



PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI ATTIVITÀ SANITARIA, SERVIZIO DI ACCETTAZIONE E SUPPORTO ALL'UTENZA, E SERVIZI STRUMENTALI

Risposte alle ulteriori richieste di chiarimento pervenute

A seguito delle ulteriori richieste di chiarimento pervenute si forniscono le seguenti risposte:

<i>Domanda 3</i>	<p>A pag. 10 dell'All. 1 al CSA riporta, alla tabella n. 2, il totale delle chiamate inbound/outbound relative a prenotazioni SSN e LP per un totale di 1.456.449 che, sommate alle 83.395 riferibili alle disdette, ammontano a un totale complessivo di 1.539.844.</p> <p>Sempre a pag. 10 del medesimo Allegato è riportata l'attività del Call Center Screening con l'indicazione – in merito ai volumi di attività – di n. 350.000 prestazioni (ovvero contatti; ordine di prestazioni relativamente variabile)</p> <p>A tal proposito, al fine di effettuare un'analisi maggiormente dettagliata sul fabbisogno delle risorse da impiegare in entrambi i servizi, si richiede di specificare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Numero di chiamate Inbound • Numero di chiamate Outbound (con specificare se è composto solo da richiamate o anche da altri servizi) • Durata media delle chiamate in/outbound • Evidenza di eventuali periodi di picco/flessioni attività
<i>Risposta</i>	<p>L'ULSS ha messo a disposizione dei concorrenti i dati in suo possesso.</p> <p>Per quanto riguarda l'attività di cui al punto A.1 ("Call center") vi è una attenta disamina sul servizio, sulle prestazioni ivi ricomprese, sui Service Level Agreement (SLA) e sui volumi di chiamate.</p> <p>Viene, altresì, indicata la stima di aumento dei volumi rispetto all'anno 2019, tenendo conto anche dei miglioramenti progressivi avvenuti nel corso dei successivi anni, per effetto dell'aumento del personale assegnato a tali mansioni.</p> <p>Si ritiene che i dati proposti siano sufficientemente dettagliati per permettere la formulazione di un'offerta ponderata.</p>
<i>Domanda 4</i>	<p>Si richiede inoltre se il servizio di call center screening preveda sia attività inbound che outbound e qualora confermato, si chiede di poter avere la distinzione delle varie tipologie di chiamate come specificato al precedente quesito.</p>
<i>Risposta</i>	<p>Si veda la risposta alla domanda 3.</p>
<i>Domanda 5</i>	<p>Si richiede se la S.A. preveda la possibilità di introdurre automatismi in caso di disdette da parte dell'utenza o variazioni delle agende da parte dell'AULSS (da comunicare all'utenza).</p>



