



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

**INDAGINE DI MERCATO FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DIRETTO DEI
SERVIZI AMMINISTRATIVI IN OUTSOURCING PER LA RICEZIONE E LA
GESTIONE DI RICHIESTE EFFETTUATE DAGLI UTENTI MEDIANTE GLI
SPORTELLI DI FRONT OFFICE DELLA DIREZIONE AMMINISTRATIVA
TERRITORIALE (DAT) DELL’AZIENDA ULSS 8 BERICA ID SINTEL: 210082659**

BASE D’ASTA 65.000,00 Euro Oltre I.V.A.

DURATA 12 MESI

ID SINTEL: 210082659

SCADENZA 01/12/2025 ore 12:00

Rif. 2025_616

Chiarimenti n. 1- 6

Chiarimento n. 1: Chiediamo cortesemente se il servizio attualmente risulta esternalizzato e, in caso affermativo, chiediamo l’elenco del personale attualmente impiegato.

Risposta 1: attualmente il servizio non è esternalizzato.

Chiarimento n. 2: Con riferimento alle ore di servizio riscontriamo una lievissima discrepanza, solo per quanto riguarda lo sportello di Arzignano, tra le ore totali per i 12 mesi riportate nel fac-simile dell’offerta economica e cioè 2.598 e le ore da calcolo dell’apertura degli sportelli 50/settimana che, moltiplicate per le 52 settimane/anno convenzionali risulterebbero pari a 2.600; chiediamo se è corretto il monte ore indicato in offerta economica oppure quello da capitolato.

Risposta 2: trattasi di mero refuso nel modello offerta economica. Si pubblica il modello offerta economica Rev. 1 con indicazione, presso lo sportello di Arzignano di 2600 ore/anno.

Chiarimento n. 3: All’art. 2 del Capitolato Tecnico, si fa riferimento all’individuazione, oltre al Referente Organizzativo anche a Responsabili di Sportello; chiediamo, considerando che trattasi di 3 postazioni tra Noventa Vicentina e Arzignano, se sono da considerarsi Referenti e quindi individuabili tra gli operatori impiegati.

Risposta 3: Si conferma.

Chiarimento n. 4: Si chiede se l’art. 7 e l’art. 8 dell’Allegato 2 Capitolato Sportelli DAT siano da considerarsi un unico articolo in quanto identico. Inoltre, si chiede di completare la frase seguente dell’art. 7 e dell’art. 8: In qualsiasi momento sull’attività svolta per conto dell’ULSS n.8 Berica possono essere svolte attività di controllo da parte:?

Risposta 4: Si conferma che trattasi di un unico articolo. A completamento della frase di cui all’art 7 del Capitolato tecnico, si precisa che: “In qualsiasi momento sull’attività svolta per conto dell’ULSS n.8 Berica possono essere svolte attività di controllo da parte del personale dell’Azienda ulss”.

Chiarimento n. 5: in merito al requisito di cui al paragrafo 4.1, quarto capoverso, ove si richiede di possedere "comprovata esperienza in servizi analoghi ovvero aver gestito nei 10 anni precedenti la pubblicazione del presente Disciplinare, almeno n. 1 servizio analogo di importo minimo pari ad € 120.000,00 resi a favore di strutture sanitarie pubbliche. Per servizi analoghi si devono intendere servizi resi in ambito sanitario che comprendano le attività oggetto di gara: gestione di sportelli amministrativi presso Aziende sanitarie pubbliche ovvero iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale; Iscrizione al SSR degli stranieri (extracomunitari) e dei cittadini UE, Cambio del Medico, Tessera Sanitaria, Esenzioni" siamo a chiedere conferma che lo stesso possa dirsi assolto dall'esecuzione di servizi amministrativi in campo sanitario, comprensivi, tra gli altri, di servizi di gestione anagrafe utenze, rilascio tessere sanitarie, scelta e revoca del medico di base e gestione delle segreterie mediche (prenotazione appuntamenti ed esami, attività di relazioni con il pubblico, ricezione referti), per un importo complessivo pari ad almeno 120.000,00.

Risposta 5: si precisa che il servizio svolto deve ricomprendere la gestione delle attività indicate al paragrafo 4.1 del disciplinare di gare qui richiamato:

- **Requisiti tecnici-professionali di cui all'art. 100 comma 1 del D.lgs. 36/2023: comprovata esperienza in servizi analoghi** ovvero aver gestito nei 10 anni precedenti la pubblicazione del presente Disciplinare, almeno n. 1 servizio analogo di importo minimo pari ad € 120.000,00 resi a favore di strutture sanitarie pubbliche. Per servizi analoghi si devono intendere servizi resi in ambito sanitario che comprendano le attività oggetto di gara: gestione di sportelli amministrativi presso Aziende sanitarie pubbliche ovvero iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale; Iscrizione al SSR degli stranieri (extracomunitari) e dei cittadini UE, Cambio del Medico, Tessera Sanitaria, Esenzioni. Il concorrente deve indicare l'oggetto delle attività svolte, luogo ed ente/azienda beneficiaria, durata (dal/al) e importo fatturato.

Il requisito della comprovata esperienza dei servizi analoghi viene richiesta considerata la complessa normativa regolatoria della gestione delle pratiche oggetto dei servizi appaltati.

Nella dichiarazione sostitutiva attestante il possesso dei requisiti, gli Operatori Economici offerenti devono dettagliare l'oggetto specifico dei servizi prestato.

Chiarimento n. 6: allo STEP 1 dell'Art. 5 del disciplinare, tra i documenti da produrre, si cita: "Dichiarazione sostitutiva, da redigersi secondo l' "Allegato A" predisposto dalla Stazione Appaltante e scaricabile dal sito internet aziendale <http://www.aulss8.veneto.it/appalti.php/63> nella sezione "Appalti > Documentazione" - nome del file "Allegato A: dichiarazione sostitutiva.pdf" il link indicato non è raggiungibile, pertanto si chiede la possibilità di ricevere il modello o di poter redigere la stessa su carta intestata.

Risposta 6: l'allegato A è scaricabile dal sito internet aziendale, sezione appalti e gare – documentazione, al seguente link: <https://www.aulss8.veneto.it/tipologia-appalti-gare/documentazione/>

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