


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

Risposte ai chiarimenti pervenuti

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

<i>Domanda 1</i>	<i>Relativamente alle 3 macroaree indicate nella Tabella a pagina 21 del Capitolato Speciale d’Appalto si chiede quali sono le attività attualmente esternalizzate e nel caso in cui fossero esternalizzate si chiede se sono esternalizzate per l’intero o solo parzialmente. Nel caso in cui fossero esternalizzate solo parzialmente si chiede di specificare la parte del servizio esternalizzata.</i>
<i>Risposta</i>	Macroarea A: tutti i servizi sono esternalizzati; Macroarea B e C: servizi gestiti in parte anche con personale dipendente, i servizi da esternalizzare sono quelli riportati nel capitolato stesso.
<i>Domanda 2</i>	<i>Relativamente alla clausola sociale si chiede la tabella del personale attualmente impiegato con l’indicazione: del tipo di contratto applicato; il livello, gli scatti di anzianità, le ore settimanali impiegate esclusivamente nel servizio; il tipo servizio nel quale sono impiegati; la sede di lavoro. Si chiede inoltre di indicare chi eventuale percepisce ulteriori benefit e il relativo importo.</i>
<i>Risposta</i>	Vedasi documentazione allegata: - all.to 1 - Consorzio Sociale Unitario G. Zorzetto di Mestre (VE); - all.to 2a e all.to 2b - R.T.I. costituito da Consorzio Stabile Cento Orizzonti Società Consortile a r.l. di Castelfranco Veneto (TV) e Cooperativa Sociale Giotto di Padova; - all.to 3 - DO.MI.NO. s.r.l. di Dolo (VE). Si precisa che il personale riportato negli allegati comprende tutto il personale impiegato nei contratti attualmente in essere.
<i>Domanda 3</i>	<i>Relativamente al tempo di attesa al front office CUP a pagina 15 del Capitolato Speciale d’Appalto è indicato un tempo massimo di attesa allo sportello di 15 minuti a paziente mentre nei livelli SLA a pagina 33 è previsto un tempo di 10 minuti. Si chiede di specificare il tempo di attesa corretto.</i>
<i>Risposta</i>	Il tempo di attesa corretto è di 10 minuti.
<i>Domanda 4</i>	<i>Relativamente all’elenco delle attività previste per il servizio di call center, a pagina 26 del Capitolato Speciale d’Appalto al punto 11 è scritto “chiusura, rendicontazione ed esecuzione delle attività di back office correlate con il servizio svolto (incluso il riscontro piani di lavoro)”. Si chiede di specificare in cosa consiste il riscontro Piani di lavoro.</i>



