelta.*
- b) *In merito a quanto indicato nel Disciplinare di gara (art. 3), si chiede, di indicare il codice CNEL del contratto di lavoro utilizzato per la stima dei costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 6.505.176,00 quinquennali (rif. tab. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Imprese esercenti multiservizi – costo medio orario livello 5°: € 21,90).*
- c) *In merito a quanto indicato nel Disciplinare di gara (art. 3), si chiede, di indicare se nella stima dei costi della manodopera la Stazione Appaltante abbia considerato anche l'accordo integrativo provinciale della regione Campania e gli aumenti contrattuali previsti prossimamente sul contratto (dopo luglio 2025). A tal proposito, infatti, il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il settore Multiservizi è scaduto il 31 dicembre 2024. Le trattative per il rinnovo del contratto sono già in corso, con l'obiettivo di definire i nuovi termini contrattuali che entreranno in vigore prossimamente e impatteranno sicuramente sull'appalto visto la durata quinquennale.*

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 1, lett. a) e n. 11 lett. e).
- b) Come indicato dall'art. 3 del disciplinare di gara il Codice CNEL è H011 relativo al CCNL per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi.
- c) La stima del **costo medio della manodopera** è stata effettuata sulla base di quanto prescritto dall'art. 41, comma 13 del D.lgs.36/2023 assumendo quale tariffa di riferimento il costo medio orario del personale, con qualifica di impiegato di 5° livello, dipendente dalle imprese esercenti servizi integrati-multiservizi in regione Campania ed indicato nelle Tabelle pubblicate dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali con Decreto Direttoriale n. 74 del 25.11.2024.

QUESITO n. 16

- a) *In merito a quanto indicato nell'art. 3 del Disciplinare di Gara, relativo all'inquadramento delle risorse al 5° livello del CCNL Multiservizi, si richiede un chiarimento sulle motivazioni alla base di tale scelta. In particolare, si chiede di specificare le mansioni e le responsabilità attribuite agli operatori, considerando che il 5° livello è generalmente riservato a figure con compiti di supervisione, coordinamento o gestione di più attività o risorse.*
- b) *Si chiede, cortesemente, di indicare le motivazioni per le quali sia stato utilizzato il Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro (CCNL) per il settore Multiservizi per la stima dei costi della manodopera quando l'attuale clausola sociale prevede l'impiego del contratto delle cooperative sociali (Codice CNEL T151).*
- c) *Si chiede, cortesemente, di indicare le motivazioni per le quali sia stato scelto di applicare il contratto collettivo per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi (Codice CNEL H011) quando per la stima dei costi della manodopera è stato utilizzato il CCNL per il settore Multiservizi e quando l'attuale clausola sociale prevede l'impiego del contratto delle cooperative sociali (Codice CNEL T151).*

➤ **Riscontro**

- a) Il 5° livello è stato individuato ai fini della stima del **costo medio della manodopera** sulla base dei livelli previsti dalle tabelle pubblicate dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali quale livello medio riferibile alle mansioni dei lavoratori richieste dal capitolato tecnico.
- b) L'individuazione del CCNL è stata effettuata in conformità a quanto disposto dall'art. 11 del Dlgs. 36/2023 e sulla base delle indicazioni fornite dall'allegato I.01 al Codice.
- c) Si rinvia al riscontro fornito ai quesiti n. 16, lett. b) che precede ed al n. 15 lett. c).

QUESITO n. 17

- a) Con riferimento alla procedura in oggetto, ai sensi dell'art. 41 del D.Lgs. 36/2023, si chiede cortesemente di dettagliare le modalità con cui codesta spettabile Stazione Appaltante ha stimato l'importo complessivo di € 7.500.000,00 a base di gara, specificando nel dettaglio la composizione del quadro economico generale. Dalla documentazione di gara risulta che il costo della manodopera è stato chiaramente esplicitato e quantificato in € 6.505.176,00 (pari a circa 86,74% della base d'asta). Tuttavia, si rileva, che la quota residua (circa 13,26%), potrebbe non risultare adeguata a garantire l'equilibrio economico dell'appalto. A tal fine, si chiede di fornire una quantificazione dettagliata dell'importo residuo, con l'indicazione delle somme stanziare per ciascuna delle seguenti voci: • Costi diretti (es. Formazione, Materiale di consumo, Attrezzature hardware/software, Infrastruttura tecnologica, ecc.); • Costi indiretti • Spese generali • Oneri per la salute e sicurezza sui luoghi di lavoro • Utile di impresa.

