



Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

COD. REGIONE 050–COD. U.L.SS.508 COD.FISC. E P.IVA 02441500242–Cod. IPA AUV

Tel. 0444 753111 Mail protocollo@aulss8.veneto.it

PEC protocollo.aulss8@pecveneto.it

www.aulss8.veneto.it

Dipartimento amministrativo unico

UOC PROVVEDITORATO, ECONOMATO E GESTIONE DELLA LOGISTICA

UOS Gare

Indirizzo sede: Viale F. Rodolfi 37 – 36100 Vicenza

Direttore: Dott. Sandro Possamai

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO del servizio di “gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e di alcuni sportelli CUP-Cassa presso Presidi ospedalieri dell’Ulss 8 Berica.” CIG N. B8BD3943B5; ID SINTEL N. 209294128

CHIARIMENTI DA n. 1 a n. 15

CHIARIMENTO 1: L’articolo 3.1. “Attività di sportello CUP-CASSA” del Capitolato Tecnico CUP prevede le ore minime di copertura del servizio per un totale di:

- n. 150,00 ore settimanali pari a $(150,00 * 52 \text{ settimane}) = 7.800,00$ annue per il P.O. di Arzignano e la sede di V. Kennedy;
- n. 112,50 ore settimanali pari a $(112,50 * 52) = 5.850,00$ annue per il P.O. di Montecchio Maggiore;
- n. 110,00 ore settimanali pari a $(110,00 * 52) = 5.720,00$ annue per il P.O. di Valdagno;
- n. 138,00 ore settimanali pari a $(138,00 * 52) = 7.176,00$ annue per il P.O. di Vicenza.

Poiché invece le ore richieste nel documento dell’Offerta Economica sono:

- 8.060,00 per il P.O. di Arzignano e la sede di Via Kennedy;
- 6.500,00 per il P.O. di Montecchio Maggiore;
- 5.720,00 per il P.O. di Valdagno;
- 6.760,00 per il P.O. di Vicenza;

si chiede di spiegare la differenza di ore annue di ciascuna delle seguenti sedi:

- n. + 260,00 ore $(8.060,00 - 7.800,00)$ per il P.O. di Arzignano e la sede di Via Kennedy;
- n. + 650,00 ore $(6.500,00 - 5.850,00)$ per il P.O. di Montecchio Maggiore;
- n. – 416,00 ore $(6.760,00 - 7.176,00)$ per il P.O. di Vicenza.

Per il P.O. di Valdagno le ore minime di copertura annue del servizio pari a 5.720,00 coincidono con quelle previste nel documento di Offerta Economica.

Risposta 1: trattasi di mero errore materiale, si conferma quanto indicato nel capitolato tecnico.

Si pubblica il modello offerta economica rev_1, rettificato con indicazione del corretto numero di ore allineate al capitolato tecnico di gara.

CHIARIMENTO 2: L’art. 2.2. “Indicazioni specifiche circa l’attività di call center” indica i volumi di chiamate servite nell’anno 2024. Si chiede al riguardo di conoscere i volumi di chiamate ricevute nell’anno 2024 con indicazione del numero di chiamate perse. Si chiede inoltre conferma se per chiamate servite si intendono le chiamate risposte dagli operatori + le chiamate recall e se sì, si chiede distintamente il numero delle chiamate risposte dagli operatori e di quelle recall.

Risposta 2: Come indicato all’art. 2.2 del capitolato tecnico, *i volumi delle attività, calcolati su base annua, forniti a titolo meramente orientativo ai fini dell’affidamento dell’appalto (potendo variare in più o meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo l’Impresa aggiudicataria abbia a poter pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi).*

Per chiamate servite si intendono le chiamate sincrone con risposta diretta dell’operatore. I volumi sono indicati all’art. 2.2 del capitolato tecnico.

Le richiamate (recall) sono indicate alla voce n. 2 “Richiamate” delle tabelle di cui all’art. 2.2 del capitolato tecnico di gara.

