

QUESITI:

DOMANDA: In riferimento al servizio di Telesoccorso di cui al punto 1.1 del Capitolato Speciale d'Appalto, laddove si chiede "...la presenza di personale dedicato 24 ore..." e nell'ultimo capoverso dove si specifica che "...centrale operativa attiva 24 h su 24 e per 365 giorni l'anno..."; ciò detto messo in relazione con la stima del costo della mano d'opera biennale pari ad € 75.000,00 indicato al punto 3. del Disciplinare di Gara, rileviamo un'incongruenza. Infatti, se prendiamo a riferimento anche il solo livello minimo di inquadramento del CCNL da voi individuato (A 1), ricaviamo che il costo del lavoro per le 17.520 ore di presenza dell'operatore h 24 365 giorni l'anno è superiore all'importo posto a base di Gara.

RISPOSTA: Il servizio di telesoccorso e teleassistenza prevede una centrale operativa h24. Tale costo è stato proporzionato al numero di contratti di telesoccorso attivabili dal Distretto.

Il costo del personale impiegato in centrale è ripartito dall'operatore economico tra tutti i contratti che beneficiano dell'attività di quella centrale h24. Se l'operatore economico eroga il servizio a un solo ente, l'intero costo del personale ricade su quel contratto. Se ne eroga a due o più enti, il costo fisso viene ripartito, e l'offerta economica dell'operatore economico (per entrambi gli appalti) dovrebbe riflettere questa ripartizione (**risparmio di scala**). L'ente pubblico non paga il singolo operatore, ma il servizio h24 garantito dalla struttura dell'operatore.

L'ottimizzazione dell'uso delle risorse umane e strumentali è un principio fondamentale di efficienza e economicità per l'operatore economico. Se lo stesso è in grado di gestire un carico di utenti più ampio con la stessa struttura h24, ne trae un legittimo beneficio economico (margine) e, potenzialmente, è in grado di offrire tariffe più competitive ai diversi enti pubblici.

In conclusione l'ente pubblico remunera la disponibilità e la prontezza d'intervento h24 della centrale operativa per i propri 50 utenti. L'operatore economico è libero di ottimizzare le proprie risorse interne (il personale della centrale) per servire più committenti contemporaneamente, purché rispetti gli standard qualitativi e quantitativi previsti dal capitolato d'appalto.

DOMANDA: Chiediamo inoltre, in riferimento al servizio di Teleassistenza di cui al punto 1.1 del capitolato speciale d'appalto, se quanto riportato al penultimo capoverso: "Nei casi di necessità di interventi non urgenti è necessario contemplare la collaborazione con associazioni di volontariato che, attraverso i propri operatori, possano svolgere interventi di accompagnamento, ad esempio: per visite mediche, per acquistare medicine, alimenti, abbigliamento, o altri prodotti; e in relazione al nucleo Fragilità di cui al punto successivo punto 1.2, ove si fa riferimento alla collaborazione con: "Le associazioni e le organizzazioni del Terzo Settore per il reperimento di volontari per l'attivazione della rete sociale", li si devono intendere entrambi come un obbligo contrattuale al reperimento di volontari o solo come una possibilità, un'opportunità?; Nel caso non si raccolga la disponibilità dei volontari, l'obbligo di eseguire gli interventi non urgenti sopra menzionati resta in capo al gestore?

RISPOSTA: I riferimenti alla collaborazione con associazioni di volontariato (punto 1.1, interventi non urgenti) e con le associazioni e organizzazioni del Terzo Settore (punto 1.2, nucleo Fragilità) devono essere intesi come un obbligo contrattuale, pertanto l'Operatore Economico che presenterà l'offerta dovrà:

- Possedere o attivare formalmente la collaborazione con associazioni e organizzazioni del Terzo Settore.

- Attivarsi con diligenza per il reperimento di volontari e per la concreta attivazione della rete sociale e di supporto, come parte integrante dell'erogazione del servizio.

Nel caso in cui, durante la gestione del servizio e per la richiesta di specifici interventi non urgenti (es. accompagnamento per visite mediche, acquisto di beni, ecc.), dovesse emergere l'effettiva e accertata indisponibilità dei volontari per la singola prestazione richiesta, l'obbligo di eseguire l'intervento non urgente non ricade in capo al Gestore aggiudicatario.

