

**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 4.**

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

Nr. progr. quesiti	QUESITI	RISPOSTE
7	<p>a) si richiede conferma che il numero di facciate disponibili per l'elaborazione del progetto tecnico sia pari al doppio delle pagine indicata a pag. 22 del disciplinare di gara;</p> <p>b) si richiede se le attività di call center indicate nei vari servizi debbano essere svolte tutte presso la sede dell'aggiudicataria; in caso di risposta affermativa si richiede di conoscere se il software di gestione dell'attività di call center debba essere fornito dall'aggiudicataria ed a carico di chi siano i relativi costi telefonici;</p> <p>c) si richiedono inoltre statistiche circa il flusso delle chiamate su base mensile/settimanale/annuale;</p>	<p>a) Un foglio è costituito da 2 pagg. o facciate (fronte/retro), quindi se il n. max di fogli è ad esempio 12 le pagg./facciate saranno 24.</p> <p>b) l'attività che nel capitolato è descritta come "call center" è così intesa :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Art 20.2 SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE IN LP- RIFERIMENTO S e Art.7 IL RECUPERO DEL CREDITO - RIFERIMENTO D. Da svolgersi presso la sede dell'aggiudicatario con proprio software e spese a carico dell'aggiudicatario.</li> <li>• TUTTI GLI ALTRI SERVIZI dove è prevista suddetta attività, questa è da svolgersi presso la sede della Stazione Appaltante negli spazi all'interno dei rispettivi servizi, come indicato negli articoli "ORARI LIMITE E POSTAZIONI DISPONIBILI". Linee telefoniche e relativi costi come anche Hw (apparecchi telefonici) e relativo Sw sono in carico della Stazione Appaltante.</li> </ul> <p>c) I dati se disponibili saranno forniti con successiva comunicazione.</p>

<p>d) si richiede di sapere se tutti i servizi indicati nella documentazione di gara siano attualmente esternalizzati o se vi siano alcuni di nuova esternalizzazione ed in caso di risposta affermativa si richieda di specificare quali siano;</p> <p>e) si richiede se l'elenco del personale sottoposto a clausola sociale svolga attualmente tutti i servizi indicati nella documentazione di gara compresi quelli di call center svolti presso la sede dell'aggiudicatario;</p> <p>f) in riferimento alle risorse indicate nell'allegato K_elenco personale OSA_1, si richiede di specificare a quali attività siano dedicate le 5 risorse presenti nel suddetto elenco</p>	<p>d) i servizi che oggi non sono gestiti dalla Ditta appaltatrice ma da personale aziendale sono:  Rif. C) Accettazione ricoveri (servizi amm.vi)  Rif. Q) Centro antidiabetico(servizi amm.vi)  Rif. R) Endocrinologia(servizi amm.vi)  Rif. S) Servizio di prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale in LP-CUPLP(call center e prenot.ni front office).  Il servizio Recupero Crediti Rif. D) è gestito da ditta esterna solo per le prestazioni ambulatoriali erogate in regime LP. E' inoltre affidato a ditta esterna il recupero dei crediti istituzionali limitatamente ad un semestre del 2015 e uno del 2017.</p> <p>e) Il personale dipendente della ditta aggiudicataria dell'appalto in corso, svolge tutte le mansioni proprie della U.O. a cui è stata assegnata previste nel contratto e che sono le medesime mansioni presenti nel capitolato della nuova gara, compresa l'attività di call center così come indicata nel punto 2).</p> <p>Il nuovo capitolato prevede alcune nuove mansioni – non svolte attualmente dal personale della Ditta - di seguito elencate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• art. 5.1a presso gli sportelli cassa del Centro Clinico Ambulatoriale e della Clinica Ostetrica è richiesta l'ulteriore attività di prenotazione prestazioni ambulatoriali in Libera Professione.</li> <li>• art.5.1c Responsabile di Cassa Ospedale Sant'Antonio. Attualmente l'attività è svolta da un dipendente AOUPD.</li> <li>• art 5.1g con riferimento all'attività di controllo dell'elenco manufatti protesici e implantologici, viene già eseguita la verifica che quanto richiesto corrisponda a quanto consegnato, è richiesta come ulteriore attività la verifica che gli importi addebitati siano corrispondenti a quanto previsto dal contratto in essere tra l'Azienda ed il laboratorio.</li> </ul> <p>f) l'elenco del personale indicato nell'allegato K_elenco personale_OSA svolge a rotazione servizio cassa. Il monte ore complessivo delle unità in servizio su base settimanale è pari a 71h/settimana.</p>
---	---

Distinti saluti

Il RUP

Dr.ssa Maria Elena Serafin