

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER LE PRENOTAZIONI SANITARIE NELLA REGIONE CALABRIA NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE CONSIP PER

CHIARIMENTI (20.03.2026)

1. DOMANDA: un concorrente chiede conferma che, al fine di partecipare alla gara in questione, il sopralluogo non sia obbligatorio.

RISPOSTA: no, non è obbligatorio.

2. DOMANDA: un concorrente chiede se all'avvio del servizio sia previsto un *greace period* durante il quale non verranno applicate penali in caso di mancato raggiungimento degli SLA.

RISPOSTA: no, non è previsto un *greace period* esente da penali.

3. DOMANDA: un concorrente chiede se l'offerta tecnica abbia delle limitazioni per quanto concerne il, numero di pagine, interlinea dimensioni e tipologia di font da utilizzare.

RISPOSTA: no, non sono previste le limitazioni sopra accennate. Per le specifiche della relazione tecnica, si rinvia alla parte finale del paragrafo 17 del disciplinare di gara.

4. DOMANDA: in merito al criterio qualitativo Sub D1.1 contenuto al punto 20.2. del disciplinare concernente la disponibilità con regolari titoli di proprietà o altri contratti di godimento, purché registrati, di una sede operativa, all'interno del territorio della Regione Calabria, un concorrente chiede se la comprova possa essere resa anche con la visura camerale da cui risulti la presenza di un'unità locale nel territorio calabrese.

RISPOSTA: E' sufficiente una dichiarazione/impegno da rendere nella relazione tecnica in ordine alla disponibilità, per la data di attivazione del contratto (01/11/2026), di una sede operativa sul territorio regionale. Si veda l'ultimo capoverso del paragrafo 17 a pagina 33 del disciplinare.

5. DOMANDA: un concorrente, a proposito delle certificazioni menzionate all'interno della tabella di valutazione di cui al punto 20.2 del disciplinare e del punteggio tecnico connesso, chiede se sia necessario allegare copia delle predette certificazioni.

RISPOSTA: si, è necessario.

6. DOMANDA: un concorrente in merito al requisito di ordine speciale di cui al punto 7.1.2, lettera C del Disciplinare di gara chiede conferma che per “*servizio analogo*” debba intendersi servizio di contact center inbound.

RISPOSTA: per servizio analogo deve intendersi qualunque servizio di contact center in-bound e customar care resi in ambito pubblico o privato, non necessariamente afferente alla prenotazione di prestazioni sanitarie.

7. DOMANDA: un concorrente al fine di consentire una più celere lavorazione dei dati del personale in clausola sociale, chiede la trasmissione dell'elenco del personale anche in formato excel.

RISPOSTA: si trasmette in allegato l'elenco nel formato richiesto.

8. DOMANDA: un concorrente chiede conferma che l'importo stimato della manodopera sia di € 26.601.120,00 e che sia lo stesso importo posto a base d'asta per il Servizio di Contact Center, oltretutto non soggetto a ribasso.

RISPOSTA: l'importo stimato della manodopera è di € 26.601.120,00 NON soggetto a ribasso, ma non è lo stesso dell'intero importo posto a base d'asta della gara che, invece, è € 30.188.676,00.

09. DOMANDA: un concorrente chiede di sapere se il costo medio indicato di € 23,20 (previsto dalle tabelle Ministeriali), tenga in considerazione l'incremento economico derivante dal rinnovo del Contratto Collettivo Nazionale Telecomunicazioni, siglato lo scorso 11 novembre.

RISPOSTA: no, non tiene conto.

10. DOMANDA: in riferimento al paragrafo 7.1.2 del disciplinare un concorrente chiede di chiarire come intendere il "servizio analogo" ed in particolare se debba considerarsi tale esclusivamente i servizi di gestione CUP/prenotazioni sanitarie oppure possano ricomprendersi anche servizi di contact center in-bound e customar care resi in ambito pubblico o privato

RISPOSTA: si veda la risposta al chiarimento n. 6

11. DOMANDA: un concorrente, premettendo che il valore minimo del fatturato specifico per servizio analogo sia da quantificare in € 1.886.792,25 (IVA esclusa) chiede di precisare se

A) tale valore debba riferirsi all'intero periodo di esecuzione del servizio (appunto di almeno 12 mesi),

B) debba essere maturato in 12 mesi,

C) sia possibile sommarlo su più anni analogamente a quanto previsto per il fatturato globale. Lo stesso concorrente chiede inoltre se sia possibile sommare più contratti analoghi al fine del raggiungimento della soglia richiesta.

RISPOSTA: si premette che il valore del fatturato specifico richiesto è di € 7.547.169,00 e non di € 1.886.792,25 e che è possibile sommare più contratti analoghi al fine del raggiungimento della soglia richiesta. Quanto alle precisazioni, nell'ordine:

A) si

B) no

C) si

12. DOMANDA: un concorrente chiede lo schema di contratto, non presente tra i documenti pubblicati e verso il quale tuttavia viene fatto espresso riferimento nel capitolato tecnico

RISPOSTA: il riferimento nel capitolato tecnico è da considerare un refuso.

13. DOMANDA un concorrente al fine dell'integrazione del requisito di capacità tecnico professionale (fatturato specifico € 7.547.169,00) chiede se è possibile sommare i relativi valori nel caso di più di un servizio espletato

RISPOSTA: si, è possibile.

14. DOMANDA: un concorrente chiede spiegazioni sul fatturato globale ed in particolare se sia da intendersi come totalità del fatturato di impresa negli anni di bilancio chiusi (es. 2022 - 2023 - 2024) e non il fatturato globale specifico di tipo inbound:

RISPOSTA: si, deve intendersi come la totalità del fatturato.

Catanzaro, 20 marzo 2026

Il dirigente – RUP
dott. Paolo Tripodi

Si comunica che la Stazione appaltante con il presente documento provvede a fornire chiarimenti alle sole richieste di informazioni complementari sulla documentazione di gara, ai sensi della disciplina del codice per come interpretata dalla costante giurisprudenza. Ne consegue che non viene riprodotto, e pertanto non è oggetto di riscontro, tutto ciò che non rientra nell'ambito di applicazione della predetta previsione normativa e giurisprudenziale