Risposta	Con i sistemi applicativi attuali al momento non si prevedono automatismi.
Domanda 6	Si richiede se per la S.A. sia possibile inserire dei phone bot per le prenotazioni in autonomia.
Risposta	No, non è possibile inserire in autonomia dei phone bot. L'Azienda sta valutando al suo interno delle soluzioni.
Domanda 7	Si richiedono maggiori specifiche circa la casistica in cui viene previsto l'aggiornamento del sistema telefonico al fine di valutare con maggior precisione le risorse da allocare in sede di offerta tecnico-economica.
Risposta	Si conferma che il sistema telefonico da utilizzarsi per l'intera durata del contratto sarà il sistema GCenter attualmente presente presso l'Azienda ULSS 3 Serenissima. Tale sistema centralizzato (server applicativi, IVR, sistemi di gestione rete/sicurezza e canali telefonici presenti) verrà sempre garantito operativo e mantenuto funzionale da parte dell'Azienda AULSS 3 Serenissima a fronte del versamento dei canoni previsti (17.000,00.=/anno + euro 0,02.= per ogni chiamata pervenuta a sistema) per tutta la durata contrattuale (3+3).
Domanda 8	Si richiede gentilmente di indicare il soggetto/società deputata al servizio di manutenzione del sistema telefonico dell'AULSS (GCenter).
Risposta	La manutenzione è garantita dall'Azienda tramite la società GPI.
Domanda 9	Con riferimento all'organizzazione degli sportelli territoriali multifunzione, nell'Art. B.3 dell'Allegato 1 al Capitolato di gara, viene precisato quanto segue: <i>"Le ditte dovranno presentare un progetto di riorganizzazione delle attività amministrative territoriali relativamente alla fase di ricevimento degli utenti nella sede distrettuale e alla soluzione delle necessità rappresentate"</i> . Si chiede di confermare che tale progetto di riorganizzazione verrà valutato nell'ambito del sub criterio di valutazione C.1 ove viene precisato che il punteggio sarà assegnato <i>"tenendo conto in particolare descrizione modalità organizzative ed operative di gestione del servizio nel suo complesso e declinato per singoli servizi"</i> .
Risposta	Si rinvia ai documenti di gara per la corretta individuazione degli elementi di valutazione da richiamare all'interno dell'offerta tecnica, che viene rimessa alla prudente valutazione del concorrente. Si conferma che la Commissione Giudicatrice effettuerà le valutazioni sulla base di quanto riportato nei documenti di gara e nei limiti dell'art. 17 del disciplinare.
Domanda 10	Nell'Allegato H – Elenco del personale viene precisato soltanto il numero totale di risorse in stato di svantaggio /invalidità. Si chiede di precisare per queste risorse quali sono: la tipologia di contratto applicato, l'eventuale scadenza del contratto, il livello contrattuale, il monte ore settimanale, il numero di scatti di anzianità, il servizio presso il quale svolgono l'attività e la sede. Questo alla luce del fatto che tali informazioni sono essenziali per rispondere compiutamente alla seguente richiesta del criterio di valutazione H prevista dall'Art. 17.1 del Disciplinare di gara: <i>"indicazione del numero dei soggetti svantaggiati che s'intendono impiegare (posto il limite non inferiore al 13,8% del personale utilizzato nel servizio nelle sedi dell'ULSS), monte ore annuale e mansioni previste. Il concorrente deve aver cura anche di indicare non solo le figure coinvolte, ma</i>



	<i>anche rapportarle all'indice FTE (acronimo per Full Time Equivalent), in una misura proporzionata alle unità stimate nei documenti di gara. L'interesse è quello di privilegiare la qualità degli inserimenti, anche sotto il profilo del quantitativo di ore settimanali."</i>
Risposta	Si ritiene che gli elementi contenuti nell'allegato H siano sufficienti a permettere la formulazione di una offerta ponderata, nonché la redazione di un piano di riassorbimento.
Domanda 11	Con riferimento all'organizzazione del Call Center screening, nell'Art. A.2 dell'Allegato 1 al Capitolato di gara viene riportato quanto segue: <i>"Il servizio viene svolto sulla base di liste d'attività fornite dal competente servizio del Dipartimento di Prevenzione e si realizzerà secondo le modalità descritte al punto A.1 adattate alle necessità dei vari screening. A tal riguardo dovrà essere presentato apposito progetto che verrà valutato nell'ambito di quanto previsto all'art. 17 del Disciplinare di gara".</i> Si chiede di confermare che tale progetto di riorganizzazione verrà valutato nell'ambito del sub criterio di valutazione C.1 ove viene precisato che il punteggio sarà assegnato <i>"tenendo conto in particolare: "descrizione modalità organizzative ed operative di gestione del servizio nel suo complesso e declinato per singoli servizi".</i>
Risposta	Si conferma quanto riportato nell'art. A.2 dell'allegato 1 del Capitolato, nonché dell'art. 17 del disciplinare di gara.
Domanda 12	Nell'Art. 1 dell'Allegato 1 al Capitolato di gara viene precisato che "almeno 1 operatore per ciascun sportello conosca le principali lingue richieste: inglese, francese e spagnolo, oltre ad una ulteriore lingua (es. cinese, russo, rumeno, ecc.)" . Si chiede di confermare che con la dicitura <i>"ciascun sportello"</i> si intenda l'insieme delle postazioni presenti presso i locali CUP di ogni edificio e NON la singola postazione.
Risposta	Si conferma.
Domanda 13	Nell'Art. A.1 Allegato Tecnico (Allegato 1 al Capitolato di gara) viene precisato quanto segue: <i>"In aggiunta all'offerta relativa al presente servizio di Call Center, da effettuarsi presso i locali messi a disposizione dall'Azienda ovvero in altre sedi preventivamente concordate, la ditta deve proporre una ipotesi operativa ed economica di collocazione del servizio presso sedi esterne alla Azienda ULSS 3 e comunque con sede in Italia. Il progetto di ricollocazione del Call Center verrà valutato nell'ambito di quanto previsto all'art. 17 del Disciplinare di gara."</i> Si chiede di confermare che il riferimento all'ipotesi economica è un refuso in quanto il servizio di ricollocazione del call center viene valutato nell'ambito del criterio di valutazione C.2 afferente all'Offerta tecnica (Art. 17 Disciplinare di gara) e l'Offerta tecnica non può contenere nessun riferimento economico.
Risposta	Si conferma che si tratta di un refuso in quanto l'art. 15, ultimo capoverso del disciplinare riporta: <i>"Si ricorda che ogni documento presente nella Busta 2 – Offerta tecnica non potrà contenere elementi di natura economica anticipativi dell'offerta economica, a pena l'esclusione dell'offerta stessa.</i>
Domanda 14	Si chiede di confermare che, per l'esecuzione dei servizi di cui all'Allegato 1 al Capitolato, tutti i software necessari saranno messi a disposizione dall'Azienda e/o dalla Regione/Azienda Zero/Ministero. Inoltre, per i software messi a disposizione, oltre che