In sintesi, l'obbligo contrattuale è volto alla costruzione e al mantenimento della rete di supporto (obbligo di fare), ma non all'esecuzione diretta, da parte del Gestore stesso, degli interventi non urgenti che la rete di volontariato ha il compito di coprire.

Si invitano gli Operatori Economici a tenere conto di tale precisazione nella formulazione dell'offerta tecnica e nella dimostrazione dell'organizzazione del servizio.

DOMANDA: Infine, visto che al punto 1.4 “gestione eventi critici” punto f), gli interventi in emergenza, diversamente dagli interventi non urgenti, sono da veicolare al Servizio di Pronto Intervento Sociale”, chiediamo se trattasi di refuso quanto riportato nello schema di contratto al punto i) pagina 16. Laddove specifica: “...costi per trasporto per gli utenti, costi per pernottamenti in albergo, generi alimentari, primissima necessità, ecc...”

RISPOSTA: In riferimento al quesito sollevato sul contenuto successivo al punto i) dello Schema di Contratto (a pagina 16), in relazione al punto 1.4, lett. f) del Capitolato (Gestione Eventi Critici), si conferma quanto segue:

Si tratta effettivamente di un refuso (errore materiale) nello Schema di Contratto.

Il trafiletto contenuto tra parentesi tonde all'interno del trafiletto dopo il punto i) dello Schema di Contratto, ovvero:

“(a titolo esemplificativo e non esaustivo costi per trasporti degli utenti, costi per pernottamenti in albergo, generi alimentari primissima necessità, ecc)...”

non si riferisce in alcun modo alle prestazioni oggetto del presente affidamento e non deve essere considerato in sede di interpretazione contrattuale e di espletamento del servizio.

Il significato del trafiletto successivo al punto i) rimane valido nella sua enunciazione generale, relativa al fatto che tutti gli oneri e i rischi relativi alle attività necessarie per l'integrale espletamento dell'oggetto contrattuale (come descritto nel Capitolato) sono a carico dell'Appaltatore e remunerati con il corrispettivo contrattuale.

Si procederà alla correzione dello Schema di Contratto.

DOMANDA: In riferimento alla comunicazione ricevuta dal portale Intercent-ER, riguardante la chiusura straordinaria della maggior parte dei servizi e delle piattaforme erogati dall'Autorità Nazionale Anticorruzione, prevista dalle ore 8:00 di venerdì 21 novembre 2025 alle ore 8:00 di martedì 25 novembre 2025, si chiede cortesemente di concedere una proroga della scadenza della procedura in oggetto.

RISPOSTA: Preso atto dell'Avviso informativo diffuso sulla Piattaforma Telematica SATER riguardante la sospensione straordinaria dei servizi ANAC prevista dalle ore 08:00 di venerdì 21 novembre 2025 alle ore 08:00 di martedì 25 novembre 2025, pur garantendo l'accesso alla piattaforma durante il periodo di sospensione dei servizi ANAC, considerata la necessità di tutelare il principio della massima partecipazione, si dispone la seguente proroga dei termini procedurali:

Nuova Scadenza Presentazione Offerte: **Giovedì 27 novembre 2025 Ore 18:00**

Prima Seduta Pubblica di Gara (Apertura documentazione amministrativa): **Venerdì 28 novembre 2025 Ore 09:30**

DOMANDA: Buongiorno, avremmo necessità dei seguenti chiarimenti:

a) Si chiede di chiarire a chi sia imputabile il costo della SIM dati/voce qualora, presso l'abitazione dell'utente, non sia disponibile una linea telefonica fissa e si renda pertanto necessaria la fornitura di un apparato di telesoccorso dotato di SIM.

b) Si richiede inoltre di specificare la tipologia degli apparati attualmente in uso per il servizio di telesoccorso e che, ove previsto, dovranno essere incorporati o integrati dal futuro

aggiudicatario. In particolare, si domanda di conoscere se possibile marca, modello, caratteristiche tecniche principali e modalità di interoperabilità richieste
Grazie

RISPOSTA: Si forniscono i seguenti chiarimenti:

a) Relativamente alla fornitura di apparati di telesoccorso che necessitano di una SIM dati/voce in assenza di linea telefonica fissa presso l'utenza, si precisa che:

