

**SERVIZIO FRONT – END DELLE SEDI PERIFERICHE E SERVIZIO DI CALL CENTER INERENTE AL CENTRO UNICO PRENOTAZIONI PER L’AZIENDA ULSS N. 4 “VENETO ORIENTALE”****ID SINTEL 125943315****NUMERO GARA SIMOG 7737080****CIG: 82702634ED****CHIARIMENTO N. 3**

Proseguendo la numerazione dei quesiti e relative risposte del “*Chiarimento n. 2*”, si forniscono i seguenti chiarimenti. Si fa presente che in alcuni casi, all’interno della “*Domanda*” sono stati raggruppati per oggetto i vari quesiti pervenuti.

Domanda n. 6 (numero e tipologia di chiamate afferenti al call center)**Risposta alla domanda n. 6:**

- Numero delle chiamate in INBOUND mensili/annuali (con distinzione di chiamate entranti e servite): attualmente in un mese (dopo la ripartenza post covid) le telefonate entranti sono circa 16.000 e quelle servite circa 8.640;
- Numero delle chiamate perse in IVR e ACD mensili/annuali: detto dato non è al momento disponibile
- Numero delle chiamate abbandonate mensili/annuali: attualmente in un mese (dopo la ripartenza post covid) le telefonate abbandonate sono circa 750 (46% circa);
- Durata media delle chiamate in INBOUND in minuti/secondi: attualmente 5 minuti per effetto delle necessarie ulteriori informazioni che l’utente richiede al *call center*;
- Tempo di After Call Work (ACW): 1 secondo;
- Tempo medio di attesa utente: attualmente (dopo la ripartenza post covid, con le postazioni attuali aziendali) è circa 18/20 minuti
- Tempo massimo di attesa utente: attualmente (dopo la ripartenza post covid, con le postazioni attuali aziendali) è circa 25 minuti
- Numero delle chiamate di RECALL mensili/annuali: al momento non è attivo il servizio di *recall* se non per specifiche chiamate per la risoluzione di problematiche particolari;

Minuti annui/mensili di tempo per la gestione del RECALL: al momento non è attivo il servizio di *recall* se non per specifiche chiamate per la risoluzione di problematiche particolari;

Unità Operativa Complessa Provveditorato Economato Gestione della Logistica

Direttore: dott.ssa Maria Zanandrea

Responsabile dell’istruttoria: dott.ssa Carla Pavan tel. 0421228133

provveditorato.economato@aulss4.veneto.it

PEC: : protocollo.aulss4@pecveneto.it

Sede Direzionale: piazza De Gasperi n. 5 – 30027 San Donà di Piave (VE)**Codice Fiscale e Partita I.V.A. 02799490277**

- Durata media delle chiamate RECALL in minuti/secondi: al momento non è attivo il servizio di *recall* se non per specifiche chiamate per la risoluzione di problematiche particolari
- Numero di messaggi giornalieri/mensili/annuali lasciati in segreteria telefonica: attualmente non attivo un servizio di segreteria telefonica;
- Numero di messaggi giornalieri/mensili/annuali in segreteria telefonica ricontattati con esito positivo: attualmente non è attivo un servizio di segreteria telefonica;
- Numero delle chiamate *outbound* mensili/annuali: attualmente il numero di chiamate stimate è pari a circa 500 mensili (principalmente per gestione liste di galleggiamento) in quanto vengono utilizzati apparecchi non collegati con il sistema di gestione del cup telefonico
- Minuti annui/mensili di tempo gestione campagne *outbound*: non è disponibile tale informazione;
- Durata media delle chiamate *outbound* in minuti/secondi: non è disponibile tale informazione.

Domanda n. 7

"... se i costi relativi al collegamento dati tra la sede del call center ed il CED dell'Azienda (in cui risiede il sistema di prenotazione cup) siano a carico della Ditta vincitrice"

Risposta alla domanda n. 7

Si conferma che tutti i costi sono a carico della Ditta aggiudicataria. Si comunica che l'applicativo CUP è accessibile direttamente da Internet.

