

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E  
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)  
QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

	<b>DOMANDA</b>	<b>RISPOSTA</b>
1	<p><b>1) PERSONALE</b> Al punto 6 di pag. 5 del CSA viene riportata la dicitura “Il soggetto aggiudicatario non potrà svolgere altri servizi con gli operatori adibiti al presente appalto o comunque effettuare prestazioni non previste dallo stesso senza la preventiva autorizzazione scritta da parte di EGAS.” Si chiede conferma che tale indicazione è da tendersi applicabile solo per il tempo necessario all’espletamento dello specifico servizio oggetto di appalto da parte dell’operatore.</p>	<p>1) Si tale indicazione è da ritenersi applicabile solo per il tempo dedicato all’espletamento del servizio appaltato da parte degli operatori individuati, in base all’organizzazione del lavoro dichiarata dalla ditta nel progetto tecnico di servizio offerto</p>
2	<p><b>2) DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA</b> All’art. 24/pag. 16 del CSA, in relazione al contenuto della busta nr. 2, al sottopunto 1 è riportata la redazione della Relazione sintetica la quale deve fare riferimento, tra i vari contenuti accennati, anche al “piano formativo e condizioni di sicurezza”, “al numero delle persone, livelli e qualifiche” nonché alle relative “esperienze lavorative pregresse”. All’art. 25 di pag. 17/18, nella tabella esplicativa della valutazione del progetto di servizio offerto, al sottopunto 2 viene indicata la “Composizione e organizzazione dell’organico” in merito a: b) Numero (FTE) e profili del personale da impiegare; c) Piano formativo del personale e programma di formazione continua (completezza, qualità ed attinenza del programma formativo). Tale sottopunto 2 è anche costitutivo della Relazione prevista al punto 2 dell’art. 24 di pag.16. Si chiede conferma se la relazione sintetica di cui al sottopunto 1/art. 24, nelle parti relative al personale e alla formazione, sia solo un riassunto dei contenuti che devono essere esplicitati nella Relazione al sottopunto 2 del medesimo articolo (la quale deve richiamare a sua volta le lettere a-b-c della tabella riepilogativa al punto 2/art 25)</p>	<p>2) La relazione richiesta all’art. 24, punto 1. deve riportare tutti gli elementi utili a consentire una valutazione qualitativa dell’offerta progettuale in merito all’organizzazione del servizio, alle modalità di contenimento del turn-over, alle azioni per il mantenimento degli SLA nonché alle modalità di gestione delle emergenze di cui al punto 1 dell’art. 25 (valutazione del progetto di servizio offerto)</p>
3	<p><b>3) ATTIVITA’ OUTBOUND</b> In riferimento a quanto previsto nella tabella riepilogativa all’Art. 3 pag. 3 del CSA in merito all’attività outbound si chiede di indicare se la tariffa di 9€ si riferisca alla singola intervista (di durata superiore ai 6’) oppure alla durata della stessa (quantificata in circa 20’) e, in questo caso, di indicare le modalità di gestione nel caso di interviste di durata superiore (ad esempio 30’, 40’, ecc.).</p>	<p>3) La tariffa di € 9,00 come indicato già espressamente nel CSA si riferisce alla singola intervista di durata superiore a 6 min.</p>
4	<p><b>4) Al punto 1.1 dell’Allegato voce b) SERVIZIO DI CHIAMATE TELEFONICHE OUTBOUND PER I SERVIZI SOCIO-SANITARI E SANITARI</b> si fa riferimento a “strutture regionali competenti in materia”. Si chiede di specificare cosa si intende per strutture regionali.</p>	<p><b>4)</b> Per strutture regionali competenti in materia di promozione e protezione sociale e di sanità pubblica si intendono le competenti aree della Direzione centrale salute, integrazione sociosanitaria e politiche sociali della Regione FVG</p>
5	<p><b>5) VARIAZIONI NELL’ESECUZIONE</b></p>	<p>5) Si tratta di due previsioni diverse.</p>

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E  
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)  
QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

