

QUESITI e RISPOSTE del 26 LUGLIO registro di sistema: PI253570-21

QUESITO 1

1. Nel DISCIPLINARE DI GARA al Punto 16. CONTENUTO DELLA BUSTA B – OFFERTA TECNICA si legge: “Ciascun documento tecnico di cui sopra (lett. a e b) dovrà essere di non più di 30/35 pagine..”. Si chiede se con il termine “pagina” si intenda una o due facciate.

Risposta: per numero 30/35 pagine devono essere intese singole "facciate".

QUESITI e RISPOSTE del 27 LUGLIO registro di sistema: PI255287-21

QUESITO 1

1. All'ART. 3 – SEZIONE 'B' – LOTTO 2 – I.R.S.T. Art. B-2 – OGGETTO DELLA GARA si legge: “.....l'Aggiudicatario... dovrà adattare periodicamente la propria organizzazione alle necessità dell'I.R.S.T. in continua evoluzione, concordando con l'Istituto gli specifici piani di lavoro e istruzioni interne fornite al proprio personale rispetto alle variazioni introdotte.” Si chiede conferma che le variazioni saranno comunicate con adeguato preavviso e potranno essere relative alla sola distribuzione dell'orario giornaliero o settimanale di apertura dei servizi senza modifiche al monte ore lavorativo o della sede di lavoro.

Risposta: le variazioni saranno concordate e comunicate con congruo preavviso. Le attività elencate nel capitolato sono solo esemplificative e non esaustive, in quanto l'appalto comprende tutte le attività connesse all'oggetto “affidamento di servizi amministrativi di front office” ed in particolare “gestione sedi di prenotazione, accettazione pazienti ed altre attività amministrative”. Gli orari di apertura e funzionamento inseriti in capitolato sono da considerarsi quale offerta minima del servizio da garantire.

Si riporta di seguito quanto indicato in Capitolato tecnico ART B-3

“Le attività di seguito descritte (Paragrafo B.3.1 “TIPOLOGIE DI ATTIVITA’) rappresentano a titolo esemplificativo e non esaustivo le funzioni da svolgere attinenti al servizio oggetto dell'appalto e sono funzionali a garantire le attività di front office, secondo gli orari di apertura e funzionamento.

L'Istituto si riserva di attivare ulteriori sedi nel corso della vigenza contrattuale anche nell'ambito dell'esercizio del diritto di opzione di cui al successivo art. 6.

Gli orari di apertura e funzionamento sono da considerare quale offerta minima del servizio da garantire.”

QUESITO 2

2. All'ART. 3 – SEZIONE 'B' – LOTTO 2 – I.R.S.T. B-3.1 alla fine della Lettera E) si legge: “I.R.S.T. nel corso della durata del contratto, si riserva la facoltà di richiedere ulteriori servizi di natura amministrativa coerenti con le attività sopra descritte connesse all'erogazione del Servizio oggetto del presente appalto.”

Si chiede conferma che tale eventuale incremento di attività corrisponderà a un incremento orario alle condizioni economiche orarie indicate in sede di offerta.

Risposta: l'incremento orario sarà riconosciuto solo a fronte dell'apertura di nuovi sportelli. Qualora si chieda la variazione di un servizio di natura amministrativa o di una mansione, tale variazione non

corrisponderà automaticamente ad un incremento orario in quanto l'elenco delle attività indicate nel capitolato tecnico è meramente esemplificativo e non esaustivo, ritenendo il servizio in appalto comprensivo di tutte le attività riferite ai servizi amministrativi di front

office, in particolare "gestione sedi di prenotazione, accettazione pazienti ed altre attività amministrative" IRST, da svolgersi nel rispetto delle regole organizzative dell'istituto e della normativa di riferimento.

QUESITO 3

3. Nell'ALL.8.A - ELENCO DEL PERSONALE DA RIASSORBIRE AUSL ROMAGNA - tabella n. 2 si evincono due figure di educatore e considerato che la Procedura di gara non prevede lo svolgimento di alcuna attività connessa al ruolo di educatore si chiede conferma che tali figure non rientrino nella organizzazione del servizio richiesta dal Bando di Gara ma solo nell'organizzazione dell'azienda che li ha alle proprie dipendenze.

