



PG/2020/15092 del 20/08/2020

RdO : rfq_356928 - Procedura aperta per l'affidamento del servizio esternalizzato cup - ticket e call center, per 48 mesi, presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari. CIG 835460889E

CHIARIMENTI FINO AL 12/08/2020

RICHIESTA	QUESITO	RISPOSTA
PG/2020/14849 del 12/08/2020	1. Indicazione su identità affidatario uscente e/o attuale esecutore dei servizi in gara;	L'operatore economico che attualmente svolge il servizio è ALI INTEGRAZIONE SOCIETA' COOPERATIVA SOCIALE.
PG/2020/14849 del 12/08/2020	Indicazioni dei volumi attività del call center suddivisi per tipologia (tot chiamate annue, tot prenotazioni, tot disdette, tot outbound, durata media conversazione) e analoghe informazioni per le attività degli sportelli (numero, dislocazione, nr. di persone in servizio per turno);	Per le finalità correlate ai volumi di attività del call center suddivisi per tipologia, si richiama il contenuto del prospetto riepilogativo allegato in calce. Tutti gli elementi di approfondimento per le attività degli sportelli si rimandano al contenuto della risposta PG/2020/14246 del 31/07/2020.
PG/2020/14849 del 12/08/2020	Richiede indicazioni specifiche su tipologia del software di reportistica fornito dalla Stazione Appaltante	Si richiama la disciplina del paragrafo 6, pag. 15 del Capitolato Speciale. Il sistema operativo messo a disposizione dalla Stazione Appaltante è il SiSAR, ovvero il Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale le cui funzionalità vengono raccontate all'indirizzo http://www.sardegna.it/index.php?xsl=1242&s=36&v=9&c=7605&es=6603&na=1&n=10 . Tale sistema, alla base del servizio CUP, alimenta i dati necessari per produrre la reportistica richiesta nel Capitolato Speciale con la finalità di rendicontare ed evidenziare i livelli qualitativi/prestazionali della commessa. Resta chiarito e inteso che la piattaforma SISAR costituisce quella imprescindibile base di lavoro e che le soluzioni di infrastrutturazione proposte ai fini di reportistica e analisi a corredo, saranno oggetto delle valutazioni previste al criterio C1, punto 18.1, del Disciplinare di Gara.
PG/2020/14849 del 12/08/2020	Richiede indicazioni se piattaforma telefonica per la gestione delle chiamate è a carico dell'aggiudicatario così come le spese telefoniche.	Si conferma che la soluzione gestionale e gli eventuali costi specifici discendenti sono a carico dell'Aggiudicatario. Per le sole postazioni operative interne alla AOU, si prevede l'utilizzo delle linee telefoniche messe a disposizione dalla Stazione Appaltante.
PG/2020/14849 del 12/08/2020	Nr di pagine dell'offerta tecnica: si intendono 45 pagine stampate fronte retro?	Si richiama il contenuto del Paragrafo 16 del Disciplinare di gara. Per "n. 45 pagine formato A4, Carattere Arial Dimensione 12" si intendono n. 45 facciate numerate in sequenza di un file nativo in formato .pdf.
PG/2020/14849 del 12/08/2020	L'art. 65 del decreto legge n. 34, pubblicato il 19 maggio 2020, nell'ambito delle iniziative volte ad assicurare supporto economico nel particolare momento e contesto di emergenza sanitaria nazionale, dispone l'esonero temporaneo del pagamento dei contributi dovuti da parte dei soggetti pubblici e privati, per la partecipazione alle procedure di gara: in particolare, dal 19 maggio 2020 e fino al 31 dicembre 2020 gli operatori economici che intendano partecipare a procedure di scelta del contraente sono esonerati dal versamento	Si richiama il contenuto del "Comunicato Esonero contributo ANAC" pubblicato nella sezione messaggistica del portale di negoziazione sardegnaCAT in data 08/07/2020, h. 10:51: "Si comunica che, in deroga alle disposizioni del Paragrafo 12 del Disciplinare di gara ed in virtù delle disposizioni dell'art. 65 del D.L. n. 34 del 19/05/2020, per la procedura in oggetto vige l'esonero dal pagamento del contributo a favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione".



