

**DIPARTIMENTO AMMINISTRATIVO UNICO**  
**U.O.C. PROVVEDITORATO, ECONOMATO E GESTIONE DELLA LOGISTICA**

**DITTE VARIE**

Oggetto: ID 21S048\_Procedura di gara per la fornitura di SERVIZI AMMINISTRATIVI, DI CASSA, RECUPERO DEL CREDITO E DELLE PRENOTAZIONI AMBULATORIALI DI LIBERA PROFESSIONE PER L'AZIENDA OSPEDALE-UNIVERSITA' PADOVA: **lettera chiarimenti 5.**

In riferimento alla procedura in oggetto si comunicano i seguenti chiarimenti in risposta alle richieste di chiarimento pervenute:

Nr. progr. quesiti	QUESITI	RISPOSTE
8	<p>a) In riferimento all'art. 5.3 del Capitolato speciale (cassa Odontoiatria pag.22 ) si richiede di specificare se i servizi di call center per prenotazioni LP, per prenotazioni istituzionali e per informazioni e disdette siano da svolgere da parte del personale già impiegato nell'ambito delle attività di front e back office oppure se diversamente debba essere impiegato personale ulteriore adibito appositamente;</p> <p>b) in riferimento all'at. 17.3 del Capitolato Speciale (Radiologia rif. p) si richiede di specificare se i servizi di call center siano da svolgere da parte del personale già impiegato nell'ambito delle attività di front e back office oppure se diversamente debba essere impiegato personale ulteriore adibito appositamente;</p> <p>c) in riferimento all'art. 4 Dotazioni e Attrezzature a pag. 16 del Capitolato Speciale, si richiede di specificare il quantitativo richiesto delle stampanti Zebra qualora non coincida con il numero totale delle postazioni da fornire ed in quest'ultimo caso si richiede di specificare per quali servizi debbano essere fornite.</p>	<p>a) il personale impiegato e le mansioni ad esso attribuite fanno parte dell'organizzazione propria della Ditta aggiudicataria che dovrà tener conto nel formulare il proprio progetto delle postazioni disponibili, dei volumi e della tipologia di prestazioni da erogare così come descritto nel capitolato speciale.</p> <p>b) il personale impiegato e le mansioni ad esso attribuite fanno parte dell'organizzazione propria della Ditta aggiudicataria che dovrà tener conto nel formulare il proprio progetto delle postazioni disponibili, dei volumi e della tipologia di prestazioni da erogare così come descritto nel capitolato speciale.</p> <p>c) le stampanti Zebra per la produzione di etichette sono necessarie in tutti i servizi ad esclusione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Casse Monoblocco, CCA via Modena, Area est Ginecologia e Cassa OSA - Riferimento A e B. Si precisa che per il servizi Cassa dell'Odontoiatria - Riferimento A e B l'etichettatrice è invece necessaria</li> <li>• Accettazione ricoveri - Riferimento C</li> <li>• Recupero del Credito - Riferimento D</li> </ul>

