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, 18/12/2018

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

- **Chiarimenti in riscontro ai quesiti pervenuti fino alla data del 17/12/2018**

A vantaggio di tutti gli operatori economici, si pubblicano di seguito i quesiti posti da talune ditte fino alla data del 17/12 e le risposte elaborate, sentiti anche i colleghi del Giovanni Paolo II.

Protocollo quesito	Quesito	Risposta
PI227218-18	In merito all'applicazione della clausola sociale (ART. 9 Capitolato Speciale) ed al personale da riassorbire (ART. 7 Capitolato Speciale), si richiede, cortesemente, conferma se tra le unità da riassorbire per entrambi i lotti di gara sono presenti operatori di sportello "parlanti lingua inglese" ed in possesso di certificazione linguistica non inferiore al PET. In caso affermativo si richiede il numero di unita', con il suddetto requisito, suddivise per I.R.C.C.S. De Bellis e per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II.	Si precisa che la Commissione attribuirà il punteggio riscontrando se nell'offerta tecnica sussiste l'impegno a mettere a disposizione almeno una figura parlante lingua inglese. In caso di assunzione di tale impegno in sede di offerta, sarà onere della ditta garantire la presenza delle figure e, quindi, provvedere –ove all'interno delle unità da riassorbire non vi fossero parlanti lingua inglese- ad integrare il personale, in modo da non incorrere in una violazione degli impegni presi. Va da sé che, in esito alla aggiudicazione, l'Amministrazione provvederà alla verifica dell'effettivo possesso del requisito e, in caso di prova di resistenza negativa, all'eventuale scorrimento della graduatoria.
PI227218-18	In merito all'applicazione della clausola sociale (ART. 9 Capitolato Speciale) ed al personale da riassorbire (ART. 7 Capitolato Speciale), si richiede quale sia	Innanzitutto, è bene precisare che a prevalere è l'applicazione della clausola sociale; tanto al fine di garantire la salvaguardia dei lavoratori già impiegati.

	l'esperienza lavorativa maturata dal personale dell'attuale fornitore. In particolare sarebbe opportuno avere i seguenti dati per il personale elencato nel Capitolato Speciale di Gara, suddivisi per I.R.C.C.S. de Bellis e per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II: 1. Numero unita', percentuale ed anzianita' (in mesi) del personale con esperienza in settori a contatto con il pubblico; 2. Numero unita', percentuale ed anzianita' (in mesi) del personale con esperienza in ambito CUP sanitario/cassa ticket.	Relativamente al quesito posto, si precisa che: 1) Il numero di unità per IRCCS è riportato nel capitolato; 2) Relativamente all'anzianità di servizio, nel capitolato è riportata la data di assunzione di ciascun lavoratore; va da sé che il calcolo dei mesi di esperienza va fatto per ciascun operatore partendo dalla data di assunzione fino alla data ultima di presentazione delle offerte (18/01/2019); 3) Il personale attualmente in servizio, qualificato idoneo nel capitolato di gara, si intende tutto come avente specifica esperienza lavorativa in ambito CUP sanitario/cassa ticket. Tanto al fine di mettere tutti gli operatori sullo stesso piano e di garantire l'applicazione della clausola sociale.
PI227218-18	Si richiede, cortesemente, di conoscere il nome dell'attuale fornitore per i servizi di CUP sanitario/cassa ticket per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II.	L'attuale affidatario è l'A.T.I. Romeo gestioni spa con un subaffidamento alla Fedelpol srl.
PI227218-18	Si chiede, cortesemente, di confermare se il materiale consumabile per le attrezzature funzionali al servizio (ART. 6 Capitolato Speciale) sia a carico della ditta aggiudicataria. In caso affermativo si richiede una stima economica annuale dei costi suddivisa per I.R.C.C.S. de Bellis e per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II.	Il materiale consumabile, così come le attrezzature, saranno a carico dei due IRCCS e non della ditta. Resta fermo che a carico della ditta rimangono, invece, le spese tutte concernenti il CUP telefonico (attivazione linee telefoniche, gestione delle stesse, utenze telefoniche, ecc.), come indicato nel capitolato.
PI227218-18	Si richiede, cortesemente, se il possesso della certificazione aziendale per servizi di contact	La certificazione UNI EN ISO 18295:2017 ha integrato e superato la certificazione UNI EN ISO 15838:2010, elevando gli