	per il sistema telefonico GCenter (citato nell'Art. A.1 dell'Allegato 1 al Capitolato), si richiedono le principali caratteristiche funzionali e tecniche, e le informazioni sui servizi esposti per l'accesso dall'esterno ai dati utili al monitoraggio degli SLA, qualora non fosse possibile l'accesso diretto ai DataBase.
Risposta	Si conferma che tutti i software saranno messi a disposizione. La policy aziendale non prevede l'accesso diretto ai database. Per quanto riguarda la reportistica disponibile in Azienda si metteranno a disposizione gli accessi necessari.
Domanda 15	L'Articolo 1 dell'Allegato1 al Capitolato recita: <i>"Al fine di garantire assistenza e manutenzione software al sistema GCenter aziendale, la ditta aggiudicataria dovrà inoltre riconoscere all'Azienda, per l'intera durata del contratto, un canone di euro 0,02.= per ogni chiamata pervenuta a sistema (fatturazione semestrale posticipata, in base al numero di chiamate ricevute nei sei mesi precedenti)."</i> A tal proposito si chiede conferma che la frase successiva (riportata nel suddetto Articolo): <i>"Per tutta la durata del contratto e a proprie spese, l'aggiudicatario dovrà inoltre mantenere il sistema telefonico GCenter sempre aggiornato (comprendendo tra l'altro le profilature utenti, le installazione/gestione delle patch di sicurezza, gli adeguamenti normativi, la gestione di eventuali riduzioni/estensioni/variazioni dei flussi telefonici...) e funzionante con le caratteristiche/modalità previste nel presente Capitolato."</i> sia un refuso, poiché l'assistenza e la manutenzione del sistema telefonico GCenter sembrerebbero essere coperte dal canone di euro 0,02.= per ogni chiamata, che la ditta aggiudicataria dovrà corrispondere all'Azienda Sanitaria.
Risposta	Sono da prevedersi a carico della ditta aggiudicataria modifiche/estensioni sostanziali (es. implementazione nuovi flussi telefonici, nuove funzionalità applicative, nuove configurazioni...) dell'attuale sistema GCenter centrale, presente presso l'Azienda ULSS 3 Serenissima, che essa reputerà eventualmente necessarie per garantire gli SLA del Servizio e tutte le attività relative alle postazioni client utilizzate dagli operatori telefonici (es. configurazione applicativo telefonico, installazione patch di sicurezza, fornitura/manutenzione cuffie operatore, profilatura utenti...).
Domanda 16	Nella Tabella 3 riportata a pag. 15 dell'All.to 1 al Capitolato di Gara, relativa agli orari degli sportelli che svolgono attività inerente al servizio A.3 CUP libera professione – Casse, non sono riportati gli orari di chiusura dei giorni martedì e Giovedì di Chirignago e delle giornate dal lunedì al venerdì di Venezia Giustinian. Si chiede pertanto di comunicare tali dati mancanti.
Risposta	Chirignago: martedì e giovedì: 8.00-16.00; Venezia Giustinian: giornate dal lunedì al venerdì: 8.00-12.00.
Domanda 17	Nell'Art. A.1 Allegato Tecnico (Allegato 1 al Capitolato di gara) viene indicato che <i>"La ditta aggiudicataria dovrà ristorare l'investimento effettuato dall'Azienda ULSS per il sistema telefonico GCenter mediante ratei annui anticipati per la durata del contratto di importo pari ad euro 17.000,00.=/anno."</i> Si chiede di confermare che la somma di euro 17.000,00.=/anno sarà dovuta all'Azienda esclusivamente per i primi tre anni contrattuali,



