AZIENDA
OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA
DI CAGLIARI

S.C. Servizio Tecnico
via Ospedale, 54
09124 Cagliari
tel. 07051092268
email: crcocco@aoucagliari.it

PG/2020/15493 del 02/09/2020

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 02/09/2020

RICHIESTA	QUESITO	RISPOSTA
PG/2020/15150_1 del 24/08/2020	La figura del coordinatore è presente nell'elenco delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato (Clausola Sociale)? Inoltre, si chiede di specificare tra le 30 risorse riportate nell'elenco il numero delle unità destinate alle sostituzioni.	Si conferma che nell'elenco è contemplata la figura del referente attualmente impiegato. In merito alle sostituzioni si rimanda al contenuto del paragrafo 7.4 del Capitolato Speciale e si precisa che l'attuale regime operativo, quanto meno per l'assetto delle sostituzioni, non è sovrapponibile con quanto previsto nel progetto dell' appalto.
PG/2020/15150_2 del 24/08/2020	Sono presenti all'interno dei presidi delle casseforti messe a disposizione per la gestione degli incassi?	Si conferma che sono presenti delle casseforti per la gestione degli incassi e che queste operano secondo le regole approvate con deliberazione n. 537 del 02.09.2010 e s.m., consultabile al link https://www.aoucagliari.it/home/it/gestione_casse.page Si precisa che le previsioni di gara riservano specifica considerazione per quelle offerte tecniche che svilupperanno soluzioni organizzative innovative e di qualità.
PG/2020/15150_3 del 24/08/2020	Si chiede di sapere il n° di operazioni annue relative alle prestazioni ambulatoriali e di diagnostica nonché alle prestazioni libero-professionali, divise per attività di Front Office (prenotazioni, modifica, disdette, riscossione ticket) e del Call Center Inbound (conferma, disdetta, prenotazione).	Tutti gli elementi di approfondimento sono indicati nel contenuto della risposta PG/2020/14246 del 31/07/2020.
PG/2020/15150_4 del 24/08/2020	Con riferimento all'Art. 7.5 "Qualità del Servizio" del Capitolato, si chiede di specificare se i 10 minuti di attesa dell'utente sono riferiti al tempo di attesa in coda oppure alla durata dell'operazione dal momento in cui l'utente viene servito dall'operatore.	Si conferma che i 10 minuti di attesa dell'utente di cui al paragrafo 7.5 "Qualità del Servizio" del Capitolato Speciale fanno riferimento al tempo di attesa in coda.
PG/2020/15150_5 del 24/08/2020	Si chiede di sapere su base annua i flussi di accesso degli utenti per fasce orarie di ogni singolo servizio, per presidio relativo sia alle attività di sportello (Front Office), prenotazioni, modifica, disdette e riscossione ticket, che a quelli relativi al Call Center.	Si rimanda al contenuto della nota PG/2020/15092 del 20/08/2020 ed in particolare al prospetto riepilogativo in calce al documento qui richiamato.
PG/2020/15150_6 del 24/08/2020	Con riferimento all'Art. 10.8 "Fatturazione e modalità dei pagamenti" del Capitolato, nelle tabelle riportate alle pagg. 36, 37 si precisa che le prestazioni effettuate per numero 300.000 saranno riconosciute a corpo mentre quelle	Si rimanda alla lettura di quanto riportato nel paragrafo 10.8 "Fatturazione e modalità dei pagamenti" del Capitolato Speciale.

S.C. Servizio Tecnico
via Ospedale, 54
09124 Cagliari
tel. 07051092268
email: crcocco@aoucagliari.it

	eccedenti saranno riconosciute a misura. L'Articolo riporta: "qualora l'Appaltatore dovesse contabilizzare un numero di prestazioni riconducibili alla seconda fascia, sino alla prestazione 366.666 (di cui 300.000 riconosciute nella componente a corpo e 66.666 nella componente a misura) i correspettivi non subiranno incremento/decremento rispetto a quanto già riconosciuto all'Appaltatore; mentre dalla prestazione 366.667 alla 390.000, il corrispettivo riconosciuto a prestazione sarà di € 1,69." Negli esempi riportato in tabella, nella seconda fascia, viene riportato da 60.001 a 66.666 un corrispettivo prestazioni pari a zero così anche nelle successive tabelle relative alla terza fascia e alla quarta fascia. Si chiede di sapere se dette prestazioni verranno erogate: − per la tabella 1 relativa alla seconda fascia (60.001 a 66.666), al prezzo di € 1,88 − per la tabella 2 relativa alla terza fascia (90.001 a 108.000), al prezzo di € 1,69 − per la tabella 3 relativa alla quarta fascia (120.001 a 138.461), al prezzo di € 1,22	
PG/2020/15468 del 02/09/2020	1. Con riferimento al prospetto riepilogativo delle attività riportate in calce ai chiarimenti pubblicati in data 20/08/2020, riferito al quesito PG/2020/14849, si chiede di specificare le singole prescrizioni e le singole prestazioni riferite alle attività di Sportello e quelle riferite alle attività di Call Center. Si chiede inoltre di specificare la tipologia delle singole prescrizioni e delle prestazioni con il numero di operazioni del triennio di riferimento.	Si conferma il contenuto dei dati in possesso della stazione appaltante, contenuti nel prospetto riepilogativo delle prestazioni/attività allegato in calce ai chiarimenti pubblicati in data 20 agosto 2020.
	2. Con riferimento al quesito n. PG/2020/14251, si chiede di specificare, delle 450.000 operazioni tracciate a sistema su base storica, il numero delle telefonate inbound e outbound per mese, specificando le annualità di riferimento.	Si conferma il contenuto della risposta al quesito contraddistinto dal n. PG/2020/14251, pubblicato in data 31/07/2020.
PG/2020/15469 del 02/09/2020	Si chiede conferma che, come previsto dal decreto rilancio, il pagamento anac da parte dell'operatore economico non	Si richiama l'attenzione sul contenuto del comunicato pubblicato sul portale telematico SardegnaCAT in data 08/07/2020, avente ad oggetto "COMUNICATO

S.C. Servizio Tecnico
via Ospedale, 54
09124 Cagliari
tel. 07051092268
email: crcocco@aoucagliari.it

	sia dovuto.	ESONERO CONTRIBUTO ANAC”