Risposta: in merito alla richiesta fatta e per andare a chiarire meglio la tabella del personale indicata, l'attuale O.E. che ha in gestione il servizio, specifica quanto segue:

- l'educatore D1 a T.D. 20 ore non è più in forza;
- anche l'operaio a T.I. 38 ore non è più in forza;
- l'operaio A2 a T.I. 20 ore è in forza alla cooperativa ma la descrizione contiene un leggero rifiuto siccome è a Tempo Determinato;
- l'educatore A2 a T.I. 27 ore, al di fuori del calendario scolastico svolge le sue ore come addetto sportello Cup in sostituzione di ferie di altri operatori per un totale di 29 ore settimanali, mentre nel periodo dell'A.S. svolge 5 ore a settimana come addetto allo sportello Cup pur mantenendo il livello retributivo afferente alla mansione principale.

QUESITO 4

4. Nel DISCIPLINARE DI GARA al Punto 16. CONTENUTO DELLA BUSTA B - OFFERTA TECNICA si legge: "Ciascun documento tecnico di cui sopra (lett. a e b) dovrà essere di non più di 30/35 pagine..". Si chiede conferma che la Relazione tecnica dettagliata lett. a) sia relativa ai Punti A e B: "Modello organizzativo" e "Modalità di gestione delle risorse umane" mentre la Relazione per la definizione degli specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo di persone disabili/svantaggiate lett. b) sia relativa al Punto C: " Programma di recupero ed inserimento lavorativo di lavoratori con disabilità o svantaggiati a Pag. 28 e 29 del Capitolato Speciale .

Risposta: si conferma.

QUESITI e RISPOSTE del 29 LUGLIO registro di sistema: PI257476-21

QUESITO 1

In relazione alla procedura aperta, tramite appalto riservato ai sensi dell'art.112 del D. Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento di Servizi Amministrativi di front office, suddivisa in due lotti: Lotto 1 - Azienda USL della Romagna: "Gestione sedi di Sportello Unico, Punto Informativo e Servizio di supporto amministrativo ai Centri Prelievi e alle Case della Salute" siamo a chiedere se vi siano sedi di servizio gestite direttamente da personale AUSL ed eventualmente quali siano.

Risposta: si dichiara che la richiesta non è attinente al bando di gara ma che, comunque, l'organizzazione Aziendale in generale è facilmente reperibile dai siti aziendali stessi.

QUESITI e RISPOSTE del 10 AGOSTO registro di sistema: PI268762-21

QUESITO 1): In merito a quanto esposto nell'ALLEGATO A "Capitolato Speciale Rettificato" si richiede se sia possibile per l'OE Aggiudicatario gestire le attività di centralino, anche, in locali messi a disposizione dall'IRST?

Risposta: si conferma quanto indicato nel capitolato tecnico tab B art B-3.2, ovvero che la sede del centralino è presso l'Operatore Economico in quanto non sono disponibili spazi dedicabili a tale attività in IRST.

QUESITO 2): In merito a quanto esposto nell'ALLEGATO A "Capitolato Speciale Rettificato", si richiede, cortesemente, se per il servizio di centralino il numero sarà fornito ed intestato all'IRST o dovrà essere messo a disposizione dall'OE Aggiudicatario? Eventuali costi aggiuntivi sono a carico dell'IRST o dell'OE Aggiudicatario?

Risposta: si conferma che il numero è fornito ed intestato all'IRST. Eventuali costi aggiuntivi saranno a carico dell'OE Aggiudicatario.

QUESITO 3): In merito a quanto esposto nell'ALLEGATO A "Capitolato Speciale Rettificato", si richiede, cortesemente, se l'infrastruttura tecnologica per il servizio di centralino (piattaforma telefonica, flussi telefonici, ecc.) debba essere messa a disposizione dall'OE Aggiudicatario. In caso contrario, si richiede di indicare con quale modalità e secondo quali policy di sicurezza sarà messa a disposizione l'infrastruttura per l'erogazione del servizio da remoto c/o le postazioni operative dell'OE Aggiudicatario.