➤ **Riscontro**

- a) Come chiarito dalla delibera a contrarre n. 59 del 5.2.2025 la base d'asta è stata determinata in relazione alla spesa storica sostenuta per la tipologia di servizio ed i costi del servizio riproporzionati in relazione all'attuale fabbisogno orario espresso come da dettaglio di seguito riportato.

Costo complessivo manodopera	€ 6.505.176,00
Costo complessivo attrezzature e materiali	€ 150.000,00
Costo complessivi di ammortamento, assicurazione, altre spese	€ 600.000,00
Oneri aziendali per la sicurezza (art. 108, comma 9, D.lgs. 36/2023)	€ 75.000,00
Utile d'impresa	€ 169.824,00
Totale base d'asta	€ 7.500.000

QUESITO n. 18

- a) Si chiede conferma che lo strumento software necessario per eseguire l'attività di Monitoraggio per il governo delle liste di attesa è un modulo applicativo già presente nel sistema CUP in uso presso la stazione appaltante.
- b) Relativamente ai servizi di cassa (Capitolo 3.4 pag.14 del Capitolato Tecnico), si chiede conferma che il software per la fatturazione attiva sarà reso disponibile dalla stazione appaltante. In caso contrario, qualora il sistema dovesse essere fornito dall'aggiudicatario, si chiede conferma che debba essere altresì fornita dall'aggiudicatario anche l'integrazione con il sistema CUP in uso.
- c) Relativamente ai servizi di supporto informatico (Capitolo 3.4 pag.14 del Capitolato Tecnico):

1. Si chiede conferma che per "elaborazione e trasmissione dei flussi informativi" si intende l'attività di "data entry manuale" delle prestazioni erogate da dover svolgersi in loco presso le singole sedi elencate in tabella, oltre alla generazione e trasmissione del relativo debito informativo;
 2. Si chiede di dettagliare l'elenco dei flussi informativi da elaborare e trasmettere;
 3. Si chiede conferma che l'elenco del personale attualmente impiegato nell'appalto in corso riportato all'art. 23 del Capitolato tecnico, include già il personale impiegato nei servizi di supporto informatico.
- d) Si chiede conferma che i sistemi di pagamento POS saranno forniti dalla stazione appaltante.
- e) In relazione all'art. 23 del capitolato tecnico si chiede di specificare se il personale di cui alla tabella è impiegato in maniera esclusiva nell'esecuzione del servizio oggetto di gara.

➤ **Riscontro**

- a) E' già presente il modulo applicativo per la gestione delle liste d'attesa del CUP.
- b) Si conferma che il software per la fatturazione attiva sarà reso disponibile dalla stazione appaltante e che lo stesso è integrato con il sistema CUP in uso.
- c) 1. Si conferma;
2. Trattasi di attività compilative e di inserimento e trasmissione dati in piattaforme informatiche specifiche dell'attività dei singoli Uffici indicati nel capitolato tecnico;
3. Si conferma.
- d) Si conferma che i sistemi di pagamento POS saranno forniti dalla Tesoreria.
- e) Si conferma che il personale indicato è esclusivamente impiegato presso le sedi dell'Amministrazione nell'esecuzione del servizio.

QUESITO n. 19

- a) Si chiede cortesemente di chiarire se in caso di RTI costituendo debbano essere presentate distinte domande di partecipazione compilate e sottoscritte separatamente da mandataria e mandanti, ovvero un'unica domanda compilata dalla mandataria e sottoscritta da tutti i componenti del RTI costituendo. In tale seconda ipotesi si chiede se la mandataria e/o le mandanti debbano presentare separatamente una dichiarazione ai sensi dell'art. 94 e segg. D. Lgs 36/2023.

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia a quanto previsto dall'art. 15.1 del disciplinare di gara.

QUESITO n. 20

- a) Si chiede di conoscere se la tariffa oraria è da considerarsi per ogni ora oppure per i minuti di conversazione;
- b) Si chiede di conoscere se le chiamate in ingresso e/o in uscita siano soggette a registrazione.

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 1, lett. a).
- b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 1, lett. b).

QUESITO n. 21

- a) Chiediamo conferma che l'importo su cui calcolare la polizza provvisoria è l'importo complessivo dell'appalto ossia 7.500.000 €.

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 8, lett. a).

