



PG/2020/14654 del 06/08/2020

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 31/07/2020

RICHIESTA	QUESITO	RISPOSTA
PG/2020/14243 del 31/07/2020	1. Considerata la presenza della clausola sociale, con riferimento a ciascuna delle risorse che costituiscono il personale attualmente impiegato, si chiede di riportare le seguenti informazioni: - Contratto Collettivo Nazionale del Lavoro applicato, sede di appartenenza; età anagrafica; - data assunzione; mansione (addetto al servizio, team leader, staff); livello di inquadramento contrattuale, nr. scatti di anzianità (con indicazione della data del prossimo scatto), full time/part time (con indicazione della %), tempo determinato/indeterminato (riportando per questi ultimi oltre che la data di assunzione anche la data di scadenza del contratto); - elementi retributivi: retribuzione contrattuale, quota annua TFR, superminimi assorbibili, superminimi non assorbibili, fringe benefits, retribuzioni variabili, premi individuali e collettivi, MBO etc.); consistenza TFR maturato con indicazione della destinazione (azienda, fondo complementare) e la consistenza del TFR in azienda; - personale sospeso (maternità, aspettativa etc.); residuo ferie, rol ed ex festività; agevolazioni contributive con codice agevolazione, data inizio e data fine; - lavoratori disabili, in adempimento alla L. 68/99; persone autorizzate al congedo ai sensi della legge 104/92; dipendenti prossimi alla pensione; dipendenti assunti in data successiva al 7 marzo 2015 (data di entrata in vigore del D.lgs. 23/2015 che ha modificato l'art. 18 St. lavoratori). - Inoltre si richiedono: dati di assenteismo medio (differenziato fra le varie cause); eventuali obblighi relativi ad accordi sindacali; informazioni in merito all'eventuale straordinario erogato (ore, modalità di retribuzione, etc.).	Per le finalità correlate all'inserimento della clausola sociale, si richiama il contenuto del prospetto riepilogativo allegato in calce.
PG/2020/14243 del 31/07/2020	2. Con riferimento ai requisiti di capacità tecnico professionale, si chiede se in alternativa alla copia dei contratti/referenze dei committenti, possa essere prodotta un'autocertificazione con tutti i dati richiesti. Si chiede altresì di specificare se tale mezzo di prova debba essere prodotto in fase di partecipazione, oppure a seguito	È ammessa, in sede di partecipazione alla procedura di gara, l'autocertificazione dei requisiti tecnici e professionali richiesti attraverso l'inserimento sotto forma di elenco, nell'apposita sezione dedicata del DGUE (Parte IV: Criteri di selezione – C: Capacità tecniche e professionali – punto 1b)), anche attraverso l'esplicito richiamo ad apposito documento

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



	dell'aggiudicazione.	allegato al DGUE. In sede di verifica dei requisiti, all'esito dell'espletamento della procedura di gara, i documenti richiesti ai fini della dimostrazione devono essere trasmessi attraverso il caricamento a sistema nell'AVCpass in conformità alla Delibera ANAC n. 157 del 17 febbraio 2016.
PG/2020/14243 del 31/07/2020	3. Si chiede di esplicitare la data prevista per l'avvio del servizio;	01.01.2021
PG/2020/14243 del 31/07/2020	4. Si chiede di indicare la durata del periodo di formazione stimata per il servizio e se la formazione di start up verrà erogata dal Committente.	Si rinvia alla disciplina dei punti 10.2 e 10.3 del Capitolato Speciale. La formazione di avvio non rientra nell'ambito delle prestazioni da erogare a cura dell'AOU.
PG/2020/14244 del 31/07/2020	Considerata l'attuale situazione generata dall'emergenza da COVID-19, si chiede se il sopralluogo potrà essere effettuato con modalità telematica	Si richiama il contenuto del Paragrafo 11 del Disciplinare di gara. Il sopralluogo è obbligatorio, e deve essere effettuato in presenza. Qualora entro il termine di scadenza per la presentazione delle offerte dovessero essere emanate disposizioni normative limitative della libertà di circolazione all'interno del territorio nazionale e/o comunitario, la Stazione appaltante darà notizia di eventuali nuove modalità di espletamento, nelle forme di legge.
PG/2020/14246 del 31/07/2020	L'allegato 1 al capitolato riporta una tabella di difficile lettura. Chiediamo conferma che il monte ore indicato, pari a 43.238 ore/anno, è il monte ore minimo obbligatorio richiesto nel capitolato per l'apertura degli sportelli e le altre attività.	No, il totale di 43.238 ore/anno non costituisce un minimo obbligatorio richiesto di apertura sportelli. Le indicazioni presenti sull'allegato in calce si riconducono ad un sistema di lavoro che, attualmente, prevede una compartecipazione del personale dipendente dell'A.O.U. che, con l'avvio del servizio, cesserà di esistere. È per questo motivo che le previsioni di gara riservano specifica considerazione per quelle offerte tecniche che svilupperanno soluzioni organizzative innovative e di qualità, le quali, attraverso l'ottimizzazione di processi, siano tali da consentire la gestione dei volumi di attività attualmente riservate alla dinamica di lavoro rinvenibile nel prospetto in calce.
PG/2020/14248 del 31/07/2020	Si può avere il dettaglio del personale attualmente impiegato nell'esecuzione dell'appalto e oggetto di riassorbimento? Il dettaglio servirebbe completo di: ccnl applicato, livello, inquadramento economico, ore settimanali	Si richiama il contenuto della risposta al quesito PG/2020/14243 del 31/07/2020.
PG/2020/14249 del 31/07/2020	Nel disciplinare viene indicato nella tabella dei punteggi tecnici il criterio B2 (10 punti) per il CCNL applicato nonché qualifiche e funzioni del personale impiegato nell'appalto. E' possibile avere un chiarimento analitico sul metodo di attribuzione della valutazione ? Quale CCNL prende più punti di un altro e	Come previsto nel paragrafo 18.2 del Disciplinare di gara, ciascun commissario attribuirà un coefficiente a ciascun elemento di valutazione con il metodo del "confronto a coppie". Nel confronto, dunque, verrà premiato l'operatore economico che sarà in grado di dimostrare una qualificazione del personale impiegato volta alle specifiche tematiche di