	del contributo sopra indicato. Si chiede conferma dell'applicazione di tale norma in deroga a quanto stabilito nell'art. 13 del disciplinare di gara e, in particolare, della disapplicazione dell'ultimo capoverso alla procedura medesima.	
PG/2020/14849 del 12/08/2020	Si chiedono indicazioni sulla numerazione telefonica dedicata ai contatti del CUP, specifica della tipologia di numeri e linee; e si chiede conferma se debba essere mantenuta con l'attuale assetto.	Per la numerazione si rimanda alla pagina web https://www.aoucagliari.it/home/it/centro_unico_pre_notazione.page . Le previsioni di gara riservano specifica considerazione per quelle offerte tecniche che sviluppano soluzioni organizzative innovative e di qualità, le quali dovranno essere necessariamente allineate con l'indirizzo regionale di riferimento.
PG/2020/14854 del 12/08/2020	Premesso che: - L'art. 1, comma 10, della legge n. 11/2016, prevede che in caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, il rapporto di lavoro continui con l'appaltatore subentrante, secondo le modalità e le condizioni previste dai contratti collettivi nazionali di lavoro applicati e vigenti alla data del trasferimento, stipulati dalle organizzazioni sindacali e datoriali maggiormente rappresentative sul piano nazionale ("cd. clausola sociale"); - in assenza di specifica disciplina nazionale collettiva, il Ministero del lavoro e delle politiche sociali, con proprio decreto adottato sentite le organizzazioni datoriali e sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale, definisce i criteri generali per l'attuazione del presente comma; - le amministrazioni pubbliche e le imprese pubbliche o private che intendono stipulare un contratto di appalto per servizi di call center devono darne comunicazione preventiva alle rappresentanze sindacali aziendali e alle strutture territoriali delle organizzazioni sindacali maggiormente rappresentative sul piano nazionale; - Assotelecomunicazioni – Asstel e le sigle SLC CGIL, FISTEL CISL, UILCOM UIL in data 30 maggio 2016 hanno sottoscritto verbale di accordo recante la specifica disciplina nazionale collettiva con intesa allegata allo stesso, con riferimento al CCNL Telecomunicazioni, secondo la quale è stata prevista specifica procedura relativa al caso di successione di imprese nel contratto di appalto con il medesimo committente e per la medesima attività di call center, accordando	



	<p>l'immediata applicabilità della suddetta procedura ed aggiornando il CCNL Telecomunicazioni. Si chiede alla Stazione Appaltante:</p> <p>I) se sia applicabile per l'appalto la clausola sociale ex L. 11/2016 sopra descritta in quanto attività attualmente appaltate a società terze;</p> <p>II) in caso di applicabilità della cd. "clausola sociale", se prima dell'indizione della procedura di Gara in oggetto, abbia o meno dato comunicazione preventiva alle OO.SS. ovvero avviato altri processi o strumenti simili secondo le previsioni normative vigenti;</p> <p>III) se, con quale modalità e/o vincolo la/e società attualmente erogante/i i servizi oggetto della suddetta procedura di gara intenda/no dare attuazione alla cd. "clausola sociale";</p> <p>IV) con riferimento al personale da assorbire ai sensi della c.d. "clausola sociale", che vengano comunicati, nel pieno rispetto dei diritti di riservatezza dei dati personali: 1. Indicazione dei contratti collettivi nazionali. 2. Elenco del personale dipendente distinto per sede contenente: a) data assunzione; b) livello di inquadramento contrattuale; c) mansioni; d) status: in forza, maternità, aspettativa; e) qualifica1 (categoria: operaio, impiegato, apprendista...); f) qualifica2 (full time, part time); g) qualifica3 (indeterminato, determinato); h) tipo contribuzione (codice agevolazioni contributive) con indicazione di importo e durata residua dell'agevolazione i) percentuale part time; j) eventuali quantificazioni di personale appartenente a categorie protette; k) date scadenza contratti tempo determinato, apprendistato, agevolazioni contributive; l) elementi retributivi mensili (retribuzione contrattuale, scatti anzianità, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, altri elementi); m) retribuzioni in natura e fringe benefits, retribuzioni variabili, premi individuali e collettivi, MBO; n) destinazione del TFR; o) previdenza complementare/piani pensionistici; p) assistenza sanitaria</p>	<p>In relazione ai quesiti:</p> <p>I) si rappresenta che l'affidamento soggiace alla disciplina di cui all'art. 50 del D. Lgs. n. 50/2016. Non trova applicazione la disciplina di cui all'art. 1, comma 10, L. 11/2016;</p> <p>II) si richiama il contenuto della risposta al quesito che precede;</p> <p>III) si richiama il contenuto del paragrafo 10.5 del Capitolato Speciale d'Appalto;</p> <p>IV) si richiama il contenuto della tabella allegata in calce ai chiarimenti del 31.07.2020. Per tutti gli elementi di approfondimento ulteriore, si precisa che gli stessi non sono dati disponibili alla Stazione appaltante. La conoscenza degli stessi costituirà base oggettiva di confronto in ambito di trattativa presso le autorità preposte alla gestione di tematiche comportanti coinvolgimento delle OO.SS.</p>
--	---	---