QUESITO n. 22

- a) *In merito al CCNL applicato, nel disciplinare e nel modello offerta economica è indicato il CCNL del terziario, nell'elenco del personale è indicato invece il CCNL delle Cooperative Sociali. A quale fare riferimento nell'ipotesi di relazione di conformità da allegare all'offerta economica?*
- b) *Si richiede di confermare il metodo di attribuzione del punteggio economico.*
- c) *All'art. 3.1 Attività di CUP telefonico (CALL CENTER) del Capitolato si dice che: "Il numero verde attualmente in uso per il servizio di Call Center è il 08119022033 che l'aggiudicatario si impegna a mantenere. Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri legati all'utilizzo dello stesso". Si chiede di chiarire se "gli oneri" di cui si parla debbano intendersi solo quelli relativi al mantenimento del numero verde in attività o anche ai costi di gestione dello stesso, ovvero al traffico telefonico. In questo secondo caso si chiede di chiarire se, per la Stazione appaltante, nulla osta a modificare il numero verde in numero nero.*

➤ **Riscontro**

- a) Come indicato dall'art. 3 del disciplinare di gara, il CCNL applicabile al personale impiegato nell'appalto individuato ai sensi dell'art. 11, comma 2, del D.lgs. 36/2023 è il CCNL per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi (Codice CNEL H011).
- b) Si rinvia all'art. 18.3. del disciplinare di gara.
- c) Si rinvia al riscontro al quesito n. 10 lett. b). Si conferma la necessità di mantenimento del numero verde espressamente prevista dall'art. 3.1 del capitolato tecnico.

QUESITO n. 23

- a) *In riferimento all'Art. 2 Sistema Informatico, pag. 3 del capitolato speciale d'appalto, si chiede di chiarire: Cosa si intende con la frase: "Offrire alla cittadinanza la possibilità di accesso ai servizi..."? La giusta interpretazione è di offrire la possibilità di accedere ai servizi del Sistema Informatico?*
- b) *In merito alla frase "Costruzione e gestione continua di un sistema di indicatori", si chiede conferma che la giusta interpretazione è che la ditta aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema di indicatori messo a disposizione dalla stazione appaltante?*
- c) *Esiste un sistema di Datawarehouse già attivo, che supporti il sistema di indicatori richiesto, e che la ditta aggiudicataria dovrà utilizzare?*

➤ **Riscontro**

- a) Si intendono tutte le attività tipiche di un servizio di front-office al pubblico.
- b) Il sistema dei soli indicatori dovrà essere costruito e gestito dalla ditta aggiudicataria ed essere altresì predisposto in modo tale da poter essere integrato, attraverso protocolli di scambio dati standard, nei sistemi già disponibili presso l'AORN o di futura implementazione.
- c) Il sistema di Datawarehouse non è attualmente disponibile.

QUESITO n. 24

- a) *In riferimento Art. 3 Prestazioni, pag.4 del capitolato speciale d'appalto, si chiede di chiarire se le giornate festive, che capitano durante le giornate coperte dal servizio, si intendono incluse e sono da considerare nel computo delle ore previste per le prestazioni?*

➤ **Riscontro**

- a) Fermo restando che il servizio verrà retribuito sulla base del canone offerto in gara, sarà cura del Direttore dell'esecuzione del contratto, sulla base delle attestazioni di regolare esecuzione del servizio e dei tabulati delle presenze trasmessi ai sensi dell'art. 9 del capitolato prestazionale, verificare e non contabilizzare le attività non eseguite (es. festività infrasettimanali, riduzioni orarie in determinati periodi dell'anno, chiusura temporanea di sportelli ecc.).

QUESITO n. 25

In riferimento Art. 3.1. Attività di CUP telefonico (CALL CENTER), pag.4 del capitolato speciale d'appalto, si chiede:

- a) La frase "Si richiede l'attivazione di una struttura di prenotazione ed informazione telefonica" è da intendersi come la richiesta di messa a disposizione da parte dell'aggiudicatario di una piattaforma che gestisca le prenotazioni telefoniche, perché l'attuale sistema CUP ne è sprovvisto?
- b) Nel caso fosse attivo un sistema di prenotazione telefonica, la ditta aggiudicataria potrà sostituirlo? In caso affermativo la stazione appaltante si farà carico delle integrazioni con l'attuale sistema CUP?
- c) È corretto interpretare la richiesta: "L'organizzazione del call center dovrà possedere le seguenti caratteristiche operative: Servizio di reminder ..." come la messa a disposizione di un servizio manuale di richiamata per ricordare l'appuntamento agli utenti, perché l'attuale CUP non prevede un sistema automatico con voce preregistrata?