	center secondo la norma UNI EN ISO 15838:2010 sia ritenuta equivalente a quella richiesta da codesta Stazione Appaltante nei documenti di gara (UNI EN ISO 18295:2017).	standard qualitativi. Ad ogni buon conto, poiché la UNI EN ISO 18295:2017 entrerà pienamente in vigore a far data dal 01/01/2020, si conferma che la premialità prevista al sub criterio del punto 18 verrà riconosciuta anche alle imprese che siano già in possesso di certificazione ai sensi della norma Uni En Iso 15838; queste ultime, però, nella relazione tecnica dovranno impegnarsi ad adeguarsi alla 18295:2017 in fase di revisione dei certificati e, comunque, entro e non oltre il 31/12/2019. La certificazione di qualità dovrà permanere per tutta la durata contrattuale. Pertanto, in corso dell'esecuzione contrattuale, ove l'aggiudicataria in possesso della UNI EN ISO 15838:2010 non provveda all'adeguamento dalla certificazione UNI EN ISO 15838:2010 alla UNI EN ISO 18295:2017 entro il 31/12/2019 ovvero già in possesso della certificazione UNI EN ISO 18295:2017 non provveda a quanto necessario al mantenimento e/o rinnovo della stessa, la stazione appaltante concederà un termine di 30 giorni, dopo i quali applicherà una penale giornaliera di € 300,00 per ogni giorno di mancato adeguamento; decorsi 60 giorni, in caso di persistente inadempimento, la stazione appaltante potrà recedere dal contratto.
PI227218-18	Si richiede, cortesemente, qualora presenti, censimento di tutte le	Presso l'IRCCS De Bellis non ci sono totem per incasso automatico.

	incassatrici automatiche attualmente utilizzate per l'erogazione dei servizi, suddivise per I.R.C.C.S. de Bellis e per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II, specificando in dettaglio: fornitore, marca, modello, quantita' ed ubicazione all'interno delle strutture dell'IRCCS.	Presso l'IRCCS Giovanni Paolo II non ci sono totem per incasso automatico.
PI227218-18	Si richiede, cortesemente, un censimento, qualora presenti, di tutti i totem eliminacode attualmente utilizzati per l'erogazione dei servizi, suddivisi per I.R.C.C.S. de Bellis e per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II, specificando in dettaglio: fornitore, marca, modello, quantità ed ubicazione all'interno delle strutture.	Presso l'IRCCS De Bellis è presente un unico totem elimina code, di recente acquisizione, che gestisce le code del CUP, del ticket e della attigua sala prelievi. Il fornitore è INCIFRA S.r.l. (www.incifra.it). La fornitura è di recente acquisizione ricomprende la licenza software gestionale Welcome Hospital. Presso l'IRCCS Giovanni Paolo II i totem eliminacode sono posizionati come segue: 1 SSD Cardiologia, 1 SSD Oncologia medica per la presa in carico globale del paziente, 2 presso il CUP, 1 Ambulatorio UOC Oncologia medica, 1 SSD ORL, 1 UOC Ematologia, 1 SSD Patologia Clinica, 1 al terzo piano palazzina sanitaria per un totale di 9 totem (questa UO non conosce i dettagli tecnici di tali beni);
PI227218-18	Si richiede, cortesemente, conferma dell'eventuale utilizzo di casseforti sui servizi in ambito CUP sanitario/cassa ticket. In caso affermativo si richiede di specificare, suddivisi per I.R.C.C.S. de Bellis e per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II, la	Presso l'IRCCS De Bellis sono presenti presso gli sportelli delle casseforti manuali. Giornalmente, a fine giornata, gli incassi vengono prelevati in sacchetti di plastica dalla vigilanza e portati presso lo sportello della Banca Tesoriera.
	tipologia di dispositivi impiegati (es. mezzo fisico, dispositivi	Presso l'IRCCS Giovanni Paolo II attualmente sono presenti 4 casseforti