Domanda n. 8

"In caso in cui si decida di attivare una struttura di Call Center per le attività di prenotazione ed informazione telefonica all'esterno della SA, per l'utilizzo degli applicativi CUP è possibile effettuare una connessione internet VPN site-to-site?"

Risposta alla domanda n. 8

L'applicativo del CUP è accessibile direttamente da Internet.

Domanda n. 9 (Numero telefonico per il call center)

"Si richiede se il numero telefonico messo a disposizione dall'aggiudicataria per l'erogazione del servizio debba essere necessariamente un numero verde o se sia possibile utilizzare una numerazione urbana anche con prefisso differente da quello della sede della Stazione Appaltante."

"Si richiede, cortesemente, se il servizio di Call Center debba essere raggiungibile dall'utenza tramite numero verde o numero nero? Ci sono dei vincoli sulla numerazione? I costi aggiuntivi sono a carico della SA o della ditta Aggiudicatrice?"

"... se il nuovo numero unico da attivarsi a carico della ditta vincitrice, sia un numero verde ad addebito ripartito oppure nero"

Risposta alla domanda n. 9

Il numero telefonico può essere, a discrezione della ditta, un numero verde completamente gratuito o ad addebito ripartito, ovvero numerazione urbana, che dovrà avere il prefisso dell'area geografica della stazione appaltante, al fine di non creare confusione all'utenza.

Non potrà in ogni caso trattarsi di un numero a pagamento o a sovrapprezzo.

In caso di attivazione di un numero verde per chi chiama da rete mobile dovrà essere attivato un numero di rete fissa con pagamento a carico dell'utenza secondo il proprio piano tariffario, senza costi aggiunti.

Domanda n. 10 (Sistema informatico attività CUP)

"Si chiede di sapere il sistema informatico attualmente in uso per le attività CUP."

"In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO, si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi utilizzati per l'erogazione dei servizi di CUP specificando in dettaglio nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo, ad esempio: Applicativi del sistema informatico regionale (es. per prenotare prestazioni, per la scelta/revoca medico, per libera professione, etc.); Applicativi informatici aziendali propri dell'ULSS 4 o di fornitori esterni; Eventuali applicativi per sistemi di gestione delle code (elimina code); Applicativi per la gestione e messa in sicurezza degli incassi."

Risposta alla domanda n. 10

Per l'erogazione dei servizi CUP vengono utilizzati i seguenti applicativi della ditta GPI srl di Treviso (applicativi ex Sigma Informatica):

- procedura CUP,
- procedura Libera Professione.

Sono inoltre disponibili altre modalità di prenotazione per i cittadini su *web* con la procedura iCUP e una APP dedicata.

Domanda n. 11

"Si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi utilizzati per l'erogazione dei servizi di Call Center, specificando in dettaglio nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo"

Risposta alla domanda n. 11

Il *software* di gestione del Call Center è il prodotto MiCC Enterprise della Mitel Networks Corporation

Domanda n. 12

"Si richiede di esplicitare il fabbisogno richiesto per il servizio di Call Center in termini di monte ore lavorate annuali"

Risposta alla domanda n. 12

Nei documenti di gara è indicato il numero di ore stimato in base all'articolazione oraria richiesta.

In particolare, per l'articolazione oraria del servizio di cup telefonico, si rinvia all'art. 4.3 del capitolato speciale d'appalto, ai sensi del quale "Il servizio dovrà essere erogato secondo i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00".

Domanda n. 13

"Se siano oggetto di fornitura n. 5 sistemi eliminacode (uno per ciascuna sede) atti a elaborare statistiche circa i tempi di attesa per ciascuna coda"

Risposta alla domanda n. 13

Ai sensi dell'art. 10, punto D2) del capitolato speciale, la ditta dovrà mettere a disposizione i sistemi eliminacode, i cui *report* mensili riferiti a ciascuna sede, andranno trasmessi al direttore dell'esecuzione del contratto.

