



**PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CUP/CALL CENTER/CASSA, FRONT OFFICE ED ALTRE ATTIVITA’ AMMINISTRATIVE**

**Risposte alle ulteriori richieste di chiarimento pervenute**

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

Domanda 14	<p>Con riferimento al documento “6_Allegato_E_Capitolato_tecnico”, sezione “1 CONTACT CENTER”, a pag. 25/47 si legge:</p> <p><i>“La ditta aggiudicataria dovrà prevedere per tutta la durata del servizio la presa in carico dell’attuale sistema telefonico GCenter presente presso l’Azienda, basato su software PBX Asterisk e gestito su ambiente virtuale installato presso la serverfarm dell’Ospedale di Mestre. Tale sistema prevede l’utilizzo di un numero telefonico unico (con 300 canali telefonici in ingresso/uscita) valido per tutta l’Azienda, gestito da un sistema IVR (multicoda) che inoltra via VoIP le chiamate ai client connessi alla rete aziendale, dal quale il cittadino può selezionare il servizio richiesto (prenotazione, informazione, cancellazione, servizio sanitario, libera professione, ecc.).</i></p> <p><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></p> <p><i>Al fine di garantire assistenza e manutenzione software al sistema GCenter aziendale, la ditta aggiudicataria dovrà riconoscere all’Azienda, per l’intera durata del contratto, un canone di euro 0,02.= per ogni chiamata pervenuta a sistema.”</i></p> <p>e a pag. 26/47 si legge:</p> <p><i>“Le chiamate in ingresso dovranno inoltre essere gestite da un sistema di contact center semplificato, con gestione dinamica delle code, al fine di razionalizzare e migliorare i servizi al cittadino nonché ottimizzare le risorse deputate al servizio CUP telefonico. La soluzione e il funzionamento del sistema telefonico di gestione CUP dovranno essere completamente a carico della ditta aggiudicataria che per tutta la durata del contratto dovrà attivarsi e/o attivare contratti di manutenzione/gestione per garantire almeno: ...”</i></p> <p><i>Si chiede di chiarire se sia in carico all’aggiudicatario la predisposizione di un sistema di contact center aggiuntivo oltre a GCenter o se invece la piattaforma GCenter attualmente in uso sia già idonea e configurata per l’esecuzione delle attività di CONTACT CENTER (presenza di IVR, presenza ACD, presenza client VOIP ad uso dell’operatore, reportistica di contact center) e che i canoni pagati dall’aggiudicatario all’Azienda garantiscano la disponibilità delle funzionalità di contact center e degli sla di servizio richiesti.</i></p>
Risposta	<p>Si conferma che il sistema GCENTER presente presso l’AULSS3 risulta essere già idoneo e configurato per l’esecuzione delle attività di CONTACT CENTER (presenza di IVR, presenza ACD, presenza client VOIP ad uso dell’operatore, reportistica di contact center ...). Si conferma altresì che i canoni pagati dall’aggiudicatario all’Azienda</p>



	garantiscano la disponibilità delle funzionalità di contact center e degli sla di servizio richiesti.															
Domanda 15	Con riferimento al documento “6_Allegato_E_Capitolato_tecnico”, sezione “1 CONTACT CENTER e al quesito precedente (Domanda 14), nel caso sia in carico all’aggiudicatario la predisposizione di un sistema di contact center oltre a GCenter, si chiede di indicare se i client voip che dovranno essere utilizzati dagli operatori per rispondere alle chiamate, siano quelli di GCenter o quelli del sistema di contact center fornito (che dovranno quindi essere installati su tutti i pc).															
Risposta	Nel caso in cui il contact center fornito e predisposto dall’aggiudicatario sia diverso dall’attuale sistema GCenter, sarà possibile sostituire gli attuali client voip utilizzati dagli operatori prevedendo a carico dell’aggiudicatario eventuali costi di rimozione, installazione nuovo client e formazione all’utilizzo del nuovo client a tutti i dipendenti coinvolti.															
Domanda 16	Con riferimento al documento “6_Allegato_E_Capitolato_tecnico”, ART. 5. - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE A CARICO DELL’AGGIUDICATARIA, al fine di consentire una puntuale elaborazione del budget si chiede di poter ricevere la lista dei software che dovranno essere presi in carico in caso di aggiudicazione.															
Risposta	<p><b><u>Elenco software Distretto 3-4:</u></b></p> <table border="1"><tr><td><b>Applicativi su PC CASSA/CUP:</b></td></tr><tr><td>Artexe (Terminale di chiamata) (Web)</td></tr><tr><td>TrakCare Intersystems (Web)</td></tr><tr><td>MS Office Pro Plus 2013</td></tr><tr><td>TightVNC</td></tr><tr><td>OCS Inventory Agent</td></tr><tr><td>HR SUITE (Web)</td></tr><tr><td>Google Chrome</td></tr><tr><td>Mozilla Firefox</td></tr><tr><td>Internet Explorer</td></tr><tr><td>Java Ultima versione</td></tr><tr><td>Adobe Reader DC</td></tr><tr><td>Medtrak (RDP)</td></tr><tr><td>Trend Micro APEXONE (Antivirus)</td></tr></table> <p><b><u>Elenco software Distretto 1-2:</u></b></p> <table border="1"><tr><td><b>Applicativi su PC CASSA/CUP:</b></td></tr></table>	<b>Applicativi su PC CASSA/CUP:</b>	Artexe (Terminale di chiamata) (Web)	TrakCare Intersystems (Web)	MS Office Pro Plus 2013	TightVNC	OCS Inventory Agent	HR SUITE (Web)	Google Chrome	Mozilla Firefox	Internet Explorer	Java Ultima versione	Adobe Reader DC	Medtrak (RDP)	Trend Micro APEXONE (Antivirus)	<b>Applicativi su PC CASSA/CUP:</b>
<b>Applicativi su PC CASSA/CUP:</b>																
Artexe (Terminale di chiamata) (Web)																
TrakCare Intersystems (Web)																
MS Office Pro Plus 2013																
TightVNC																
OCS Inventory Agent																
HR SUITE (Web)																
Google Chrome																
Mozilla Firefox																
Internet Explorer																
Java Ultima versione																
Adobe Reader DC																
Medtrak (RDP)																
Trend Micro APEXONE (Antivirus)																
<b>Applicativi su PC CASSA/CUP:</b>																



UOC Provveditorato, Economato e Logistica  
 Distretto di Venezia - Mestre

	<div> <div>firefox</div> <div>chrome</div> <div>intenet explorer</div> <div>zoiper</div> <div>acrobat reader</div> <div>libreoffice</div> <div>ultraVNC</div> <div>winzip</div> <div>java aggiornata</div> <div>ocs inventory ng</div> <div>classic shell</div> <div>ccleaner</div> <div>Trend Micro APEXONE (Antivirus)</div> <div>Artexe (Terminale di chiamata) (Web)</div> <div>Esselle (Terminale di chiamata) (Web)</div> </div> <p>ed eventuali altri applicativi che l'azienda ritenga necessario utilizzare</p>
Domanda 17	<p>Con riferimento al documento "6_Allegato_E_Capitolato_tecnico", ART. 5. - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA, al fine di consentire una puntuale elaborazione del budget si chiede di poter ricevere l'elenco degli hardware che dovranno essere presi in carico in caso di aggiudicazione e possibilmente loro vetustà (PC, stampanti, numero eliminacode...).</p>
Risposta	<p>Vedasi:          Allegato A - distretti 1 e 2          Allegato A - distretto 3          Allegato A - distretto 4</p>
Domanda 18	<p>Con riferimento al documento "6_Allegato_E_Capitolato_tecnico", ART. 5. - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA, al fine di consentire una puntuale elaborazione del budget si chiede di poter ricevere informazioni storiche in merito alla numerosità delle richieste di intervento tecnico gestite (es.: numero interventi tecnici annui 2019).</p>
Risposta	<p>Dato non disponibile.</p>
Domanda 19	<p>Con riferimento al documento "6_Allegato_E_Capitolato_tecnico", sezione "1 CONTACT CENTER", si chiede di confermare che le chiamate indicate nella tabella 1 di pag. 29/47 siano chiamate gestite da operatore.</p>
Risposta	<p>Si conferma.</p>



Domanda 20	Con riferimento al documento "6_Allegato_E_Capitolato_tecnico", sezione "1 CONTACT CENTER", oltre a quanto precisato nella tabella 1 di pag. 29/47, si chiede di indicare il numero annuo complessivo di chiamate entranti a sistema.
Risposta	Circa nr. 1.200.000 telefonate in entrata in orario di apertura del CUP.
Domanda 21	Con riferimento al documento "6_Allegato_E_Capitolato_tecnico", sezione "1 CONTACT CENTER", si chiede di precisare qualifica, inquadramento, tipologia di contratto, orario del personale attualmente impiegato nel servizio.
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 2 pubblicata in data 2/2/2021. Le ore rappresentate nelle tabelle riguardanti il personale attualmente impiegato sono comprensive di servizi non oggetto della gara. Si rappresenta che le ore complessive in cui il servizio si dovrà articolare e sulla base delle quali è stata calcolata la base d'asta sono stimate pari a 360.776/anno la cui articolazione nelle diverse attività è desumibile dal capitolato.
Domanda 22	Con riferimento al documento "6_Allegato_E_Capitolato_tecnico", sezione "1 CONTACT CENTER" si chiede di indicare quale sia il software CUP attualmente in uso e se ne sia eventualmente già pianificata la sostituzione con altro software (es.: fornito da Azienda Zero).
Risposta	Attualmente i software CUP sono: ex ULSS 12: GPI (ex SIGMA); ex ULSS 13: GPI (ex INSIEL); ex ULSS 14: TRACKCARE.  E' già stata programmata la sostituzione con altro software individuato da gara gestita da Azienda Zero.
Domanda 23	Si chiede di confermare che l'indice e la copertina della relazione tecnica siano esclusi dal limite di 120 facciate previsto per la relazione tecnica.
Risposta	La copertina e l'indice riassuntivo della relazione tecnica sono esclusi dal limite massimo di 120 fogli (facciate) previsto per la relazione tecnica.
Domanda 24	<p><b>a)</b> In considerazione della clausola sociale di cui all'Art. 20 del Disciplinare di gara e per permettere ai concorrenti di predisporre un'offerta tecnico economica adeguata, si chiede di fornire l'elenco del personale attualmente in servizio. Nello specifico si chiede di fornire:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- il n° di addetti, suddiviso per ciascuna sede;</li> <li>- la tipologia di contratto applicato;</li> <li>- il livello contrattuale dei differenti addetti e il relativo monte ore contrattuale;</li> <li>- l'eventuale presenza di soggetti svantaggiati.</li> </ul> <p><b>b)</b> Si chiede altresì di specificare le lingue straniere conosciute dal personale attualmente in servizio.</p>