Risposta: IRST possiede linee PSTN (Public Switched Telephone Network), centralino telefonico (Cisco UCM Unified Communications Manager ver. 11.5) e un Cisco UBE (Unified Border Element) attraverso il quale avverrà la comunicazione via protocollo SIP (Session Initiation Protocol) standard con il sistema indipendente esterno messo a disposizione dall'aggiudicatario, il quale dovrà gestire le chiamate veicolate dalla PSTN di IRST per il servizio in questione (attraverso comunicazione SIP standard tra il CUBE e la piattaforma Contact Center messa a disposizione). La comunicazione IP tra il sistema Cisco di IRST e il Contact Center esterno dell'aggiudicatario permetterà di avere comunicazione diretta tra gli agenti del contact center e gli interni telefonici di IRST per favorirne la comunicazione e il trasferimento delle chiamate, ove necessario.

QUESITO 4): In merito a quanto illustrato nell'ALLEGATO 8B "Elenco del personale da riassorbire IRST", si richiede di chiarire le n. 4 risorse dedicate esplicitamente al servizio centralino dell'IRST possano non essere oggetto di clausola sociale. Si richiede, inoltre di indicare, dove siano attualmente dislocate tali risorse.

Risposta: il personale indicato è tutto soggetto a "riassorbimento" nelle modalità previste dall'art. 50 del D.LGS 50/2016 e s.m.i. e secondo quanto previsto agli artt. num. 3 e num. 24 del Disciplinare di gara.

Il personale dedicato al centralino ad oggi sta svolgendo la propria attività presso la sede dell'attuale fornitore, come indicato anche nella tabella B art B-3.2

QUESITO 5): È possibile sapere quale sia l'Istituto di vigilanza di portavalori dedicato al trasferimento del denaro contante? Il servizio sarà a carico della Stazione Appaltante o dell'eventuale OE Aggiudicatario? Si richiede, inoltre, di dettagliare quali e come siano le modalità di prelevamento e versamento all'istituto del tesoriere delle somme incassate presso gli sportelli dell'AUSL e dell'IRST.

Risposta:

Lotto 1: quesito NON pertinente al bando;

Lotto 2: il Servizio di prelevamento del denaro dalle casse periferiche è a carico dell'IRST. Le modalità e le tempistiche di prelievo del contante, presso le casse, sono gestite dal Tesoriere.

QUESITO 6): In merito a quanto esposto nell'ALLEGATO A "Capitolato Speciale Rettificato", si richiede, cortesemente, di meglio dettagliare in cosa consiste il servizio centralino. In particolare, nel servizio è compresa, anche, l'attività di prenotazione, modifica e disdetta delle prestazioni sanitarie dell'IRST?

Risposta: l'attività principale del servizio di centralino è quella di gestire e smistare le telefonate in entrata verso IRST. Il servizio collabora per la prenotazione, modifica e disdetta delle visite in libera professione.

In ogni caso il nuovo gestore potrà proporre, nell'ambito del proprio progetto organizzativo, soluzioni diverse per la gestione complessiva di tutte le attività oggetto dell'appalto che saranno valutate in termini di fattibilità da IRST.

QUESITO 7): In merito a quanto illustrato nell'ALLEGATO 8A "Elenco del personale da riassorbire AUSL Romagna" e nell'ALLEGATO 8B "Elenco del personale da riassorbire IRST", si rilevano alcune discrepanze relative alle corrispondenze tra il numero di anni di anzianità del personale e relativi scatti maturati. A tal proposito si richiede, quali dei due valori (Data assunzione/scatti anzianità) debba essere preso come giusto riferimento.

Si pubblica la risposta degli attuali Operatori Economici (OO.EE.) che hanno in gestione il servizio

Riferimento allegato 8A "Elenco del personale da riassorbire AUSL Romagna" (tabella 1) e tabella dell'ALLEGATO 8B "Elenco del personale da riassorbire IRST":

in merito alle discrepanze rilevate tra il numero di anni di anzianità del personale e i relativi scatti maturati si comunica che entrambi i valori – data di assunzione e scatti di anzianità – sono corretti perché in sede di cambio d'appalto la Cooperativa ha mantenuto a tutte le lavoratrici e lavoratori assorbiti dal precedente gestore del servizio tutti i diritti maturati. Per questa ragione alla data di assunzione erano già presenti diversi scatti di anzianità di servizi.