	<p>integrativa (individuale e/o collettiva). 3. Elenco numerico (HC e FTE) dei lavoratori in somministrazione, oppure l'elenco numerico dei lavoratori (HC e FTE) in somministrazione più tutte le informazioni di cui al punto 2, nel caso in cui la SA chieda l'estensione della clausola sociale anche al personale in somministrazione (specificare).</p>	
--	---	--



**AZIENDA
OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA
DI CAGLIARI**

Servizio Tecnico
via Ospedale 54
09124 Cagliari
tel. 070.51092268
email: crocco@auoucagliari.it

PERIODO	Totale_Prescri- zioni	Totale_Prestazi oni	Totale_Prescrizioni_su_A LTRE	Totale_Prestazioni _su_ALTRE	BO_Totale_Presc rizzazioni	BO_Totale_ Prestazioni	Incassi	Rimborsi
2016/01	30.200	88.909	1.686	2.156	22	22	9.813	113
2016/02	32.785	88.037	2.141	2.817	37	42	11.861	124
2016/03	33.906	89.594	1.625	2.085	26	29	11.082	114
2016/04	29.749	80.132	1.632	2.238	33	33	11.066	107
2016/05	31.504	85.089	1.610	2.153	19	19	11.804	112
2016/06	30.063	80.918	1.611	2.550	21	21	10.948	107
2016/07	26.765	68.798	1.492	2.758	175	180	9.380	93
2016/08	20.772	64.221	1.236	1.821	28	28	7.722	88
2016/09	30.192	87.801	1.941	3.810	32	32	10.578	81
2016/10	31.138	87.761	2.099	3.793	46	47	11.536	119
2016/11	31.919	89.352	1.879	3.448	64	73	11.493	104
2016/12	24.416	67.195	1.315	2.113	132	147	9.455	85
2017/01	29.748	81.431	1.466	2.190	12	15	9.778	82
2017/02	29.588	80.111	1.706	2.844	69	86	10.538	101
2017/03	35.138	94.700	2.045	3.222	40	44	12.854	107
2017/04	25.181	67.861	1.239	1.458	61	68	9.428	90
2017/05	32.211	86.301	1.529	1.854	35	35	11.822	139
2017/06	28.660	79.213	1.305	1.570	54	57	10.921	92
2017/07	26.643	66.715	1.346	1.600	80	84	9.548	57
2017/08	20.980	64.915	1.054	1.288	30	30	7.667	61
2017/09	29.161	84.006	1.700	2.091	56	56	10.563	105

Sede Legale:
Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari
via Ospedale, 54 - 09124 Cagliari
P.I. e C.F. 03108560925

Contatti:
Tel. 070.51092600
email: dir.generale@auoucagliari.it
email pec: dir.generale@pec.auoucagliari.it

Web: www.auouca.it - www.auoucagliari.it
 facebook.com/Aoucagliari
 twitter.com/AOUcagliari
 Youtube: Aou Cagliari Tv



**AZIENDA
OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA
DI CAGLIARI**

Servizio Tecnico
via Ospedale 54
09124 Cagliari
tel. 070.51092268
email: crococo@aoucagliari.it

2017/10	31.085	85.682	1.923	2.353	81	81	12.013	76
2017/11	30.469	82.295	1.697	2.070	119	129	11.593	89
2017/12	21.887	62.411	1.084	1.385	96	100	9.194	88
2018/01	29.394	80.499	1.822	2.270	73	83	10.721	60
2018/02	27.330	75.126	1.801	2.262	73	91	10.767	84
2018/03	32.498	90.256	1.878	2.323	88	121	11.949	97
2018/04	27.850	76.276	1.652	2.025	69	87	9.937	46
2018/05	34.923	97.668	1.885	2.321	72	171	12.155	84
2018/06	28.720	82.447	1.614	1.977	63	72	10.772	80
2018/07	27.758	78.994	1.598	1.952	46	55	10.864	70
2018/08	24.008	74.012	1.341	1.608	47	48	8.835	118
2018/09	28.202	83.477	1.866	2.241	58	72	10.051	94
2018/10	32.587	93.326	2.102	2.576	60	83	11.828	152
2018/11	30.612	88.766	1.881	2.322	62	69	10.940	115
2018/12	23.073	68.289	1.204	1.501	53	55	10.791	235
Totale	1.041.115	2.902.584	59.005	81.045	2.132	2.465	382.267	3.569

Sede Legale:
Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari
via Ospedale, 54 - 09124 Cagliari
P.I. e C.F. 03108560925

Contatti:
Tel. 070.51092600
email: dir.generale@aoucagliari.it
email pec: dir.generale@pec.aoucagliari.it

Web: www.aouca.it - www.aoucagliari.it
 facebook.com/Aoucagliari
 twitter.com/AOUCagliari
 Youtube: Aou Cagliari Tv