

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 32 a 38 :	Risposte ai chiarimenti/ quesiti da 32 a 38:
<p>32) A carico di chi sono i costi relativi alle linee telefoniche da impiegare?</p>	<p>32) L’art. 1 del capitolato prevede che “ <i>...Tutte le attrezzature informatiche, telefoniche, ecc. necessarie all’espletamento del servizio dovranno essere approntate, all’interno dei locali di cui sopra, dal fornitore, con oneri di qualsiasi natura a proprio carico....</i>” Il successivo art. 9 prevede inoltre che “<i>.... L’aggiudicatario deve fornire, al proprio personale, tutto il materiale ed i mezzi necessari per l’espletamento del servizio appaltato</i>”. Quanto sopra premesso, è a carico della stazione appaltante esclusivamente il costo del traffico sul numero verde (in questo caso n. 2 numeri verdi)</p>
<p>33) A carico di chi sono i costi relativi al numero verde su cui ricevere le telefonate? Si può eventualmente cambiare il numero verde utilizzato rispetto all’attuale?</p>	<p>33) per i costi n. verde vedi quanto riportato n. 32. Vanno mantenuti gli attuali numeri verdi Nel caso la stazione appaltante decidesse di cambiarli in via autonoma relativi costi di attivazione sarebbero a carico della stazione appaltante.</p>
<p>34) Costi per attivazione sede, linee telefoniche, ammortamenti vari stimati nel calcolo della Base d’asta: Si chiede di esplicitare gli importi stimati per il calcolo della base d’asta relativi ad esempio: attivazione sede call center, centrali telefoniche, apparati di rete, dotazioni hardware e software, collegamento al sistema centrale AULS, traffico numeri verdi, ammortamenti vari.</p>	<p>34) Si tratta di costi connessi e strettamente dipendenti dall’organizzazione di ciascuna impresa offerente. Per quanto riguarda il numero verde questo è a carico della stazione appaltante come specificato nelle risposte ai quesiti v risposte n 32 e n 33.</p>

--	--

<p>35) si chiede di specificare se i costi derivanti dalle successive voci siano a carico dell'Aggiudicataria oppure della Committente</p> <ul style="list-style-type: none"> - canone mensile relativo ai flussi telefonici - canone mensile relativo ai due numeri verdi - traffico telefonico (sui suddetti numeri verdi) generato dalle telefonate dagli utenti verso il call center, e viceversa 	<p>35)</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ canone mensile relativo ai flussi telefonici - (linee verso cui è indirizzato il numero verde) a carico dell'aggiudicataria ➤ canone mensile relativo ai due numeri verdi - canone e traffico sui due numeri verdi a carico della committente ➤ traffico telefonico (sui suddetti numeri verdi) generato dalle telefonate dagli utenti verso il call center, e viceversa - dagli utenti verso il call center a carico della committente, dal call center verso gli utenti a carico dell'aggiudicataria
--	---

<p>36) si chiede conferma che il costo del traffico telefonico del Numero Verde sia a carico dell'Azienda Sanitaria.</p>	<p>36) Si conferma che il costo del traffico telefonico è a carico della stazione appaltante come da risposte precedenti v. 32,33,35.</p>
--	---

<p>37) Quesito 1 : Capitolato tecnico E' possibile disporre delle curve di traffico telefonico giornaliero ?</p> <p>Quesito 2 : Capitolato tecnico E' possibile disporre del numero di chiamate annuali ?</p> <p>Quesito 3 : Capitolato tecnico E' disponibile un dato che evidenzi il numero medio di prenotazioni / disdette / variazioni che si generano nell'ambito di uno stesso contatto telefonico ?</p> <p>Quesito 4 : Capitolato tecnico Sono disponibili i tempi medi di gestione di un contatto telefonico ?</p> <p>Quesito 5 : Capitolato tecnico E' disponibile il tempo medio di gestione delle seguenti lavorazioni :</p> <ul style="list-style-type: none"> ● prenotazione ● disdetta ● variazione ● informazione <p>Quesito 6 : Capitolato tecnico Nell'ambito di una stessa chiamata telefonica è possibile effettuare più prenotazioni, o più variazioni o più disdette ? se si vengono contabilizzate separatamente ai fini della remunerazione ?</p>	<p>37)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Si tratta di un dato che non rientra nei reports standard previsti dai precedenti contratti. 2) Si rimanda alla risposta 18. 3) Non è disponibile un dato che evidenzi il numero medio di prenotazioni/disdette/variazioni nell'ambito di uno stesso contatto telefonico. 4) Si rimanda alla risposta 23. 5) Non è disponibile questo dato. 6) E' possibile e vengono contabilizzate separatamente ai fini della remunerazione. 7) Si è possibile. Non vengono contabilizzate separatamente a seguito della modalità di rendicontazione a chiamata (vedasi art. 6 punto d) pag. 13 del disciplinare di gara) 8) No. 9) il traffico generato dagli utenti
---	--

<p>Quesito 7 : Capitolato tecnico Nell'ambito di una stessa chiamata telefonica è possibile dare più informazioni differenti ? se si vengono contabilizzate separatamente ai fini della remunerazione ?</p> <p>Quesito 8 : Capitolato tecnico La società deve fornire due nuovi numeri verdi per entrambi i servizi ?</p> <p>Quesito 9 : Capitolato tecnico Il traffico telefonico in inbound sui due numeri verdi è a carico della stazione appaltante ?</p> <p>Quesito 10 : Capitolato tecnico Per un corretto dimensionamento della VPN è possibile conoscere l'ampiezza di banda necessaria per ciascuna postazione connessa ai sistemi di prenotazione delle AUSL della Emilia Romagna ?</p> <p>Quesito 11 : Capitolato tecnico Esiste una stima delle giornate di formazione necessarie per l'inserimento di un nuovo operatore ?</p>	<p>esterni che chiamano i due numeri verdi CupTel è a carico dell'AUSL. Se con il termine "Inbuond" si intende tale traffico in ingresso, la risposta è confermata.</p> <p>Se la telefonata dell'utente esterno viene smistata dal call center verso altra numerazione, per proprie esigenze, allora i costi di questo smistamento/inoltro sono a carico dal call center, mentre per il cittadino/utente continuano a non esserci costi</p> <p>10) La singola postazione CUP durante le fasi di prenotazione ha una occupazione di banda media di 150 kbit/sec, pertanto per un corretto funzionamento vengono richiesti almeno 150kbit/sec (o 18 kbyte/sec).</p> <p>11) Indicativamente circa 25/30 ore complessive.</p>
---	---

