

Torino, li 26 gennaio 2016

Ai soggetti interessati

Prot. n. 624

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:

- 1) *in merito al possesso del requisito indicato nel disciplinare al punto 8.2.a),“(prestazione/oggetto principale) Aver gestito, nei 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, il servizio di Call center per almeno 5 Aziende Sanitarie pubbliche e/o private, con la presa in carico e gestione di almeno 1.200.000 chiamate complessive, in ambito sanitario, per ciascun anno.”, si chiede di confermare che tale requisito è comprovato tramite lo svolgimento di tale servizio in forza di un contratto aggiudicato, per affitto di ramo d’azienda, da un Ente/organismo pubblico incaricato per il servizio sanitario;*
- 2) *in merito a quanto indicato nella risposta ai quesiti n.3 del 15.01.2016, al fine di una corretta quantificazione economica si chiede di specificare anche la RAL per ogni risorsa indicata nella tabella.*

Si precisa quanto segue:

- 1) Non essendo chiara la fattispecie, la specifica situazione verrà valutata in fase di gara.
- 2) I dati comunicati nei precedenti chiarimenti sono sufficienti per interpretare il peso economico dei lavoratori attualmente impiegati. Ad integrazione di quanto già specificato al quesito n. 1 delle risposte ai chiarimenti del 31 dicembre 2015 e del quesito n. 2 del 15 gennaio 2016 si specificano le informazioni ad oggi reperite dalle ASR di competenza:

DATA ASSUNZIONE	SEDE	LIV	FULL - PART TIME	MANSIONE	CCNL
13/03/15	ASLAL	5	P.T. 95%	COORDINATRICE	CNAI
16/03/15	ASLAL	5	P.T.50%	IMPIEGATO	CNAI
16/03/15	ASLAL	5	P.T. 50%	IMPIEGATO	CNAI
13/03/15	ASLAL	5	P.T. 50%	IMPIEGATO	CNAI
10/10/13	ASLAL	5	FULL TIME	IMPIEGATO	CNAI
02/03/15	ASLAL	5	P.T. 75%	IMPIEGATO	CNAI
09/03/15	ASLAL	5	P.T. 75%	IMPIEGATO	CNAI
24/09/12	ASLAL	5	P.T. 75%	IMPIEGATO	CNAI
01/03/11	ASLAL	4	P.T. 75%	IMPIEGATO	CNAI
15/03/11	ASLAL	5	P.T. 75%	IMPIEGATO	CNAI
13/07/11	ASLAL	5	P.T. 75%	IMPIEGATO	CNAI
04/09/12	ASLAL	5	P.T. 75%	IMPIEGATO	CNAI

In merito al quesito 2:

Con riferimento al capitolo 6 del Capitolato Tecnico (pag.13), e fatto salvo che l'integrazione con il dominio nazionale dovrà essere conforme alle specifiche del Web Services del progetto Tessera Sanitaria, si chiede gentilmente di specificare ulteriormente quale tipo di integrazione con il sistema TS si debba effettuare, ossia con quali dei moduli gestiti dal sistema TS.

Si precisa quanto segue:

L'integrazione richiesta è l'utilizzo dei Web Services esposti da SistemaTS (utilizzabili con certificato) per la verifica dei dati anagrafici dei residenti fuori regione (o comunque assenti nell'anagrafe regionale AURA). Tale funzione, ovviamente superflua nel caso di prenotazione con ricetta dematerializzata, garantisce la certificazione del dato anagrafico, indispensabile per evitare contestazioni sulla mobilità interregionale. Si pubblica unitamente alla presente l'attuale versione del manuale di utilizzo dei WS, specificando che tale manuale include tutti i servizi disponibili per gli enti, ma nel caso specifico i servizi di interesse sono quelli descritti al punto 3.2 *Ricerca assistito* (vedi allegato).