	<p><b>CONTRATTUALE</b></p> <p>All'art. 1 di pag. 3 è prevista la possibilità di un'estensione dei servizi in appalto (ed analoghi) fino al 30% dell'importo aggiudicato.</p> <p>All'art. 23, pag. 16 è indicata la facoltà dell'Ente di richiedere un aumento o diminuzione del contratto "fino alla concorrenza del 20% dell'importo aggiudicato".</p> <p>Si chiede conferma se trattatasi di refuso o, diversamente, di dare indicazione della corretta percentuale da considerare.</p>	<p>La prima – art.1 è riferita al <b>valore delle opzioni contrattuali</b> a servizi cioè la cui esecuzione, al momento della indizione della gara, è presa in considerazione solo a livello di mera eventualità (si tratta, appunto, di servizi aggiuntivi, ulteriori rispetto a quelli affidati, in relazione ai quali il bisogno è eventuale e può sorgere solo successivamente alla gara originaria).</p> <p>La prescrizione dell'art. 23 si riferisce invece al <b>cd. "quinto d'obbligo"</b>, di cui all'art. 106, c.12 del D. Leg.vo n.50/2016 a tenore del quale "la S.A., qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento od una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, può imporre all'appaltatore l'esecuzione <u>alle stesse condizioni previste nel contratto originario</u>".</p>
6	<p><b>6) Costi relativi al canone di noleggio per infrastruttura di telefonia</b></p> <p>Si richiede di indicare il costo del noleggio per le ulteriori postazioni superiori alle 60 previste e rese disponibili da Egas come indicato nell'Allegato Tecnico "Infrastruttura tecnica di telefonia e risorse tecnologiche" al punto 3 "L'infrastruttura di telefonia del CallCenter" all'ultimo capoverso.</p>	<p>6) Si precisa che i costi (fino al massimo di 60 postazioni a carico della S.A.) si riferiscono esclusivamente alle voci riportate nell'allegato tecnico, il termine noleggio è un refuso.</p>
7	<p><b>7) RAGGIUNGIMENTO SLA</b></p> <p>In riferimento alle clausole risolutive espresse previste all'art. 20 del CSA, alla lettera e) tra le gravi violazioni contrattuali viene citato, ad esempio, il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio (SLA) o degli eventuali livelli migliorativi degli stessi dichiarati nell'offerta. All'art. 16 del CSA, invece, tale violazione costituisce oggetto di penalità.</p> <p>Non essendovi indicato un limite preciso che determini quando tale violazione costituisce motivo di risoluzione contrattuale e quando è oggetto di penalità, si richiedono maggiori specifiche a riguardo.</p>	<p>7) Tale violazione costituisce motivo di risoluzione contrattuale allorché è così grave da compromettere la regolarità del servizio stesso (V. art.20, pag.13 del CSA)</p>

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E  
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)  
QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

**SI PRECISA INOLTRE CHE in riferimento a quanto riportato nell'Allegato tecnico voce a) Servizio di  
prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie**

**all' Indicatore 3: Probabilità di accedere all'operatore nel tempo di riferimento, la voce della tabella  
"Metrica" contiene un refuso pertanto il suo contenuto viene come di seguito rettificato:**

<i>Indicatore n.3</i>	<i>Metrica</i>	<i>Soglia Minima</i>	<i>% inferiore al valore soglia</i>	<i>Penale prima contestazione</i>	<i>Penale contestazioni successive</i>
<b>Probabilità di accedere all'operatore nel tempo di riferimento</b>	N. di chiamate con un tempo di risposta inferiore al tempo di riferimento / <u>N. totale di contatti</u> <u>TRATTASI DI REFUSO</u> <u>Va inteso come:</u> <u>'n. telefonate evase'</u>	> 90% o dichiarato dall'Azienda	0,1/5	€ 500,00	€ 3.000,00
			5,1/10	€ 1.000,00	€ 5.000,00
			10,01/15	€ 1.000,00	€ 7.000,00
			>15,1	€ 1.000,00	€ 10.000,00