Il costo relativo alla SIM, alla linea dati/voce e alla sua gestione è imputabile direttamente agli utenti che beneficeranno del servizio di telesoccorso e teleassistenza.

b) In merito alla richiesta di conoscere la tipologia, marca, modello, e caratteristiche tecniche degli apparati attualmente in uso, si specifica quanto segue:

Il precedente servizio non è stato gestito direttamente dal Comune di Riccione, ma è stato svolto nell'ambito di una convenzione stipulata tra i Comuni del Distretto Sociosanitario di Rimini. Per tale ragione, la Stazione Appaltante non dispone dei dati specifici relativi alla marca, al modello e alle caratteristiche tecniche principali degli apparati utilizzati dall'aggiudicatario uscente.

Conseguentemente, per il futuro affidamento, non è prevista né richiesta l'incorporazione o l'integrazione degli apparati precedentemente in uso da parte del futuro Aggiudicatario, il quale dovrà fornire apparati propri e conformi a quanto stabilito nel Capitolato Speciale d'Appalto.

DOMANDA: In relazione a quanto precisato al par. 1.4, pag. 8 del capitolato si chiede di precisare quanti siano gli utenti attualmente attivi e da prendere in carico in caso di aggiudicazione specificando quanti siano gli utenti attualmente allacciati con un apparecchio su linee fissa e quanti con apparecchio funzionante su linea mobile.

RISPOSTA: Attualmente sono attivi 20 contratti di cui, 10 su linea fissa e 10 su linea mobile.

2. In relazione a quanto precisato al par. 1.2, pag. 4 del capitolato, per gli utenti dotati di apparecchio funzionante su linea mobile si chiede conferma che la SIM Voce/dati non sia in carico al gestore subentrante.

RISPOSTA: Si conferma.

DOMANDA: Si chiede di indicare quale sia il numero medio di utenti annui che si stima saranno attivi contemporaneamente nel servizio.

RISPOSTA: Circa 50.

DOMANDA: Al par. 1.5, pag. 10 del capitolato si precisa che "Per il servizio di Telesoccorso si presume l'attivazione di circa 50 utenti ogni anno". Per una più precisa stima economica dei costi della manodopera imputabili alle attività tecniche si chiede di indicare se 50 rappresenti effettivamente il numero di attivazioni annue (a cui si assume debbano essere associate 50 disattivazioni) o se sia piuttosto il numero medio di utenti attivi (che possono mantenere il servizio attivo anche per più anni). In quest'ultimo caso si chiede di fornire ove disponibili il numero di effettive attivazioni annue.

RISPOSTA: Non è possibile fornire un numero certo di attivazioni/disattivazioni annue; si ribadisce che 50 è la stima dei contratti annui.

DOMANDA: In riferimento alla procedura di gara in oggetto, si chiede cortesemente un chiarimento in merito alla sezione 3. PROFESSIONALITÀ OPERATORI dell'Offerta Tecnica, e in particolare ai punti 3.1 – Professionalità degli operatori proposti e 3.2 – Esperienza degli operatori proposti.

Considerata la presenza, sulla piattaforma SATER, di un apposito spazio tra gli allegati per l'inserimento dei curricula, e ulteriore spazio destinato alla tabella riepilogativa del personale con relativo percorso formativo, si chiede se, nella compilazione del punto 3 dell'Offerta Tecnica, sia necessario riportare integralmente i curricula degli operatori oppure se sia sufficiente un breve riferimento alle figure proposte, con rinvio ai curricula allegati nella sezione dedicata.

RISPOSTA: Si chiarisce che, nell'ambito della Relazione Tecnica non è necessario riportare integralmente i Curricula Vitae di ciascun operatore. È invece sufficiente una descrizione analitica che esponga, in termini riassuntivi ma dettagliati, la strategia di assegnazione delle risorse umane e l'idoneità complessiva del team proposto, evidenziando la coerenza delle professionalità rispetto ai servizi richiesti.

Tale descrizione potrà essere integrata da un rinvio documentale ai Curricula Vitae e alla Tabella riepilogativa, i quali, in quanto allegati nelle apposite sezioni della piattaforma, costituiscono la fonte documentale probatoria dei titoli e delle esperienze dichiarate.