Risposta	<p><b>a)</b> Vedasi risposta alla domanda 21.</p> <p><b>b)</b> La lingua principalmente conosciuta è l'inglese.</p>
Domanda 25	<p>Con riferimento ai tempi di attesa allo sportello, nell'Art. 12 del Capitolato Speciale d'Appalto viene precisato "attesa massima di 15 minuti a paziente", ma nell'Art. 3 dell'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto si legge che "Il calcolo delle SLA avverrà su base giornaliera, per singola sede. Per tempo di attesa si intende il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello. I tempi di attesa dovranno essere ricavati dai sistemi elimina-code. In particolare:</p> <p>- Attesa massima di 10 minuti a utente per sportello."</p> <p><b>a)</b> Si chiede quindi di chiarire qual è il tempo di attesa massima allo sportello che deve essere garantito.</p> <p><b>b)</b> Si chiede inoltre di confermare che per lo SLA sarà calcolata la media dei tempi di attesa su base giornaliera.</p>
Risposta	<p><b>a)</b> Vedasi risposta alla domanda 3 pubblicata in data 2/2/2021</p> <p><b>b)</b> Sul singolo caso</p>
Domanda 26	<p>Sempre con riferimento ai "Service Level Agreement" indicati nell'Allegato al CSA, ove viene precisato "Attesa massima di 10 minuti a utente per sportello", si chiede di confermare che i 10 minuti sono riferiti al tempo di attesa in coda, prima di accedere allo sportello e non alla permanenza presso lo sportello stesso.</p>
Risposta	Si conferma.
Domanda 27	<p>Tra gli "Elementi oggetto di monitoraggio e controllo" elencati nell'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto 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 Speciale 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	Si conferma.
Domanda 28	<p>In riferimento alla seguente richiesta dell'Art. 5 del Capitolato Tecnico "La dotazione richiesta deve consentire l'elaborazione dei dati e di idonei report che consentano il</p>



	<p>monitoraggio del servizio reso con particolare riferimento agli indicatori del servizio (SLA e requisiti) di cui all'art. 12 del presente Capitolato e relativo allegato", e data la possibilità di utilizzo degli applicativi forniti dall'Azienda Sanitaria (Art. 4, "[...] l'eventuale software diverso da quello messo a disposizione dall'Azienda [...] è a totale carico della Ditta aggiudicataria"), si chiede il nome e la versione di tali software che saranno messi a disposizione per lo svolgimento dei servizi previsti nelle tre macroaree.</p> <p>Infine, per ognuno dei software citati, oltre che per il sistema telefonico GCenter (citato nell'Art. 1 dell'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto), si richiedono le 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.</p>
Risposta	<p>Per il monitoraggio del sistema telefonico GCenter verrà resa disponibile:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- una Console WEB, con accesso riservato, per avere le informazioni in tempo reale sullo stato di funzionamento del sistema (con informazioni su es. numero chiamate presenti in ingresso, chiamate in coda, tempo medio di permanenza in coda telefonica, numero di operatori disponibili/occupati, chiamate abbandonate ...). Il set delle informazioni visibili sarà configurabile;</li> <li>- un motore associativo QlikView per le statistiche riassuntive e di dettaglio sul sistema GCenter, con la creazione di report giornalieri/mensili (configurabili da parte dell'Aggiudicatario);</li> <li>- la possibilità di estrarre le statistiche di utilizzo/funzionamento in formato .CSV e/o .XLS direttamente da QlikView.</li> </ul>
Domanda 29	<p>Nell'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto, a pag. 23 si legge "La Ditta dovrà garantire un sistema che consenta l'elaborazione della reportistica per monitorare le sla/requisiti, i dati relativi all'affluenza e all'attività. La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'elaborazione di tale reportistica e il relativo invio ai servizi aziendali, che verranno designati al momento dell'avvio, <b>entro 5 giorni lavorativi</b> dalla chiusura del mese precedente".</p> <p>Successivamente, a pag. 24 del medesimo Allegato viene specificato "invio entro 10 giorni lavorativi dalla fine del mese della reportistica concordata".</p> <p>Si chiede di chiarire se alle pagg 23 e 24 ci si riferisca allo stesso tipo di reportistica e, in caso di risposta affermativa, quale sia la tempistica, tra le due sopra riportate, da prendere come riferimento.</p>
Risposta	5 giorni lavorativi
Domanda 30	<p>L'Articolo 1 dell'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto recita "Al fine di garantire assistenza e manutenzione software al sistema GCenter aziendale, la ditta aggiudicataria dovrà riconoscere all'Azienda, per l'intera durata del contratto, un canone di euro 0,02.= per ogni chiamata pervenuta a sistema."</p> <p>A tal proposito si chiede conferma che la frase successiva (riportata nel suddetto Articolo) sia un refuso, ovvero "La soluzione e il funzionamento del sistema telefonico di gestione CUP dovrà essere completamente a carico della ditta aggiudicataria che per tutta la</p>





	<i>durata del contratto dovrà attivarsi e/o attivare contratti di manutenzione/gestione [...]”, poiché la manutenzione del sistema telefonico GCenter sembrerebbe essere coperta dal canone di euro 0,02.= per ogni chiamata, che la ditta aggiudicataria dovrà corrispondere all’Azienda Sanitaria.</i>
Risposta	<p>Se l’aggiudicatario si appoggerà sul call center GCenter, la manutenzione sarà a carico dell’Azienda ULSS e dovrà essere riconosciuto quanto indicato, euro 0,02 per ogni chiamata pervenuta al sistema.</p> <p>Se invece l’aggiudicatario decidesse di provvedere alla fornitura in autonomia e non usufruire di GCenter allora dovrà attivare quanto necessario.</p>
Domanda 31	<p><i>L’Art. 15 del Disciplinare di gara precisa che ai fini dell’attribuzione del punteggio di cui al criterio A.1.4 (3 punti) “Formazione, esperienza maturata in servizi analoghi dal personale impiegato...., si chiede di allegare alla relazione un prospetto che evidenzi, per ogni operatore, il titolo di studio posseduto, gli anni di esperienza maturata in servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto e la partecipazione ad attività formative”.</i></p> <p><i>In relazione a tale aspetto, è opportuno segnalare che, alla luce dell’applicazione della clausola sociale prevista dall’Art. 20 del Disciplinare di gara, dovrà essere riassorbito e impiegato nel servizio il personale dell’appaltatore uscente; è evidente quindi che gli altri operatori economici non possono essere a conoscenza del titolo di studio e dell’esperienza maturata da tali addetti in quanto sono informazioni non desumibili dalla documentazione di gara. Si chiede quindi di confermare che il subcriterio di valutazione A.1.4 possa riferirsi al personale di governo/coordinamento oppure all’indicazione di profili (e non curricula) relativi ad eventuali figure operative sostitutive e/o aggiuntive eventualmente previste.</i></p>
Risposta	Il punteggio relativo al criterio A.1.4 sarà assegnato valutando solo il personale che sarà oggetto dell’offerta tecnica e che non riguardi personale oggetto dell’applicazione dell’art. 20 “Clausola sociale” del Disciplinare.
Domanda 32	Si chiede di chiarire se, ai fini della valutazione del subcriterio A.1.4 è sufficiente la presentazione dell’allegato contenente il “prospetto che evidenzi, per ogni operatore, il titolo di studio posseduto, gli anni di esperienza maturata in servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto e la partecipazione ad attività formative” richiesto dall’Art. 15 del Disciplinare di gara, oppure se lo stesso argomento debba essere affrontato anche all’interno della Relazione Tecnica.
Risposta	L’allegato richiesto, in quanto oggetto di valutazione ai fini dell’assegnazione del punteggio previsto dal punto A.1.4, è parte integrante del punto della relazione tecnica predisposto dall’offerente ed in quanto tale è un allegato della medesima. E’ facoltà dell’offerente illustrare o meno i contenuti qualificanti del prospetto. Il mero prospetto non fa parte delle 120 pagine della relazione.
Domanda 33	<i>Nell’Allegato al Capitolato Speciale d’Appalto viene precisato che “La ditta aggiudicatrice nell’erogazione del servizio di Gestione sportelli CUP, e quindi all’interno delle ore</i>



	<i>settimanali previste, dovrà garantire anche il servizio di gestione dei cosiddetti CUP di 2° livello per la presa in carico degli utenti a seguito della visita specialistica (qualora necessario)”, si chiede cortesemente di dettagliare nello specifico quali siano le attività che dovranno essere svolte dal CUP di 2° livello.</i>
Risposta	Si tratta della presa in carico, nella stessa sede, di pazienti a seguito di prima visita specialistica a cui si dovrà dare seguito con successiva prestazione ambulatoriale da gestire.
Domanda 34	<p>Con riferimento al subcriterio di valutazione “B.1 – Layout specifico in funzione delle sedi” relativo al CUP di 2° livello”, si chiede di chiarire se con il termine “layout” si intenda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Il layout dei locali e/o delle postazioni ove verrà erogato il servizio di CUP di 2° livello</li> <li>- Il layout delle informazioni per il CUP di 2° livello visualizzabili attraverso la piattaforma di gestione del servizio</li> <li>- Sia il layout dei locali sia quello delle informazioni.</li> </ul> <p>Qualora si facesse riferimento al layout delle postazioni, si chiede di mettere a disposizione le planimetrie in formato DWG degli spazi dedicati al servizio per le sedi dove lo stesso verrà erogato.</p> <p>Qualora infine nessuna delle interpretazioni sopra esposte fosse corretta, si chiede di precisare cosa si intenda con “Layout specifico in funzione delle sedi”</p>
Risposta	<p>Layout dei locali</p> <p>L’individuazione dei luoghi dove collocare le postazioni di CUP di 2° livello è onere della ditta a seguito dei sopralluoghi.</p>
Domanda 35	<p>Con riferimento all’Art. 15 del Disciplinare di gara, in cui viene precisato che “la relazione redatta in lingua italiana, dovrà essere composta di massimo 120 fogli (facciate) in foglio formato A4 carattere tipo Times New Roman, di dimensioni 12 pt, interlinea singola (nel conteggio delle pagine sono esclusi i depliant)”, si chiede di chiarire quale delle seguenti interpretazioni sia corretta:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- i depliant che possono essere allegati alla relazione tecnica sono esclusivamente gli allegati citati nel medesimo Art. 15 del Disciplinare di gara, ossia “un prospetto che evidenzia, per ogni operatore, il titolo di studio posseduto, gli anni di esperienza maturata in servizi analoghi a quelli oggetto del presente appalto e la partecipazione ad attività formative, ed ai fini dell’attribuzione del punteggio di cui al criterio A.1.5 “Curricula figure professionali con funzione di coordinamento” si chiede di allegare il curricula delle figure professionali con funzione di coordinamento”</li> <li>- i depliant comprendono, oltre agli allegati citati al punto precedente, anche documentazione relativa alle attrezzature proposte per l’erogazione del servizio</li> </ul>