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



	perché?	carattere sanitario, organizzata secondo logiche di competenze graduate e a scalare (responsabili di centro, coordinatori, addetti, etc.) e, eventualmente, strutturato secondo livelli di inquadramento superiori rispetto a quelli minimi di assunzione.
PG/2020/14251 del 31/07/2020	È possibile avere una stima del numero mensile o annuale di telefonate inbound e outbound, con il dettaglio della durata?	Il progetto posto a base di gara considera la gestione di un insieme di “azioni” che, su base storica, è dell’ordine di 450.000 operazioni tracciate a sistema. È infatti su tale consistenza che si è strutturata la disciplina di contabilizzazione e pagamento descritta al punto 10.8 del Capitolato Speciale d’Appalto.
PG/2020/14256 del 31/07/2020	In relazione al requisito III.1.3) Capacità professionale e tecnica del Bando di Gara e di cui al paragrafo 7.3, a) del Disciplinare di gara, si chiede di chiarire se il fatturato da possedere nell’ultimo quinquennio sia da riferirsi a servizi di front office / back office in qualsiasi ambito o a servizi di front office / back office specificatamente maturati in ambito CUP, Ticket ed accettazioni.	La nozione di “servizi analoghi” non deve essere assimilata a quella di “servizi identici”. Il concorrente deve dimostrare lo svolgimento di servizi rientranti nel medesimo settore imprenditoriale o professionale cui afferisce l’appalto e, dunque, di servizi di operatore telefonico e servizi di front office / back office, gestione incassi etc.

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



OPERATORE	ETA' ANAGRAFICA	CCNL	Livello	% PART TIME	MANSIONE	SCATTI DI ANZIANITA'	DATA PROSSIMO SCATTO	DATA DI ASSUNZIONE	DATA FINE RAPPORTO	DETTAGLIO NORMATIVA	NOTE
OPERATORE 1	42	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	05/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 2	40	COOPERATIVE SOCIALI	C1	94,74	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 3	47	COOPERATIVE SOCIALI	C2	100,00	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 4	48	COOPERATIVE SOCIALI	C1	100,00	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 5	36	COOPERATIVE SOCIALI	B1	94,74	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	CONGELATO	04/03/2015	indeterminato		ASPETTATIVA
OPERATORE 6	42	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 7	47	COOPERATIVE SOCIALI	B1	100,00	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 8	57	COOPERATIVE SOCIALI	B1	100,00	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 9	58	COOPERATIVE SOCIALI	A1	52,63	OPERATORE DI CALL CENTER	2	04/2021	16/03/2015	indeterminato	legge 381/91	
OPERATORE 10	45	COOPERATIVE SOCIALI	A1	52,63	OPERATORE DI CALL CENTER	2	04/2021	16/03/2015	indeterminato	legge 381/91	
OPERATORE 11	40	COOPERATIVE SOCIALI	B1	94,74	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	CONGELATO	05/03/2015	indeterminato		ASPETTATIVA
OPERATORE 12	50	COOPERATIVE SOCIALI	A1	52,63	OPERATORE DI CALL CENTER	2	04/2021	12/03/2015	indeterminato	legge 381/91	
OPERATORE 13	34	COOPERATIVE SOCIALI	B1	100,00	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	05/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 14	53	COOPERATIVE SOCIALI	B1	94,74	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	05/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 15	37	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	05/03/2015	indeterminato	legge 381/91	MATERNITA'
OPERATORE 16	31	COOPERATIVE SOCIALI	B1	63,16	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	05/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 17	35	COOPERATIVE SOCIALI	B1	94,74	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	05/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 18	45	COOPERATIVE SOCIALI	B1	0,00	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 19	41	COOPERATIVE SOCIALI	B1	0,00	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	04/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 20	31	COOPERATIVE SOCIALI	B1	57,89	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	04/2021	05/03/2015	indeterminato		
OPERATORE 21	45	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	06/2021	04/05/2015	indeterminato	legge 381/91	
OPERATORE 22	31	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	06/2021	04/05/2015	indeterminato	legge 381/91	
OPERATORE 23	59	COOPERATIVE SOCIALI	B1	57,89	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	06/2021	04/05/2015	indeterminato	legge 381/91	
OPERATORE 24	31	COOPERATIVE SOCIALI	C1	57,89	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	11/2021	05/10/2015	indeterminato		
OPERATORE 25	49	COOPERATIVE SOCIALI	C1	94,73	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	2	05/2022	18/04/2016	indeterminato		
OPERATORE 26	37	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	OPERATORE DI CALL CENTER	0	CONGELATO	19/12/2016	indeterminato		ASPETTATIVA
OPERATORE 27	50	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	1	10/2021	12/09/2017	indeterminato		
OPERATORE 28	39	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	OPERATORE DI CALL CENTER	0	04/2021	18/03/2019	indeterminato		
OPERATORE 29	23	COOPERATIVE SOCIALI	B1	57,89	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	0	05/2021	08/04/2019	indeterminato		
OPERATORE 30	46	COOPERATIVE SOCIALI	B1	52,63	IMPIEGATO AMMINISTRATIVO	0	12/2021	25/11/2019	02/10/2020		

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