	elettronici, software particolari per il computo del denaro) e i dettagli relativi a fornitore, marca, modello, quantita' ed ubicazione all'interno delle strutture.	e 1 conta-banconote (questa UO non conosce i dettagli tecnici di tali beni).
PI227218-18	Si richiedono, cortesemente, informazioni aggiuntive sull'attivita' attuale svolta dal Contact Center, suddivise per I.R.C.C.S. de Bellis e per I.R.C.C.S. Giovanni Paolo II: 1. Durata media delle chiamate in INBOUND in minuti/secondi; 2. Tempo medio di attesa utente; 3. Tempo massimo di attesa utente; 4. Numero delle chiamate di RECALL mensili/annuali; 5. Minuti annui/mensili di tempo per la gestione del RECALL; 6. Durata media delle chiamate RECALL in minuti/secondi; 7. Numero di messaggi giornalieri/mensili/annuali lasciati in segreteria telefonica; 8. Numero di messaggi giornalieri/mensili/annuali in segreteria telefonica ricontattati con esito positivo.	I sistemi attualmente in uso non consentono di restituire il dato richiesto.
PI227218-18	In merito alla griglia qualitativa per il progetto tecnico, esposta nell'ART. 18 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE del Disciplinare di Gara, si richiede se i sub-criteri: 1. Messa a disposizione di almeno 1 operatore parlante lingua inglese; 2. Utilizzo di personale skillato e 3. Unita' di personale messe a disposizione; afferiscano tutti e tre al macro-criterio C. PERSONALE	Si

	MESSO A DISPOSIZIONE.	
PI227218-18	In merito alle penali esposte all'interno del Capitolato Tecnico (ART. 16), si chiede, cortesemente, se, nella sezione C) Inadempienze, le chiamate entrate siano da considerarsi al netto delle chiamate rinunciate e abbandonate.	Si conferma che le chiamate entrate sono da considerarsi al netto delle chiamate rinunciate e abbandonate
PI227218-18	Si richiede, cortesemente, di confermare se nell'Excel di dettaglio dell'offerta economica relativa al LOTTO 1 - IRCCS SAVERIO DE BELLIS - C.I.G.:7655374678, il fabbisogno complessivo orario, indicato nella terza colonna della tabella, sia riferito al quinquennio e non al triennio e che il volume d'ore sia pari a 40.430, come indicato nel Disciplinare di gara e nel Capitolato Tecnico, e non a 40.530 ore.	Il fabbisogno orario per attività di sportello C.U.P. e attività di cassa Ticket per il De Bellis è pari ad 40.430 ore per il quinquennio contrattuale. In entrambe le offerte economiche, per mero errore è riportato "triennale" laddove gli atti tutti parlano di "quinquennale". Onde evitare errori, si allegano file excel rettificati da utilizzare in gara
PI232811-18	La frase "Risposta diretta con attesa massima di 2' dalla fine del messaggio di benvenuto" identifica forse che tutte le chiamate devono essere risposte in 120 secondi se non si vuole incorrere in sanzioni? Tecnicamente, di norma, viene data una percentuale di risposta in un dato intervallo temporale su una base dei tempi. Di fatto la frase cosi' come riportata non e' definibile come SLA, soprattutto se associata alla frase riportata successivamente che recita "Contatto telefonico con attesa >2' dalla fine del messaggio di benvenuto, fatta salva la tolleranza fino ai 5' ".	Il tempo di attesa massimo dalla fine del messaggio di benvenuto è richiesto di massimo 2 minuti (livello di servizio atteso). La penale, però, scatta al superamento della tolleranza, fissata in 5 minuti.

	Quante persone sono attualmente in carico al CUP Telefonico?	In entrambi gli IRCCS il servizio cassa CUP/Ticket non è nettamente distinto dal servizio CUP telefonico; pertanto, non è possibile formulare una risposta compiuta al quesito.
	Il Capitolato stabilisce la previsione di un "Accumulo giornaliero in coda segreteria telefonica di nr telefonate <20% del nr telefonate attive (chiamate in entrata diminuite delle rinunciate)" in quale modo e' possibile incorrere nella sanzione "Contatto telefonico con attesa >2' dalla fine del messaggio di benvenuto, fatta salva la tolleranza fino ai 5', €15,00 fino ai 10' e di €50,00 oltre i 10'?" Dopo quanto tempo il chiamante viene dirottato sul sitema voice-mail?	Il tempo di attesa massimo dalla fine del messaggio di benvenuto è richiesto di massimo 2 minuti (livello di servizio atteso). La penale, però, scatta al superamento della tolleranza, fissata in 5 minuti. Per quanto concerne il dirottamento del chiamante sul sistema voice-mail, si rammenta che l'organizzazione del call center (linee telefoniche, messaggistica, ecc.) è da impiantare ex novo a cura e spese dell'aggiudicataria; è, infatti, prevista in gara l'attribuzione di ben 7 punti su tale proposta organizzativa.
	Con la frase "Capacita' di risposta giornaliera = 75%" si intende che: a. non deve esser perso (per disinserzione o per rinuncia del chiamante) piu' del 24% delle chiamate per cui nel = 75% sono comprese le chiamate che sono dirottate al sistema di voice mail? b. O che debba esserci risposta diretta da parte di un operatore ad almeno il 75% delle chiamate ? c. Ovvero determina la somma delle risposte dell'operatore e delle richiamate? 5. Quale sistema telefonico e' attualmente adottato dalla appaltante per il centralino	Si intende che non deve essere perso per disinserzione o per rinuncia più del 24% delle chiamate. Il sistema telefonico attualmente adottato dalla S.A. non è di interesse, in quanto l'organizzazione del call center (linee telefoniche, messaggistica, ecc.) è da impiantare ex novo a cura e spese dell'aggiudicataria.
	Vorremmo conoscere l'elenco del personale attualmente adibito al servizio di centralino inbound e	In entrambi gli IRCCS il servizio cassa CUP/Ticket non è nettamente distinto dal servizio CUP telefonico; pertanto,

