

Torino, li 24/12/2015

Ai soggetti interessati

Prot. n. 11528

Oggetto: gara europea per l'affidamento della realizzazione di un sistema regionale omogeneo di gestione delle agende e delle prenotazioni sanitarie a livello sovraziendale (gara 63-2015)- **CHIARIMENTI.**

Con riferimento alla procedura di gara indicata in oggetto ed a riscontro delle richieste di chiarimenti pervenute, si osserva quanto segue.

In merito al quesito 1:

Nel Disciplinare di gara, nel Par. 14 pag. 27, viene richiesto di inserire nella busta tecnica l'applicativo dimostrativo del software in uso alle aziende e del software in uso al cittadino. Si chiede conferma di poter allegare un filmato, per esempio nel formato .wmv

Si precisa quanto segue:

Per applicativo dimostrativo si intende un software base funzionante dimostrativo. Vista la complessità del software richiesto, verrà accettato anche la presentazione di filmati che rappresentino le principali funzionalità messe a disposizione dal software. In tal caso verranno accettati i formati compatibili con Windows Media Player.

In merito al quesito 2:

Nel Disciplinare di gara, nel Par. 14 pag. 26, viene richiesto di inserire nella busta tecnica il progetto tecnico, che dovrà essere contenuto entro le 80 pagine, curricula esclusi e rispettare lo "Schema di risposta". Si chiede conferma che le 80 pagine massime possano essere contate a meno della copertina, indici e sommari.

Si precisa quanto segue:

Si conferma.

In merito al quesito 3:

Nel Disciplinare di gara, nel Par. 6 pag. 5, viene precisato "Il risultato sarà arrotondato al secondo decimale." Viene richiesto se l'arrotondamento verrà effettuato per eccesso o per difetto.

Si precisa quanto segue:

Arrotondato a difetto se il terzo decimale è inferiore a 5 e ad eccesso in caso il terzo decimale sia uguale o superiore a 5.

In merito al quesito 4:

Nel Disciplinare di gara, nel Par. 14 pag. 26, viene richiesto di inserire nella busta tecnica il progetto tecnico, che dovrà essere contenuto entro le 80 pagine, curricula esclusi e rispettare lo "Schema di risposta". Nell'Allegato 1 - Schema di risposta sono previste le sezioni 1, 2, 3 dove in particolare la sezione 2 fa riferimento al progetto tecnico. Si chiede conferma che le 80 pagine massime facciano riferimento solamente alla sezione 2.

Si precisa quanto segue:

Sì, il limite di 80 pagine è riferito solamente alla sezione 2.

In merito al quesito 5:

Nel Capitolato Tecnico, Par. 12.2 pag. 24, si chiede di dettagliare le attività di assistenza all'avvio, in particolare prevedendo nei primi due giorni lavorativi la presenza di almeno un tecnico professionista, per ogni sede dell'azienda dove siano presenti più di 3 sportelli di prenotazione. Poiché nell'Allegato B è riportato solamente il numero di sedi dell'azienda, si chiede la possibilità di conoscere per azienda anche il numero e l'ubicazione delle sedi con più di 3 sportelli.

Si precisa quanto segue:

Si stima complessivamente un numero di sedi con più di tre sportelli sul territorio regionale di 40 unità.

In merito al quesito 6:

Nell'Allegato A sono elencate le aziende sanitarie regionali e nell'Allegato B sono riportati i volumi ed i dati tecnici relativi delle varie aziende. Poiché nell'Allegato B mancano i dati relativi all'AO Cuneo e all'ASL Cuneo 2, inoltre quelli relativi ai Presidi equiparati, si chiede la possibilità di avere informazioni di dettaglio anche per tali aziende e presidi..

Si precisa quanto segue:

Il dato relativo all'Azienda Sanitarie AO Cuneo è ricompreso nel dato ASL CN1, mentre il dato ASL Cuneo 2 verrà integrato quanto prima.

In merito al quesito 7:

Lo scrivente Consorzio intenzionato a presentare offerta per la gara in oggetto richiede il seguente chiarimento:

- *Nominativo della Società che attualmente gestisce il servizio;*

Si precisa quanto segue:

Attualmente non vi è un'unica società che gestisce il servizio su scala regionale come definito dal capitolato della presente gara. Ad oggi sono presenti diverse società che gestiscono il servizio a livello locale per singole Aziende o per aggregazioni di Aziende.