Riferimento tabella num. 2 dell'allegato 8A "Elenco del personale da riassorbire AUSL Romagna":

per quanto riguarda la scrivente Cooperativa nella tabella del personale a noi afferente abbiamo inserito solo gli scatti di anzianità, ma non la data di assunzione, quindi vanno presi in considerazione gli scatti.

QUESITO 8): Si richiedono, cortesemente, informazioni aggiuntive sull'attività attuale svolta dal centralino, quali: Numero delle chiamate in ingresso mensili (con distinzione di chiamate entranti e servite); Numero delle chiamate perse mensili; Numero delle chiamate abbandonate mensili; Durata media delle chiamate in minuti/secondi; Tempo di After Call Work (ACW); Tempo medio di attesa utente; Tempo massimo di attesa utente.

Risposta: si riportano di seguito i dati medi mensili relativi all'anno 2020:

- Numero MEDIO MENSILE chiamate in ingresso 6952, di cui servite 6005
- Numero MEDIO MENSILE chiamate perse 947
- Numero MEDIO MENSILE chiamate abbandonate 947
- Durata media chiamate in minuti 2
- Tempo medio di attesa dell'utente in minuti: 2,9
- Tempo massimo di attesa anno 2020 in minuti 33,6

QUESITI e RISPOSTE del 20 AGOSTO registro di sistema: PI274358-21

Quesito:

In merito alla procedura siamo a chiedere in merito al contenuto della relazione tecnica art. 16 del disciplinare è prevista la redazione di 2 documenti:

- a) relazione tecnica dettagliata;
- b) relazione per la definizione degli specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo.

Ogni documento non dovrà superare le 35 pagine.

All'articolo 18 criteri di valutazione, sono previsti 3 macrocriteri A, B, e C.

Chiediamo, pertanto, se i documenti da presentare sono 3 con al max 35 pagine per ciascuno?

Risposta: si specifica che la Relazione tecnica dettagliata richiesta alla lett. a) dell'art. 16 del Disciplinare di gara è riconducibile ai macrocriteri A e B: "Modello organizzativo" e "Modalità di gestione delle risorse umane" mentre la Relazione richiesta per la definizione degli specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo di persone disabili/svantaggiate, lett. b) dello stesso articolo, è relativa al Punto C: "Programma di recupero ed inserimento lavorativo di lavoratori con disabilità o svantaggiati", macrocriteri tutti indicati alle pagine 28 e 29 del "Capitolato Tecnico rettificato".

Pertanto, le relazioni tecniche da presentare sono DUE (2) composte al massimo da 35 pagine ciascuna, così come chiaramente indicato all'art. 16 del soprarichiamato Disciplinare di gara.

QUESITI DEL 30 agosto 2021 registro di sistema: PI280591-21

Quesito 1) Si chiede di confermare che l'indice e la copertina della relazione tecnica sono esclusi dal limite di 30/35 pagine previsto per ciascun documento tecnico di cui all'Art. 16 del Disciplinare di gara (lett. a e b).

Risposta: Si conferma

Quesito 2) Con riferimento all'Art. 16 del Capitolato Speciale rettificato, in cui vengono richiamate le sanzioni che saranno applicate in caso di non conformità, si chiede conferma che gli articoli citati per entrambi i lotti (art. 19, art. 20) siano un refuso e che l'unico articolo da prendere in considerazione per somme dovute in caso di penale sia l'Articolo 18 – Penali e clausola risolutiva.

Risposta: Si conferma che trattasi di un refuso per mero errore materiale; inoltre, si specifica che le tabelle richiamate all'art. 18 del Capitolato Tecnico, pagina 27, devono intendersi come di seguito denominate:

- Tabella A/16 – Lotto 1, al posto di tabella A/17 – Lotto 1;
- Tabella B/16 – Lotto 2, al posto di tabella B/17 – Lotto2.