	outbound e le relative qualifiche/inquadramenti contrattuali; Chi gestisce rispettivamente il servizio di centralino e sportelli.	non è possibile formulare una risposta compiuta al quesito. Gli elenchi del personale con inquadramenti è riportato nel capitolato
	Pregio tecnico e criteri di valutazione: si chiede conferma che una valutazione analoga a quella indicata nell'ultimo sub criterio del punto 18 venga data alle imprese che sono gia' in possesso di certificazione ai sensi della norma Uni En Iso 15838, atteso che la Uni En Iso 18295:2017 citata tra i criteri nel disciplinare di gara (schema di pagina 43) entrerà in pieno vigore, sostituendo la precedente edizione 15838, solo a partire dal 01.01.2020, e che essa sara' applicata alle imprese gia' conformi alla ISO 15838, alla prossima revisione dei certificati	La certificazione UNI EN ISO 18295:2017 ha integrato e superato la certificazione UNI EN ISO 15838:2010, elevando gli standard qualitativi. Ad ogni buon conto, poiché la UNI EN ISO 18295:2017 entrerà pienamente in vigore a far data dal 01/01/2020, si conferma che la premialità prevista al sub criterio del punto 18 verrà riconosciuta anche alle imprese che siano già in possesso di certificazione ai sensi della norma Uni En Iso 15838; queste ultime, però, nella relazione tecnica dovranno impegnarsi ad adeguarsi alla 18295:2017 in fase di revisione dei certificati e, comunque, entro e non oltre il 31/12/2019. La certificazione di qualità dovrà permanere per tutta la durata contrattuale. Pertanto, in corso dell'esecuzione contrattuale, ove l'aggiudicataria in possesso della UNI EN ISO 15838:2010 non provveda all'adeguamento dalla certificazione UNI EN ISO 15838:2010 alla UNI EN ISO 18295:2017 entro il 31/12/2019 ovvero già in possesso della certificazione UNI EN ISO 18295:2017 non provveda a quanto necessario al mantenimento e/o rinnovo della stessa, la stazione appaltante concederà un termine di 30 giorni, dopo i quali applicherà una penale

		giornaliera di € 300,00 per ogni giorno di mancato adeguamento; decorsi 60 giorni, in caso di persistente inadempimento, la stazione appaltante potrà recedere dal contratto.
PI233555-18	Rif. Capitolato Tecnico Art. n. 7 - PERSONALE Ai fini di una corretta valutazione dell'offerta economica e della clausola sociale, si chiede di indicare per le risorse indicate all'articolo 7 del Capitolato: - L'appartenenza a categorie svantaggiate ex art. 4 L. 381/91; - Eventuali superminimi - Eventuali benefit - Scatti di anzianita' maturati	I dati a disposizione della stazione appaltante sono quelli già riportati nel Capitolato.
PI233555-18	Rif. Capitolato Tecnico Art. n. 7 - PERSONALE Si chiede di confermare se le risorse indicate all'articolo 7 del Capitolato dipendenti dell'IRCCS (2 presso il Saverio De Bellis e 2 presso il Giovanni Paolo II) NON rientrano tra quelle oggetto della clausola sociale di cui all'articolo 9.	Il personale dipendente dei due IRCCS non rientra nella clausola sociale.
PI233555-18	Rif. Capitolato Tecnico Art. 7 – "Personale", pag. 17, Art. 10 – "Controllo del servizio" pag. 25 All'Art.7 e' previsto: "Le Ditte aggiudicatarie devono designare una persona con funzioni di Incaricato Referente";	"Incaricato Referente" e "Referente Interno" identificano la stessa funzione.
	contestualmente l'art. 10 recita: "Per una migliore organizzazione	

