

CENTRALE REGIONALE DI ACQUISTO



Gara per affidamento di Servizio di interpretariato telefonico multilingue occorrente alle Centrali Operative del Servizio 118 Liguria Soccorso, alle AA.SS.LL., agli EE.OO. e agli II.R.C.C.S. della Regione Liguria e ai Consultori distribuiti sul territorio regionale

RISPOSTE AI QUESITI DELLE DITTE POST-INDIZIONE

QUESITO 1

All'art. 1 del Capitolato Tecnico si richiede la "fornitura ed installazione, OVE NECESSARIO, della strumentazione ritenuta indispensabile all'espletamento del servizio..."

All'art. 4.2.2 del Capitolato Tecnico – Lotto 2 è scritto che "la Ditta DOVRA' fornire e installare, presso....un sistema telefonico cordless (duo/trio)"

Nell'Offerta Economica si deve fare il prezzo "canone flat" mensile COMPRESA la fornitura ed l'installazione, ..., di apparecchiature telefoniche.

Qualora il servizio che proporremo in gara NON RICHIEDA nessuna apparecchiatura indispensabile, saremo obbligati a fornire n. 27 apparecchiature telefoniche non necessarie per le nostre soluzioni tecnologiche?

RISPOSTA

Per l'espletamento del servizio, così come richiesto dalla Commissione tecnica in sede di formulazione della documentazione di gara, sono necessari nei punti ospedalieri di triage apparecchi telefonici cordless duo o trio che permettano la conversazione a tre (Lotto 2).

Eventuali altre soluzioni proposte dalle ditte concorrenti saranno esaminate dalla Commissione giudicatrice, fermo restando che la tipologia di servizio proposto e l'organizzazione del medesimo siano rispondenti, in termini di tempi e risultati, a quanto richiesto nella documentazione di gara, secondo il principio di equivalenza di cui all'art. 68 del Codice degli Appalti.

QUESITO 2

All'art 4 - Modalità di presentazione dell'offerta (Disciplinare di gara), nella Busta 2 – Documentazione Tecnica richiedete di inserire un CD ROM per ogni lotto contenente anche:

- Copia Allegato F1 (Istanza di partecipazione), in formato editabile
- Copia Allegato F3 (Scheda Fornitore), in formato editabile.

Devono essere salvati i modelli compilati dal fornitore (gli stessi inseriti nella Busta Amministrativa) o i modelli "in bianco" forniti dalla stazione appaltante?

RISPOSTA

Nel CD ROM richiesto a corredo della Documentazione Tecnica e quindi da inserire nella Busta n. 2 devono essere salvati in formato editabile gli allegati F1 e F3 compilati dal fornitore.

QUESITO 3

Riguardo a quanto richiesto all'art. 4.3 del Capitolato speciale sui requisiti che deve possedere il personale, si richiede se devono essere presentati in sede di gara i Curricula di ogni mediatore/interprete o solo un elenco contenente tutte le generalità richieste e possedute da ogni mediatore.

La domanda è motivata dal fatto che il servizio che proporremo in gara coinvolge circa 1.000 mediatori.

RISPOSTA

Come precisato all'art. 4.3 del Capitolato Tecnico, la ditta aggiudicataria dovrà far pervenire a ciascuna delle Amministrazioni contraenti un elenco con le generalità del personale coinvolto nel servizio oggetto dell'appalto, i titoli di studio o i requisiti di carriera posseduti da ciascuno, fra quelli richiesti dal Capitolato tecnico, e la posizione di ogni operatore riguardo la residenza in Italia (cittadinanza, permesso di soggiorno, visto per rifugiati...). La ditta aggiudicataria dovrà inoltre certificare per ogni unità di personale addetta al servizio la buona conoscenza della lingua italiana. Non sono richiesti i curricula vitae.

Pertanto il suddetto onere non è a carico delle ditte partecipanti.

QUESITO 4

Come descritto nel Capitolato Tecnico Sez. A, la gara prevede la fornitura di servizi di interpretariato telefonico (art.1), per 23 lingue (art. 4.1), con almeno due operatori disponibili per ogni lingua (art.4.1), disponibile 24h/24h, per 7gg/7gg inclusi festivi, senza interruzioni (art. 4.2.3). La gara non indica previsioni né massimi di utilizzo, anzi prevede un numero illimitato di chiamate, per una durata illimitata. La gara prevede una base d'asta per tali servizi pari a 7.200 € mensili (tabelle allegato F2).