CHIARIMENTO 3: Si chiede se il numero del call center è un numero verde e se tutti i costi telefonici sono a carico della Stazione Appaltante.

Risposta 3: è previsto un numero verde solo per le telefonate da rete fissa.

I costi telefonici sono a carico della Stazione Appaltante. Come previsto dall'art. 9 del Capitolato Tecnico "L'appaltatore dovrà fornire idonee postazioni di lavoro sia per la gestione dei call center che degli sportelli. Per le postazioni ubicate fuori dalla rete aziendale l'appaltatore dovrà mettere a disposizione una connettività internet in fibra adeguata al traffico (minimo 300 Mbps/sec in upload e download) I PC dovranno essere collegati in LAN e non in WiFi".

CHIARIMENTO 4: Si chiedono indicazioni del centralino telefonico in uso presso ciascuna delle sedi di lavoro (P.O. di Valdagno e P.O. di Vicenza San Bartolo) messo a disposizione dalla Stazione Appaltante con indicazione del numero di linee telefoniche fornite per ciascuna sede.

Risposta 4: Il sistema telefonico è composto da un IVR in alta affidabilità.

Le linee di accesso sono:

2 flussi Pra ISDN 30+30 canali per il Cup del distretto Est.

2 flussi PRA ISDN 30+30 canali per il CUP distretto Ovest.

2 Flussi PRA ISDN 30+30 canali in giunzione con la centrale telefonica Asl 8 Berica.

CHIARIMENTO 5: Si chiede se l'invio all'utente della documentazione necessaria a mezzo e-mail prevista all'Art. 2 "Tipologie del servizio: call center CUP" e precisamente al punto 3 di pagina 3 del Capitolato Tecnico sia eseguita automaticamente dal sistema di prenotazione al termine dell'operazione nel software di prenotazione.

Risposta 5: l'invio non è automatico ma selezionata dall'operatore direttamente dal gestionale CUP.

CHIARIMENTO 6: Si chiede di conoscere l'orario giornaliero di apertura del servizio di call center.

Risposta 6: l'orario giornaliero di apertura del servizio di call center è dalle ore 08:00 alle ore 18:00 dal Lunedì al Venerdì (SSN e LP).

CHIARIMENTO 7: Si chiede di conoscere il numero delle postazioni di lavoro di front office e back office in ciascuna delle sedi di lavoro di sportello (P.O. di Arzignano e la sede di Via Kennedy; P.O. di Montecchio Maggiore; P.O. di Valdagno; P.O. di Vicenza) messe a disposizione dalla Stazione Appaltante.

Risposta 7: sono presenti le seguenti postazioni di lavoro:

- P.O. Arzignano (front office n. 3, back office n.1)
- P.O. Montecchio Maggiore (front office n. 3, back office n.2)
- Arzignano Distretto Via Kennedy (front office n. 1, back office n. 0)
- P.O. Valdagno (front office n. 4, back office n. 2),
- P.O. Vicenza (front office n. 4, back office n. 1)

CHIARIMENTO 8: Si chiede di conoscere se ciascuna sede di lavoro di sportello è munita di un sistema eliminacode. Se no, quali sono le sedi che ne sono sprovviste.

Risposta 8: Il sistema elimina code è presente presso gli Ospedali di Arzignano, Montecchio, Valdagno, Vicenza. Il sistema elimina code NON è presente presso il Distretto di Arzignano di Via Kennedy.

CHIARIMENTO 9: Si chiede di conoscere se attualmente è previsto un tempo massimo di attesa

dell'utente al servizio di call center. Se sì, si chiede di conoscere qual è il tempo massimo di attesa prima della chiusura automatica della telefonata.

Risposta 9: Sì, è previsto un tempo massimo di attesa pari a 300 secondi, prima della chiusura automatica della telefonata.

CHIARIMENTO 10: Con riferimento al servizio di call center, si chiede di confermare che gli orari richiesti per l'erogazione del servizio siano dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00, analogamente a quanto attualmente in essere.