Quesito 3) Si chiede di confermare che la frase "L'Azienda USL della Romagna, nel corso della durata del contratto, si riserva la facoltà di modificare gli orari di apertura delle sedi sopra elencate, qualora le esigenze di servizio lo richiedessero, con incremento o diminuzione delle condizioni economiche orarie indicate in offerta.", riportata nel Capitolato Speciale al fondo della Tabella A (Art. A-3.2), sia un refuso e che debba essere sostituita con la dicitura "L'Azienda USL della Romagna nel corso della durata del contratto, si riserva

la facoltà di richiedere variazioni orarie dei servizi suddetti, sia in incremento o in diminuzione, alle condizioni economiche orarie indicate in offerta.", analoga alla frase riportata al fondo della Tabella B (Art. B-3.2) del Capitolato Speciale, per il Lotto 2.

Risposta: Si conferma.

Quesito 4) Da quanto indicato all'Art. B-3.1, risulta evidente che per il Lotto 2 è richiesto che l'Aggiudicatario abbia in carico la "prenotazione telefonica con informazione al paziente delle modalità di accesso ivi incluso l'informazione sulla documentazione necessaria".

Tale aspetto è inoltre desumibile dalla dicitura "Operatori con competenze Call Center IRST" riportata nell'elenco del personale del Lotto 2 (e non in quello del Lotto 1).

Per il Lotto 1, invece, emerge che non è richiesta l'attività di "pura" prenotazione telefonica, mentre viene citata come attività prevista la "consegna materiale (provette, contenitori, ecc.) per l'esecuzione degli esami, sia in fase di accettazione diretta sia per prenotazioni già effettuate da altri sportelli, compreso CupTel", all'Art. A-3.1.

Si chiede pertanto di confermare che il personale del servizio CupTel non è incluso tra le risorse previste per la procedura in oggetto e che il suddetto servizio CupTel non dovrà essere gestito dall'Aggiudicatario del Lotto 1.

Risposta: per il Lotto 1 non viene richiesta la gestione del servizio di prenotazione telefonica.

Quesito 5) Si chiede di confermare che le ore lavorate dal personale elencato nel documento "ALL. 8.A – ELENCO PERSONALE DA RIASSORBIRE AUSL ROMAGNA – tabella n. 2" rientrano tra quelle indicate nel documento "Allegato 1.a - tabella orari di apertura AUSL della Romagna".

Risposta: nell'allegato "Allegato 1.a – tabella orari di apertura AUSL della Romagna" è indicato il monte ore complessivo stimato relativamente alle necessità dell'Azienda USL della Romagna; pertanto, le ore indicate nell'allegato denominato "ALL. 8.A – ELENCO PERSONALE DA RIASSORBIRE AUSL ROMAGNA – tabella n. 2" rientrano nel conteggio complessivo sopra indicato.

Quesito 6) Le risorse di cui all'allegato 8.A risultano avere sede di lavoro prevalente presso gli sportelli dell'A.T. Forlì; in proposito si chiede di confermare che tali risorse prestano servizio, per parte del loro monte ore lavorato, presso sportelli di una delle altre due A.T.

Risposta: attualmente il servizio viene gestito da due diversi Operatori Economici, uno si occupa dell'erogazione dei servizi richiesti relativamente agli ambiti territoriali di Ravenna e Cesena, mentre l'altro si occupa esclusivamente del solo ambito territoriale di Forlì.

Quesito 7) Qualora la risposta al quesito 6 fosse negativa, si chiede di confermare che il monte ore annuo necessario per l'A.T. Forlì è pari a 8346 ore.

Risposta: il monte ore stimato necessario all'ambito di Forlì è facilmente desumibile dall'allegato "Allegato 1.a – tabella orari di apertura AUSL della Romagna" è risulta essere pari a 8.346 ore.

Quesito 8) Infine, vista la proroga al 13 settembre 2021, del termine per la presentazione delle offerte di cui alla determina n. 2340, si chiede di confermare che anche il termine per la presentazione dei quesiti è posticipato di 6 giorni con scadenza il 6/9/2021.

Risposta: a seguito della rettifica effettuata sul bando in questione tutte le date, compreso il termine ultimo per la presentazione dei quesiti, sono state posticipate; in particolare, come da richiesta, si specifica che il termine per presentare eventuali quesiti è stato fissato per il

giorno 30 agosto 2021 - ore 10:00 rispetto alla precedente data indicata inizialmente dal bando, cioè il 19/08/2021 - ore 17:00.