Ipotizzando il turno di lavoro dell'interprete come indicato nel Capitolato (art. 4.3), per garantire la copertura richiesta sono necessari almeno 230 turni di lavoro mensili, di 8 ore ciascuno (2 operatori x 23 lingue x 5 turni), dove ogni turno di lavoro corrisponde alla attività lavorativa mensile di un operatore, e di conseguenza ad uno stipendio.

Secondo tale calcolo, il corrispettivo lordo mensile incassato dal fornitore per ogni singolo operatore sarebbe al massimo di 31,3 €.

In tale contesto il fornitore del servizio, che normalmente si avvarrebbe della propria struttura operativa in grado di servire molteplici clienti, adeguandola alle richieste definite da un nuovo contratto, non potendo definirne le stime di utilizzo per la gara in oggetto, è costretto a dimensionare le proprie risorse sulla base di una previsione cautelativa delle stesse, al fine di non causare disfunzioni al servizio in caso di non disponibilità ed incorrere nelle previste penali. Tuttavia l'importo previsto a base d'asta è tale da non consentire una realistica allocazione di risorse.

Nelle situazioni in cui il committente non è in grado di stabilire a priori il quantitativo del prodotto o servizio richiesto, la gara include solitamente la definizione di una unità di misura soggetta a base d'asta, che in questo caso sarebbe costituita dal tempo del servizio effettivamente erogato (per ore o minuti di servizio effettivamente svolto).

La mancanza di tale unità di misura, ovvero l'indicazione generica di illimitatezza, presuppone dei vincoli di esclusività che tuttavia nella gara in questione non sono supportati da una adeguata valutazione della base d'asta, anche in considerazione delle vigenti norme a tutela del costo del lavoro.

Si richiede quindi la definizione di una adeguata unità di misura da porre a base d'asta, come ad esempio l'ora o il minuto di servizio reso, o parametri che consentano una adeguata valutazione da parte dei partecipanti.

RISPOSTA

Il calcolo della base d'asta è stato effettuato sui dati di accesso al servizio comunicati dalle Amministrazioni contraenti e riferiti al biennio 2013-2014. Tali dati, ancorché incrementabili in virtù del miglior servizio previsto dalla procedura in corso, non configurano l'assegnazione da parte dell'aggiudicatario di operatori dedicati al servizio oggetto dell'appalto in via esclusiva.

Inoltre, a proposito dei rilievi posti nel quesito, si segnala che:

- non si comprende la modalità di calcolo dei turni giornalieri citati (5);
- relativamente alla necessità da parte del Fornitore di garantire la copertura giornaliera di "2 operatori per 23 lingue" non si esclude la possibilità che lo stesso operatore conosca due o più lingue fra quelli richieste e pertanto si ritiene probabile che non siano necessari tanti interpreti quante lingue.



Si confermano pertanto le basi d'asta come definite negli atti di gara.

QUESITO 5

Il bando di gara in oggetto indica che l'operatore sanitario richiedente abbia accesso diretto all'interprete prescelto tramite la selezione dello specifico numero telefonico (Capitolato art. 4.1 "per ogni lingua...un numero di telefono... che permetta l'accesso diretto...", art. 4.2 "l'operatore seleziona il tasto dell'apparecchio...", art. 4.2.3. "nella gestione della chiamata non sono ammessi messaggi registrati...", Quesito 24 (Dialogo Tecnico)" Per codici di accesso si intendano i numeri telefonici in allegato A1, componibili da tutte le postazioni delle strutture").

Tali indicazioni non prevedono né permettono pertanto una identificazione del chiamante.

Dato che i numeri di telefono verranno distribuiti a molteplici operatori sanitari e non saranno possibili misure di protezione di tali informazioni, non è quindi possibile effettuare una verifica da parte del fornitore del servizio se il chiamante sia effettivamente accreditato o abilitato a tale richiesta, lasciando quindi adito ad un possibile utilizzo da persone non accreditate.

L'identificazione del chiamante tramite la visualizzazione del suo numero di telefono presupporrebbe il rilascio da parte del committente della lista dei telefoni abilitati, cosa al momento non prevista in capitolato, e non risolverebbe il problema in quanto le chiamate vengono gestite in automatico dalla infrastruttura della Centrale Operativa (Capitolato art. 1, art. 4.2.1, etc.) che non necessariamente instrada in chiaro il numero del chiamante al relativo interprete.