Risposta 10: Si veda chiarimento n. 6.

CHIARIMENTO 11

11.1 Allegato 3 Capitolato tecnico ART. 9 pagina 13: Si conferma che il CTI (sistema telefonico) integrato con il software di gestione del CUP Regionale viene messo a disposizione dall'Amministrazione unitamente alle linee telefoniche necessarie ed ai numeri verdi con i relativi costi? In caso affermativo è possibile fornire marca e modello del sistema telefonico da utilizzare e del software di gestione del CUP Regionale?

Risposta 11.1: Il sistema telefonico non è integrato con i Software CUP Aziendali.

Il sistema telefonico in uso è: IVR IFM.

11.2 Allegato 3 Capitolato tecnico ART. 9 pagina 12: Nell'articolo 9 viene indicato il numero massimo di postazioni messe a disposizione per il call center dall'Amministrazione e che ulteriori spazi dovranno essere messi a disposizione dal Fornitore. Ci sono indicazioni particolari sull'ubicazione della sede del Fornitore? E' possibile gestire il servizio in smart working?

Risposta 11.2: non risulta possibile gestire interamente il call center mediante smart working considerate le necessità di monitoraggio attento e di coordinamento rispetto ai servizi sanitari e della continua riorganizzazione degli stessi.

11.3 Allegato 3 Capitolato Tecnico Art.9 pagina 13: Con riferimento agli strumenti messi a disposizione dalla Committente, viene indicato che l'Azienda USSL 8 metterà a disposizione il software per la phone bar, chiediamo pertanto conferma che la soluzione del centralino venga messa a disposizione del fornitore dalla USSL 8. Si chiede inoltre, se è possibile avere indicazioni sulla tipologia del software gestionale utilizzato per le prenotazioni (CUP) e come avviene l'accesso da parte dell'Aggiudicatario.

Risposta 11.3: Al fornitore verrà messa a disposizione la phone bar aziendale (IVR IFM).

Durante l'appalto saranno messi a disposizione due CUP (uno per distretto):

- HC Suite (Distretto Est);
- On.Health (Distretto Ovest).

CHIARIMENTO 12:

12.1 Si chiede conferma che il valore della garanzia provvisoria possa essere calcolato sul valore dell'appalto indicato nel disciplinare di gara a pag. 8 (€ 3.321.380,00) e non sull'importo complessivo che include estensione e rinnovo contrattuale indicato a pag. 9 del disciplinare (€ 6.475.313,50), come previsto dalla normativa vigente.

Risposta 12.1: A parziale rettifica dell'art. 10 del Disciplinare di gara, l'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari a 2% del valore complessivo dell'appalto così dettagliato:

Importo a base d'asta 24 mesi (Iva esclusa)	Importo cauzione provvisoria 2%
€ 3.319.930,00	€ 66.398,60

12.2 Si chiede inoltre se sia applicabile ulteriore riduzione del 20% cumulabile con le riduzioni indicate ai punti a) b) c) del disciplinare di gara, quando l'operatore economico posseda una o più delle certificazioni o marchi individuati, tra quelli previsti dall'allegato II.13, come ad esempio la certificazione ISO 14001

Risposta 12.2: il Disciplinare di gara individua le riduzioni consentite all'art. 10.

CHIARIMENTO 13

13.1 Il Capitolato Tecnico all'art. 9 prevede che la Stazione Appaltante per la gestione del servizio di call center metta a disposizione 8 postazioni di lavoro presso il P.O. di Valdagno e 6 postazioni presso il P.O. di Vicenza San Bartolo prevedendo che l'appaltatore fornisca gli eventuali spazi necessari alla gestione delle attività del servizio. Si chiede se l'utilizzo delle postazioni di lavoro di call center nelle sedi di Valdagno e Vicenza sia obbligatorio o se la ditta aggiudicataria possa gestire il servizio di call center totalmente da remoto.