➤ **Riscontro**

- a) Si chiede l'attivazione di una struttura di call center con le caratteristiche minime previste dal capitolato tecnico.
- b) La ditta affidataria dovrà offrire ed organizzare un proprio servizio di call center.
- c) Le modalità organizzative del servizio rientrano nell'autonomia imprenditoriale dell'operatore economico e saranno oggetto del contenuto dell'offerta tecnica e soggette a valutazione da parte della competente commissione di gara, fermo restando il rispetto di quanto previsto dal capitolato prestazionale.

QUESITO n. 26

In riferimento Art. 3.2 Front Office, pag. 7 del capitolato speciale d'appalto, si chiede:

- a) In merito alla fornitura di report mensili, le "piattaforme informatiche dedicate" dovranno essere messe a disposizione dall'aggiudicatario, perché non esiste un sistema di reporting dell'attuale CUP, né un sistema Datawarehouse aziendale?
- b) È possibile avere una copia del regolamento di contabilità aziendale, indicato nel Capitolato Speciale?

➤ **Riscontro**

- a) L'estrazione dei dati richiesti dalla stazione appaltante per la reportistica dovrà avvenire tramite i sistemi già in uso ed indicati all'art. 2 del Capitolato speciale. Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 23 lett. c).
- b) Il regolamento di amministrazione e contabilità, adottato con Delibera del Direttore generale n. 301 del 1.7.2016, è liberamente consultabile sul sito web aziendale, nella sezione atti amministrativi generali, riga numero 17, raggiungibile dal seguente link <http://www3.santobonopausilipon.it/content/atti-amministrativi-general>

QUESITO n. 27

In riferimento Art. 3.2 Front Office, pag. 8 del capitolato speciale d'appalto, si chiede:

- a) La ricerca e conferma delle prenotazioni delle prestazioni presso la struttura sanitaria, in grado di erogarle, sono svolte solo nell'ambito delle strutture dell'AORN Santobono Pausilipon?
- b) È possibile avere una copia delle procedure in essere dell'Azienda Ospedaliera per le attività di chiusura cassa?

➤ **Riscontro**

- a) Il sistema di prenotazione segue le regole del CUP regionale.
- b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 26, lett. b).

QUESITO n. 28

- a) In riferimento Art. 3.3 Back Office, pag. 11 del capitolato speciale d'appalto, si chiede se in merito alla Gestione dell'agenda per percorsi terapeutici, perché sono indicate le funzioni utente che il Sistema CUP deve consentire, come se il bando prevedesse anche la fornitura di un nuovo Sistema CUP?

➤ **Riscontro**

- a) Il sistema di prenotazione segue le regole del CUP regionale. Non è richiesto un nuovo sistema CUP.

QUESITO n. 29

- a) In riferimento Art. 3.4 Altro - Cassa aziendale e Servizi di Supporto Informatico, pag.14 del capitolato speciale d'appalto, si chiede quali sono gli speciali supporti elettronici ed informatici a cui si fa riferimento?
- b) Dovranno essere forniti dalla ditta aggiudicataria?

➤ **Riscontro**

- a) Sono intese tutte le strumentazioni hardware e software utili alla gestione dei flussi dati di tipo finanziario.
- b) Si rinvia all'art. 1 del capitolato speciale, ove è previsto che "Per i servizi che si prevede siano forniti, l'AORN renderà invece disponibili: ✓ gli attuali spazi interni già utilizzati dall'attuale gestore del servizio; ✓ l'infrastruttura hardware già a supporto del software applicativo in esercizio; ✓ il software applicativo dell'attuale gestore del servizio."

QUESITO n. 30

- a) In riferimento Art. 4 - Durata e importo dell'appalto, pag. 15 del capitolato speciale d'appalto, si chiede se in merito al computo delle ore previste per le singole attività è possibile rivedere, anche in decremento, il monte ore quinquennale a seguito delle migliorie introdotte dalla ditta aggiudicataria?

➤ **Riscontro**

- a) Le ore indicate nella documentazione di gara sono quelle minime da dover garantire in offerta per l'esecuzione dei servizi richiesti.