Domanda n. 14 (Riscuotitori automatici)

"Si richiede, cortesemente, qualora presenti, un censimento di tutte le incassatrici automatiche attualmente utilizzate per l'erogazione dei servizi specificando in dettaglio: fornitore, marca, modello, quantità ed ubicazione."

Risposta alla domanda n. 14

Presso le sedi distrettuali in esternalizzazione non sono attualmente presenti riscuotitori automatici.

Domanda n. 15 (totem/elimimnicode)

"Si richiede, cortesemente, un censimento, qualora presenti, di tutti i totem eliminacode/display informativi attualmente utilizzati per l'erogazione dei servizi, specificando in dettaglio: fornitore, marca, modello, quantità ed ubicazione."

Risposta alla domanda n. 15:

Presso le sedi distrettuali in esternalizzazione non sono presenti totem eliminacode/display informativi.

In ogni caso, gli stessi dovranno essere messi a disposizione dalla ditta (cfr. "Risposta alla domanda n. 11)

Domanda n. 16

"Si richiede conferma dell'eventuale utilizzo di casseforti o altri sistemi di messa in sicurezza degli incassi sui servizi in ambito CUP sanitario/cassa ticket. In caso affermativo si richiede di specificare la tipologia di dispositivi impiegati (es. mezzo fisico, dispositivi elettronici, software particolari per il computo del denaro) e i dettagli relativi a fornitore, marca, modello, quantità ed ubicazione."

Risposta alla domanda n. 16

Sono presenti n. 2 casseforti presso le sedi distrettuali di San Stino di Livenza e Caorle.

Domanda n. 17 (Clausola sociale)

In relazione all'argomento in oggetto sono pervenuti i seguenti quesiti:

a) *"Con riferimento alla Clausola Sociale e Personale di cui all'Art. 14 del Capitolato Speciale, in relazione al personale da assorbire della ditta uscente, si chiede di integrare la tabella con le seguenti informazioni: data di assunzione, lavoratore assunto ex L.68/99, lavoratore assunto mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente, tempo indeterminato/determinato. Si chiede inoltre di sapere per ogni unità riportata nella tabella il possesso dei titoli scolastici e/o professionali con esperienza lavorativa pregressa e le attività prevalentemente svolte nella precedente gara"*.

b) *"In merito all'applicazione della clausola sociale, si richiede, cortesemente, una lista aggiornata del personale attualmente impiegato sul servizio e oggetto di riassorbimento, specificando in dettaglio: Monte ore settimanali come da contratto per ogni risorsa; CCNL di appartenenza e livello di inquadramento; Retribuzione Mensile lorda; Paga Mensile; Paga Mensile (part-time); % di part time; RAL; Costo Aziendale Annuo; Costo Orario; Data di assunzione e anzianità di servizio; Scatti di anzianità; Ruolo e Tipo di impiego; Categoria di appartenenza (Normodotato/Diversamente Abile); Tipologia di disabilità; Eventuali indennità di servizio; Eventuali benefit (buoni pasto, ecc.)"*

Risposta alla domanda n. 17

Come indicato all'art. 14 del capitolato speciale, si ribadisce che attualmente è appaltato solo il servizio di front – end presso la sede di Cavallino Treporti.

I dati relativi al personale impiegato a disposizione della stazione appaltante sono indicati nella disposizione citata. Si precisa che delle risorse ivi indicate, l'impiegato di livello B1 risulta essere stato assunto ai sensi della L. 68/1999.