In merito al quesito 8:

Quesito 1

Tenendo in considerazione quanto disposto dall'art. 9.3.1 del Capitolato tecnico, che prevede in capo all'aggiudicataria l'impegno ad assorbire ed utilizzare prioritariamente nell'espletamento del servizio i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario, si chiede conferma che in risposta al punto 3.4 delle tabelle riportanti i criteri di valutazione (cfr. pag. 8 del Disciplinare di gara), sia idoneo rispondere proponendo il profilo dettagliato degli operatori (skill) e non già i CV personali delle risorse (non potendone disporre in questa fase della procedura di gara).

Quesito 2

Con riferimento a quanto riportato all'art. 9.3.1 del Capitolato tecnico, si chiede conferma che tutte le risorse indicate nella tabella ivi riportata, siano fisicamente presenti nelle sedi dei call center di Alessandria, Novara, Torino e Verbania.

Quesito 3

Con riferimento all'Allegato 1 – Schema di risposta, si chiede conferma che il conteggio delle 80 pagine inizi con la Sezione 2 mentre vi siano escluse i punti: 1) “Presentazione e descrizione offerente (max 2 pagine) e 2) “Dichiarazione di rispetto di tutti i requisiti minimi previsti dal capitolato tecnico”. Si chiede inoltre conferma che sia permesso riportare con precisione titoli e paragrafi nel proprio progetto tecnico, ma come testo libero e non in forma tabellare.

Si precisa quanto segue:

Quesito 1

Si conferma.

Quesito 2

Si conferma che le risorse indicate nella tabella del capitolato sono fisicamente presenti nelle sedi dei call center di Torino, Novara e Verbania. Le persone del call center di Alessandria sono in altra sede.

Quesito 3

Si conferma l'esclusione dei punti: 1) "Presentazione e descrizione offerente (max 2 pagine) e 2) "Dichiarazione di rispetto di tutti i requisiti minimi previsti dal capitolato tecnico". E' altresì esclusa la sezione 3) Documentazione Coperta Da Riservatezza.

Si conferma la forma tabellare.

In merito al quesito 9:

- 1) *Con riferimento al Disciplinare di gara, Tabella "Tipologia di contatto" a pag. 28, si chiede se la tipologia di prestazione "PRENOTAZIONI ON LINE AL CITTADINO" faccia riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico, par. 5.5 "Servizio on line al cittadino" e se la relativa tariffa sarà applicata solo al superamento delle soglie annue indicate nella tabella di fine pag. 12, oppure se tale prestazione sia riferibile ad altre tipologie di contatto.*
- 2) *Con riferimento al Capitolato Tecnico, par. 9.5 "Specifiche tecniche del servizio" pag. 19, in relazione ai servizi di call back (richiamata in fasce orarie suggerite dal chiamante) si chiede conferma che saranno applicate le tariffe previste per le specifiche prestazioni svolte dal Call Center.*
- 3) *Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 5.5 "Servizio on line al cittadino" pag. 12 si chiede di conoscere quale tipo di remunerazione sia prevista per la richiesta di contatto da parte di un operatore di call center a fronte della pressione del tasto di Help sull'APP.*
- 4) *Con riferimento all'All.B al Capitolato Tecnico – "Tabella riepilogativa volumi e dati tecnici ASR" si chiede l'integrazione dei dati mancanti relativi ad ASL CN2 ed AO CN.*
- 5) *Con riferimento al Capitolato Tecnico par. 9.2 "Penali Call Center e Recall" nelle tabelle pagg 30 e 31 si chiede conferma che l'importo relativo alle penali sia calcolato considerando lo scostamento su base percentuale, ad esempio: $0.05 \times (90\%-89\%) \times$ fatturazione call center mese di riferimento, corrisponde a $0,05 \times 0,01 \times$ fatturazione call center mese di riferimento.*

Si precisa quanto segue:

- 1) Si conferma che la tipologia di prestazione "PRENOTAZIONI ON LINE AL CITTADINO" faccia riferimento ai servizi descritti nel Capitolato Tecnico, par. 5.5 "Servizio on line al cittadino" e che la relativa tariffa sarà applicata solo al superamento delle soglie annue indicate nella tabella di fine pag. 12.

- 2) Si conferma
- 3) Per tale richiesta non è prevista un'apposita remunerazione.
- 4) Si rimanda al quesito 6.
- 5) Si conferma.

Il Responsabile del Procedimento

Dott. Adriano LELI

(firmato in originale)