	- altra interpretazione da chiarire da parte della S.A.																																
Risposta	Si conferma che i <i>depliants</i> possono comprendere anche documentazione relativa alle attrezzature proposte per l'erogazione del servizio.																																
Domanda 36	<p>Con riferimento agli <b>sportelli territoriali tematici</b> – anagrafe sanitaria, nell'Allegato al CSA si legge “Nella tabella a seguire vengono indicate le sedi indicative, la fascia oraria in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico e le collegate attività di back office. <b>Settimanalmente il fabbisogno orario complessivo è stimato in 509,5.</b> Di seguito si indica il dettaglio del fabbisogno settimanale per sede operativa. L'effettivo orario di servizio verrà comunicato al momento dell'avvio del servizio stesso.”</p> <p>Tuttavia, dalla somma dei valori riportati nella colonna “Ore settimana” della Tabella 6 emerge un monte ore settimanale pari a <b>323</b>.</p> <p>Tabella 6</p> <table><tr><th>Sedi</th><th>Ore settimana</th><th>Orario front office</th><th>Numero sportelli</th></tr><tr><td>Distretto 1 sede GB Giustinian Dorsoduro 1454 Venezia</td><td>66,50</td><td>Da lunedì-a venerdì 8.30-11.30</td><td>3</td></tr><tr><td>Distretto 2 Favaro veneto via della soia</td><td>82</td><td>Da lunedì- a venerdì 8.30-11.30- martedì e giovedì 14.30-16.30'</td><td>3</td></tr><tr><td>Distretto 2 Marghera via Tommaseo</td><td>38</td><td>Da lunedì- a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00</td><td>1</td></tr><tr><td>Distratto 3 Camponogara p.tta Unità d'Italia</td><td>34,50</td><td>Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 martedì 15-17</td><td>1</td></tr><tr><td>Distretto 3 Mira Via Nazionale</td><td>30</td><td>Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 giovedì 15-17</td><td>1</td></tr><tr><td>Distretto 3 Dolo</td><td>14</td><td>sabato 9-12 e lunedì mercoledì venerdì 15.00-18.00</td><td>1</td></tr><tr><td>Distretto 2 Via Cappuccina 129</td><td>58</td><td>Da lunedì-a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00</td><td>2</td></tr></table> <p>Si chiede quindi cortesemente di confermare che: <b>a) in fase di formulazione dell'offerta, il monte ore settimanale da prendere come riferimento è quello di 323 h/settimana;</b></p>	Sedi	Ore settimana	Orario front office	Numero sportelli	Distretto 1 sede GB Giustinian Dorsoduro 1454 Venezia	66,50	Da lunedì-a venerdì 8.30-11.30	3	Distretto 2 Favaro veneto via della soia	82	Da lunedì- a venerdì 8.30-11.30- martedì e giovedì 14.30-16.30'	3	Distretto 2 Marghera via Tommaseo	38	Da lunedì- a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00	1	Distratto 3 Camponogara p.tta Unità d'Italia	34,50	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 martedì 15-17	1	Distretto 3 Mira Via Nazionale	30	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 giovedì 15-17	1	Distretto 3 Dolo	14	sabato 9-12 e lunedì mercoledì venerdì 15.00-18.00	1	Distretto 2 Via Cappuccina 129	58	Da lunedì-a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00	2
Sedi	Ore settimana	Orario front office	Numero sportelli																														
Distretto 1 sede GB Giustinian Dorsoduro 1454 Venezia	66,50	Da lunedì-a venerdì 8.30-11.30	3																														
Distretto 2 Favaro veneto via della soia	82	Da lunedì- a venerdì 8.30-11.30- martedì e giovedì 14.30-16.30'	3																														
Distretto 2 Marghera via Tommaseo	38	Da lunedì- a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00	1																														
Distratto 3 Camponogara p.tta Unità d'Italia	34,50	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 martedì 15-17	1																														
Distretto 3 Mira Via Nazionale	30	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 giovedì 15-17	1																														
Distretto 3 Dolo	14	sabato 9-12 e lunedì mercoledì venerdì 15.00-18.00	1																														
Distretto 2 Via Cappuccina 129	58	Da lunedì-a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00	2																														



	<b>b)</b> ove nella Tabella 6 il numero di sportelli è superiore a 1, con tale numero si intende il n° massimo di sportelli che potranno essere aperti dall'Aggiudicatario, fermo restando che, come precisato nell'Art. 2 del Capitolato Speciale d'Appalto, <b>"sarà cura della Ditta stessa, al fine di rispettare gli SLA previsti ...omissis... stabilire il numero necessario di sportelli da tenere aperti, con la necessaria flessibilità all'interno della stessa giornata lavorativa"</b> .																
Risposta	Richiesta di conferma a) Si confermano 509.5 ore compresa attività senza presenza dell'utenza. Richiesta di conferma b): Si conferma.																
Domanda 37	<p>Con riferimento agli <b>sportelli territoriali multifunzione</b>, si chiede di confermare che tale monte ore comprenda sia le ore di front office sia quelle di back office, fermo restando che, come precisato nell'Art. 4 del CSA, "gli orari definitivi del servizio verranno comunicati dall'Azienda al momento dell'avvio e terranno conto delle aperture al pubblico" e che "sarà cura della Ditta stessa, al fine di rispettare gli SLA previsti ...omissis... stabilire il numero necessario di sportelli da tenere aperti, con la necessaria flessibilità all'interno della stessa giornata lavorativa".</p> <p>Tabella 8</p> <table><tr><th>Sedi</th><th>Ore settimana</th><th>Orario front office</th><th>Numero sportelli</th></tr><tr><td>D1 Lido Ple Rava</td><td>15</td><td>Lunedì mercoledì venerdì 9-12</td><td>1</td></tr><tr><td>D1 Burano Corte Bigaglia</td><td>15</td><td>Giovedì 9-13</td><td>1</td></tr><tr><td>Noale</td><td>54</td><td>Lunedì – Venerdì dalle 08:00-18:00; Sabato 8-12</td><td>3</td></tr></table>	Sedi	Ore settimana	Orario front office	Numero sportelli	D1 Lido Ple Rava	15	Lunedì mercoledì venerdì 9-12	1	D1 Burano Corte Bigaglia	15	Giovedì 9-13	1	Noale	54	Lunedì – Venerdì dalle 08:00-18:00; Sabato 8-12	3
Sedi	Ore settimana	Orario front office	Numero sportelli														
D1 Lido Ple Rava	15	Lunedì mercoledì venerdì 9-12	1														
D1 Burano Corte Bigaglia	15	Giovedì 9-13	1														
Noale	54	Lunedì – Venerdì dalle 08:00-18:00; Sabato 8-12	3														
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 36																
Domanda 38	E' possibile avere il numero di persone impegnate sulle attività oggetto della gara ed i livelli retributivi?																
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 21.																
Domanda 39	In caso di RTI costituendo, oltre al delegato della mandataria, può partecipare al sopralluogo anche un rappresentante della mandante pur non essendo stato indicato nella richiesta?																



Risposta	<p>Come previsto all'art. 11 del Disciplinare di gara, in caso di raggruppamento temporaneo non ancora costituito, il sopralluogo deve essere effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati o da soggetto diverso, munito della delega di tutti detti operatori.</p> <p>Pertanto, qualora si intenda far partecipare al sopralluogo più persone, ogni persona deve avere la delega di tutti gli operatori economici che costituiranno il RTI.</p> <p>Vista la situazione epidemiologica in atto ed al fine di tutelare la salute di tutti gli operatori e delle ditte partecipanti è opportuno che partecipino al sopralluogo meno persone possibili.</p> <p>Resta inteso che, in caso di più di una persona presente al sopralluogo, l'attestazione di avvenuto sopralluogo dovrà essere controfirmata da un solo soggetto delegato.</p>
Domanda 40	<p><i>Indicazione sulla modalità di calcolo della base d'asta. Ai sensi dell'art. 23 comma 16 del D. Lgs 50/2016 ("Per i contratti relativi a lavori, servizi e forniture, il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali. In mancanza di contratto collettivo applicabile, il costo del lavoro è determinato in relazione al contratto collettivo del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione."). Nello specifico si chiede quanto segue:</i></p> <p><i>1) Con riferimento a quale CCNL (qualifica, livello, ecc.) e su quale monte ore lavorate sia stata determinata la base d'asta;</i></p> <p><i>2) Se sia possibile derogare ai costi indicati nelle Tabelle Ministeriali di riferimento;</i></p> <p><i>3) Se sia possibile applicare altri CCNL (Applicazione CCNL del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione).</i></p> <p><i>Inoltre, considerato che l'art. 30 comma 4 del D. Lgs. 50/2016 dispone che: "Al personale impiegato nei lavori oggetto di appalti pubblici e concessioni è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente", si richiede:</i></p> <p><i>4) Se siano stati identificati specifici contratti collettivi nazionali e territoriali "il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto";</i></p> <p><i>5) Se eventualmente tali CCNL verranno utilizzati per la verifica di congruità dell'offerta (eventualmente con riferimento a quali Tabelle Ministeriali);</i></p> <p><i>6) Se la loro mancata applicazione sia causa di esclusione.</i></p>
Risposta	<p><b>Punto 1)</b> Si è fatto riferimento al costo medio storico riferito ai servizi garantiti dalle ditte attualmente fornitrici sulla base dei contratti di lavoro dalle stesse utilizzati considerando esclusivamente le attività oggetto di gara.</p> <p><b>Punto 2)</b> La Ditta dovrà attenersi a quanto previsto dalla normativa vigente e dal relativo conforto giurisprudenziale.</p> <p><b>Punto 3)</b> Vedasi punto 2.</p>