Domanda n. 18

"Con riferimento alle attività di Front End e alla tabella Art. 4 Punto 1 del Capitolato dove si indicano 6 sportelli per le 5 sedi, si chiede di sapere se è possibile predisporre ulteriori sportelli, anche con dotazioni strumentali fornite dall'Offerente"

Risposta alla domanda n. 18

Considerati gli spazi a disposizione non risulta possibile, allo stato, prevedere ulteriori sportelli. Si mettono a disposizione le relative planimetrie.

Domanda n. 19:

"Possibilità di usare o di mettere una linea adsl/fibra presso le sedi distrettuali"

Risposta alla domanda n. 19:

Non è possibile usare o mettere una linea adsl/fibra presso le sedi distrettuali.

Domanda n. 20 (attività front end e call center):

"Per gli anni precedenti si chiede di sapere quali sono i flussi giornalieri degli accessi degli utenti per sportello per le attività di Front End, Accettazione prelievi per il laboratorio analisi, anagrafica sanitaria".

Risposta alla domanda n. 20

Premesso che l'attuale situazione non può essere posta a confronto con quanto realizzato anche nel recente passato a causa del cambiamento strutturale delle abitudini imposte e scelte ai/dai cittadini a seguito della pandemia Covid 19, per quanto riguarda i prelievi di laboratorio attualmente vengono serviti:

Sedi ospedaliere

- sede San Donà di Piave:
attuali: 150 prelievi/die
2019: 330 prelievi/die
- sede Portogruaro:
attuali: 150 prelievi/die
2019: 240 prelievi/die
- sede Jesolo:
attuali: 50 prelievi/die
2019: 100 prelievi/die

Sedi Territoriali

- sede Cavallino: 50 prelievi/die
- sede Caorle: 20 prelievi/die
- sede San Michele al Tagliamento: 20 prelievi/die
- altre sedi periferiche (Eraclea e San Stino): indicativamente 60 prelievi/die

Si riportano a seguire dati relativi all'attività di anagrafica sanitaria:

SEDE DISTRETTUALE	ATTIVITA' ANAGRAFE SANITARIA PRIMO SEMESTRE ANNO 2019	ATTIVITA' ANAGRAFE SANITARIA PRIMO SEMESTRE ANNO 2020
CAVALLINO TREPORTI	2159	2181

CAORLE	1541	1941
SAN MICHELE AL TAGLIAMENTO	1219	1346
ERACLEA	1643	4389
SAN STINO DI LIVENZA	2922	4759

Domanda n. 21:

"..si chiedono i flussi per quanto riguarda le attività di call center telefonico, divisi per prenotazioni, disdette e richieste informazioni, per fascia oraria e mensile".

Risposta alla domanda n. 21:

Le attività mensili del Cup telefonico sono così riassunte (rif. mese GIUGNO 2020)

Sede	ANNULLAMENTO	PRENOTAZIONE	SPOSTAMENTO	Totale
CUP TELEFONICO JESOLO	83	1.412	381	1.876
CUP TELEFONICO PORTOGRUARO	84	830	32	946
CUP TELEFONICO SAN DONA'	479	7.865	310	8.654
Totale complessivo	646	10.107	723	11.476

La tabella non contiene altre tipologie di operazioni (es. aggiunta esami, ristampe inviate via mail, ecc.)

Il gestionale in dotazione non consente l'individuazione dell'attività per fascia oraria. Le informazioni attualmente non sono tracciate.

Domanda n. 22

"Si chiede di chiarire se nelle 192.000 prenotazioni indicative sono considerate anche le prestazioni di modifica, disdetta, informazioni e il ricontatto telefonico degli utenti che hanno lasciato il proprio recapito nella segreteria telefonica."

Risposta alla domanda n. 22

Il dato fornito, pari a n. 192.000 prenotazioni include le prestazioni di modifica, disdetta, informazioni e il ricontatto telefonico degli utenti che hanno lasciato il proprio recapito nella segreteria telefonica, come dato di stima, sia perché alcuni servizi non sono attualmente attivi, sia perché l'incremento del n. di chiamate è stata conseguenza dell'avvio delle prestazioni sospese durante la fase 1- COVID.