	escludendo le annualità per l'eventuale rinnovo del contratto stesso (Art. 4.2 del Disciplinare di Gara).
Risposta	Non si conferma. Vedasi risposta alla domanda 7.
Domanda 18	<p>Tra gli "Elementi oggetto di monitoraggio e controllo" elencati nell'Allegato 1 al Capitolato compare il seguente requisito: "conoscenza lingue: almeno 1 operatore per ciascun sportello conosca le principali lingue richieste: inglese, francese e spagnolo, oltre ad una ulteriore lingua (es. cinese, russo, rumeno ecc.)". Tuttavia, nell'Art. 9 del Capitolato d'Appalto viene precisato che: "Il personale impiegato deve altresì possedere una buona padronanza della lingua italiana e la conoscenza, almeno di base, di una lingua straniera tra le più diffuse, fatte salve ulteriori richieste."</p> <p>Si chiede di confermare che la seguente interpretazione sia corretta: il singolo operatore dovrà conoscere, oltre all'italiano, almeno una lingua straniera tra quelle principali (ossia inglese, francese, spagnolo); la copertura di più lingue straniere dovrà essere assicurata sommando le competenze di più operatori.</p>
Risposta	Non si conferma l'interpretazione proposta ma si conferma quanto riportato nella documentazione di gara. Si precisa che sia l'art. 9 del Capitolato, che il suo allegato 1 non vanno a dettagliare la conoscenza del singolo operatore, ma contengono una obbligazione rivolta al concorrente, in quanto è lui a dover garantire il raggiungimento degli obiettivi fissati dall'ULSS 3 Serenissima. Pertanto è l'operatore economico che deve garantire con la sua organizzazione almeno il livello prestazionale richiesto, mediante l'utilizzo di personale idoneo, che abbia almeno le competenze richieste dai documenti di gara.
Domanda 19	<p>Nell'All.to 1 al Capitolato di gara, dopo la Tabella 3 riepilogativa degli orari degli sportelli del Distretto Veneziano relativi al servizio A.3 viene riportato <i>"Si precisa che gli sportelli di Murano, Burano e Pellestrina, pur svolgendo anche attività inerente il presente punto A.3, sono tuttavia considerati nel presente Capitolato alla voce Sportello Multifunzione (punto B.3), cui si rinvia per gli orari."</i></p> <p>Nella tabella inserita nella sezione "Attività di sportello" relativa al servizio B.3, a cui si fa riferimento nella precedente frase citata), non compare l'orario dello sportello di Pellestrina. Si chiede pertanto di specificare tale orario o di precisare se la sede di Pellestrina sia, in tale tabella, indicata come <i>"Venezia Centro Storico"</i>.</p>
Risposta	Lo sportello di Pellestrina indicato a pag. 15 dopo la tabella 3 non deve essere considerato.
Domanda 20	Con riferimento alla sezione "Descrizione" del servizio B.1 Accettazione dei servizi di laboratorio analisi e radiologia dell'All.to 1 al Capitolato di gara, si chiede se nell'elencazione delle sedi di erogazione del servizio di accettazione e segreteria del laboratorio analisi, "...presso gli Ospedali di Mestre, Venezia, Dolo, Mirano ed i servizi distrettuali.", i servizi distrettuali siano da intendersi assimilabili alle sedi distrettuali a cui si fa riferimento nel successivo capoverso ovvero quelle indicate al punto B.3.
Risposta	Sì, si conferma.