	del lavoro il contraente puo' nominare un sostituto del supervisore e tra i propri dipendenti deve nominare un referente interno". Si chiede cortesemente di chiarire se i ruoli di "Incaricato Referente" e "Referente Interno" indentifichino la stessa funzione.	
PI233555-18	Rif. Capitolato Tecnico Art 8 – "Formazione del personale L'art.8 recita: "La Ditta si impegna entro 10 giorni dall'inizio del servizio a fissare incontri di formazione destinati a tutto il personale impiegato nelle attivita' richieste." Si chiede di confermare che con l'espressione "inizio del servizio", in tale contesto, non si faccia riferimento al momento del go-live. Contestualmente si chiede di precisare quale sia il momento da cui decorrono i 10 giorni indicati, se sia quello dell'aggiudicazione definitiva, piuttosto che quello della stipula del contratto, o altra milestone specifica.	In base all'art. 14 del capitolato il servizio deve essere avviato entro e non oltre i 15 giorni naturali e consecutivi dalla stipula del contratto. Entro i 10 giorni successivi all'avvio devono essere effettuati i citati incontri formativi, in modo da garantire che il servizio reso sia immediatamente portato ai livelli attesi.
PI233555-18	Rif. Capitolato Tecnico Art 8 – "Formazione del personale In merito alla formazione avente ad oggetto l'applicativo "ECareGate", fornito da Exprivia, si richiede di chiarire:	Non sussiste alcun obbligo espresso a carico della ditta.

	a) se sussista un obbligo in capo alla stessa di erogare un numero minimo di ore di training verso il nuovo fornitore ed eventualmente di indicare tale monte ore; b) se sussista un ulteriore obbligo relativo alla fornitura di manualistica e documentazione cartacea a carico del Fornitore dell'applicativo.	
PI233555-18	Rif. Dettaglio Offerta Economica Lotto 1 De Bellis – Cella C2 L'etichetta della cella C2 riporta "Fabbisogno orario triennale". Si chiede di confermare che tale indicazione costituisca un mero refuso e che la durata complessiva del contratto, per la quale va esposta l'offerta economica, sia pari a 5 anni (60 mesi).	Trattasi di refuso.
PI233555-18	Rif. Disciplinare – pagg 5-8 "Oggetto dell'appalto" + Dettaglio Offerta Economica Lotto 1 – Cella C3 Nel disciplinare il fabbisogno di ore complessivo, per il quinquennio, e' indicato in 40.430 hs. Nel modello di Offerta Economica Lotto 1 cella C3 e' indicato invece in 40.530 hs. Si chiede di confermare che il valore corretto sia quello del Disciplinare di Gara (40.430hs) e che quello espresso nel modello di offerta economica costituisca un mero	Trattasi di refuso. Il valore da quotare è 40.430

	refuso.	
PI233710-18	"ALLEGATO 1 ISTANZA DI PARTECIPAZIONE. Punti: 21. di mantenere regolari posizioni previdenziali ed assicurative presso l'INPS (matricola n^ .....), l'INAIL (matricola n^ .....). e di essere in regola con i relativi versamenti e di applicare il CCNL del settore ....; 24. l'Ufficio dell'Agenzia delle Entrate territorialmente competente presso il quale si e' iscritti e' __; 25. la Direzione Provinciale del Lavoro, territorialmente competente, di iscrizione e' _____; 26. la sede della Cancelleria Fallimentare presso il Tribunale territorialmente competente e' ____;" In caso di partecipazione in ATI (non ancora costituito) l''istanza sara' compilata e firmata congiuntamente. Si chiede di specificare se le informazioni di cui sopra dovranno essere fornite solo dalla mandataria o anche dalle mandanti.	In caso di partecipazione in ATI (non ancora costituito) l''istanza sara' compilata e firmata congiuntamente. Le informazioni dovranno essere fornite anche dalle mandanti.
PI233710-18	2. "ALLEGATO 1 ISTANZA DI PARTECIPAZIONE. Punto 11: Si chiede di specificare se bisogna indicare per ciascuno operatore le % delle Parti del servizio da eseguire oppure sia necessaria una descrizione.	Dovrà essere indicata la percentuale del servizio ma anche una descrizione sommaria delle parti eseguite da ciascun operatore
PI233710-18	3. "Art 15 del Disciplinare – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA punto 2) DGUE, lettera V) dichiarazione(nell'ambito del DGUE) di mantenere regolari posizioni previdenziali ed	Trattasi di un refuso; le informazioni vanno inserite solo nell'istanza di partecipazione.

