

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)
SECONDA PRECISAZIONE DEL 14/11/2016**

DOMANDA	RISPOSTA
<p>1) PERSONALE 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 intendersi 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>
<p>2) DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA 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>
<p>3) ATTIVITA' OUTBOUND 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>
<p>4) Al punto 1.1 dell'Allegato voce b) SERVIZIO DI CHIAMATE TELEFONICHE OUTBOUND PER I SERVIZI SOCIO-SANITARI E SANITARI si fa riferimento a "strutture regionali competenti in materia". Si chiede</p>	<p>4) 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</p>

**SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)
SECONDA PRECISAZIONE DEL 14/11/2016**

di specificare cosa si intende per strutture regionali.	della Regione FVG
<p>5) VARIAZIONI NELL'ESECUZIONE CONTRATTUALE</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 trattasi di refuso o, diversamente, di dare indicazione della corretta percentuale da considerare.</p>	<p>5) Si tratta di due previsioni diverse.</p> <p>La prima – art.1 è riferita al valore delle opzioni contrattuali 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 cd. "quinto d'obbligo", 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>
<p>6) Costi relativi al canone di noleggio per infrastruttura di telefonia</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>
<p>7) RAGGIUNGIMENTO SLA</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>

ID16SER026

SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E
SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)
SECONDA PRECISAZIONE DEL 14/11/2016

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>
Probabilità di accedere all'operatore nel tempo di riferimento	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