QUESITO n. 31

In riferimento Art. 9 Oneri ed obblighi a carico dell'appaltatore, pag. 18 del capitolato speciale d'appalto, si chiede:

- a) La frase: "Tali persone, ..., dovranno essere in ogni momento a disposizione del Referente individuato dalla Direzione Sanitaria", è riferita ai delegati a dirigere, coordinare e controllare il personale?
- b) La disponibilità di tali persone è solo durante l'orario di copertura di tutti i servizi, definito nell'ambito del Capitolato Speciale?
- c) In merito alla richiesta di rilevazione elettronica delle presenze ed alla trasmissione mensile dei tabulati, la ditta aggiudicataria utilizzerà il Sistema di rilevazione è messo a disposizione dalla stazione appaltante?

➤ **Riscontro**

- a) Si conferma.
- b) Come chiarito dal capitolato tecnico, dovranno essere in ogni momento disponibili per il referente individuato dalla Direzione sanitaria.
- c) Come previsto dal capitolato tecnico "La ditta è tenuta alla rilevazione elettronica delle presenze del personale impiegato e alla trasmissione mensile dei tabulati al Direttore Esecuzione Contratto (DEC)" Sarà, pertanto, onere dell'operatore economico provvedere a quanto richiesto.

QUESITO n. 32

- a) Si chiede la giusta interpretazione riguardo il totale ore del quinquennio relative alle attività del CUP telefonico (CALL CENTER) * Al punto 3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI del Disciplinare di gara, pag. 8 di 36, è riportata la frase: circa 39.000 ore quinquennali per l'attività di call center; * All'ART. 3.1 Attività di CUP telefonico (CALL CENTER) del Capitolato Speciale, pag. 7, è riportata la tabella riassuntiva con indicazione del Totale ore quinquennali pari a 71.750 ore.

➤ **Riscontro**

- a) Si rappresenta che in entrambi i documenti indicati e, nei punti segnalati, è indicato correttamente il numero di ore stimate per l'attività di call center pari a 71.750 ore quinquennali.

QUESITO n. 33

- a) In riferimento Art. 19 Risoluzione del contratto, pag. 22 del capitolato speciale d'appalto, si chiede se in merito alla risoluzione "ipso iure" del contratto "in caso di affidamento del medesimo servizio da parte della Centrale Regionale di Committenza", sarà escluso il Raggruppamento ovvero la singola Azienda che ha fornito il CUP della Centrale Regionale di Committenza?

➤ **Riscontro**

- a) La clausola prevista dall'art. 19 lett. n) prevede una ipotesi risolutiva del contratto in corso di esecuzione non una causa di esclusione dalla procedura di gara.

QUESITO n. 34

In riferimento Art. 23 Clausola mantenimento dei livelli occupazionali, si chiede:

- a) In merito al Progetto di Assorbimento del personale, allo scopo di individuare le corrette modalità sancite dalla stazione appaltante, si chiede di indicare dove è possibile recuperare la documentazione relativa.

- b) Per consentire la corretta valutazione economica relativa all'Assorbimento del personale, stessi lavoratori delle precedenti ditte affidatarie, si chiede informazioni di dettaglio in merito alla Retribuzione Annua Lorda 2024 percepita da ognuno delle 30 persone, il cui elenco anonimo è riportato a pag. 25 del Capitolato Speciale d'Appalto.

➤ **Riscontro**

- a) Il progetto di assorbimento del personale attualmente impiegato nell'appalto, ai fini dell'applicazione della clausola sociale prevista dall'art. 9 del disciplinare di gara tra le condizioni di esecuzione del contratto e dall'art. 23 del capitolato tecnico, ai quali si rinvia, è un elemento di cui deve comporsi l'offerta tecnica che dovrà produrre l'operatore economico concorrente ai sensi di quanto previsto dall'art. 16, lett. b) del capitolato tecnico. Le modalità di formulazione della proposta di assorbimento del personale rientrano nell'autonomia imprenditoriale dell'operatore economico e saranno oggetto di valutazione da parte della competente commissione di gara.
- b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 6, lett. a).

QUESITO n. 35

- a) Si richiede la RAL del personale in clausola sociale e tutti gli elementi utili alla quantificazione completa del costo del personale (presenza di eventuali benefit, ad personam, buoni pasto ecc.)

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 6, lett. a).

