

**RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI CHIARIMENTI INERENTE LA PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO CALL CENTER INTEGRATO AREA CENTRO REGIONALE**

Con il presente documento, soggetto a continuo aggiornamento, si pubblicizzano le risposte che si ritiene opportuno rilasciare alle richieste di chiarimenti che pervengono al RUP. I quesiti sono prelevati dal testo delle richieste pervenute e, naturalmente, è preservato l’anonimato di chi li ha posti.

Le risposte sono graficamente indicate in corsivo.

**Quesito n. 1**

La Ditta ha chiesto: essendo stata la procedura pubblicata a febbraio 2018, siamo a chiedere se risulta essere un refuso l’indicazione dei del triennio 2014-2015-2016.

**Risposta n. 1**

*Così come riportato all’art. 9 punto c) del disciplinare di gara i requisiti richiesti fanno riferimento al triennio 2016/2016.*

**Quesito n. 2**

Siamo a chiedere la corretta ubicazione della sede del call center .....

**Risposta n. 2**

*Per la sede, essendo un call center di Area, essa deve essere prevista preferibilmente nella provincia di Catanzaro in quanto strategicamente posta centralmente rispetto alle sedi delle altre Aziende dell’Area Centro ( ASP di Crotone,ASP di Vibo Valentia, Policlinico di CZ e ASP di Catanzaro).*

**Quesito n. 3**

Si richiedono informazioni sull’attività svolta dal Call Center: numero delle chiamate in INBOUND mensili/annuali, durata media delle chiamate in inbound in minuti/secondi, tempo medio di attesa utente, tempo massimo di attesa utente, numero delle chiamate OUTBOUND.....

**Risposta n. 3**

*Attualmente NON ESISTE il call center Area centro, pertanto i dati richiesti sulle chiamate non possono essere disponibili in quanto i 3/5 delle Aziende Ospedaliere coinvolte NON HANNO un call center. Il numero dei contatti indicati nel bando sono una mera previsione basata sul numero di prestazioni erogate.*

**Quesito n. 4**

Siamo a chiedere se i requisiti minimi indicati all’art. 17 del CSA debbano essere posseduti dall’O.E. al momento della partecipazione alla gara o.....

**Risposta n. 4**

*Sui requisiti minimi previsti dall’art. 17 del CSA, quelli indicati al punto 1 sono necessari dopo l’aggiudicazione, mentre le certificazioni richieste al punto 2 e 3 sono necessari per la partecipazione alla gara.*

**Quesito n. 5**

In riferimento all'applicazione della c.d. clausola sociale, si richiede di ricevere tutte le informazioni.....

**Risposta n. 5**

*Si precisa che non esistendo call center esterno nelle Aziende coinvolte, non sussiste clausola sociale.*

**Quesito n. 6**

Si chiede di effettuare il sopralluogo dei luoghi interessati.....

**Risposta n. 6**

*Dato che, come da Capitolato, la sede dovrà essere allestita e posta la disponibilità al sopralluogo, comunichiamo che sarà garantito il supporto dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 15:00 mandando una e.mail a: [pmartorelli@aocz.it](mailto:pmartorelli@aocz.it).*

**Quesito n. 7**

La Ditta ha posto diversi quesiti a cui rispondiamo:

- 1) Atto di impegno art. 17 del CSA – *Va presentato in carta semplice.*
- 2) Certificazioni e requisiti minimi art. 17 del CSA – *Le certificazioni non sono alternative e non debbono essere detenute da tutte le Società partecipanti in caso di RTI o Consorzi.*
- 3) Griglia di valutazione dei punteggi- *Si conferma che i giorni in meno rispetto ai 15 previsti a valle dell'aggiudicazione definitiva, possono tutt'al più essere pari a 5.*
- 4) Fatturato specifico- *Si conferma che in caso di RTI costituendo il requisito del fatturato specifico può essere detenuto anche dalla sola mandataria.*
- 5) Modalità di fatturazione e pagamenti- *Tutto viene esplicitato all'art. 16 del CSA.*

IL RUP

Anna Curcio