<p>38) Si chiedono i seguenti chiarimenti:</p> <p>1) Art. 4 pag. 5 del capitolato - Si chiede di specificare se il costo del traffico telefonico generato dai due codici di numero verde (abilitati a ricevere chiamate sia da fisso che da mobile) sia a carico della Stazione Appaltante</p> <p>2) Si chiede conferma che per le tipologie di attività di cui all'art. 2 lettere a,b,c la rilevazione del dato utile al fine della fatturazione avvenga tramite report estratto dal sistema informativo della Stazione Appaltante, mentre per la tipologia di attività di cui all'art. 2 lettera d, la rilevazione avvenga tramite report estratto dai sistemi telefonici della ditta Aggiudicataria</p> <p>3) Art. 1 pag 3 del capitolato - Si chiede di specificare se i costi per la connettività nella Sede della stazione Appaltante, necessaria alla realizzazione</p>	<p>38)</p> <p>1) Il traffico telefonico generato dai due codici di numero verde (abilitati a ricevere chiamate sia da fisso che da mobile) è a carico della Stazione Appaltante, vedi risposte precedenti 32,33,35,36.</p> <p>2) per i dati relativi alle attività di cui alle lettere a), b), c) art 2 del capitolato tecnico, la rilevazione avverrà tramite reports estraibili e stampabili sia da parte della stazione appaltante che da parte della ditta aggiudicataria</p> <p>Sul punto informazioni lett. d) art. 2 del capitolato: il sistema telefonico di call center della ditta aggiudicataria deve avere un software che estragga tutta la reportistica compresa la parte delle Informazioni (intese come chiamate per informazioni non perse) e la ditta deve farsi carico della corretta configurazione del call center e relativo software con la possibilità di collegamento da parte della stazione appaltante per la generazione dei report.</p> <p>3) v risposta n. 21;</p> <p>4) Attualmente l'applicativo è On. Health, fornito dalla Ditta Onit,, salvo diverse</p>
--	---

della VPN siano a carico di quest'ultima;

4) Si chiede di specificare qual è l'applicativo utilizzato per espletamento del servizio

5) Art. 4 a pag. 5 del capitolato - Si chiede di specificare se ai fini della "cancellazione on demand" sia prevista una integrazione tra sistema telefonico della ditta Aggiudicataria e sistemi informativi della Stazione appaltante, ed in caso affermativo, specificare a carico di chi siano i costi,

6) Art. 1 pag. 3 /Art. 5 pag. 7 del capitolato - "Accumulo giornaliero in segreteria telefonica di un numero di telefonate inferire al 20% del numero di telefonate attive". Non è chiaro come mai all'art. 1 viene chiesto che dopo 60 secondi, l'utente venga automaticamente collegato ad una segreteria ai fini della richiamata da parte operatore, mentre all'Art. 5 viene chiesta una risposta diretta dopo attesa massima di 2 minuti con accumulo massimo del 20% del numero di telefonate attive. Si prega di meglio specificare la relazione tra i due punti.

7) Art. 15 lettera h pagina 13 del capitolato - Si chiede di specificare se sia obbligo della ditta Aggiudicataria avere una sede operativa nell'ambito del territorio dell'AUSL della Romagna

8) Allegato 2 elenco personale - Si chiede di specificare la tipologia di contratto nazionale di lavoro (CCNL) applicato al personale che attualmente gestisce il servizio

soluzioni organizzative che dovessero rendersi necessarie, come tra l'altro indicato nell'ultimo capoverso dell'art. 1 del capitolato.

5) la Stazione Appaltante si avvale dei servizi della ditta I-Tel per la registrazione delle "cancellazioni on demand" nei propri sistemi informativi; la Ditta Aggiudicataria deve solo essere in grado di deviare la chiamata dell'utente su un opportuno numero telefonico, dipendente dall'ambito scelto dall'utente, sul quale è attivo un risponditore automatico che, dopo aver chiesto all'utente di digitare i dati necessari per individuare l'appuntamento da cancellare, provvede ad eseguire la cancellazione e a comunicare all'utente il codice di notifica della cancellazione. Quindi non ci sono costi di integrazione da sostenere, ma solo i costi di deviazione delle chiamate, di cui si fa carico la Stazione Appaltante. Ovviamente deve essere garantito il passaggio dei toni DTMF

6) L'articolo 1 contempla le caratteristiche che deve avere il centralino ACD utilizzato dalla Ditta aggiudicataria, tra cui anche questa potenzialità se la stazione appaltante lo rendesse necessario; mentre l'articolo 5 si riferisce espressamente ai livelli minimi di servizio atteso, sui quali viene valutata l'attività;

7) No, è prevista solamente la facoltà per l'operatore economico di attivare una sede operativa nell'ambito del territorio della Ausl della Romagna a cui sarà attribuito il punteggio premiale secondo quanto indicato nel disciplinare di gara

8) Il contratto applicato dall'attuale appaltatore è: "CCNL Cooperative Sociali"