In merito al quesito 3:

Nel documento "Capitolato Tecnico (63-2015)" Paragrafo 5- pagina 5 si recita:

"Installazione dell'infrastruttura informatica in almeno due Data Center, per garantire la continuità del servizio, dislocati esclusivamente sul territorio nazionale, per i quali sono richieste le certificazioni ISO/IEC 27001:2005. Il fornitore dovrà inoltre dichiarare il livello (tier) del Data Center con riferimento allo standard TIA-942 (pari almeno a livello 2)"

A tal proposito si richiede di confermare:

- *Che la certificazione ISO/IEC 27001:2005 possa essere sostituita dalla certificazione ISO/IEC 27001:2013 trattandosi, per quest'ultima, di una versione più aggiornata.*
- *Che la dichiarazione relativa al livello (tier) del Data Center con riferimento allo standard TIA-942 (pari almeno a livello 2) possa essere rilasciata senza disporre di una certificazione all'atto della stessa e che la certificazione possa essere prodotta all'atto del collaudo dell'infrastruttura.*

Si precisa quanto segue:

- Si conferma.
- Si conferma che la dichiarazione relativa al livello (tier) del Data Center con riferimento allo standard TIA-942 (pari almeno a livello 2) può essere rilasciata senza disporre di una certificazione in fase di presentazione dell'offerta, rilasciando apposita dichiarazione di impegno a possedere la certificazione prima della stipulazione del contratto.

In merito al quesito 4:

In relazione al Bando di Gara in oggetto, in particolar modo in riferimento all'art. 9.3.1, si richiede il seguente chiarimento:

Alla luce di quanto indicato nel BANDO DI GARA, l'azienda aggiudicataria è libera di applicare un CCNL diverso, purché attinente al settore, senza obbligo di mantenimento dell'attuale retribuzione degli impiegati nel servizio?

Si precisa quanto segue:

Si conferma. Si ricorda che la modalità di assunzione ed organizzazione del personale è oggetto dei criteri di valutazione.

In merito al quesito 5:

1) è necessario inserire tutti i dettagli del collegio sindacale anche se nell'allegato stesso non è presente la griglia (vedi da pag. 2 a pag. 4)?

2) è necessario indicare e descrivere eventuali situazioni di scissione societaria (rif. Art. c.4 pag. 10)? in questo caso è necessario evidenziare il fatto che alcuni amministratori fanno parte del CDA delle nuove società createsi?

Si precisa quanto segue:

- 1) Con riferimento al collegio sindacale è sufficiente esprimere il solo numero dei componenti effettivi e supplenti nelle apposite righe previste a pagina 3 del Modello B;

- 2) Si conferma che è necessario indicare eventuali situazioni di scissione societaria; costituisce infatti specifico onere dei partecipanti ad una gara formulare la propria offerta con chiarezza e quindi rappresentare alla Stazione Appaltante tutte quelle vicende rilevanti ai fini del possesso dei requisiti di partecipazione. Tutto ciò premesso in caso di scissione intervenuta nell'anno antecedente la data di pubblicazione del bando la dichiarazione di cui all'art. 38, comma 1 lett. c) del D.Lgs. n. 163/2006 andrà resa anche con riferimento agli amministratori muniti di poteri di rappresentanza e direttori tecnici (compresi i cessati) che hanno operato presso l'impresa dalla quale l'offerente si è scisso, nell'anno antecedente la pubblicazione del Bando di gara.

In merito al quesito 6:

- 1) *Nell'ambito delle attività di Call Center il paragrafo "9.1 Descrizione del servizio" chiede una graduale transizione alle tre numerazioni 840.705007, Professione Libera e Prevenzione Serena. Per un periodo di mesi 6 dovranno essere mantenuti a carico del fornitore con messaggio di allerta di cambiamento numero, i numeri verdi per le prenotazioni attualmente attivi (a titolo esemplificativo i numeri 800/017747 - 800/518500 - 800/227717). Si chiede la disponibilità degli attuali carrier dei numeri verdi attivi ad effettuare, al subentro, la number portability.*
- 2) *In merito ai 3 attuali numeri verdi 800/017747 - 800/518500 - 800/227717 chiediamo la possibilità di conoscere il volume di chiamate ricevute in un mese, su ogni numero e suddivise per sorgente (mobile o numeri fissi);*
- 3) *In merito alla installazione dell'infrastruttura informatica in almeno due Data Center dislocati esclusivamente sul territorio nazionale si desidera sapere se sia ammesso un Private Cloud che garantisca la collocazione dell'Hardware sul territorio nazionale*
- 4) *Nell'ambito delle attività di Call Center il paragrafo "9.5 Specifiche tecniche del servizio" chiede le funzionalità diMultimedia Multichannel Capabilities abilitando così il sistema a ricevere E-MAIL dal cittadino. Si chiede se la casella email comunicata al cittadino e il relativo dominio sono di proprietà dell'Amministrazione o a carico del fornitore subentrante*
- 5) *Nell'ambito delle attività di Call Center il paragrafo "9.5 Specifiche tecniche del servizio" chiede le funzionalità diMultimedia Multichannel Capabilities abilitando così il sistema a ricevere FAX dal cittadino. Si chiede se il Fax Server è messo a disposizione dall'Amministrazione o a carico del fornitore subentrante*
- 6) *Nell'ambito delle attività di Call Center il paragrafo "9.5 Specifiche tecniche del servizio" tra le funzionalità richieste al sistema si legge "SMS in e out". Si chiede la possibilità di conoscere il volume di SMS ricevuti e trasmessi dall'attuale gestione od anche una stima realistica, qualora non si fosse in possesso di misurazioni.*

Si precisa quanto segue:

- 1) Si conferma la disponibilità degli attuali carrier dei numeri verdi attivi ad effettuare, al subentro, la number portability

- 2) Di seguito il volume di chiamate ricevute nell'intero anno 2014 da alcuni degli attuali numeri verdi attivi:

Num. verde	800001141	800002141	800004141	800005141	800006141	800007141	800008141
N. chiamate	79.951	36.328	79.147	40.247	45.000	2.555	25.000

- 3) Sì, è ammesso anche un Private Cloud purché sia garantita la collocazione sul territorio nazionale
- 4) La casella email è a carico del fornitore
- 5) Il fax server è a carico del fornitore
- 6) Non trattandosi di una funzionalità attualmente attiva non si conosce il volume e altresì non si suppone un'ipotesi di volume futuro.

In merito al quesito 7:

Si chiede di confermare che il requisito indicato nel Disciplinare di Gara al punto 8.2.a), "(prestazione/oggetto principale) risulta soddisfatto da una impresa che:

nei 3 anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara ha offerto servizi di call center sanitario a più di 5 aziende sanitarie pubbliche e private accreditate con la presa in carico e la gestione di oltre 1.200.000 chiamate complessive, in ambito sanitario, per ciascun anno in forza di un contratto tra la suddetta impresa e un ente partecipato da una regione italiana a cui la stessa regione ha affidato il servizio di call center regionale, tra cui quello sanitario.

Si precisa quanto segue:

Si conferma.

In merito al quesito 8:

Dopo un'attenta analisi di tutti i requisiti richiesti e dei Capitolati Tecnici, chiarimenti in merito ai punti di seguito elencati:

1) A seguito della risposta al punto n. 3 del quesito n. 9 dei chiarimenti pubblicati il 24/12/2015, si chiede conferma di quanto riportato a pag. 15 del Capitolato Tecnico relativamente al Call Center e cioè che "Ai fini della consuntivazione dei contatti, per prenotazione si intende la prenotazione di tutti gli appuntamenti legati alle prestazioni inserite in un'unica impegnativa (ove richiesta) ovvero le prenotazioni generate da richiesta di contatto del paziente attraverso l'attivazione del tasto Help". Quindi nel caso specifico, si chiede conferma che potranno essere consuntivate le prenotazioni e informazioni/spostamenti/disdette generate da richiesta di contatto mediante tasto Help da parte del cittadino nella prenotazione on-line.

2) Nel Par. 9.3.1 a pag. 18 del Capitolato Tecnico è presente una tabella con i dati dei lavoratori impegnati nei Call Center, per i quali è richiesto al proponente l'impegno ad utilizzarli prioritariamente nell'espletamento del servizio. Poiché in tale tabella non compaiono informazioni per quanto riguarda eventuale personale di Call Center, utilizzato per esempio per le Aziende di Cuneo, e tali informazioni non sono state fornite nei chiarimenti pubblicati, si chiede conferma che la tabella suddetta contenga tutti i dati necessari alla valutazione del personale attualmente impiegato. Nel caso in cui i dati non siano completi, si richiede l'integrazione della tabella e delle informazioni di dettaglio.