	<b>Punto 4)</b> No. <b>Punto 5)</b> L'anomalia dell'offerta verrà verificata secondo quanto previsto dalla normativa vigente. <b>Punto 6)</b> Vedasi punto 2.																																								
<b>Domanda 41</b>	<i>In merito all'applicazione della clausola sociale e al personale da riassorbire, si richiedono, cortesemente, le seguenti informazioni aggiuntive: 1. Retribuzione Mensile lorda; 2. Retribuzione Mensile part-time; 3. RAL; 4. Costo Aziendale Annuo; 5. Costo Orario.</i>																																								
<b>Risposta</b>	Vedasi risposta alla domanda 21.																																								
<b>Domanda 42</b>	<i>Si richiede, cortesemente, un censimento di tutte le riscuotitrici automatiche, attualmente, utilizzate per l'erogazione dei servizi specificando in dettaglio: fornitore, marca, modello, quantità e ubicazione.</i>																																								
<b>Risposta</b>	<p>Le riscuotitrici sono n. 35 tutte della ditta Bassilichi, di seguito l'elenco con ubicazione e modello.</p> <p>Un'ulteriore riscuotitrice (solo POS) verrà installata presso l'Ospedale di Venezia padiglione Gaggia.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Descrizione Locazione</th><th>Indirizzo</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>CITADELLA SOCIO SANITARIA DI CAVARZERE</td><td>VIA NAZARIO SAURO, 32</td></tr> <tr> <td>OSPEDALE DELL'ANGELO MESTRE</td><td>VIA PACCAGNELLA 11</td></tr> <tr> <td>OSPEDALE DI DOLO</td><td>VIA XXIX APRILE 2</td></tr> <tr> <td>PRESIDIO OSPEDALIERO MIRANO</td><td>VIA MARIOTTO 76</td></tr> <tr> <td>VENEZIA - S GIUSTINIAN</td><td>DORSODURO, 1454</td></tr> <tr> <td>VENEZIA- FAVARO VENETO</td><td>VIA DELLA SOIA, 20</td></tr> <tr> <td>VENEZIA - MARGHERA</td><td>VIA TOMMASEO 9</td></tr> <tr> <td>VENEZIA - OSP. ANGELO</td><td>OSPEDALE DELL'ANGELO ATRIO VIA PACCAGNELLA N.11</td></tr> <tr> <td>VENEZIA DIP. PREVENZIONE</td><td>D. PREVENZIONE (BELLINATO) P.LE SAN LORENZO GIUSTINIAN</td></tr> <tr> <td>VENEZIA LIDO DI VENEZIA</td><td>LUNGOMARE D'ANNUNZIO (P.T. – Piazzale Ravà 1)</td></tr> <tr> <td>VENEZIA LIDO DI VENEZIA</td><td>LUNGOMARE D'ANNUNZIO (P.T. Piazzale Ravà 1)</td></tr> <tr> <td>MARCON</td><td>VIA SAN MARCO 76</td></tr> <tr> <td>VENEZIA MESTRE</td><td>DISTRETTO 3 MESTRE VIA CAPPUCCINA 129</td></tr> <tr> <td>VENEZIA MURANO</td><td>CORTE BIGAGLIA 9</td></tr> <tr> <td>VENEZIA OSP D. ANGELO</td><td>VIA PACCAGNELLA 11</td></tr> <tr> <td>VENEZIA -OSP.' ANGELO</td><td>VIA PACCAGNELLA, 11</td></tr> <tr> <td>VENEZIA OSP. CIVILE</td><td>SESTIERE DI CASTELLO 6777 AREA SEMERANI PRONTO SOCC</td></tr> <tr> <td>VENEZIA OSP. S. GIUSTINIAN</td><td>DORSODURO, 1454</td></tr> <tr> <td>VENEZIA PELLESTRINA</td><td>VIA SCARPA 950</td></tr> </tbody> </table>	Descrizione Locazione	Indirizzo	CITADELLA SOCIO SANITARIA DI CAVARZERE	VIA NAZARIO SAURO, 32	OSPEDALE DELL'ANGELO MESTRE	VIA PACCAGNELLA 11	OSPEDALE DI DOLO	VIA XXIX APRILE 2	PRESIDIO OSPEDALIERO MIRANO	VIA MARIOTTO 76	VENEZIA - S GIUSTINIAN	DORSODURO, 1454	VENEZIA- FAVARO VENETO	VIA DELLA SOIA, 20	VENEZIA - MARGHERA	VIA TOMMASEO 9	VENEZIA - OSP. ANGELO	OSPEDALE DELL'ANGELO ATRIO VIA PACCAGNELLA N.11	VENEZIA DIP. PREVENZIONE	D. PREVENZIONE (BELLINATO) P.LE SAN LORENZO GIUSTINIAN	VENEZIA LIDO DI VENEZIA	LUNGOMARE D'ANNUNZIO (P.T. – Piazzale Ravà 1)	VENEZIA LIDO DI VENEZIA	LUNGOMARE D'ANNUNZIO (P.T. Piazzale Ravà 1)	MARCON	VIA SAN MARCO 76	VENEZIA MESTRE	DISTRETTO 3 MESTRE VIA CAPPUCCINA 129	VENEZIA MURANO	CORTE BIGAGLIA 9	VENEZIA OSP D. ANGELO	VIA PACCAGNELLA 11	VENEZIA -OSP.' ANGELO	VIA PACCAGNELLA, 11	VENEZIA OSP. CIVILE	SESTIERE DI CASTELLO 6777 AREA SEMERANI PRONTO SOCC	VENEZIA OSP. S. GIUSTINIAN	DORSODURO, 1454	VENEZIA PELLESTRINA	VIA SCARPA 950
Descrizione Locazione	Indirizzo																																								
CITADELLA SOCIO SANITARIA DI CAVARZERE	VIA NAZARIO SAURO, 32																																								
OSPEDALE DELL'ANGELO MESTRE	VIA PACCAGNELLA 11																																								
OSPEDALE DI DOLO	VIA XXIX APRILE 2																																								
PRESIDIO OSPEDALIERO MIRANO	VIA MARIOTTO 76																																								
VENEZIA - S GIUSTINIAN	DORSODURO, 1454																																								
VENEZIA- FAVARO VENETO	VIA DELLA SOIA, 20																																								
VENEZIA - MARGHERA	VIA TOMMASEO 9																																								
VENEZIA - OSP. ANGELO	OSPEDALE DELL'ANGELO ATRIO VIA PACCAGNELLA N.11																																								
VENEZIA DIP. PREVENZIONE	D. PREVENZIONE (BELLINATO) P.LE SAN LORENZO GIUSTINIAN																																								
VENEZIA LIDO DI VENEZIA	LUNGOMARE D'ANNUNZIO (P.T. – Piazzale Ravà 1)																																								
VENEZIA LIDO DI VENEZIA	LUNGOMARE D'ANNUNZIO (P.T. Piazzale Ravà 1)																																								
MARCON	VIA SAN MARCO 76																																								
VENEZIA MESTRE	DISTRETTO 3 MESTRE VIA CAPPUCCINA 129																																								
VENEZIA MURANO	CORTE BIGAGLIA 9																																								
VENEZIA OSP D. ANGELO	VIA PACCAGNELLA 11																																								
VENEZIA -OSP.' ANGELO	VIA PACCAGNELLA, 11																																								
VENEZIA OSP. CIVILE	SESTIERE DI CASTELLO 6777 AREA SEMERANI PRONTO SOCC																																								
VENEZIA OSP. S. GIUSTINIAN	DORSODURO, 1454																																								
VENEZIA PELLESTRINA	VIA SCARPA 950																																								



UOC Provveditorato, Economato e Logistica  
 Distretto di Venezia - Mestre

	QUARTO D'ALTINO	VIA TAGLIAMENTO	
	DOLO PRES. OSP. DOLO	C/O PORTINERIA VECCHIA VIA RIVIERA XXIX APRILE N. 2	
	DOLO PRESIDIO OSPED.	C/O PORTINERIA NUOVA VIA RIVIERA XXIX APRILE 2	
	MIRANO OSPEDALE	VIA MARIUTTO 76	
	MIRANO OSPEDALE	VIA MARIUTTO 76	
	OSP DOLO C/O PORTINERIA	C/O PORTINERIA NUOVA VIA RIVIERA XXIX APRILE N 2	
	OSPEDALE NOALE C/O CUP	C/O IL CUP VIA LARGO SAN GIORGIO 3	
	VILLA ZINELLI MIRANO	CENTRO PRELIEVI C/O VILLA ZINELLI	
	CHIOGGIA -PREVENZIONE	VIA BORGO SAN GIOVANNI 1183/A	
	CHIOGGIA OSPEDALE	VIA MADONNA MARINA, 500	
	CHIOGGIA CUP	VIA MADONNA MARINA, 500	
	CHIOGGIA CUP	STRADA MADONNA MARINA 500	
	VENEZIA OSP. CIVILE c/o CAPPELLA	SAN GIOVANNI E PAOLO, SESTIERE CASTELLO 6777	
	VENEZIA OSP. CIVILE CAPP GEN BB	SAN GIOVANNI E PAOLO, SESTIERE CASTELLO 6777	
	VENEZIA OSP. CIVILE c-o Cap Gen	SAN GIOVANNI E PAOLO, SESTIERE CASTELLO 6777	
	VENEZIA DIST. BURANO	VIA SAN MAURO, 212	
Domanda 43	<i>Si richiede, cortesemente, un censimento, qualora presenti, di tutti i totem eliminacode/display informativi attualmente utilizzati per l'erogazione dei servizi, specificando in dettaglio: fornitore, marca, modello, quantità, stato di usura e ubicazione.</i>		
Risposta	Vedasi allegati B e C.		
Domanda 44	<i>Accertato, secondo quanto descritto nel CSA-ALLEGATO, che per il servizio di incasso e versamento al tesoriere sono utilizzate le n. 6 casseforti presso i presidi con cassa, si richiede di specificare se i dispositivi debbano essere sostituiti o potranno essere utilizzati anche dall'Aggiudicatario dell'Appalto.</i>		
Risposta	Sì, potranno essere utilizzati.		
Domanda 45	<i>In merito al servizio di CALL CENTER descritto nel CSA-ALLEGATO, si richiedono, cortesemente, report storici aggiuntivi sull'attività attuale svolta dal servizio di Call Center:</i> 1. Tempo medio di attesa utente per le chiamate inbound; 2. Tempo massimo di attesa utente per le chiamate inbound; 3. Tempo medio di gestione di una chiamata di prenotazione/modifica/disdetta/informazione; 4. Numero delle chiamate outbound annuali (es. call back); 5. Durata media delle chiamate outbound (es. call back); 6. Numero di messaggi annuali lasciati in segreteria telefonica; 7. Minuti annui/mensili di tempo gestione campagne OUTBOUND (es. recall); 8. Durata media delle chiamate OUTBOUND in minuti/secondi (es. recall).		
Risposta	Sulla base delle informazioni disponibili, si risponde per quanto conosciuto dall'azienda:		



