

PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI PER L'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA. PER UN PERIODO TRIENNALE RINNOVABILE PER UN ULTERIORE TRIENNIO.

AGGIUDICABILE A LOTTO UNICO INDIVISIBILE. VALORE COMPLESSIVO DELL'APPALTO EUR 8.794.240,00 IVA ESCLUSA COMPRENSIVA DELLE OPZIONI DI RINNOVO, PROROGA TECNICA E DEL 50% DEL VALORE DEL CONTRATTO TRIENNALE.

CIG: 6969078917. NUMERO GARA: 6655495.

Chiarimenti/quesiti da 16 a 23:	Risposte ai chiarimenti/ quesiti da 16 a 23:
<p>16) Nell'anno 2016 qual' è stato il numero complessivo delle telefonate risposte dal servizio oggetto di gara? Si chiede inoltre di distinguere le telefonate risposte tra quelle del servizio prenotazione (comprendente anche gli spostamenti e le cancellazioni) e quelle del servizio informazioni.</p>	<p>16) Per l'anno 2016 il totale delle telefonate risposte dal servizio oggetto di gara sono state 1.012.114: di cui 928.000 per servizio prenotazione e 84.114 per servizio informazioni.</p>
<p>17) Quale è stata nell'anno 2016 la percentuale delle telefonate risposte dal servizio prenotazioni (comprendente anche gli spostamenti e le cancellazioni) che si è trasformata in una prestazione (prenotazione, spostamento e cancellazione)</p>	<p>17) Nell'anno 2016 l'82 % delle telefonate risposte dal servizio prenotazione hanno generato una prestazione.</p>
<p>18) Quale è stato nell'anno 2016 il numero totale delle telefonate ricevute (risposte e abbandonate). Si chiede inoltre di distinguere le telefonate ricevute tra quelle del servizio prenotazione (comprendente anche gli spostamenti e le cancellazioni) e quelle del servizio informazioni.</p>	<p>18) Nell'anno 2016 il numero totale delle telefonate ricevute (risposte ed abbandonate) è stato di 1.273.355 così suddivise:</p> <ul style="list-style-type: none">- n. 1.078.195 telefonate ricevute dal servizio prenotazione di cui 928.000 risposte ;- n. 195.160 telefonate ricevute dal servizio informazione di cui 84.114 risposte.
<p>19) Si richiede di poter ricevere dati statistici riepilogativi per fasce orarie, mese, settimanale in relazione ai volumi di attività per singola tipologia (prenotazioni telefoniche, disdette, spostamenti , informazioni) e distribuzione</p>	<p>19) Si rimanda alle risposte fornite sopra in ordine ai quesiti nn. 16-17-18; per quanto riguarda invece le fasce orarie nonché la fonte delle telefonate - cioè rete fissa o rete mobile - si precisa che si tratta di informazioni non</p>

<p>telefonate pervenute da rete fissa e telefonate pervenute da rete mobile</p>	<p>ricavabili dai reports di cui i servizi dell'AUSL dispongono in quanto i reports standard previsti dal precedente capitolato non prevedevano tali tipologie di informazione.</p>
<p>20) Attualmente quante linee telefoniche sono dedicate per l'esecuzione del servizio?</p>	<p>20) Le indicazioni richieste risultano ininfluenti ai fini della formulazione dell'offerta, in quanto connesse e strettamente dipendenti dall'organizzazione di ciascuna impresa offerente.</p>
<p>21) I costi per la connessione dati per la realizzazione della VPN, lato ASL, a carico di chi sono?</p>	<p>21) La VPN lato AUSL verrà realizzata su una infrastruttura già esistente, per cui non vi saranno costi da sostenere.</p>
<p>22) l'Accesso per gli utenti al servizio prenotazioni/disdette ed informazioni avviene attraverso lo stesso numero verde? In caso di risposta affermativa, la scelta viene fatta mediante IVR?</p>	<p>22) A specifica di quanto indicato all'art 4 del Capitolato: accesso unico (chiaramente distinto tra SSN e LP- libera professione) poi tramite IVR</p>
<p>23) Con riferimento alla procedura in oggetto, e ai dati riportati nel Capitolato Tecnico, siamo a porre i seguenti quesiti: 1) si chiede conferma che i quantitativi indicati all'art 2 si riferiscano al numero di chiamate (esitate poi in una o più prenotazioni, una o più disdetta, una o più informazione, uno o più spostamento). In caso contrario, si chiede di conoscere il numero di chiamate totali annue pervenute al call center CUP. 2) si chiede di conoscere il tempo medio di conversazione delle suddette chiamate. 3) Si chiede di conoscere il quantitativo annuo delle eventuali chiamate in outbound verso i cittadini.</p>	<p>23)</p> <ul style="list-style-type: none"> - I dati riportati all'articolo 2 del Capitolato tecnico si riferiscono al volume delle attività annuali attese, suddivise in prenotazioni, disdette, spostamenti ed informazioni. - Per quanto riguarda il numero totale annuo delle chiamate pervenute si rimanda alla risposta del punto n 18. - il tempo medio di conversazione è di 186,3 secondi. - Riguardo al quantitativo annuo delle eventuali chiamate outbound verso i cittadini si possiede solo un dato percentuale medio annuo pari al 25%