Domanda 21	L'art. 15 del Disciplinare indica che "la relazione redatta in lingua italiana, dovrà essere composta di massimo 120 facciate, in foglio formato A4, caratteri ammessi sono Times New Roman/Arial/Verdana/Calibri/Garamond, ...". Si chiede di confermare che si possano usare formati diversi dall'A4 e che questi corrisponderanno al numero di pagine A4 corrispondenti (es. 1 pagina formato A3 equivale a 2 pagine formato A4).
Risposta	Si conferma i limiti dimensionali dell'offerta tecnica previsti all'art. 15 del disciplinare. L'utilizzo di formati diversi non comporta esclusione dell'offerta, ma la Commissione Giudicatrice non potrà tenere conto di eventuali informazioni contenute nei documenti che eccedano i limiti dimensionali previsti dal disciplinare.
Domanda 22	Con riferimento all'allegato H al disciplinare di gara, Elenco personale, si fa presente che nessun operatore elencato sembrerebbe riferirsi al contratto avente CIG n. Z241A9724A stipulato con la ditta Consorzio Stabile Cento Orizzonti Società Cooperativa a r.l. di Castelfranco Veneto ed avente ad oggetto il servizio di gestione delle liste di pre-appuntamento e delle agende aziendali presso il distretto di Venezia-Mestre. Tale contratto è citato nella delibera n. 993 del 15/06/2023 di indizione della gara tra quelli i cui servizi sono soggetti ad accorpamento rientrando nella presente procedura di affidamento. Si chiede di completare eventualmente l'Allegato H inserendovi anche le informazioni (a titolo non esaustivo: la qualifica, la decorrenza del contratto, la tipologia di contratto/durata, l'eventuale scadenza del contratto, il livello contrattuale, il monte ore settimanale, il numero di scatti di anzianità, la RAL, se disabile/persona svantaggiata, il CCNL applicato, il servizio presso il quale svolgono l'attività e la sede) relative al personale riferito a detto contratto. <u>La richiesta di conoscere la RAL è inoltre estesa a tutti gli operatori citati nell'attuale allegato H.</u> Quanto sopra è necessario per poter predisporre un progetto corretto di riassorbimento del personale attuale ai sensi della clausola sociale, e per poter determinare la corretta percentuale di personale assorbito, come richiesto dal criterio A.2.
Risposta	Nella presente procedura il servizio avente CIG n. Z241A9724A non rientra nei servizi oggetto di appalto. Si ritiene che gli elementi contenuti nell'allegato H siano sufficienti a permettere la formulazione di una offerta ponderata, nonché la redazione di un piano di riassorbimento.
Domanda 23	Con riferimento all'allegato H al disciplinare di gara, Elenco Personale, si chiede conferma che tutto il personale impiegato dal contraente uscente B (contratti con CIG n. 6352750723. 71670504C2 e 76429780F9) sia assunto con contratto di tipologia "Tempo Indeterminato", tenuto conto che tale informazione, per detto contraente, è mancante. In caso contrario, per poter predisporre un progetto corretto di riassorbimento del personale attuale ai sensi della clausola sociale, e per poter determinare la corretta percentuale di personale assorbito, come richiesto dal criterio A.2., si chiede di integrare l'Allegato H individuando la tipologia contrattuale e le eventuali scadenze dei contratti anche del personale afferente al contraente B.
Risposta	Si provvede ad integrare il documento allegato H – Elenco Personale con le informazioni di seguito riportate. I soggetti di cui al personale impiegato dal contraente uscente B assunti con contratto a tempo determinato con scadenza 31/3/2024 sono quelli presenti a pag. 4 del contraente