	1. Tempo medio di attesa utente per le chiamate inbound; 30 secondi 2. Tempo massimo di attesa utente per le chiamate 90 secondi
Domanda 46	<i>In merito al servizio di CALL CENTER descritto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, cortesemente, di indicare quale sia il numero di chiamate in ingresso al servizio rispetto al numero di chiamate effettivamente servite e il numero di prenotazioni telefoniche effettuate. È, inoltre, possibile conoscere il numero di chiamate perse/abbandonate in IVR e in ACD?</i>
Risposta	Chiamate in ingresso: circa nr. 1.200.000. Chiamate servite (risposta operatore + disdette automatizzate): 85% Chiamate con deposito messaggio: 6% Chiamate perse prima e dopo la coda: 9%
Domanda 47	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, cortesemente, se il servizio di Call Center debba essere raggiungibile dall'utenza tramite numero verde o numero nero? I numeri saranno forniti e intestati all'Amministrazione o dovranno essere messi a disposizione dall'Aggiudicatario? Eventuali costi aggiuntivi sono a carico della SA o della ditta Aggiudicatrice?</i>
Risposta	Dovrà essere raggiungibile tramite numero nero attualmente in uso. I numeri saranno forniti ed intestati all'Azienda ULSS 3 Serenissima. L'azienda sosterrà il costo delle attuali numeri in uso con i relativi flussi.
Domanda 48	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, se sia possibile erogare il servizio di Call Center, da remoto, c/o una struttura all'esterno della Azienda ULSS 3. In caso affermativo si richiede, se vi siano dei vincoli territoriali da rispettare (es. distanze minime; necessaria ubicazione in ambito regione Veneto, ecc.). Infine, si richiede di sapere se, attualmente, il servizio di Call Center è svolto in locali interni o esterni all'ULSS 3? Chi è l'attuale fornitore del servizio?</i>
Risposta	Sì, è possibile presso una struttura esterna all'Azienda, sul territorio italiano. Attualmente i locali dedicati al call center sono interni.
Domanda 49	<i>In merito al servizio di CALL CENTER descritto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, di fornire ulteriori indicazioni (considerato che l'infrastruttura tecnologica è di proprietà della Stazione Appaltante) su come l'Aggiudicataria debba garantire la possibilità di aumentare, all'occorrenza e su indicazione dell'Azienda ULSS, almeno fino a un ulteriore 50%, il numero dei canali telefonici attualmente gestiti (n. 300).</i>
Risposta	L'incremento del numero di canali telefonici dovrà essere richiesto direttamente all'Azienda ULSS che provvederà, una volta acquisito i preventivi da parte delle ditte che forniscono connettività dati e manutenzione GCenter, a girare i costi direttamente all'Aggiudicataria, senza applicare rincari.





Domanda 50	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO per l'attivazione e gestione della live-chat e per la registrazione di tutte le chiamate in ingresso al contact center, si richiede, se la piattaforma in Cloud debba essere messa a disposizione dall'Aggiudicatario o sia già di proprietà dell'ULSS 3.</i>
Risposta	La piattaforma in Cloud per la gestione della live-chat dovrà essere messa a disposizione da parte dell'Aggiudicatario, per tutta la durata del contratto e senza limiti sul numero di licenze utilizzabili. La piattaforma dovrà garantire il rispetto della normativa vigente in ambito Privacy.
Domanda 51	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi utilizzati per l'erogazione dei servizi di Call Center, Front Office, Back Office, LP, Sportelli Multifunzione, Ospedalieri, Territoriali, Tematici, Gestione Amministrativa, protesica e delle segreterie ecc. specificando in dettaglio: nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo. Si richiede una lista suddivisa nelle seguenti categorie: 1. Applicativi del sistema informatico regionale; 2. Applicativi informatici aziendali propri dei distretti sanitari; 3. Eventuali applicativi dei sistemi di gestione delle code (elimina code); 4. Eventuali applicativi per la gestione e messa in sicurezza degli incassi.</i>
Risposta	Vedasi allegato A.
Domanda 52	<i>In merito alle richieste avanzate da codesta Stazione Appaltante per le attrezzature funzionali al servizio e per una più accurata formulazione dell'offerta economica, si richiede cortesemente, di quantificare orientativamente il numero di attrezzature che dovranno essere fornite dall'aggiudicatario. In particolare: 1. Il numero di personal computer; 2. Il numero di lettori ottici; 3. Il numero di stampanti/toner; 4. La tipologia di software necessari; 5. Il numero di sistemi eliminacode informatizzati; 6. Il numero di display informativi.</i>
Risposta	Verranno messe le attrezzature attualmente presenti, sarà eventualmente onere dell'aggiudicatario sostituire quelle obsolete o integrare secondo la proposta progettuale.
Domanda 53	<i>In merito alle richieste avanzate da codesta Stazione Appaltante per i beni patrimoniali e gli arredi funzionali al servizio e per una più accurata formulazione dell'offerta economica, si richiede cortesemente, di quantificare orientativamente il numero di: 1. scrivanie, 2. sedie, 3. armadi, 4. classificatori, 5. Fotocopiatrici, 6. fax che andranno a integrare o sostituire, per malfunzionamenti o obsolescenza, quelli di proprietà dell'Azienda ULSS 3 già in dotazione presso le sedi elencate nel CSA-ALLEGATO.</i>
Risposta	Verranno messe le attrezzature attualmente presenti, sarà eventualmente onere dell'aggiudicatario sostituire quelle obsolete o integrare secondo la proposta progettuale.



<i>Domanda 54</i>	<i>Ai fini di una corretta formulazione dell'offerta economica, si chiede, cortesemente, una stima economica annuale orientativa, sulla base dei consumi degli anni passati, dei costi del materiale consumabile per le attrezzature funzionali al servizio (attrezzature, carta, cartucce, toner, supporti di backup, ecc.).</i>
<i>Risposta</i>	Dato non disponibile.
<i>Domanda 55</i>	<i>Si richiede, cortesemente, la pubblicazione dei manuali tecnici degli applicativi in uso presso i presidi ULSS 3 (es. Sw GCenter, Sw Front Office, ecc.) con la finalità di prevedere e identificare le modalità e le componenti oggetto di possibile integrazione software per la migliore fornitura di servizi o per le proposte aggiuntive della concorrente.</i>
<i>Risposta</i>	Non si dispone di nessun manuale tecnico. I sistemi attualmente in uso risultano integrati. Per le future acquisizioni le integrazioni vanno discusse di volta in volta.
<i>Domanda 56</i>	<i>È possibile sapere quale sia l'Istituto di vigilanza di portavalori dedicato al trasferimento del denaro contante? Il servizio sarà a carico della Stazione Appaltante o dell'eventuale Aggiudicatario? Si richiede, inoltre, di dettagliare quali e come siano le modalità di prelevamento e versamento all'istituto del tesoriere delle somme incassate presso gli sportelli dell'ULSS 3.</i>
<i>Risposta</i>	Non pertinente.
<i>Domanda 57</i>	<i>Nell'ottica di dover installare soluzioni tecnologiche per la gestione dell'accoglienza (es. totem eliminacode), si chiede, cortesemente, se i server necessari al funzionamento del sistema stesso possano essere installati nella server farm dell'ULSS 3.</i>
<i>Risposta</i>	In caso si evidenziasse questa necessità dovrà essere verificata e concordata con i sistemi informativi aziendali ULSS di volta in volta.
<i>Domanda 58</i>	<i>In base a quanto illustrato nel CSA-ALLEGATO, si richiede quali e quante siano le postazioni di Front Office, Back Office, LP, Sportelli Multifunzione, Ospedalieri, Territoriali, Tematici, Gestione Amministrativa, protesica e delle segreterie ecc. attualmente gestite dal personale dipendente dell'ULSS 3 e se in futuro dovranno essere gestite dal personale della ditta aggiudicataria.</i>
<i>Risposta</i>	Quanto riportato in capitolato fa riferimento all'attuale fabbisogno di esternalizzazione.
<i>Domanda 59</i>	<i>Si richiede, cortesemente, per ogni presidio distrettuale/ospedaliero dell'ULSS 3 il dettaglio di distribuzione dei flussi di accoglienza degli utenti per fasce orarie in un mese tipo, in base ai dati storici rilevati dai sistemi eliminacode, attualmente, presenti.</i>
<i>Risposta</i>	Dato non disponibile.
<i>Domanda 60</i>	<i>In base a quanto illustrato nel CSA-ALLEGATO, si richiede, cortesemente, di conoscere quali software siano, attualmente, utilizzati dal personale per l'elaborazione e la</i>



	trasmissione dei flussi informativi (SIAS E MEF) c/o la Direzione Amministrativa, Amministrazione e/o le Farmacie.																			
Risposta	Non risulta che il personale utilizzi software per la redazione di flussi. I software utilizzati sono quelli forniti nella risposta alla domanda 51.																			
Domanda 61	Ai fini di una corretta formulazione dell'offerta economica, si chiede, cortesemente, una stima economica annuale orientativa, sulla base dei consumi degli anni passati, dei costi per lo smaltimento dei beni patrimoniali obsoleti e/o non più funzionanti.																			
Risposta	Dato non disponibile e non pertinente.																			
Domanda 62	In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, di esplicitare il numero massimo di sportelli presenti c/o il distretto del Veneziano per ogni sede elencata. Si chiede, inoltre, di esplicitare il fabbisogno orario complessivo stimato per le attività di Front Office (prenotazioni SSN, in libera professione, movimenti di cassa, cancellazioni, spostamenti) e di Back Office.																			
Risposta	<table><tr><th>Area</th><th>CUP nr. sportelli max</th><th>Altro ne. sportelli</th><th>Tot</th></tr><tr><td>ex ULSS 12</td><td>19</td><td>13</td><td>32</td></tr><tr><td>ex ULSS 13</td><td>16</td><td>8</td><td>24</td></tr><tr><td>ex ULSS 14</td><td>4</td><td></td><td>4</td></tr></table>				Area	CUP nr. sportelli max	Altro ne. sportelli	Tot	ex ULSS 12	19	13	32	ex ULSS 13	16	8	24	ex ULSS 14	4		4
	Area	CUP nr. sportelli max	Altro ne. sportelli	Tot																
	ex ULSS 12	19	13	32																
	ex ULSS 13	16	8	24																
	ex ULSS 14	4		4																
	Il numero riportato rappresenta il numero max di sportelli fermo restando che quelli territoriali sono elencati in capitolato, mentre quelli riguardanti il CUP dipenderanno dal progetto tecnico che le ditte partecipanti elaboreranno.																			
Domanda 63	In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, di esplicitare il numero massimo di sportelli presenti c/o il distretto di Mirano Dolo per ogni sede elencata. Si chiede, inoltre, di esplicitare il fabbisogno orario complessivo stimato per le attività di Front Office (prenotazioni SSN, in libera professione, movimenti di cassa, cancellazioni, spostamenti) e di Back Office.																			
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 62.																			
Domanda 64	In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, di esplicitare il numero massimo di sportelli presenti c/o il distretto di Chioggia per ogni sede elencata. Si chiede, inoltre, di esplicitare il fabbisogno orario complessivo stimato per le attività di Front Office (prenotazioni SSN, in libera professione, movimenti di cassa, cancellazioni, spostamenti) e di Back Office.																			