QUESITO n. 36

- a) A pagina 4 del Capitolato Speciale è scritto "Il numero verde attualmente in uso per il servizio di Call Center è il 08119022033 che l'aggiudicatario si impegna a mantenere. Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri legati all'utilizzo dello stesso". Al riguardo si chiede di precisare quanto segue:
- 1) il numero 08119022033 è un numero verde?
 - 2) se sì, di chi sono a carico i costi telefonici di chiamata al call center?
- b) Gli sportelli di front office sono dotati di macchine eliminacode?
- c) Le sedi di front office sono munite di cassaforte? Se sì, chi ha la responsabilità delle chiavi?
- d) Gli incassi delle sedi del front office sono ritirati da un portavalori? Se sì, l'incarico al ritiro degli incassi è affidato dal gestore del servizio o dalla Committente?
- e) Premesso che il Bando di Gara stima il seguente fabbisogno:
- P.O. SANTOBONO 217,50 ore settimanali;
 - P.O. PAUSILIPON 59,00 ore settimanali;
 - P.O. VILLA BIANCA (eventuale su richiesta della Committente) 66,00 ore settimanali;
 - BACK OFFICE E COORDINAMENTO 296,00 ore settimanali;
 - CALL CENTER 275,00 ore settimanali;
- per un totale di 913,50 ore settimanali e che l'art. 23 del Capitolato elenca un Gruppo di Lavoro composto da 30 operatori per 932,00 ore settimanali di contratto; si chiede di precisare se:
- l'elenco sia esaustivo di tutti gli operatori attualmente impiegati nella commessa;
 - le ore di contratto degli operatori siano dedicate esclusivamente ai servizi oggetto di gara;
 - ci siano lavoratori impiegati nel servizio non ricompresi nella Tabella dei lavoratori inserita nell'art. 23 del Capitolato;
 - ci siano lavoratrici in maternità e/o in aspettativa. Se sì, quali?

- f) Con riferimento al personale inserito nella Tabella a pagina 25 del Capitolato si chiede se i lavoratori siano lavoratori dipendenti o soci lavoratori e se abbiano condizioni retributive diverse da quelle previste dal CCNL Cooperative Sociali.

➤ **Riscontro**

- a) 1. Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 22 lett. c).
2. Si rinvia al riscontro al quesito n. 10 lett. b).
b) Si conferma.
c) Vi è una cassaforte al P.O. Santobono ed una al P.O. Pausilipon. Come previsto dall'art. 3.4 del Capitolato speciale la Ditta è tenuta a identificare il personale autorizzato allo svolgimento del servizio di cassa aziendale, che quindi disporrà delle chiavi, e che avrà l'obbligo di versare quotidianamente in tesoreria le entrate riscosse.
d) Si conferma. L'incarico è del gestore del servizio.
e) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 18, lett. e)
f) Si rinvia alle informazioni indicate nella citata tabella riportata all'art. 23 del capitolato tecnico e all'art. 9 del disciplinare di gara ed a quanto indicato in riscontro al quesito n. 6 lett. a).

QUESITO n. 37

- a) Nel Disciplinare di gara, all'art. 3 si dice che il contratto collettivo applicato è il "CCNL per i dipendenti da aziende del terziario della distribuzione e dei servizi (Codice CNEL H011)": si chiede se trattasi di refuso in quanto all'art. 9 nella tabella contenente l'elenco del personale attualmente impiegato è specificato che il CCNL applicato è il "CCNL delle Coop. Sociali"
b) si chiede se l'importo della garanzia provvisoria vada calcolato sull'importo a base d'asta di € 7.500.000,00 o sul valore complessivo dell'appalto di € 9.202.500,00

➤ **Riscontro**

- a) Si rinvia al riscontro fornito ai quesiti n. 16, lett. b) ed al n. 15, lett. c).
b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 8, lett. a).

QUESITO n. 38

- a) In riferimento al par. 16 OFFERTA TECNICA del Disciplinare e in particolare al comma a.1), si chiede a C.S. Stazione Appaltante di chiarire quali siano i requisiti tecnici minimi per cui l'Operatore Economico deve indicare il possesso nella relazione tecnica.
b) In riferimento al par. 16 OFFERTA TECNICA del Disciplinare e in particolare al comma a.1), si chiede a C.S. Stazione Appaltante di confermare che copertina, indice e glossario delle definizioni siano da escludersi dal conteggio delle 30 facciate complessive.
c) In riferimento al Fabbisogno per l'attività di Call Center (pag. 6 del Capitolato Tecnico), si chiede a C.S. Stazione Appaltante di pubblicare le informazioni sugli indicatori riferiti all'anno 2024.
d) Si chiede a C.S. Stazione Appaltante di chiarire dove sia attualmente collocata la sede del call center.
e) Si chiede a C.S. Stazione Appaltante di chiarire quanti operatori sono attualmente impiegati all'attività di call center
f) Con riferimento al ART. 2 SISTEMA INFORMATICO, si richiede a codesta spettabile stazione appaltante di specificare quale sia il sistema informatico ospedaliero dedicato ed attualmente utilizzato in Azienda.

g) In riferimento al par. 16 OFFERTA TECNICA del Disciplinare e in particolare al comma a.1), si chiede a C.S. Stazione Appaltante di chiarire a quale paragrafo/pagina del Capitolato Tecnico e nel relativo allegato siano indicati i riferimenti ai requisiti tecnici minimi.