	stesso alle righe 4), 6), 13), 14), 16), 18), 25) e 27). I restanti soggetti sono assunti con contratto a tempo indeterminato.
Domanda 24	<p>Per poter compiutamente valutare le eventuali esigenze di investimento iniziale da parte dell'appaltatore entrante, con riferimento all'allegato 3 al Capitolato Tecnico, Elenco Beni Messi a disposizione dall'azienda ULSS 3, si chiede:</p> <ol style="list-style-type: none"> di fornire le specifiche tecniche (sia dell'hardware che dei software installati, con dettagli relativi alle licenze di questi ultimi) dei PC relativi ai contratti aventi CIG n. 4814991046- 4815041986; con riferimento al precedente punto, di confermare che ad ogni PC corrisponda un Monitor; di fornire le caratteristiche di tali monitor; di fornire le specifiche tecniche (sia dell'hardware che dei software installati, con dettagli relativi alle licenze di questi ultimi) dei PC Desktop e dei Monitor riferiti al contratto avente CIG n. 6352750723; di fornire le date di acquisto di tutti i beni riferiti al contratto avente CIG n. 6352750723, dato riscontrabile dai libri dei cespiti ammortizzabili dell'appaltatore uscente; di chiarire se, con riferimento ai contratti non citati in detto allegato, vale a dire quelli aventi CIG. nn. 71439573D0 ("per la fornitura di servizi amministrativi" presso il distretto di MiranoDolo), 76429780F9 (per il servizio di supporto amministrativo presso il distretto di Chioggia), 71670504C2 (per il servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni ambulatoriali- call center – presso il distretto di Chioggia) e Z241A9724A (per servizio di gestione delle liste di pre-appuntamento e delle agende aziendali presso il distretto di Venezia-Mestre), la relativa dotazione strumentale sia di proprietà degli appaltatori uscenti o se, viceversa, al termine dei contratti la stessa entrerà nella piena disponibilità e proprietà dell'ULSS; in quest'ultimo caso si chiedono gli elenchi dei beni che saranno forniti al nuovo appaltatore entrante, completi delle date di acquisto e con le specifiche tecniche (sia dell'hardware che dei software installati, con dettagli relativi alle licenze di questi ultimi) degli eventuali PC e Monitor presenti. <p>Le informazioni di cui sopra sono indispensabili per poter accertare l'adeguatezza di tali beni alle caratteristiche minime previste al punto 1.3 dell'Allegato 1 al CT.</p>
Risposta	<p>I contratti citati nel punto f. non prevedono beni che diventeranno di proprietà dell'ULSS. Il contratto CIG Z241A9724A non rientra nei servizi oggetto di appalto.</p> <p>Ad integrazione del contenuto dell'allegato 3, per ulteriori informazioni indicative in ordine ai PC si allegano gli allegati 3A e 3B.</p>
Domanda 25	<p>Infine, considerato i diversi chiarimenti sopra riportati, le cui risposte sono fondamentali per predisporre una risposta tecnica ed economica di sicuro interesse per questo spettabile Ente, considerando anche il periodo feriale, durante il quale è difficile contattare fornitori specializzati, si chiede cortesemente una proroga sui tempi di consegna (attualmente previsti al 4 settembre) di almeno 30 giorni.</p>
Risposta	<p>Il termine assegnato per la predisposizione dell'offerta, superiore al termine minimo di legge, ha tenuto conto sia della complessità della redazione dell'offerta, sia delle</p>



	tempistiche per l'assunzione delle informazioni presso i fornitori. Pertanto si conferma il termine di consegna dell'offerta così come previsto nel bando di gara.
Domanda 26	Con riferimento al disciplinare art 17.1, si chiede in quali criteri siano valutati i progetti di (ri)organizzazione relativi ai servizi A.2 Call Center Screening e B.3 Sportelli territoriali multifunzione, richiesti all'interno dell'allegato al capitolato tecnico di gara, oppure se rientranti nella valutazione del criterio di cui al Rif. C.
Risposta	Si veda la risposta alla domanda n. 9.
Domanda 27	Con riferimento all'allegato 1 al capitolato di gara, art. A.1, si cita: "In aggiunta all'offerta relativa al presente servizio di Call Center, da effettuarsi presso i locali messi a disposizione dall'Azienda ovvero in altre sedi preventivamente concordate, la ditta deve proporre una ipotesi operativa ed economica di collocazione del servizio presso sedi esterne alla Azienda ULSS 3 e comunque con sede in Italia.". Si chiede con quali modalità, dettaglio e in che documento d'offerta l'ipotesi "economica" di cui sopra possa essere evidenziata, stante il veto di inserire alcun dato economico all'interno della documentazione tecnica di gara. Si chiede inoltre conferma che tale importo non rientri nell'importo previsto a base d'asta.
Risposta	Si veda la risposta alla domanda n. 13.
Domanda 28	Con riferimento al "progetto di ricollocazione del Call center" citato all'art. 1 dell'allegato 1 al capitolato di gara, si chiede come si configuri tale progetto nell'ambito del presente bando, se sia una mera proposta progettuale che la S.A. avrà facoltà di chiedere all'Offerente di attuare nel corso della commessa, ovvero se sia un'evoluzione mandatoria nel corso della commessa, secondo i tempi proposti dall'Offerente; in entrambi i casi si chiede di chiarire quali siano i razionali circa i criteri di valutazione di tale progetto, ovvero se sia favorita la possibilità di stabilità occupazionale, la proposta tecnico-logistica, i tempi di implementazione, l'ipotesi economica (che, come da precedente chiarimento, si chiede dove possa essere esplicitata all'interno dell'offerta, non essendo presente specifica voce nel modello di offerta economica).
Risposta	Si conferma che gli elementi di valutazione dell'offerta sono quelli contenuti all'art. 15 del disciplinare. Il progetto di ricollocazione viene richiesto come <i>"ipotesi operativa"</i> .
Domanda 29	Con riferimento all'allegato "12_Allegato_H_Elenco_personale" si chiede di esplicitare, per ogni risorsa, la RAL e ogni altro eventuale elemento retributivo per il personale in clausola.
Risposta	Si ritiene che gli elementi contenuti nell'allegato H siano sufficienti a permettere la formulazione di una offerta ponderata, nonché la redazione di un piano di riassorbimento.
Domanda 30	Con riferimento all'allegato 1 al Capitolato di gara, articolo 1.1, si cita: "L'eventuale dismissione di qualunque bene aziendale dovrà essere concordato con l'Azienda, ai fini della corretta gestione del patrimonio interessato." Con riferimento al materiale (attrezzature e arredi) oggetto di consegna all'inizio del servizio, nell'impossibilità di conoscere le effettive condizioni delle stesse in relazione alle condizioni e all'effettiva