DOMANDA: In riferimento al “All B Lettera invito _ Disciplinare”, paragrafo “14. SOCCORSO ISTRUTTORIO” si chiede di confermare che i riferimenti alla garanzia provvisoria siano da considerarsi un refuso in quanto non prevista dai documenti di gara.

RISPOSTA: La documentazione di gara è stata predisposta adottando come base l'impianto generale fornito dal Bando Tipo ANAC n. 1/2023 (aggiornato al Correttivo del D.Lgs. 36/2023), riguardante la procedura aperta per l'affidamento di contratti pubblici di servizi e forniture nei settori ordinari sopra le soglie europee con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

La formulazione del suddetto Paragrafo 14 è stata mantenuta in linea con il testo del Bando Tipo di riferimento, al fine di garantire l'aderenza alle best practice documentali, sebbene la presente procedura sia una procedura negoziata senza previa pubblicazione di bando ai sensi dell'art. 50 lettera e) del D.Lgs. 36/2023.

Si precisa, pertanto, quanto segue:

La garanzia provvisoria non è richiesta per la partecipazione alla presente procedura di gara.

Le disposizioni relative agli obblighi di garanzia per l'aggiudicatario sono definite in maniera univoca e vincolante all'Articolo 10 – Garanzia definitiva dell'Allegato B “Lettera invito – Disciplinare”, il quale prevede e disciplina esclusivamente la garanzia definitiva.

I riferimenti alla garanzia provvisoria nel Paragrafo 14 devono, di conseguenza, essere letti in un'ottica di applicazione residuale della disciplina del Bando Tipo per le sole parti compatibili con la specifica tipologia di procedura e le previsioni espresse dei documenti di gara.

DOMANDA: In riferimento al “All B Lettera invito _ Disciplinare”, paragrafo “14. SOCCORSO ISTRUTTORIO”, si riporta la seguente dicitura: “sono sanabili l'omessa dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi di cui alla legge 68/1999”. Si chiede pertanto se l'operatore economico debba produrre la succitata “dichiarazione sull'assolvimento degli obblighi di cui alla legge 68/1999” su proprio modello in carta intestata oppure se sarà necessario dichiararlo soltanto nella domanda di partecipazione.

RISPOSTA: È sufficiente l'esplicita dichiarazione resa nella Domanda di Partecipazione. L'allegazione di un documento separato su carta intestata è una facoltà dell'operatore economico.

DOMANDA: In riferimento al “All B Lettera invito _ Disciplinare”, paragrafo “14. SOCCORSO ISTRUTTORIO”, si riporta la seguente dicitura: “.....l'omessa presentazione di copia dell'ultimo rapporto periodico sulla situazione del personale maschile e femminile, redatto ai sensi dell'articolo 46 decreto legislativo n. 198 del 2006, e la trasmissione dello stesso alle rappresentanze sindacali e ai consiglieri regionali di parità, purché il rapporto sia stato redatto e trasmesso in data anteriore al termine per la presentazione delle offerte;”. Si chiede conferma che la succitata documentazione dovrà essere caricata esclusivamente nel FVOE.

RISPOSTA: La Stazione Appaltante cercherà la documentazione primariamente nel FVOE. E' tuttavia facoltà per l'operatore economico assicurare l'immediata disponibilità del documento caricandolo nella sezione degli allegati della piattaforma telematica, al fine di evitare eventuali attivazioni di soccorso istruttorio dovute a mancata o incompleta interoperabilità del FVOE.

DOMANDA: In riferimento al DGUE online, si porta a conoscenza che nella parte IV “Criteri di selezione” viene richiesta obbligatoriamente anche la compilazione di requisiti non richiesti dal disciplinare (ad esempio Iscrizione in un registro professionale pertinente, necessità di autorizzazione particolare, obbligo di appartenenza a una particolare organizzazione etc). Si chiede di confermare che laddove non dovuta la compilazione nei campi di testo si possa inserire “non pertinente”.

RISPOSTA: È confermata la possibilità di utilizzare la dicitura "Non pertinente" (o equivalenti) per i campi che il DGUE online impone di compilare, ma che si riferiscono a requisiti non richiesti specificamente dai documenti di gara.