➤ **Riscontro:**

- a) L'operatore economico deve garantire il rispetto di tutto quanto richiesto dal capitolato prestazionale.
- b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 9, lett. a).
- c) Non è possibile pubblicare informazioni ulteriori rispetto a quello già rese disponibili.
- d) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 9, lett. a). ed all' art. 3.1. del capitolato tecnico.
- e) Si rinvia alle informazioni indicate nella citata tabella riportata all'art. 23 del capitolato tecnico e all'art. 9 del disciplinare di gara ed a quanto indicato in riscontro al quesito n. 6 lett. a).
- f) I sistemi informatici ospedalieri attualmente in uso e dedicati alle attività rilevanti ai fini del presente appalto sono:
 - Sinfonia: sistema regionale di prenotazione e pagamento tramite Pago PA;
 - NGH: componente del SIO per anagrafe paziente, liste d'attesa ed attività ambulatoriali;
 - Mryou: software eliminacode;
 - SIAC (di SAP): sistema regionale di contabilità;
- g) Si rinvia al riscontro fornito al quesito lettera a) che precede.

QUESITO n. 39

a) Con la presente siamo a richiedere chiarimenti in merito all'art. 10 "Garanzia Provvisoria" del Disciplinare di Gara. Si chiede di chiarire se per la riduzione della Garanzia Provvisoria siano applicabili le seguenti riduzioni: in riferimento quelle per i marchi all.13 in quanto espressamente richiamata la UNI EN ISO 14001, se in caso di possesso della sola ISO 9001 ci acconsente di poter applicare tale riduzione; e firma digitale non espressamente richiamata, ma prevista dal Codice.

➤ **Riscontro:**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 3 lett. a).

QUESITO n. 40

a) Si chiede di chiarire se la Garanzia provvisoria pari al 2% debba essere calcolata sull'importo complessivo dell'appalto oltre oneri di sicurezza pari ad Euro 7.502.500,00, ovvero sull'importo massimo nell'appalto pari a 9.002.500,00.

➤ **Riscontro:**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 8.

QUESITO n. 41

In merito a quanto descritto a pag. 3 del capitolato relativamente al numero verde attualmente in uso, ovvero che sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri legati all'utilizzo dello stesso, si chiede di chiarire:

- a) se l'attuale centralino in uso sia di proprietà della SA o dell'attuale fornitore
- b) su che tecnologia si basa l'attuale centralino (VoIP?); quanti canali contemporanei può gestire? Qual è il gestore della linea su cui si attesta il numero 08119022033?

c) se attualmente il numero 08119022033 è attestato c/o la SA o c/o l'attuale fornitore.

➤ **Riscontro:**

- a) I beni strumentali all'erogazione del servizio di Call Center non sono di proprietà della S.A. e devono essere offerti dall'operatore economico unitamente alle modalità operative e gestionali dello stesso. Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 11 lett. a).
- b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito che precede.
- c) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 14, lett. b) che precede.

QUESITO n. 42

a) In riferimento al personale in clausola sociale, si chiede di poter conoscere l'attuale mansione di ognuno.

➤ **Riscontro:**

- a) Le mansioni sono quelle coerenti con l'inquadramento contrattuale indicato nella tabella riportata all'art. 23 del capitolato tecnico e all'art. 9 del disciplinare di gara ed a quanto indicato in riscontro al quesito n. 6 lett. a)

QUESITO n. 43

Con riferimento al capitolato tecnico, articolo 3.4, si cita tra i compiti del fornitore il "versamento degli incassi c/o una filiale dell'Istituto Tesoriere/Cassiere dell'Azienda entro il giorno successivo non lavorativo dell'avvenuto incasso".