UOC Provveditorato, Economato e Logistica  
 Distretto di Venezia - Mestre

Risposta	Vedasi risposta alla domanda 62.
Domanda 65	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, di esplicitare i razionali con cui è stato stimato il fabbisogno orario settimanale complessivo di 509,5 ore dettagliato nella tabella 6 a pag. 40 del CSA.</i>
Risposta	Orario di apertura al pubblico, più attività di back office. Vedasi anche risposta alla domanda 36.
Domanda 66	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, di confermare se il fabbisogno orario settimanale complessivo per gli sportelli territoriali multifunzione è pari a 84 ore/sett.</i>
Risposta	Si conferma.
Domanda 67	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO, si richiede, di confermare se il fabbisogno orario settimanale complessivo per gli sportelli di gestione protesica è pari a 76 ore/sett.</i>
Risposta	Si conferma.
Domanda 68	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO e per meglio formulare il nuovo progetto di gestione CUP di 2° livello, si richiede, di illustrare come l'attuale Fornitore del servizio abbia organizzato i cosiddetti CUP di 2° livello per la presa in carico degli utenti a seguito della visita specialistica.</i>
Risposta	Trattasi di servizio nuovo.
Domanda 69	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO si richiede, cortesemente, di meglio specificare le caratteristiche del cruscotto che permetta il monitoraggio dello stato di invio degli SMS per il servizio di prenotazione di attività sanitaria. Si chiede, inoltre, di specificare se il costo del servizio di invio SMS sia a carico della ditta Aggiudicataria.</i>
Risposta	<p>Al momento in Azienda ogni CUP ha una sua gestione per l'invio degli SMS:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ex ULSS 12: sistema GPI di proprietà dell'ULSS;</li> <li>- ex ULSS 13: sistema infomaster di proprietà di CSU;</li> <li>- ex ULSS 14: è il sistema CUP di proprietà dell'ULSS che provvede all'invio degli SMS.</li> </ul> <p>L'invio degli SMS dalla piattaforma GCenter dovrà avvenire tramite interfacce API, da sviluppare come indicato da linee guida Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7, che dovranno essere integrate con quanto messo a disposizione dalla Piattaforma di Messaggistica di TIM presente in Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7.</p> <p>Le informazioni sul numero del destinatario ed i contenuti degli SMS da inviare verranno fornite dai sistemi applicativi di gestione CUP e Anagrafe aziendali, tramite viste su DB ed eventuali export dedicati.</p> <p>L'Aggiudicataria dovrà poter monitorare il corretto invio degli SMS di prenotazione/disdetta ai cittadini.</p>



	I costi degli SMS saranno a carico dell'Aggiudicataria (attualmente i costi degli SMS risultano quelli presenti in Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7: pacchetto da 100.000 messaggi non RPA - prezzo del pacchetto: € 1.800,00 IVA esclusa).
<i>Domanda 70</i>	<i>In merito a quanto esposto nel CSA-ALLEGATO si richiede, cortesemente, di meglio illustrare e approfondire il requisito richiesto relativo alla disdetta della prenotazione tramite codice assistito o numero di prenotazione dai sistemi elimina code con il fine di ricevere conferma dell'annullamento attraverso un numero di cancellazione, anche indipendentemente dal programma informatico aziendale.</i>
Risposta	In caso di acquisizione di nuovi totem per la gestione delle attese si richiederà la valutazione della disdetta da totem. In considerazione della prossima sostituzione dei software di prenotazione a seguito di aggiudicazione della gara di Azienda Zero, al momento non è possibile fornire dettagli al riguardo.
<i>Domanda 71</i>	<i>Si chiede se le macchine d'ufficio del servizio di front office e di segreteria e precisamente pc, stampanti, calcolatrici, fotocopiatrici, ... sono attualmente forniti dall'attuale gestore del servizio o sono messi a disposizione da parte dell'Azienda Sanitaria?</i>
Risposta	Tutto il materiale è attualmente messo a disposizione dall'attuale fornitore. Per quanto riguarda le postazioni di lavoro si veda l'allegato A.
<i>Domanda 72</i>	<i>Si chiede se gli eliminacode automatizzati sono attualmente forniti dall'attuale gestore del servizio o sono messi a disposizione da parte dell'Azienda Sanitaria?</i>
Risposta	Sono messi a disposizione dall'Azienda fatta eccezione per quelli dei CUP di Mestre e Venezia.
<i>Domanda 73</i>	<i>Si chiede se il sistema telefonico GC Center è funzionale solo al servizio di call center o anche ad altri servizi dell'Azienda Sanitaria? Se, il sistema telefonico GC Center è funzionale solo al servizio di call center è possibile utilizzare un'altra piattaforma telefonica del centralino fermo restando il ristoro dell'investimento di € 17.000,00 annuo sostenuto dall'Azienda Sanitaria?</i>
Risposta	Sì, il sistema telefonico GC Center è funzionale solo al servizio di call center. Non previsto utilizzo di altri sistemi ma non in via di principio escluso.
<i>Domanda 74</i>	<i>Si chiede se il costo telefonico della chiamata al call center, da telefono fisso o da telefono cellulare, è a carico dell'utente, dell'Azienda Sanitaria o del fornitore del servizio?</i>
Risposta	Attualmente il costo è a carico del chiamante.
<i>Domanda 75</i>	<i>Si chiede se il servizio di call center è attualmente svolto in una sede dell'Azienda Sanitaria o in quella del fornitore del servizio?</i>
Risposta	Il servizio di call center è attualmente svolto in sedi aziendali.



<i>Domanda 76</i>	<i>Si chiede di sapere se l'attività di prenotazione di prestazioni di II livello è attualmente gestita dalle segreterie delle U.O. o esiste già un Cup di secondo livello centralizzato nelle strutture interessate?</i>
<i>Risposta</i>	Vedasi risposta alla domanda 68.
<i>Domanda 77</i>	<i>Si pone il seguente quesito: si chiede conferma che il servizio di call center sia abilitato a eseguire anche prestazioni in Libera Professione. Se sì, si chiede se sono previsti numeri separati per le prenotazioni SSN rispetto alle prestazioni in Libera Professione.</i>
<i>Risposta</i>	Si conferma. Numeri separati per SSN e LP e prenotazioni separate.
<i>Domanda 78</i>	<i>Si chiede di specificare se i file firmati digitalmente devono contenere anche la marcatura temporale e, se affermativo, in caso di firma congiunta, specificare se tale marcatura può essere apposta al termine del processo di firma.</i>
<i>Risposta</i>	I file firmati digitalmente NON devono contenere la marcatura temporale.
<i>Domanda 79</i>	<i>Con Rif. art. 5 pag. 5/6, art. 7.3 pag. 7/8 e art. 14.1 pag. 17/18 del Disciplinare, si chiede di chiarire, nel caso di partecipazione alla procedura nelle forme del RTI non ancora costituito, benché non vi siano prestazioni secondarie nell'appalto, se è comunque richiesto di esplicitare quali delle singole attività indicate a pag. 21 dell'Allegato al Capitolato Tecnico sarà svolta da ogni impresa consociata.</i>
<i>Risposta</i>	Si rimanda a quanto indicato nel Disciplinare di gara art. 14.3.3 rubricato "Documentazione e dichiarazioni ulteriori per i soggetti associati" pag. 21 paragrafo "Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti" lettera c.
<i>Domanda 80</i>	<i>Con riferimento agli artt. 14, 15, 16 del Disciplinare di Gara, si chiede di precisare, le modalità di firma e presentazione per ciascun documento previsto, con riferimento ai seguenti casi in cui sono coinvolti più operatori economici:</i> <i>1) più copie, ognuna riferita ad un singolo operatore economico e da questo firmata</i> <i>2) copia unica firmata dalla capofila/ mandataria</i> <i>La richiesta è posta la fine di evitare interpretazioni sulle modalità di firma.</i> <i>Ad esempio, nell'art. 14.1 del Disciplinare (come richiamato alle pag 20, 24) è specificato che "la domanda è sottoscritta digitalmente nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio", potendosi interpretare come "ogni raggruppanda" debba produrre la propria domanda, il proprio DGUE e propria dichiarazione integrativa, oppure che il raggruppamento debba produrre documenti unici firmati da tutte le consociate.</i>
<i>Risposta</i>	Il Disciplinare di gara prevede che la documentazione richiesta venga prodotta in unica copia sottoscritta da tutte le ditte che faranno parte del R.T.I. (es.: domanda di partecipazione, documentazione tecnica, ecc.).





	Il Disciplinare per alcuni documenti (DGUE e dichiarazione integrativa, ecc.) prevede invece che ogni ditta che costituirà il R.T.I. produca il proprio documento e lo sottoscriva. Si invita pertanto ad attenersi a quanto previsto dalla <i>lex specialis</i> di gara.
<i>Domanda 81</i>	<i>Con riferimento all'Art 17.1 pag. 27 del Disciplinare, si chiede conferma che nel criterio di valutazione A.1.1 "Le metodologie di pianificazione e programmazione del servizio" con "servizio" si intenda la fase di erogazione del servizio.</i>
<i>Risposta</i>	Si, fase di erogazione.
<i>Domanda 82</i>	<i>Con riferimento all'art. 20 del Disciplinare di Gara, si richiede come vada intesa l'applicazione della Clausola Sociale rispetto alla valutazione del criterio A.1.4 (art. 17.1), considerato che l'assorbimento del personale vincola i parametri che possono essere indicati nella tabella richiesta per valutare il parametro A.1.4.</i>
<i>Risposta</i>	Vedasi risposta alla domanda 31.
<i>Domanda 83</i>	<i>Con riferimento alla Risposta n° 2 fornita da codesta Stazione Appaltante, dalla analisi delle tabelle del personale fornite, si rileva che sono attualmente impegnati un totale di 377 FTE, per un totale di 595.217,13 hh (calcolato tenendo conto delle differenze tra i diversi CCNL). Considerato il costo della manodopera evidenziato in disciplinare, pari a 5.330.000,00 €/y, e il numero di ore totali di lavoro, emerge un costo medio della manodopera di 8,95 €/h. Tale costo orario risulta eccessivamente basso. Pertanto, si chiede di fornire: 1. indicazioni sulle logiche adottate per calcolare la base d'asta 2. conferma che le attività oggetto della gara siano le medesime su cui sono attualmente impegnate le persone elencate nelle tabelle fornite con la Risposta 2 e, se così non fosse, di dare evidenza di quali sia il personale effettivamente impegnato sulle attività previste dalla gara.</i>
<i>Risposta</i>	Vedasi risposta alla domanda 21.
<i>Domanda 84</i>	<i>Con Rif. art. 7.1 Allegato C – Firma digitale e art. 16 pag. 25/26 Disciplinare 'Firma digitale dei prezzi offerti', si chiede di meglio dettagliare la procedura con cui apporre la firma digitale P7M in modalità "parallela"</i>
<i>Risposta</i>	Per tale richiesta si invita a contattare il supporto tecnico di ARIA Lombardia.
<i>Domanda 85</i>	<i>Con riferimento al Art. 5 "Fornitura e Manutenzione software e hardware a carico dell'Aggiudicataria", si chiede conferma che le opere di adeguamento dell'infrastruttura di rete dati e fonia resti a carico dell'Azienda ULSS3</i>
<i>Risposta</i>	Si conferma.