8	<p>In riferimento a quanto previsto al punto 9 dell'art. 3 del disciplinare di gara "dichiarazione sostitutiva di iscrizione alla Camera di Commercio con riferimento alle nuove disposizioni previste dall'entrata in vigore del D. Lgs 159/2011 e nello specifico all'art. 85 del predetto decreto (modelli 2,3,4)" si chiede gentilmente di sapere dove poter reperire i modelli 2,3,4 citati non essendo compresi nei documenti di gara pubblicati</p> <p>- In riferimento all'art. 4 del disciplinare di gara "Requisiti di carattere economico-finanziario e tecnico professionale" si chiede gentilmente di sapere se per servizi analoghi siano da intendere i servizi di informazione e prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie e servizi accessori (call center) oltre a quanto indicato nella precisazione pubblicata sul sito ossia "si precisa che per servizi analoghi si intendono servizi di sportello e front office svolti presso Strutture del S.S.N. e/o convenzionate con il medesimo".</p>	<p>- V. modelli allegati</p> <p>- Si ovviamente per servizi analoghi si intendono anche i servizi di informazione e prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie e servizi accessori (call center)</p>
9	In riferimento all'art. 6 del Disciplinare di Gara e al punto 1): la predisposizione dei file per l'invio di promemoria tramite SMS prevede anche l'invio degli SMS stessi?	Sì, la predisposizione dei file prevede anche l'invio ma su piattaforma fornita dalla S.A. e pagata da

## ID16SER026

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E  
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)  
QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

		Egas
10	In riferimento all'art. 10 del Capitolato speciale "Clausola sociale" si richiede di conoscere chi è l'attuale fornitore dei servizi oggetto di appalto dov'è attualmente ubicato il call center	L'attuale fornitore è l'ATI TELEVITA S.p.A. TELESAN-TELEVITA S.r.l. CONFINI IMPRESA SOCIALE
11	In riferimento all'art.24 del capitolato speciale "Documentazione tecnica qualitativa" punto 1, si richiede una relazione sintetica sulle modalità di erogazione del servizio con particolare riferimento al personale impiegato, alle qualifiche dello stesso e delle esperienze pregresse dello stesso", Si richiedono maggiori chiarimenti in merito a quale debba essere il contenuto di tale punto della relazione tecnica visto che la documentazione di gara all'art.10 prevede clausola sociale in accordo all'art. 50 del D. lgs. n. 50/2016 e pertanto viene fornita tabella dati del personale attualmente occupato che dovrà essere oggetto di mantenimento di stabilità occupazionale. La richiesta riguarda l'eventuale dichiarazione delle caratteristiche tipo delle persone che verranno impiegate nel servizio o eventualmente le caratteristiche del personale ad oggi impiegato in servizi analoghi da parte dei concorrenti?	Trattasi di refuso; i contenuti richiesti all'art. 24 punto 1. del capitolato speciale sono stati già esplicitati nella seconda precisazione (V. sopra). <b><u>Si precisa altresì che i dati relativi all'inquadramento contrattuale e retributivo del personale che la ditta intende impiegare per lo svolgimento del servizio (livelli del personale, indicazione del contratto CCNL e tabelle ministeriali applicate) dovranno essere esplicitati soltanto ed esclusivamente nell'offerta economica (V. allegato E)</u></b>
12	In riferimento alla griglia all'art.25 l'attribuzione del punteggio indicata al punto 1 riguarda esclusivamente le modalità di organizzazione del lavoro e dalle modalità di contenimento del turn over e non anche le esperienze e qualifiche del personale essendo vincolate dalla clausola sociale di cui all'art.10 del Capitolato speciale? Tanto si richiede atteso che l'attribuzione di tali punteggi è collegata ai contenuti della relazione sintetica indicata al punto 1 dell'art.24 e riguarda anche questi ultimi due argomenti;	Si l'attribuzione del punteggio indicata al punto 1 dell'art. 25 del capitolato speciale riguarda soltanto le modalità di organizzazione del lavoro, le modalità di contenimento del turn over, le azioni per il mantenimento degli SLA nonché le modalità di gestione delle emergenze
13	Sempre in riferimento all'art.24 del Capitolato speciale, si richiede di specificare se la prescrizione in relazione al numero massimo di pagine pari a 10 sia riferita esclusivamente al contenuto del punto 1 della relazione tecnica oppure la prescrizione riguarda anche ogni singolo punto da sviluppare nella relazione tecnica oppure l'intera relazione dovrà essere sviluppata in massimo 10 pagine.	La prescrizione relativa al numero massimo di pagine è riferita esclusivamente al contenuto del punto 1 della relazione tecnica
14	Si chiede i ricevere i dati relativi alla distribuzione dell'attività su base mensile, settimanale, oraria, sia relative all'attività di inbound che outbound.	Si reputa il dato non rilevante in considerazione della variabilità del flusso