Risposta	Il riscontro Piani di lavoro consiste nel confronto tra attività programmata e quella effettivamente realizzata nella giornata.
Domanda 5	<i>Cosa si intende per contatti legati alla gestione dei pre-appointamenti come indicato a pagina 29 del Capitolato Speciale d'Appalto.</i>
Risposta	Si tratta di contatti che non esitano contestualmente in una prenotazione, che verranno ripresi una volta creatasi la disponibilità nell'agenda della Unità operativa interessata.
Domanda 6	<i>Relativamente all'attività di gestione del front office – CUP, Libera Professione, Cassa e Sportelli ospedalieri, territoriali tematici o multifunzioni – si chiede di specificare per ogni sede il numero massimo di postazioni disponibili (sportelli). Si chiede inoltre di dettagliare per ogni singola sede a livello mensile: il numero degli accessi, il numero delle prestazioni eseguite, la distribuzione percentuale degli accessi per giorno e fascia oraria di apertura del servizio.</i>
Risposta	<p>Per le aree territoriali il numero di sportelli è indicato in capitolato.</p> <p>Per le sedi ospedaliere ove è onere della ditta stabilire il numero necessario di sportelli da aprire in ragione delle necessità, quindi, rispettare gli SLA, il numero massimo potenziale di sportelli è:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ospedale di Mestre: 12 - Ospedale di Venezia: 7 - Ospedale di Dolo: 7 - Ospedale di Mirano: 6 - Ospedale di Noale: 3 - Ospedale di Chioggia: 4 <p>Per quanto riguarda le informazioni per singola sede si tratta di dati di cui non si dispone.</p>
Domanda 7	<i>Relativamente alle attività "necessarie a garantire la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del presente Bando" di cui alla pagina 35 del Capitolato Speciale d'Appalto, si chiede di fornire a titolo esemplificativo un elenco di tali attività.</i>
Risposta	Le principali attività sono state dettagliatamente elencate nel Capitolato Speciale d'Appalto, tuttavia la corretta gestione del servizio casse potrebbe richiedere l'esecuzione di ulteriori attività non descritte nel capitolato e che possono essere di diversa natura, ma comunque connesse con il servizio stesso e finalizzate a garantire la corretta esecuzione della prestazioni sotto vari aspetti (contabile, qualità, fiscale, sicurezza, ecc.). A titolo di esempio: attività di natura contabile, qualora l'UOC Contabilità e Bilancio necessiti di verifiche o controlli ulteriori rispetto a quanto descritto nel Regolamento Casse dell'Azienda e nel Manuale operativo di cassa; attività di supporto nei rapporti con l'utenza in merito alle questioni attinenti al servizio cassa; ecc..