Domanda 86	<i>È richiesto l'impegno alla Ditta di "garantire percorsi formativi adeguati e mirati con riferimento all'assegnazione del personale rispetto alle quattro macroaree di attività". Si chiede se si tratti di un refuso e quindi di confermare che le macroaree siano tre, come si evince dalla tabella a pag 21.</i>
Risposta	Trattasi di refuso, le macroaree sono 3.
Domanda 87	<i>Con riferimento al Capitolato, Art.10 – Locali e attrezzature per lo svolgimento del servizio (primo capoverso), al fine chiarire cosa comprenda la definizione "...e quanto attualmente in uso", si richiede di fornire il dettaglio dei cespiti previsti per singolo sito.</i>
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 71.
Domanda 88	<p>Con riferimento all'Art. 12, punto c)-1) "Contatto telefonico con l'operatore", si chiede di verificare e dettagliare le logiche applicate per il calcolo delle penali ivi descritte, non essendo chiaro:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• in che modo debbano essere correlati i concetti "importi massimi", "per singola telefonata" e "per giorno" applicati alle chiamate in risposta diretta;</li> <li>• la penale di 250,00 € per valore inferiore fino al 10%, che invece rientra del limite massimo delle chiamate abbandonate in coda.</li> </ul>
Risposta	La penale è applicata alla singola telefonata che sfiora il range tollerato secondo le fasce di ritardo indicate. In caso di mancato raggiungimento del 90% delle chiamate entranti con risposta entro i 2 minuti verrà applicata la penale per ciascuna telefonata che non rispetta i due minuti di attesa massima secondo le fasce di penalità rappresentate in capitolato.
Domanda 89	<p>Con riferimento al Art. 21 "Locali e Attrezzature", pag. 21 del Capitolato Speciale d'Appalto, si chiede di precisare:</p> <p>1) se la manutenzione/ sostituzione a carico della Ditta aggiudicataria si riferisce esclusivamente alle attrezzature (eliminando inclusi), con esclusione di spazi e arredi;</p> <p>2) se quanto emerge dal sopralluogo, compresa la presa visione dei programmi informatici, debba essere considerato elemento invariante e condizionante l'offerta, oppure è possibile oggetto di adeguamento/ sostituzione, rientrando, alla stregua delle attrezzature, come beni che diverranno patrimonio della ULSS 3 a fine appalto.</p>
Risposta	<p>1) Manutenzioni/sostituzioni fanno riferimento ad attrezzature e arredi.</p> <p>2) Sono fissi gli applicativi forniti da Azienda, Regione, Azienda Zero (cup, aur, protesica, protocollo, ecc.).</p>
Domanda 90	<i>Con Rif. art. 1 pag. 27 dell'Allegato al Capitolato Tecnico – Allegato H "Informativa ai fornitori" e con riferimento alla presa in carico del sistema telefonico GCenter ed al "sistema di contact center semplificato" di gestione CUP, si chiede di chiarire cosa si intenda per "garantire la conformità del sistema al GDPR"</i>



Risposta	Nel caso si fornisse il sistema di gestione del call center si richiede il rispetto della normativa sulla privacy e del nuovo regolamento europeo (GDPR) per quanto riguarda la gestione del sistema sw ed hw.
Domanda 91	<i>Con riferimento all'Allegato a Capitolato Tecnico, pag. 22 "Strumenti/ Software in dotazione e di proprietà dell'Ente), si chiede di specificare quali siano i sistemi software/applicativi attualmente in uso presso l'azienda e/o forniti dalla Regione/Azienda Zero/Ministero, fornendo per ognuno le specifiche minime che ne consentano la definizione del contesto e ambito di utilizzo, finalità e macrofunzioni, al fine di consentire una adeguata valutazione dei sistemi software/applicativi complementari da prevedere obbligatoriamente e quelli eventualmente da sostituire, nonché la valutazione delle integrazioni richieste.</i>
Risposta	Si veda risposta alla domanda 51.
Domanda 92	<i>Con riferimento all'Allegato al Capitolato, pag. 25, si chiede di chiarire se la presa in carico del sistema telefonico GCenter sia obbligatoria o se sia invece possibile utilizzare il sistema telefonico messo a disposizione dalla Ditta.</i>
Risposta	Si, vedasi risposta alla domanda 15.
Domanda 93	<i>Con riferimento all'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto, pag. 26, si chiede di chiarire quale sia il perimetro e i servizi di assistenza richiesti per il sistema telefonico, poiché quanto elencato in tutti i punti elenco, da pag. 26 a pag. 28 comprende una serie di requisiti estranei a tale perimetro. Inoltre, si evidenzia che parte del richiesto ricade nel perimetro dell'assistenza e manutenzione SW, già oggetto del canone richiesto di € 0,02 per chiamata, indicato a fine pag. 25.</i>
Risposta	Il perimetro dell'assistenza/manutenzione è relativo all'apertura guasti e gestione chiamate verso il fornitore del servizio di manutenzione compreso nel canone specificato.
Domanda 94	<i>Con riferimento all'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto, pag. 26 si chiede di fornire maggiori informazioni tecniche relativamente alla richiesta di interfacciare il sistema telefonico GCenter con il servizio di invio degli SMS (Consip TM7 TIM) reperendo i dati dagli attuali CUP Aziendali, con particolare riferimento a come sia definito quando effettuare l'invio di ciascun SMS, da dove e come sia reperiti i dati necessari (numero di telefono, informazioni contenute nel messaggio). Inoltre si richiede di specificare se gli invii sono previsti attraverso la medesima centrale telefonica GCenter.</i>
Risposta	L'invio degli SMS dalla piattaforma GCenter dovrà avvenire tramite interfacce API, da sviluppare come indicato da linee guida Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7, che dovranno essere integrate con quanto messo a disposizione dalla Piattaforma di Messaggistica di TIM presente in Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7. Le informazioni sul numero del destinatario e i contenuti degli SMS da inviare verranno forniti dai sistemi applicativi di gestione CUP e Anagrafe aziendali, tramite viste su DB ed eventuali export dedicati.



	L'Aggiudicataria dovrà poter monitorare il corretto invio degli SMS di prenotazione/disdetta ai cittadini.
<i>Domanda 95</i>	<i>Con riferimento all'Allegato al Capitolato Speciale d'Appalto, pag 27 si chiede conferma che l'incremento del 50% delle linee telefoniche rispetto alle 300 previste, deve essere gestito dall'intestatario del contratto del numero telefonico e non può essere a carico della Ditta</i>
Risposta	L'incremento del numero di canali telefonici dovrà essere richiesto direttamente all'Azienda ULSS che provvederà, una volta acquisiti i preventivi da parte della ditta che fornisce connettività dati (attualmente Fastweb in Convenzione CONSIP), a girare i costi direttamente all'Aggiudicataria, senza applicare rincari.
<i>Domanda 96</i>	<i>GESTIONE CALL CENTER: Si chiede di chiarire, se le attrezzature per garantire il disaster recovery nei locali messi a disposizione dall'Ente Appaltante siano forniti da quest'ultimo (es. gruppo elettrogeno, UPS, etc.) o debbano essere messi a disposizione dall'Impresa partecipante. – Si richiede inoltre elenco di beni attuali per stimare la situazione analiticamente e professionalmente.</i>
Risposta	L'Azienda ULSS fornirà adeguati locali (muniti di UPS, sistemi di controllo accessi, continuità elettrica, connettività di rete), presso una delle sedi aziendali, per ospitare i sistemi di disaster recovery che dovranno essere predisposti, gestiti e mantenuti dall'Aggiudicataria. Attualmente, il sistema telefonico GCenter viene connesso ai flussi telefonici tramite gateway fisici e gestiti da server virtuali installati su server fisico dedicato.
<i>Domanda 97</i>	<i>GESTIONE CALL CENTER: si chiede di chiarire se la piattaforma di invio SMS attualmente in uso preveda un licensing cui si debba subentrare ed eventualmente quali siano i dettagli ed il relativo costo.</i>
Risposta	Al momento in Azienda ogni CUP ha una sua gestione per l'invio degli SMS: <ul style="list-style-type: none"> <li>- ex ULSS 12: sistema GPI di proprietà dell'ULSS;</li> <li>- ex ULSS 13: sistema Infomaster di proprietà di CSU Zorzetto;</li> <li>- ex ULSS 14: è il sistema CUP di proprietà dell'ULSS che provvede all'invio degli SMS.</li> </ul> L'invio degli SMS dalla piattaforma GCenter dovrà avvenire tramite interfacce API, da sviluppare come indicato da linee guida Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7, che dovranno essere integrate con quanto messo a disposizione dalla Piattaforma di Messaggistica di TIM presente in Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7. Le informazioni sul numero del destinatario e i contenuti degli SMS da inviare verranno forniti dai sistemi applicativi di gestione CUP e Anagrafe aziendali, tramite viste su DB ed eventuali export dedicati. L'Aggiudicataria dovrà poter monitorare il corretto invio degli SMS di prenotazione/disdetta ai cittadini.