## ID16SER026

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E  
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)  
QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

		nell'arco temporale richiesto; a solo titolo indicativo si precisa che il n. delle prenotazioni indicate nel capitolato rispecchia quello effettuato negli anni precedenti
15	In riferimento all'allegato tecnico "Infrastruttura tecnica di telefonia e risorse tecnologiche" è vero che per applicativi di infrastruttura telefonica si intende anche l'applicativo che gestisce il sistema di chiamate (IVR, ACD...) e che pertanto lo stesso verrà fornito da Egas?	Sì si conferma
16	In riferimento all'allegato tecnico "Infrastruttura tecnica di telefonia e risorse tecnologiche" è vero che il punto 4 ove è scritto "uno spazio di lavoro condiviso via web, con accesso tramite credenziali", quest'ultimo è a carico dell'aggiudicatario?	Sì è stato disposto che lo spazio web condiviso è a carico di Egas all'interno del proprio sito istituzionale
17	Per quanto indicato nel capitolato tecnico a pag. 19 alla voce a) il sistema di invio di sms è messo a disposizione della Stazione appaltante?	Sì si conferma
18	Il servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie ed il servizio di accoglienza telefonica all'utenza/annullo prenotazioni avviene tramite il medesimo numero di telefono di riferimento?	Attualmente sì
19	Per quanto stabilito all'art.9 del Capitolato speciale, "prescrizioni inerenti il personale", a pag. 8 primo capoverso("L'appaltatore dovrà applicare ai propri dipendenti e/o soci lavoratori, le condizioni normative e retributive previste dal CCNL sottoscritto dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale e da tutta la contrattazione territoriale vigente, garantendo la continuità occupazionale, a condizioni normative, retributive, contributive e di tutela di rapporto non peggiorative a quelle preesistenti"), si chiede di sapere se siano presenti voci retributive aggiuntive in relazione al personale attualmente impiegato per la gestione del servizio ed elencato nelle specifiche dell'allegato Lista operatori, fornito dalla stazione appaltante.	Rispetto alla lista degli operatori già pubblicata si precisa quanto segue:  si confermano le indennità di funzione per gli operatori nn. 7, 9, 10, 13, 14, 18, 19, 20, 22, 24, 33 e 36 come in precedenza indicato; si rettifica l'indennità di funzione per l'operatore n. 11 (liv. C3 con indennità al liv. E2 – e non D2 come indicato in precedenza); all'operatore n. 69 viene elargita un'indennità mensile pari a lordi euro 4,21 ed un superminimo mensile di lordi euro 15,00.
20	In riferimento a quanto richiesto nel modello allegato A, si richiede di conferma che il bando di gara non prevede requisiti di idoneità professionale di cui all'art. 83 c. 1 lettera a) e che pertanto la lettera z) del modello allegato A non va compilata.	Si conferma che il bando di gara non prevede requisiti di idoneità professionale
21	Si chiede di confermare che il riferimento all'allegato F di cui	Sì trattasi di refuso, il

## ID16SER026

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E  
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)  
QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