UOC Provveditorato, Economato e Logistica
 Distretto di Venezia - Mestre

Domanda 8	<i>Relativamente alla gestione delle casse si chiede di indicare la percentuale dei movimenti di cassa – stimati complessivamente in 600.000 operazioni – svolte nelle sedi dove è presente il servizio CUP di primo e/o secondo livello.</i>																																														
Risposta	<table border="1"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">casse</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">% operazioni</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Distretto Veneziano</td> <td>63,94%</td> </tr> <tr> <td>Ospedale Mestre</td> <td>29,26%</td> </tr> <tr> <td>Ospedale SS. Giovanni e Paolo Venezia (compreso polo museale)</td> <td>12,81%</td> </tr> <tr> <td>Via Cappuccina</td> <td>7,97%</td> </tr> <tr> <td>Favaro Veneto</td> <td>6,08%</td> </tr> <tr> <td>Marghera</td> <td>3,00%</td> </tr> <tr> <td>Marcon</td> <td>2,15%</td> </tr> <tr> <td>Chirignago</td> <td>1,99%</td> </tr> <tr> <td>Quarto d'Altino</td> <td>0,67%</td> </tr> <tr> <td>Distretto Mirano Dolo</td> <td>28,47%</td> </tr> <tr> <td>Ospedale Dolo</td> <td>10,99%</td> </tr> <tr> <td>Ospedale Mirano</td> <td>9,97%</td> </tr> <tr> <td>Ospedale Noale</td> <td>4,75%</td> </tr> <tr> <td>Spinea</td> <td>0,90%</td> </tr> <tr> <td>Camponogara</td> <td>0,66%</td> </tr> <tr> <td>Martellago</td> <td>0,51%</td> </tr> <tr> <td>Mira</td> <td>0,31%</td> </tr> <tr> <td>Pianiga</td> <td>0,27%</td> </tr> <tr> <td>Campolongo</td> <td>0,09%</td> </tr> <tr> <td>Distretto Chioggia</td> <td>7,59%</td> </tr> <tr> <td>Ospedale Chioggia</td> <td>7,59%</td> </tr> <tr> <td>Totale complessivo</td> <td>100,00%</td> </tr> </tbody> </table>	casse	% operazioni	Distretto Veneziano	63,94%	Ospedale Mestre	29,26%	Ospedale SS. Giovanni e Paolo Venezia (compreso polo museale)	12,81%	Via Cappuccina	7,97%	Favaro Veneto	6,08%	Marghera	3,00%	Marcon	2,15%	Chirignago	1,99%	Quarto d'Altino	0,67%	Distretto Mirano Dolo	28,47%	Ospedale Dolo	10,99%	Ospedale Mirano	9,97%	Ospedale Noale	4,75%	Spinea	0,90%	Camponogara	0,66%	Martellago	0,51%	Mira	0,31%	Pianiga	0,27%	Campolongo	0,09%	Distretto Chioggia	7,59%	Ospedale Chioggia	7,59%	Totale complessivo	100,00%
casse	% operazioni																																														
Distretto Veneziano	63,94%																																														
Ospedale Mestre	29,26%																																														
Ospedale SS. Giovanni e Paolo Venezia (compreso polo museale)	12,81%																																														
Via Cappuccina	7,97%																																														
Favaro Veneto	6,08%																																														
Marghera	3,00%																																														
Marcon	2,15%																																														
Chirignago	1,99%																																														
Quarto d'Altino	0,67%																																														
Distretto Mirano Dolo	28,47%																																														
Ospedale Dolo	10,99%																																														
Ospedale Mirano	9,97%																																														
Ospedale Noale	4,75%																																														
Spinea	0,90%																																														
Camponogara	0,66%																																														
Martellago	0,51%																																														
Mira	0,31%																																														
Pianiga	0,27%																																														
Campolongo	0,09%																																														
Distretto Chioggia	7,59%																																														
Ospedale Chioggia	7,59%																																														
Totale complessivo	100,00%																																														
Domanda 9	<i>Relativamente alla gestione delle casse si chiede di fornire l'elenco delle sedi sprovviste della cassaforte. Si chiede inoltre di specificare quali sono le caratteristiche delle casseforti attualmente utilizzate.</i>																																														
Risposta	<p>Tutte le sedi con cassa dispongono di cassaforte. Rispetto alla tabella in risposta al quesito 8, si rappresenta che nr. 6 casseforti sono attualmente di proprietà dell'attuale fornitore del servizio.</p> <p>Le dimensioni variano da cm L39xP44x H60 fino a cm L60xP40xH90.</p>																																														
Domanda 10	<p><i>In relazione al bando di gara per il servizio CUP, CALL CENTER, CASSA, FRONT OFFICE ed ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE, si pongono i seguenti quesiti:</i></p> <p>a) <i>Qual è il tempo medio di gestione di una pratica allo sportello?</i></p> <p>b) <i>Qual è il numero degli accessi?</i></p>																																														
Risposta	<p>a) La media ponderata a livello aziendale per le prestazioni oggetto di richiesta è di circa 4 minuti;</p>																																														



UOC Provveditorato, Economato e Logistica
 Distretto di Venezia - Mestre

	b) dato non disponibile.
Domanda 11	<i>In caso di RTI non ancora costituito con richiesta di sopralluogo già inviata dalla probabile mandataria, le deleghe degli eventuali partecipanti al RTI potranno essere esibite al momento del sopralluogo?</i>
Risposta	Sì, come indicato all'art. 11 del Disciplinare di gara.
Domanda 12	<i>In riferimento al Disciplinare art.20 "CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE", si richiedono il nominativo della Ditta/e uscente/i e un elenco analitico del personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione, necessario per la formulazione dell'offerta nel rispetto della relativa clausola, che riporti almeno le seguenti informazioni: N. addetto, CCNL applicato, Tipologia di contratto, Qualifica, Livello, Scatti di anzianità, Mansione, Sede lavoro, Ore Settimanali, Anzianità lavorativa (data assunzione), Soggetto svantaggiato (si/no), Personale in Cassa Integrazione (si/no), Agevolazioni contributive (si/no).</i>
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 2.
Domanda 13	<i>Con la presente siamo a richiedere l'elenco del personale attualmente impiegato suddiviso per tipologia di CCNL, livello di inquadramento e orario contrattuale settimanale.</i>
Risposta	Vedasi risposta alla domanda 2.

Mestre, 2 Febbraio 2021

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