	assicurative presso l'INPS (matricola n^ ……..), l'INAIL (matricola n^ …….) e di essere in regola con i relativi versamenti e di applicare il CCNL del settore ……" Si chiede di indicare in quale sezione del DGUE vanno inserite le informazioni richieste oppure se trattandosi di un refuso vanno inserite solo nell'istanza di partecipazione.	
PI233710-18	4. "Art 15 del Disciplinare – DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA punto 9) Pagamento F 23." In caso di partecipazione in ATI (non ancora costituito) si chiede di specificare se il pagamento del F23 debba essere eseguito da ciascun componente dell'ATI o solo dalla mandataria.	Solo dalla mandataria
PI233710-18	In caso di partecipazione in ATI (non ancora costituito) si chiede di sapere se sia necessario allegare una dichiarazione di impegno alla costituzione dell'ATI oppure e' sufficiente quanto dichiarato nell'istanza di partecipazione.	E' sufficiente quanto dichiarato nell'istanza di partecipazione
PI233938-18	Il possesso della certificazione UNI EN ISO 15838, con scadenza al 31.12.2019 soddisfa il criterio per l'attribuzione dei 4 punti previsti, oppure e' necessario provvedere all'adeguamento della certificazione alla norma UNI EN ISO 18295:2017	La certificazione UNI EN ISO 18295:2017 ha integrato e superato la certificazione UNI EN ISO 15838:2010, elevando gli standard qualitativi. Ad ogni buon conto, poiché la UNI EN

	prima della presentazione dell'offerta?	ISO 18295:2017 entrerà pienamente in vigore a far data dal 01/01/2020, si conferma che la premialità prevista al sub criterio del punto 18 verrà riconosciuta anche alle imprese che siano già in possesso di certificazione ai sensi della norma Uni En Iso 15838; queste ultime, però, nella relazione tecnica dovranno impegnarsi ad adeguarsi alla 18295:2017 in fase di revisione dei certificati e, comunque, entro e non oltre il 31/12/2019. La certificazione di qualità dovrà permanere per tutta la durata contrattuale. Pertanto, in corso dell'esecuzione contrattuale, ove l'aggiudicataria in possesso della UNI EN ISO 15838:2010 non provveda all'adeguamento dalla certificazione UNI EN ISO 15838:2010 alla UNI EN ISO 18295:2017 entro il 31/12/2019 ovvero già in possesso della certificazione UNI EN ISO 18295:2017 non provveda a quanto necessario al mantenimento e/o rinnovo della stessa, la stazione appaltante concederà un termine di 30 giorni, dopo i quali applicherà una penale giornaliera di € 300,00 per ogni giorno di mancato adeguamento; decorsi 60 giorni, in caso di persistente inadempimento, la stazione appaltante potrà recedere dal contratto.
PI235219-18	In merito alla procedura di gara in oggetto, con la presente siamo a chiedere conferma che, ai fini del soddisfacimento del requisito di capacita' tecnica e professionale di cui al paragrafo 7.3 lettera b) del	Il requisito è relativo all'espletamento di servizi analoghi e non identici; ne consegue che potranno essere considerati utilmente servizi di "supporto amministrativo in ambito sanitario" all'interno del quale siano

	disciplinare di gara (il concorrente deve aver eseguito nel triennio 2015/2016/2017 servizi analoghi di importo complessivo minimo pari a complessivi € 400.000,00 I.V.A. esclusa), sia considerato come valido e sufficiente aver eseguito un contratto avente ad oggetto servizi di "supporto amministrativo in ambito sanitario" all'interno del quale sono comprese anche le attivita' di prenotazione telefonica, attivita' di back office (refertazioni, controllo impegnative, trasmissione dati all'ufficio cassa e controllo e archiviazione).	comprese anche attivita' quali prenotazione telefonica e attivita' di back office (refertazioni, controllo impegnative, trasmissione dati all'ufficio cassa e controllo e archiviazione).

Tanto era dovuto.

Il R.U.P.
Dott. Giuseppe Savino