- a) Si chiede di chiarire come sia da interpretarsi quanto sopra, ovvero se il versamento debba avvenire effettivamente entro il giorno dopo l'avvenuto incasso, indipendentemente dal fatto che quel giorno sia lavorativo o meno e, in tal caso, di specificare le modalità di versamento accettate c/o l'Istituto Tesoriere dell'Azienda nei giorni festivi e non lavorativi.
- b) Si chiede inoltre quale sia l'attuale Istituto Tesoriere/Cassiere dell'Azienda, anche per chiarire dove siano collocate eventuali filiali/punti di versamento.

➤ **Riscontro:**

- a) Trattasi di refuso. Si conferma la necessità di effettuare il versamento il giorno lavorativo dopo l'avvenuto incasso.
- b) L'attuale affidatario del servizio di tesoreria e cassa è l'istituto di credito *Unicredit S.p.A.* È attualmente in corso la procedura di selezione del nuovo affidatario del servizio indetta con Delibera a contrarre del Direttore generale n. 172 del 11.3.2025. Si precisa che il futuro affidatario avrà comunque, per espressa richiesta del capitolato tecnico, una propria filiale sul territorio del comune di Napoli.

QUESITO n. 44

Con riferimento alla doc. di gara e, in particolare, all'articolo 3 del Disciplinare, si sottopongono alla vs. attenzione alcune considerazioni in merito alla coerenza tra il contratto collettivo utilizzato per la determinazione del costo della manodopera e quello richiesto per l'esecuzione dell'appalto. Risulta infatti che la stima del costo del lavoro sia stata effettuata sulla base delle tabelle ministeriali relative al CCNL Imprese esercenti multiservizi (con riferimento al 5° livello, pari a € 21,90/h), mentre per il personale impiegato si prescrive l'applicazione del CCNL Terziario Distribuzione e Servizi (Codice CNEL H011). A ciò si aggiunge che il personale attualmente in servizio, oggetto di clausola sociale, risulta inquadrato secondo il CCNL Cooperative Sociali. Questa disomogeneità rischia di generare criticità sotto il profilo della coerenza tra costi stimati, condizioni contrattuali richieste e, non ultimo, rispetto dei livelli retributivi maturati dal personale riassorbito in coerenza con le declaratorie da CCNL. Il nuovo Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 36/2023), all'art. 11, comma 2, stabilisce tra l'altro che i contratti di lavoro applicati debbano essere coerenti

con l'oggetto dell'appalto e stipulati dalle organizzazioni sindacali comparativamente più rappresentative, valorizzando dunque il contratto collettivo maggiormente attinente al settore specifico e alla prassi applicativa sul territorio. Si osserva infine che l'indicazione del solo "5° livello" non parrebbe sufficiente a rappresentare in modo completo le figure professionali previste, se non integrata con il richiamo alle relative declaratorie, fondamentali per una corretta progettazione del servizio e per il rispetto della disciplina di settore: in termini teorici il costo stimato per la manodopera è in tal modo pari al numero di ore indicato a capitolato, erogate da operatori tutti inquadrati al 5° livello, senza alcuna distinzione di ruolo e/o mansione. Alla luce di tali considerazioni, si chiede:

- a) di voler valutare la possibilità di ammettere anche l'applicazione del CCNL Multiservizi, già assunto del resto proprio dalla Stazione Appaltante, come premesso, come parametro per la stima del costo della manodopera e frequentemente adottato in servizi analoghi, al fine di assicurare coerenza e legittimità nell'impostazione contrattuale. Ciò, ovviamente, fermo restando il rispetto dei livelli retributivi maturati dal personale riassorbito;
- b) di chiarire come si concili l'indicazione del 5° livello per tutti gli operatori, prescindendo dalla necessità di rispettarne ruolo e mansioni in coerenza con le declaratorie da CCNL e comportando il tal modo una possibile discrasia tra costo della manodopera stimato da Stazione Appaltante e costo reale stimato dalla Proponente o, in alternativa, di confermare che la stima della S.A. sia basata sulle RAL effettive attuali del personale in clausola e, in tal caso, a maggior ragione fornire evidenza ai Proponenti per le dovute considerazioni.

➤ **Riscontro:**

- a) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 15 lett. c), n. 16 lett. b) ed a quanto previsto dal comma 3 del citato art. 11, D.lgs. 36/2023.
- b) Si rinvia al riscontro fornito al quesito n. 16 lett. a).

Il R.U.P.
Giuseppe Ravo



il Direttore U.O.C.
Acquisizione beni e servizi
Erica Ferri