	al punto 5, art.3 del Disciplinare "Documenti di partecipazione" sia un refuso in quanto il Patto di integrità è presente nei documenti di gara come allegato B	Patto di integrità è presente nei documenti di gara come allegato B
22	All'interno dell'allegato tecnico voce a) sono presenti gli indicatori componenti lo SLA. Si chiede conferma che la metrica dell'indicatore 3 sia "N. di chiamate con un tempo di risposta inferiore al tempo di riferimento / N. totale di contatti <b>con risposta da parte dell'operatore</b> " in quanto la percentuale di risposte entro un determinato tempo indicato è necessariamente un sottoinsieme delle risposte totali (quindi inferiore alla percentuale indicata nell'indicatore 1).	V. sopra chiarimenti già pubblicati (con seconda precisazione)
23	Modalità di calcolo della Base d'asta: Ai sensi dell'art. 23 comma 16 del D.Lgs 50/2016 ("Per i contratti relativi a lavori, servizi e forniture, il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali. In mancanza di contratto collettivo applicabile, il costo del lavoro è determinato in relazione al contratto collettivo del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione.") A) Con riferimento a quale CCNL (qualifica, livello, ecc..) e su quale monte ore per singolo livello e complessivo sia stata determinata la base d'asta; B) Se tali limiti saranno utilizzati al fine della verifica della congruità dell'offerta; C) Se sia possibile derogare alle Tabelle Ministeriali di riferimento e se sia possibile applicare altri CCNL.	A) Si richiama quanto già espressamente previsto dal C.S.A. e dalla relativa documentazione di gara allegata. B) il costo della manodopera verrà ovviamente valutato in sede di verifica di anomalia dell'offerta. C) Viene richiesto agli appaltatori di osservare quanto previsto dalla vigente normativa così come ribadito recentemente dalla Direzione Generale per l'Attività Ispettiva del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con circolare n.14775 del 26.07.2016; è possibile applicare altri CCNL a condizione che venga mantenuta la continuità occupazionale del personale impiegato dall'appaltatore uscente a condizioni normative, retributive e contributive non peggiorative a quelle preesistenti; si precisa altresì che la ditta affidataria come già previsto espressamente dal CSA dovrà applicare ai propri dipendenti e/o soci lavoratori, le

**ID16SER026**  
**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E**  
**SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)**  
**QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

		condizioni normative e retributive previste dal CCNL sottoscritto dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale e da tutta la contrattazione territoriale vigente, garantendo in sede di applicazione della clausola sociale, mediante applicazione dei CCNL e dei livelli sopra indicati le condizioni normative, retributive, contributive e di tutela di rapporto non peggiorative a quelle preesistenti
24	<p>Applicazione CCNL del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione</p> <p>Considerato che l'art. 30 comma 4 del D.Lgs. 50/2016 dispone che: "Al personale impiegato nei lavori oggetto di appalti pubblici e concessioni è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente", si richiede se:</p> <p>A) Siano stati identificati specifici contratti collettivi nazionali e territoriali "il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto"</p> <p>B) Se eventuali tali CCNL verranno utilizzati per l'eventuale verifica di congruità dell'offerta (eventualmente con riferimento a quali Tabelle Ministeriali)</p> <p>C) Se la loro mancata applicazione sia causa di esclusione</p>	V. sopra
25	<p>Verifica della congruità dell'offerta</p> <p>In applicazione dell'art. 97 del D.Lgs. 50/2016, per la verifica di congruità delle offerte "se queste appaiono anormalmente basse, sulla base di un giudizio tecnico sulla congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità", si richiede se verranno effettuati successivi approfondimenti (anche con eventuale audizione in contraddittorio) oppure se si procederà con l'esclusione inaudita altera parte dopo la valutazione delle spiegazioni di cui al comma 5 del citato art. 97 ("La stazione appaltante richiede per iscritto, assegnando al concorrente un termine non inferiore a quindici giorni, la presentazione, per iscritto, delle spiegazioni. Essa esclude l'offerta solo se la prova fornita non giustifica sufficientemente il basso livello di prezzi o di costi proposti, tenendo conto degli elementi di cui al comma 4 o se ha accertato, con le modalità di cui al primo periodo, che l'offerta è anormalmente bassa [...]")</p>	L'istruttoria per la verifica della congruità dell'offerta verrà effettuata ai sensi di quanto previsto dall'art. 97 del D. Leg.vo n.50/2016

**ID16SER026**

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E  
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)  
QUARTA PRECISAZIONE DEL 25/11/2016**

26	Si chiedi conferma che, qualora si proponesse l'attivazione di un numero verde per le prenotazioni sanitarie, il relativo costo di attivazione - canone sia a carico vostro, così come indicato nell'allegato tecnico infrastruttura tecnica – dotazioni/oneri a carico della stazione appaltante.	Come previsto espressamente all'art. 25 del CSA le proposte migliorative/innovative non dovranno comportare per la SA altri oneri economici aggiuntivi
----	--	--