	possibilità/necessità di utilizzo e i relativi costi conseguenti nonché l'iter autorizzativo, siamo a chiedere conferma che lo smaltimento di detto materiale sia in capo alla Spettabile S.A. poiché resta nella proprietà della Committente.
Risposta	L'Azienda si fa carico dello smaltimento del materiale di sua proprietà.
Domanda 31	<p>Con riferimento all'allegato 1 al Capitolato di gara, articolo 1.3, si cita: "Fermo restando quanto sopra precisato in merito agli arredi ed alle attrezzature attualmente in uso di proprietà della stessa Azienda e già adibiti allo scopo, l'Aggiudicataria dovrà garantire: per l'attività di "prenotazione di attività sanitaria", ovunque svolta, la presa in carico, installazione e manutenzione di un "call center" dedicato all'attività di prenotazione/disdetta, completo di sistema hardware e software, con le caratteristiche e le funzionalità di seguito descritte; la fornitura, installazione, manutenzione di postazioni informatiche complete...".</p> <p>Si chiede conferma che:</p> <ul style="list-style-type: none"> - riguardo alla fornitura del Call center, si debba sostanzialmente far riferimento a quanto specificato all'articolo A.1 dello stesso documento riguardo alla presa in carico del sistema Gcenter e alle relative modalità di ristoro; - riguardo alla fornitura delle postazioni di lavoro, si debba intendere che queste dovranno essere fornite secondo le esigenze di sostituzione in base all'effettiva obsolescenza dell'attuale parco postazioni di lavoro nel corso della commessa.
Risposta	Si confermano entrambe le richieste.
Domanda 32	<p>Si chiede conferma che i sistemi "eliminacode" riportati in varie parti del Capitolato di gara siano messi a disposizione dalla Stazione Appaltante e, in tal caso, si chiede di fornirne una quantificazione (il dato serve per aver contezza dei consumabili, visto che sono a carico dell'aggiudicatario), che non siano quindi oggetto di fornitura da parte dell'aggiudicatario, e che sia permesso all'aggiudicatario di accedere alle informazioni da questi rivenienti per l'elaborazione della richiesta reportistica statistica.</p> <p>In caso contrario si chiede di fornire indicazione su numero, localizzazione e tipologia degli attuali eliminacode.</p>
Risposta	Ad integrazione si vedano gli allegati "B – eliminacode" e "C – eliminacode" che riportano indicativamente la quantità di eliminacode presenti in Azienda da non considerarsi esaustiva.
Domanda 33	Con riferimento al punto H dell'art. 17.1 del Disciplinare di gara, si chiede cortese conferma che la soglia minima del 13,8% del personale svantaggiato (di cui all'art. 4 della L. 381/91) da impiegarsi, sia determinata, come da prassi e disciplina della citata legge, escludendo lo stesso personale svantaggiato dalla determinazione del numero complessivo dei lavoratori cui ci si deve riferire per la determinazione dell'aliquota stessa.
Risposta	<p>Si conferma che la soglia minima del personale svantaggiato, vada determinata tenendo conto del numero complessivo di lavoratori non svantaggiati e, quindi, escludendo dal compunto il personale c.d. "svantaggiato" ai sensi dell'art. 4 della L. 381/90.</p> <p>Al solo fine di salvaguardare i livelli occupazionali attuali, di n. 53 soggetti svantaggiati, secondo il metodo di calcolo sopra proposto si ravvisa che la percentuale riportata nel</p>