Risposta 13.1: considerate le necessità di monitoraggio attento e di coordinamento rispetto ai servizi sanitari e della continua riorganizzazione degli stessi, si ritiene necessario l'utilizzo delle postazioni previste in capitolato.

*13.2. Si chiede di chi sia a carico la fornitura delle attrezzature e nello specifico personal computer e stampanti nelle sedi di lavoro **al call center** messe a disposizione della Stazione Appaltante*

Risposta 13.2: Come previsto dall'art. 9 del Capitolato Tecnico "L'appaltatore dovrà fornire idonee postazioni di lavoro sia per la gestione dei call center che degli sportelli".

*13.3. Si chiede di chi sia a carico la fornitura delle attrezzature e nello specifico personal computer e stampanti nelle sedi di lavoro **al front office e back office**.*

Risposta 13.3: Come previsto dall'art. 9 del Capitolato Tecnico "L'appaltatore dovrà fornire idonee postazioni di lavoro sia per la gestione dei call center che degli sportelli".

CHIARIMENTO 14: con riferimento all'art 6.3 del Disciplinare "REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE" siamo a chiedere cosa si intenda per "importo minimo annuo pari ad € 1.500.000,00" ossia per quante annualità debba essere soddisfatto tale importo minimo.

Risposta 14: la durata del singolo contratto deve essere di almeno 1 anno.

CHIARIMENTO 15

15.1: In riferimento al capitolato tecnico e in particolare all'Art. 2.2 (pag.4) si chiede a Codesta Spettabile Stazione Appaltante cosa si intenda per "Attività divisionale e per la libera professione sincrónico" e "Attività divisionale e per la libera professione asincrono".

Risposta 15.1:

- **Divisionale:** si intende attività istituzionale con canale dedicato (SSN);
- **Libera professione:** attività svolta in privato da medici dipendenti al di fuori dell'orario di servizio con canale dedicato di prenotazione (LP);
- **sincrona:** chiamata contestuale con operatore;
- **asincrona:** l'utente viene ricontattato in un secondo momento dall'azienda (nel caso di troppa attesa in coda lascia un messaggio di voler essere ricontattato oppure per spostamenti oppure per riprogrammazioni)

15.2: *Con riferimento all'art. 20 – Offerta tecnica – Step 2 – Busta tecnica del Disciplinare, lett. C) Dichiarazione, che prevede la presentazione di una dichiarazione motivata e comprovata ai sensi dell'art. 53, comma 5, lett. a), con indicazione puntuale dei dettagli dell'offerta coperti da riservatezza e relativo principio di prova, si chiede di confermare che in caso di non autorizzazione al rilascio di copia dell'offerta tecnica a seguito di istanza di accesso agli atti sia richiesta l'allegazione di una versione del Progetto Tecnico oscurata nelle parti che intende segretare.*

Risposta 15.2: Si conferma.

15.3: *Si chiede a codesta rispettabile stazione appaltante di chiarire quale sia il software di gestione delle prenotazioni e quale sia il software impiegato per le attività di call center che la stessa intende mettere a disposizione dell'appaltatore.*

Risposta 15.3: I Software messi a disposizione per l'espletamento delle attività sono i seguenti:

- HC Suite (Distretto Est);
- On.Health (Distretto Ovest);
- Sistema di sovraCup fornito da Regione Veneto.

Si precisa che, in corso di esecuzione del contratto i gestionali CUP potrebbero essere sostituiti come da indicazioni regionali.

15.4: *In riferimento all'art. 4.1 Capitolato oneri clausola sociale, risulta personale con sede di lavoro a Este, non afferente all'ULSS 8. In particolare, alcuni operatori svolgono un monte ore (call center o sportello) inferiore a quello previsto dal contratto. Si richiedono chiarimenti sulle modalità di eventuale assorbimento del suddetto personale.*

Risposta 15.4: si applica la clausola sociale ai sensi della normativa vigente.

IL DIRETTORE
UOC PROVVEDITORATO, ECONOMATO E
GESTIONE DELLA LOGISTICA
Dott. Sandro Possamai