	I costi degli SMS saranno a carico dell'Aggiudicataria (attualmente i costi degli SMS risultano quelli presenti in Convenzione CONSIP Telefonia Mobile 7: pacchetto da nr. 100.000 messaggi non RPA - prezzo del pacchetto: € 1.800,00 IVA esclusa).
<i>Domanda 98</i>	<i>SERVIZIO DI FRONT OFFICE: si chiede di chiarire se per le attività di sportello la ditta partecipante debba mettere a disposizione materiali ed attrezzature per l'erogazione del servizio di tipo hardware e software.</i>
<i>Risposta</i>	Si, se non già presente e/o da sostituire.
<i>Domanda 99</i>	<i>GESTIONE CALL CENTER: si chiede di fornire il dato di durata media chiamate suddivise per prenotazioni ed informazioni espresso in minuti comprensivo di ACW (after call work).</i>
<i>Risposta</i>	Il dato come richiesto non è disponibile.
<i>Domanda 100</i>	<i>Si richiede inoltre di sapere quante e quali attrezzature debbano essere sostituite a carico del partecipante per obsolescenza.</i>
<i>Risposta</i>	Tutte quelle necessarie all'avvio e durante l'erogazione del servizio.
<i>Domanda 101</i>	<i>Al punto 3 del disciplinare di gara "Oggetto dell'Appalto, importo" viene indicato in € 15.990.000,00 il costo stimato del personale. Si richiede di conoscere sulla base di che monte ore è stata stimata l'attività richiesta e quale contratto è stato preso a riferimento.</i>
<i>Risposta</i>	Vedasi risposta alla domanda 21 e documentazione di gara.
<i>Domanda 102</i>	<i>In merito all'offerta tecnica, alla luce della clausola sociale, si richiede se il punteggio riferito al criterio A.1.4. sia da considerarsi solo relativamente alle figure di coordinamento o aggiuntive proposte.</i>
<i>Risposta</i>	Vedasi risposta alla domanda 31.
<i>Domanda 103</i>	<i>Al fine di formulare un'offerta compatibile con i servizi richiesti si richiede di conoscere per ogni singolo presidio il numero delle postazioni disponibili, sia attive che attivabili.</i>
<i>Risposta</i>	Vedasi risposta alla domanda 62.
<i>Domanda 104</i>	<i>Si richiede se tutte le postazioni Hardware siano oggetto della fornitura o se siano presenti già eventuali postazioni già esistenti che potranno essere utilizzate e/o eventualmente aggiornate.</i>
<i>Risposta</i>	Sì.
<i>Domanda 105</i>	A seguito della richiesta relativa al personale impiegato esclusivamente nel servizio, sono state presentate dalle società che gestiscono il servizio Tabelle che evidenziano in particolare il tipo di contratto applicato (contratto multiservizi, contratto multiservizi





integrativo Venezia, Commercio e Cooperative Sociali) il livello, gli scatti, l'orario di lavoro settimanale nonché gli eventuali benefit. La seguente Tabella illustra sinteticamente per ciascuna Azienda le ore di contratto annuo del personale impiegato nel servizio, il costo annuo della manodopera e il costo del lavoro riferito alla durata triennale dell'appalto:

	Consorzio CSU Zorzetto	Giotto	Cento Orizzonti	Domino	Totale
Ore di contratto annuo impiegate nel servizio	> <b>242.900,00</b>	> <b>30.100,00</b>	> <b>261.000,00</b>	> <b>187.500,00</b>	> <b>721.500,00</b>
Costo del lavoro annuo	> € <b>3.300.000,00</b>	> € <b>350.000,00</b>	> € <b>3.500.000,00</b>	> € <b>2.650.000,00</b>	> € <b>9.800.000,00</b>
Costo del lavoro triennale	> € <b>9.900.000,00</b>	> € <b>1.050.000</b>	> € <b>10.500.000,00</b>	> € <b>7.950.000,00</b>	> € <b>29.400.000,00</b>

Con queste premesse e considerato che l'art. 3 del Disciplinare di Gara recita "Ai sensi dell'art. 23, comma 16, del Codice l'importo posto a base di gara comprende i costi della manodopera che la Stazione Appaltante ha stimato pari ad € 15.990.000,00.= calcolati sulla base delle attività richieste e dei contratti di settore" si pongono i seguenti quesiti:

- 1) Il costo della manodopera stimato dalla Stazione Appaltante pari a € 15.900.000,00 tiene conto del fatto che il Contratto Multiservizi è in fase di rinnovo (è fermo dal 2012) e conseguentemente impatterà sensibilmente sul costo futuro della manodopera? Poiché è ragionevole attendersi un aumento del costo del 7%-9% per gli anni futuri senza considerare gli eventuali arretrati, la Stazione Appaltante intende farsi carico dell'aumento del costo del lavoro dettato dal rinnovo di quel tipo di contratto?
- 2) In base a quali valutazioni la Stazione Appaltante ha stimato per la durata dell'appalto un costo del lavoro in poco meno di 16 milioni mentre le società che gestiscono quei servizi dichiarano di sostenere un costo del lavoro di poco inferiore a 30 milioni? Una differenza annua sul costo del lavoro pari a poco meno di 5 milioni di euro è di difficile se non impossibile comprensione considerato che il Bando di Gara in nessuna parte indica una internalizzazione/cancellazione di servizi precedentemente appaltati. A parere nostro anche una razionalizzazione o una ottimizzazione sull'impiego del personale non giustificerebbe un risparmio sull'impiego del personale così considerevole (quasi 5 milioni di euro annuo).
- 3) Considerato che il costo del lavoro dichiarato dalle Società che gestiscono l'appalto è di poco inferiore a 30 milioni di euro rispetto alla base d'asta di € 16.657.008,50 + Iva, codesta Stazione Appaltante è consapevole che la clausola sociale prevista dal Bando di Gara non potrà, chiunque sia la società aggiudicataria del servizio, necessariamente applicarsi a tutto il personale contenuto nelle Tabelle presentate dalle Società che gestiscono quel servizio?
  - Se sì, quali sono le valutazioni da parte di codesta Stazione Appaltante riguardo al minor fabbisogno di ore per gestire le attività previste dal Bando di





	<p>Gara rispetto al monte ore dichiarato dalle Società che gestiscono quei servizi? A questo riguardo considerato il costo annuo della manodopera stimato dalla Stazione Appaltante pari a <math>(€ 15.900,00 : 3) = € 5.300.000,00</math> si evince con semplici calcoli che codesta Stazione Appaltante stima un fabbisogno di ore di contratto <math>&lt; 400.000</math> annue mentre le Società che gestiscono attualmente il servizio dichiarano di impiegare oltre 721.000,00</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se no, ritiene che le Tabelle presentate dalle Società che gestiscono quei servizi non siano rappresentative della reale forza lavoro impiegata in quei servizi?</li> </ul> <p>4) Considerato che le Società che gestiscono quei servizi dichiarano un costo del lavoro di poco inferiore a 30 milioni di euro, a parere della Stazione Appaltante il valore a base d'asta di € 16.657.008,50 + Iva è congruo e copre un ragionevole rischio d'impresa connesso alla sua gestione?</p> <p>5) Può una società presentare un'Offerta Economica al ribasso rispetto a quella prevista nel Bando di Gara e dichiarare un costo della manodopera superiore al valore dell'Offerta Economica? Più precisamente, può una Società presentare un'Offerta Economica inferiore a € 16.657.008,50 + Iva e poi dichiarare un costo della manodopera di poco inferiore a 30 milioni?</p>
Risposta	Le domande formulate nel presente quesito trovano risposta principalmente nella risposta alla domanda 21 ed il resto è desumibile dalla documentazione di gara.
Domanda 106	<p>Con riferimento alla Clausola Sociale (art. 20 del Disciplinare) e alla relativa documentazione fornita in occasione delle risposte ai chiarimenti del 02/02/2021, si sottolinea quanto segue:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. L'importo della manodopera stimata dall'Ente è pari nel triennio ad €. 15.990.000,00, ovvero €. 5.330.000 all'anno;</li> <li>2. Le ore lavorate totali calcolate rispetto alla documentazione fornita relativa ai soggetti uscenti ammontano a circa 528.500 all'anno;</li> <li>3. Il rapporto tra i due valori <math>(5.330.000/528.500)</math> restituisce un importo medio orario pari ad euro 10,09, nettamente al di sotto di qualsiasi valore riferibile ai costi tabellari ministeriali dei contratti indicati nella documentazione stessa (Multiservizi e Coop Sociali).</li> </ol> <p>Si chiede pertanto urgente riscontro in merito alla congruità della base asta, che risulta fortemente discutibile anche in considerazione degli ulteriori costi che l'Operatore Economico dovrà sostenere (ad esempio costo del Call Center, elimina code, ecc.)</p>
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 21.
Domanda 107	<p><i>Con la presente, in relazione alle indicazioni del bando e atti di gara, siamo a chiedere se l'importo di euro 16.657.008,50 sia importo complessivo riferito al periodo contrattuale indicato di durata di 36 mesi e se su tale importo occorre determinare il ribasso da offrire. Detta richiesta trova il suo presupposto nella considerazione che operando la divisione dell'importo di che trattasi in ragione di anno per il numero delle ore indicate in gara, deriverebbe un costo orario di circa euro 10,00 ben al di sotto dei minimi inderogabili stabiliti dalle tabelle ministeriali.</i></p>



UOC Provveditorato, Economato e Logistica  
 Distretto di Venezia - Mestre

Risposta	Vedasi risposta alla domanda 21 e documentazione di gara.												
Domanda 108	<p>Si chiede di conoscere la modalità di stima della base d'asta con particolare riferimento alla valorizzazione del costo della manodopera. Tale richiesta nasce dall'indicazione presente nella documentazione di gara relativamente alla clausola sociale (art. 20 del Disciplinare di gara - "Clausola sociale e altre condizioni particolari di esecuzione") e dagli elenchi del personale delle ditte uscenti comunicate dalla Vs spett.le Amministrazione con le risposte ai chiarimenti fornite in data 2 Febbraio 2021, i quali vedono un montante annuo di ore impiegate pari a circa 720.000 ore/anno, attribuibile ad ogni società come da prospetto seguente:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>SOCIETA'</th><th>ORE ANNO COMUNICATE</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Domino</td><td>187.772,00</td></tr> <tr> <td>Cento Orizzonti</td><td>261.092,00</td></tr> <tr> <td>Giotto</td><td>30.160,00</td></tr> <tr> <td>CSU Zorzetto</td><td>242.858,65</td></tr> <tr> <td><b>Totale</b></td><td><b>721.882,65</b></td></tr> </tbody> </table> <p>Nel prospetto sopra riportato non sono presi in considerazione i vari CCNL applicati, i livelli e né gli scatti di anzianità. Nel Disciplinare di Gara, all'art. 3 (pagina 4), è riportato l'importo stimato per la manodopera, ovvero:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 15.990.000,00 euro 3 anni</li> <li>- 5.330.000 euro anno</li> </ul> <p>Dall'importo illustrato nella documentazione di gara e le ore dichiarate dalle ditte uscenti, si ottiene il seguente costo orario:  5.330.000 euro anno/721.882,65 ore anno = 7,38 euro ora medio</p> <p>Alla luce di quanto sopra, si chiede di conoscere le modalità della Vs stima del costo della manodopera posto a base d'asta.</p>	SOCIETA'	ORE ANNO COMUNICATE	Domino	187.772,00	Cento Orizzonti	261.092,00	Giotto	30.160,00	CSU Zorzetto	242.858,65	<b>Totale</b>	<b>721.882,65</b>
SOCIETA'	ORE ANNO COMUNICATE												
Domino	187.772,00												
Cento Orizzonti	261.092,00												
Giotto	30.160,00												
CSU Zorzetto	242.858,65												
<b>Totale</b>	<b>721.882,65</b>												
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 21 e documentazione di gara.												

Mestre, 25 Marzo Febbraio 2021.

Il Direttore UOC Provveditorato,  
 Economato e Logistica  
 F.to Dott. Roberto Marin