Azienda Ospedaliera Specializzata in Gastroenterologia
"Saverio de Bellis"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Istituto Oncologico
"Giovanni Paolo II"
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Castellana Grotte, 07/01/2019

Operatori tutti.

- A mezzo pubblicazione portale

Procedura aperta in Unione di Acquisto fra l'IRCCS Saverio De Bellis e l'IRCCS Giovanni Paolo II per l'affidamento -in due lotti- dei Servizi di prenotazione telefonica, sportello CUP/cassa TICKET e ALPI per un periodo di 60 mesi, con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. Numero gara: 7222719

- **Chiarimento in riscontro a quesito pervenuto fino al 07/01/2019**

A vantaggio di tutti gli operatori economici, si pubblicano di seguito quesiti posti da operatori economici e le relative risposte.

PI249344-18	Si richiede se, ai fini della valutazione di cui allo schema di pag. 43 del disciplinare di gara, la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 per: "PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE SERVIZIO DI CALL CENTER E PRENOTAZIONI/DISDETTE TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA SANITARIA" sia assimilabile alla certificazione alla norma UNI EN ISO 18295:2017 per servizi di contact center.	La certificazione UNI EN ISO 9001:2015, ai fini della attribuzione del punteggio, non è equipollente alla certificazione UNI EN ISO 18295:2017
PI001395-19	1. In virtu' sia della espressa clausola sociale (art. 9 del Capitolato) sia della tabella di attribuzione del punteggio tecnico circa gli skill del personale offerto (art. 18 del Disciplinare), si chiede di confermare che dalla data di assunzione, indicata nelle tabelle di pagg. 19 e 20 del Capitolato,	1. Si conferma quanto rappresentato anche in precedenti chiarimenti.

	ciascuna risorsa abbia sempre ricoperto la mansione indicata nelle suddette tabelle. Cio' al fine di determinarne l'esperienza lavorativa nello specifico ambito.	
	2. Per la richiesta elaborazione mensile dei dati analitici e di report sulle attivita' svolte in relazione al call center (es. numero di chiamate totali, chiamate evase, etc), i dati di base saranno messi a disposizione dell'aggiudicataria tramite sistema telefonico e/o di DWH da parte dell'Ente? In caso contrario, si chiede conferma che il sistema telefonico ed il sistema di reportistica siano oggetto di fornitura della presente gara, per entrambi i lotti.	2. Il quesito non è molto chiaro. Ad ogni modo, si conferma che il sistema telefonico ed il sistema di reportistica sono oggetto di fornitura della presente gara, per entrambi i lotti, nei limiti e con le caratteristiche indicate negli atti di gara.
	3. Si chiede di conoscere l'attuale tempo medio di conversazione delle chiamate gestite dal call center, per entrambi i lotti.	3. Come detto in precedenti chiarimenti, il dato non è disponibile.
	4. Si chiede conferma che, per entrambi i lotti, la consegna al tesoriere dell'Ente dell'incasso - per ciascuna sede-debba avvenire tramite servizio di portavalori a carico della aggiudicatrice. In caso affermativo, si chiede di specificare la frequenza del versamento (giornaliero, ogni due giorni, etc) e la presenza di eventuali casseforti presso le sedi di erogazione dei servizi di cassa oggetto di appalto.	4. Come detto in precedenti chiarimenti, sono presenti casseforti e il prelievo degli incassi avviene a cadenza giornaliera a mezzo di servizio portavalori già appaltato dai due Enti.
	5. Si chiede di conoscere l'attuale tempo medio di attesa	5. I tempi medi di attesa per entrambi gli IRCCS non sono attualmente disponibili. Relativamente

	(media giornaliera e media mensile) in coda presso gli sportelli, separatamente per ciascun ente. Si chiede inoltre conferma che il monte ore richiesto in gara per le attività di cassa sia equivalente all'attuale monte ore erogato per gli stessi servizi dagli attuali affidatari.	al monte ore richiesto non c'è equivalenza all'attuale monte ore attualmente erogato.
	6. Si chiede conferma che le figure, previste in Capitolato, di "Incaricato Referente", "Referente di Commessa" e "Supervisore" coincidano.	6. Le figure possono coincidere.
	7. Si chiede conferma che siano richiesti all'aggiudicatario la messa a disposizione di due numerazioni differenti per i call center dell'Irccs De Bellis e dell'IRCSS Giovanni Paolo II. Si chiede inoltre di specificare se tali numerazioni debbano essere numeri neri, numeri verdi o ad addebito ripartito. Si chiede infine di sapere se i costi del traffico generato dalle chiamate (entranti ed uscenti) siano a carico dell'Ente o dell'Aggiudicatario.	7. Si conferma che per ciascun Ente deve essere messa a disposizione una numerazione dedicata per i call center, in quanto trattasi di due lotti distinti dai quali discenderanno contratti e obbligazioni diverse. **Deve trattarsi di numero verde** che permetta all'utenza di effettuare chiamate gratuite, in modo da favorire i contatti. Come ampiamente detto, i costi del traffico generato dalle chiamate (entranti ed uscenti) sono a carico dell'Aggiudicatario.
	8. Si chiede gentilmente conferma che la durata dell'appalto sia di 60 mesi.	8. La durata dell'appalto è di 60 mesi.

Tanto era dovuto.

Il R.U.P.
Dott. Giuseppe Savino