Si richiede pertanto la possibilità di poter identificare il chiamante tramite opportuno codice PIN o altra forma univoca da concordarsi.

RISPOSTA

Gli apparecchi telefonici verranno installati nei locali dove opera il personale medico e paramedico delle Centrali Operative del Servizio 118 (Lotto 1), delle postazioni di triage e dei reparti dei presidi ospedalieri partecipanti (Lotto 2). Parimenti i numeri telefonici corrispondenti agli interpreti saranno a disposizione dello stesso personale. L'eventualità che personale della struttura sanitaria non autorizzato possa usufruire impropriamente del servizio rientra nelle responsabilità delle Amministrazioni contraenti.

QUESITO 6

Il bando di gara indica quale oggetto di fornitura "un servizio specializzato di interpretariato telefonico" (Capitolato art. 1). Successivamente, definisce tale servizio come "traduzione simultanea", "triage telefonico" e "traduzione telefonica" (Capitolato art. 3). Il "servizio di interpretariato telefonico" viene solitamente inteso come un servizio di interpretariato svolto dall'interprete in forma consecutiva bidirezionale: nel caso di conversazione tra A e B, che parlano lingue diverse tra loro, l'interprete la traduce oralmente, frase dopo frase, da A a B e viceversa. A e B attendono che l'interprete finisca prima di proseguire.

In alcuni ambienti, non ovunque riconosciuti, tale forma di interpretariato è anche chiamata "triage", ovvero conversazione a tre: tuttavia tale termine nel contesto ospedaliero indica l'insieme di procedure utilizzate per selezionare i soggetti coinvolti in infortuni secondo classi di urgenza/emergenza crescenti, in base alla gravità delle lesioni riportate e del loro quadro clinico (codici-colore).

Nel caso di "traduzione simultanea" l'atto dell'interpretazione del discorso avviene simultaneamente (cioè quasi contemporaneamente) allo svilupparsi del discorso stesso: solitamente non viene utilizzato nei contesti oggetto del bando in quanto la sovrapposizione delle frasi pronunciate dall'oratore e dall'interprete rende più difficile la corretta comprensione per l'ascoltatore.

Per "traduzione telefonica" si intende comunemente la altresì detta "traduzione a vista", ovvero la traduzione orale di un documento scritto, fatta all'impronta (nel contesto del bando, ad esempio, la traduzione orale di una cartella clinica), aspetto che sembra essere escluso dal bando (Risposta a Quesito 12, Dialogo Tecnico).

Centrale Regionale di Acquisto

Si richiede conferma che con i diversi termini sopra riportati si intenda un servizio di interpretariato svolto dall'interprete in forma consecutiva bidirezionale, escludendo forme di interpretariato in simultanea, gestione di procedure mediche di triage e di traduzione "a vista", che richiedono competenze o risorse diverse da parte dell'interprete.

RISPOSTA

Per ovviare a possibili fraintendimenti, si conferma che il servizio oggetto di gara è, come ben esposto nel quesito, un servizio di interpretariato telefonico svolto in forma consecutiva bidirezionale. Sono escluse forme di interpretariato in simultanea, gestione di procedure mediche di triage e di traduzione "a vista". Nella documentazione di gara, ove viene utilizzato il termine "triage" è riferito alla procedura di accettazione e classificazione del paziente presso i punti di primo intervento e di pronto soccorso da parte del personale sanitario preposto.

QUESITO 7

A pag 5 del disciplinare di gara, Busta 2 Documentazione Tecnica, si precisa che la relazione tecnica del servizio offerto non dovrà superare le 10 cartelle dattiloscritte con carattere Arial 11 e interlinea 1,5 si chiede: cosa si intende per termine cartella (quante righe di testo e quante battute)? E' possibile aggiungere allegati oltre le 10 cartelle?

RISPOSTA

Per "cartella" nell'ambito della documentazione della gara in oggetto, si intende una pagina scritta con carattere Arial 11 e interlinea 1,5 che contenga in totale al massimo 37 righe e circa 3700 caratteri. Come richiesto dal Disciplinare di gara, la relazione tecnica del servizio offerto non dovrà superare le 10 cartelle. Si ribadisce che tutto quanto è inerente al servizio proposto dovrà essere inserito nella relazione; saranno ammessi come allegati solo brochure e dépliant informativi dei servizi offerti dalla ditta concorrente.

IL RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Dott Luigi Moreno Costa