	disciplinare è errata. Ciò deriva da un errore materiale. Attualmente i soggetti non svantaggiati impiegati sono 331, quindi la percentuale di riassorbimento deve garantire almeno il riassorbimento delle unità di soggetti svantaggiati (la percentuale risultante è di circa il 16%). Pertanto si rettifica parzialmente l'elemento di valutazione H contenuto all'art. 17 del disciplinare, chiedendo ai concorrenti di rispettare almeno i livelli occupazionali attualmente in essere, inteso come numero di lavoratori c.d. "svantaggiati" di almeno n. 53 unità.
Domanda 34	<p>Con riferimento allo schema di dettaglio dell'allegato D per il modello l'offerta economica, relativamente alla tabella di scomposizione del canone offerto si osserva che sono presenti due colonne per la "Stima fabbisogno annuo" delle ore per ogni servizio. Si chiede:</p> <ol style="list-style-type: none"> se nella seconda colonna vuota sia richiesto e facoltà dell'offerente indicare un numero di ore anche differente rispetto a quelle riportate nella prima colonna (riportante le ore indicate nel capitolato di gara); conferma che la somma delle ore indicate per la seconda colonna per ogni servizio debba essere uguale alla somma delle ore della prima colonna; conferma che la colonna "Canone annuo offerto, IVA esclusa" sia riferito a quanto riportato nella seconda colonna "Stima fabbisogno annuo".
Risposta	<p>Il modello di cui all'allegato D riporta sia l'offerta economica espressa con valore a corpo complessivo, sia il dettaglio economico delle singole attività che sono incluse nel ribasso. Il modello prevede già quali elementi è possibile modificare e quali, invece, devono essere considerati come dati forniti dall'ULSS 3 Serenissima, come elementi fissi e non modificabili.</p> <p>Pertanto si conferma che l'allegato D debba essere compilato solo negli appositi spazi predisposti dall'ULSS 3 Serenissima.</p> <p>Considerato quanto sopra la risposta ai quesiti è la seguente:</p> <ol style="list-style-type: none"> il disciplinare non vieta la modifica delle ore stimate, tuttavia si ricorda che ogni dato inserito potrà comportare per l'offerente un onere di giustificazione in sede di verifica dell'anomalia dell'offerta; si veda la risposta precedente; si conferma.
Domanda 35	Con riferimento all'Allegato H "Elenco del personale attualmente impiegato dal contraente uscente B," si chiede eventuale conferma che il personale nello stesso indicato con Qualifica di "Assistente di sala" (pag. 4 di 4) sia da includersi tra il personale oggetto di assorbimento, non risultando tale Qualifica richiesta in nessuna attività prevista, oppure se invece tali risorse non siano da includersi poiché l'attività per la quale ora impiegati non risulta tra i servizi oggetto di gara.
Risposta	L'allegato H relativo al personale riporta le unità di personale coinvolto ad oggi nei servizi oggetto di gara.
Domanda 36	Si chiede conferma che nella definizione degli SLA di pag. 9 del documento "7_Allegato_1_al_CT_allegato_tecnico", anche il terzo SLA, ovvero quello relativo alle chiamate abbandonate, non sia da intendere come indicato ovvero: "CHIAMATE ABBANDONATE IN CODA: devono essere inferiori al 10% delle telefonate accodate"



	bensi, come definito per i 2 SLA precedenti, CHIAMATE ABBANDONATE IN CODA: devono essere inferiori al 10% delle telefonate accodate al netto degli abbandoni entro i 2 minuti (tempo dello SLA di risposta).
Risposta	No, si intende quanto specificato nella documentazione di gara e pertanto non al netto degli abbandoni entro i 2 minuti.

Mestre, 17 agosto 2023

Il Direttore f.f. UOC Provveditorato,
 Economato e Logistica
 f.to dott. Giuseppe Benzon

All.ti:

- all.to 3A;
- all.to 3B;
- all.to B – eliminacode;
- all.to C – eliminacode.