Domanda n. 23 (Materiale di cancelleria)

"Si chiede, per una opportuna analisi economica, di quantificare, orientativamente, il costo annuo/mensile dei materiali consumabili (es. toner, carta, ecc) sulla base dei dati storici in proprio possesso."

Con riferimento al Punto 4.3 del Capitolato, Forniture di materiali di cancelleria, d'ufficio e carta necessari al funzionamento dell'attività di sportello e segreteria, si chiede di sapere se tale fornitura è da intendersi solo per il Call Center o anche per il servizio di Front End. In tal caso, si chiede di sapere quali sono i volumi occorrenti, sulla base annuale precedente.

Risposta alla domanda n. 23

Il materiale di cancelleria deve intendersi a carico della ditta anche per le sedi territoriali.

Nel corso dell'anno 2019 il costo della cancelleria è stato complessivamente di circa € 1.500,00 (sono esclusi i costi per stampanti e toner).

Domanda n. 24

Con riferimento all'Art. 4.1 Punto C del Capitolato ("Riscossione/incasso tickets e degli altri proventi derivanti dall'attività dell'azienda Ulss e fatturazione di prestazioni inserite nel gestionale CUP ed extra CUP relative ad attività svolta nelle strutture sanitarie aziendali"), si chiede di sapere la stazione appaltante metterà a disposizione le casseforti per la gestione degli incassi giornalieri.

Risposta alla domanda n. 24:

Non sono previste forniture di casseforti da parte della stazione appaltante.

La ditta aggiudicataria potrà utilizzare le casse forti presenti presso le sedi distrettuali di San Stino di Livenza e Caorle.

Domanda n. 25

"Il Disciplinare di gara all'art. 14.3.2 Documentazione a corredo prevede che il progetto di riassorbimento sia inserito nella busta amministrativa. Generalmente questo progetto viene inserito nella busta tecnica, si chiede cortesemente di confermare il plico di destinazione del progetto"

Risposta alla domanda n. 25

Si conferma.

Domanda n. 26

"In riferimento all'art. 10 del Disciplinare di Gara si richiede di confermare se l'importo della cauzione provvisoria debba essere calcolato sul valore fissato a base d'asta per un anno e cioè pari a euro 449.000,00"

Risposta alla domanda n. 26

Si conferma.

Domanda n. 27

"In riferimento al contenuto dello schema di offerta economica si richiede di specificare se l'importo da indicare nella colonna "Corrispettivo Orario (al netto dell'onere i.v.a.) debba essere l'importo per contatto o diversamente l'importo del costo orario derivante dalla pianificazione oraria sviluppata dall'offerente in sede di offerta tecnica"

Risposta alla domanda n. 27

Si conferma che il costo orario richiesto è il costo orario derivante dalla pianificazione oraria sviluppata dall'offerente in sede in offerta tecnica.

Domanda n. 28

"Sull'offerta economica è chiesto di indicare un corrispettivo orario, si chiede se il numero di ore da prendere in considerazione sono quelle di apertura previste dal capitolato o le ore di apertura moltiplicate per il numero di operatori impiegati?"

Risposta alla domanda n. 28

Il numero di ore moltiplicato per il numero di operatori impiegati.

Domanda n. 29

"Con riferimento al Punto B del Disciplinare di gara "modalità tecnico-operative", se per logistica si intende Soluzione logistica interna o Soluzione logistica esterna."

Risposta alla domanda n. 29

Detto elemento afferisce alle "Modalità tecniche – operative in riferimento al personale che la ditta intende impiegare" e riguarda la soluzione logistica oggetto della proposta per entrambi i servizi, sia il front – end che il call center.

San Donà di Piave (VE), 16 luglio 2020

Il R.U.P.

Direttore dell'U.O.C. Provveditorato Economato gestione della logistica
dott.ssa Maria Zanandra