	<p>d) in riferimento all'art. 20.4 Volumi Call Center (pag. 61 del Capitolato Sepciale), si richiede quanto segue:</p> <p>d1) Si indica il totale dei contatti pari a 330.868. Sono ulteriormente specificati 140.440 conversazioni e 126.784 rinunce e 62.552 dissuase. Il totale di queste ultime tre voci non coincide con il totale dei 330.868 contatti indicati in precedenza, si richiede di meglio specificare le quantità;</p> <p>d2) per rinunce si intendono le chiamate abbandonate in coda dagli utenti o l'attività di disdetta delle prestazioni precedentemente prenotate?</p>	<p>• Prenotazioni LP - Riferimento S</p> <p>Come indicato nel Capitolato Speciale il numero delle periferiche messe a disposizione dovrà essere tale da permettere sempre il regolare funzionamento delle attività, senza causare alcuna interruzione di servizio.</p> <p>d1) Volumi call center, si rileva un errore di trascrizione dei dati. Il numero delle rinunce non è pari a 126.784 bensì è 127.876 Periodo &gt;&gt;&gt; Annuale Totale Contatti (N) &gt;&gt;&gt; 330.868 Conversazioni (IQ3) (N)&gt;&gt;&gt; 140.440 Rinunciate (N)&gt;&gt;&gt; 127.876 Dissuase (IQ2) (N)&gt;&gt;&gt;62.552</p> <p>d2) Per rinuncia si intende che il paziente ha rinunciato a rimanere in linea in attesa di parlare con un operatore - chiamata abbandonata</p>
9	<p>Elenchi "K_ELENCO PERSONALE COMMESSA AOP e K_ELENCO PERSONALE COMMESSA OSA" potreste cortesemente precisare se:</p> <p>a) fra le risorse presenti sui 2 file sopra riportati sono presenti anche le risorse che operano sui servizi di Call Center? se la risposta al precedente quesito risulta affermativa, potreste indicare quali di queste operano sui servizi di Call Center?</p> <p>b) Elenchi "K_ELENCO PERSONALE COMMESSA AOP e K_ELENCO PERSONALE COMMESSA OSA" potreste cortesemente riportare i valori relativi alla RAL di ciascuna delle risorse indicate?</p> <p>c) Riferimento "Capitolato Speciale art. 3,1 Unità Operative Interessate", per meglio dimensionare i singoli servizi per ciascuna delle unità operative riportata al punto 3.1, cortesemente, potreste indicare il numero di risorse impiegate per ciascuna dei riferimenti/servizi indicati?</p> <p>d) Considerando il numero di documenti da analizzare, per permetterci di effettuare una attenta valutazione degli stessi e potere formulare una offerta congrua ed in linea con le aspettative della Committente, si chiede la</p>	<p>a)Tutte le risorse che ad oggi prestano attività presso i servizi interessati dall'appalto svolgono le mansioni indicate nel capitolato speciale compresa l'attività telefonica (call center) dove prevista, non vi sono risorse dedicate in via esclusiva all'attività telefonica</p> <p>b) dato non disponibile</p> <p>c) Il numero di risorse dedicate, nonché il monte ore di ciascuna risorsa, appartiene all'organizzazione propria della Ditta appaltatrice.</p> <p>d) La stazione appaltante ritiene non ci siano i presupposti per concedere una proroga dei termini per la presentazione delle offerte, essendo stati concessi più dei 30 giorni (37gg) dalla data di trasmissione del bando alla GUUE</p>

	concessione di una proroga rispetto alla data di consegna prevista del 14/04/2022 ore 12:00	previsti dal codice nel caso di offerte presentate per via elettronica.
10	Con riferimento al requisito di capacità tecnico professionale previsto al punto 6.3 del disciplinare, e alla risposta al chiarimento "lettera chiarimenti 1", si chiede conferma che in caso di RTI il fatturato COMPLESSIVO necessario al fine di soddisfare il requisito richiesto sia di € 6.300.000,00, e che la mandataria, detto fatturato, debba possederlo e dichiararlo in misura maggioritaria; si chiede infine conferma che non sia richiesta corrispondenza tra percentuale di fatturato posseduto e percentuale di partecipazione al rti.	Si rinvia alla risposta relativa al quesito n.2, fornita con " lettera chiarimenti 1".  Ad ogni modo si confermano entrambi i punti del presente quesito n.10.
11	SI CHIEDE CORTESEMENTE SE LA CARTELLA ZIPPATA CONTENENTE I DOCUMENTI AMMINISTRATIVI E TECNICI vada firmata digitalmente.	La cartella zippata non va firmata digitalmente. Vanno firmati digitalmente i documenti in essa contenuti quando previsto dal Disciplinare.

Distinti saluti

Il RUP

Dr.ssa Maria Elena Serafin