3) A seguito della risposta al punto n. 1 del quesito n. 9 dei chiarimenti pubblicati il 24/12/2015, dove relativamente alle prenotazioni on-line viene chiarito che la relativa tariffa sarà applicata solamente al superamento delle soglie annue indicate nella tabella di fine pag. 12 del Capitolato Tecnico, facendo riferimento al Modello E - Parte Seconda si chiede come deve essere valutata la ripartizione % dei contatti e di conseguenza gli importi relativi a base d'asta (per esempio nel primo anno la tabella suddetta riporta un valore soglia del 5%, e quindi nel caso in cui si arrivi solamente a tale percentuale, secondo la risposta al chiarimento il valore relativo di tariffazione sarebbe zero e quindi diverso da quanto riportato nel Modello E - Parte Seconda, con un calcolo complessivo della base d'asta minore rispetto a quello riportato).

*4) Nel par.5.5 a pag.12 del Capitolato Tecnico è scritto "entro la fine di ogni anno dalla stipula della convenzione, le prenotazioni effettuate attraverso sistemi on line, come sopra descritti, al fine di accedere al sistema premiante, dovranno raggiungere le seguenti percentuali minime delle prenotazioni del call center (dove per "percentuale on line" si intende numero prenotazioni on line/numero prenotazioni tramite call center*100)". Facendo riferimento al Modello E - Parte Seconda, si osserva che la percentuale di "prenotazioni attraverso piattaforma Web", pari al 5%, è calcolata come "numero prenotazioni attraverso piattaforma Web" (125.000)/numero totale dei contatti (2.500.000), valore che comprende, oltre alle prenotazioni, anche gli spostamenti e le disdette non automatizzate. Si chiede di chiarire quali tipologie di contatto del Modello E - Parte Seconda concorreranno alla determinazione della "percentuale on line".*

5) Si chiede conferma che per quanto riguarda l'Allegato al Progetto Tecnico contenente i CV, possa essere presentato su fogli di formato A4, eventualmente in modalità fronte retro, e con possibilità di suddividere l'allegato in più volumi in modo da fascicolarlo con rilegatura non rimovibile.

Si precisa quanto segue:

1) Per tale richiesta non è prevista un'apposita remunerazione in quanto la richiesta di contatto mediante tasto *Help* è da intendersi come remota possibilità quando il sistema on line non permette la prenotazione.

2) Si conferma che tale tabella contiene tutti di dati necessari alla valutazione del personale attualmente impiegato. Nelle tabelle di cui al quesito n. 2 delle risposte ai chiarimenti del 15 gennaio 2016 e del quesito n. 2 delle presenti risposte ai chiarimenti, sono è indicato specificatamente il dettaglio dei lavoratori per i quali è richiesto al proponente l'impegno ad utilizzarli prioritariamente nell'espletamento del servizio.

3) Le percentuali di ripartizione dei contatti riportate nel Modello E - Parte Seconda sono da intendersi come stimante e pertanto valevoli solo per il calcolo della base d'asta in modo paritario per tutti i concorrenti.

4) Si conferma che le prenotazioni effettuate attraverso sistemi on line, come sopra descritti, al fine di accedere al sistema premiante, dovranno raggiungere una percentuale minima delle prenotazioni del call center, dove per "percentuale on line" si intende numero prenotazioni on line/numero prenotazioni tramite call center*100. Nel caso di esempio da voi citato la percentuale sarebbe così calcolata (prenotazioni on line (125.000)/prenotazioni tramite call center (1.000.000 ipotesi) e quindi una percentuale del 12,5%. L'obiettivo del primo anno sarebbe raggiunto con 50.000 prenotazioni on line su 1.000.000 di prenotazioni call center.

5) Si conferma.

Il Responsabile del Procedimento

Dott. Adriano LELI

(firmato in originale)