

S.O.C. Provveditorato
Direttore S.O.C./RUP: Dott.ssa Lucia Carrea

Casale Monferrato
Viale Giolitti, 2

Spett.li Ditte partecipanti
All'appalto oggettivo
LORO SEDI

Oggetto: Riscontro cumulativo quesiti pervenuti in ordine alla gara
d'appalto affidamento del servizio call center prenotazioni
telefoniche. AVCP 5341331

1) con riferimento alla procedura di gara in oggetto ed in particolare all'art. 6 del Disciplinare e Capitolato Speciale, si chiede di specificare se oltre al canone per il numero verde e per i flussi telefonici, siano a carico della ASL AL anche i costi relativi al traffico telefonico generato dalle chiamate in ingresso e in uscita del servizio di call center.

2) Si chiede inoltre di conoscere quante linee telefoniche siano attualmente dedicate al servizio di call center e se le stesse siano bidirezionali.

RISCONTRO QUESITI 1 e 2: I costi relativi ai numeri di telefono per l'effettuazione delle prenotazioni sono a carico della ASL AL (i costi relativi al traffico generato sono a carico degli utenti chiamati): tali numeri identificano un flusso di 20 canali entranti monodirezionali.

3) con riferimento alla procedura di gara in oggetto ed al fine di un corretto dimensionamento del servizio, con la presente siamo a richiedere di specificare il tempo medio di conversazione delle singole telefonate.

RISCONTRO: Tempo medio di effettiva conversazione: 3 minuti e mezzo

4) con riferimento alla procedura di gara in oggetto ed in particolare all'art. 5 del Disciplinare e Capitolato Speciale, si chiede conferma che i report relativi a: numero prenotazioni/cancellazioni/spostamenti/aggiornamenti anagrafici siano forniti dalle



Servizio: S.O.C. Provveditorato Sede di Casale Monferrato
tel. 0142.434672/307/650 fax 0142.434390
e-mail: rbisoglio@aslal.it
www.aslal.it



una sanità in salute fa bene a tutti

ditte fornitrici dei software di gestione CUP (applicativo "Arianna C.U.P. Daedalus e "AS400") .
In caso contrario, si chiede di specificare in quali operazioni debba consistere l'impegno richiesto alla ditta aggiudicataria (es. collegamento al database degli applicativi CUP, estrazione dati e creazione di un data warehouse, etc...) e quale sia l'output richiesto (report in formato .xls, etc...).

RISCONTRO: I report devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria senza alcuna integrazione con il software ASLAL attraverso di strumenti in dotazione alla stessa.

5) Al fine di dimensionare opportunamente l'infrastruttura relativa alla connettività dati, si chiede inoltre di conoscere la banda media utilizzata dagli applicativi "Arianna C.U.P. Daedalus e "AS400".

RISCONTRO: E' necessario almeno una linea da 4 MB.

6) con riferimento alla procedura di gara in oggetto ed in particolare all'art. 6 del Disciplinare e Capitolato Speciale, si chiede di specificare :

6a) - se l'applicativo "Arianna C.U.P. Daedalus " sia web oppure terminal-server

RISCONTRO: L'applicativo è web (Internet explorer 9 o 10)

6b) - se per l'applicativo "AS400", i client di utilizzo vengano forniti dalla ASL Alessandria oppure debbano essere forniti dall'Aggiudicatario

RISCONTRO: Il client di installazione è fornito dalla ASL assieme alle istruzioni di configurazione

6c) - cosa si intenda per "accesso ai dati operativi di gestione delle telefonate" (cfr. terzo capoverso, pag. 9)

RISCONTRO: avere la possibilità, dalla postazione con collegamento remoto, di visualizzare il programma gestionale dedicato al servizio per controllare il modo in cui vengono gestiti i dati attinenti all'oggetto del presente appalto.

7) Relativamente alla documentazione tecnica (Art 14) la relazione dovrà avere un numero di pagine massimo, un formato ed un carattere prestabilito? Se sì quale?

RISCONTRO: Fatta salva la struttura con cui tale relazione dovrà essere articolata viene lasciata ai partecipanti la valutazione di estensione del contenuto della stessa.

Fatti salvi i principi di attinenza, di chiarezza espositiva e sinteticità..



8) Nel disciplinare e capitolato speciale (art. 3 pagina 6 alla riga 15 del punto 7 si fa riferimento alla messaggistica di chiusura (allegato 2). Dove possiamo trovare l'allegato 2?

RISCONTRO: Il contenuto dell'allegato, citato per refuso, è quello riportato nel predetto articolo. La forma che dovrà materialmente realizzare tale contenuto sarà concordata e approvata dalla amministrazione committente.

9) All'art. 5 pagina 8 del capitolato speciale si chiede alla ditta aggiudicataria di fornire report delle telefonate distinte per informazioni, prenotazioni, disdette, spostamenti. Considerato che il personale opera sugli applicativi "Arianna CUP Dedalus" e "A400" si chiede se detti dati siano rilevabili da detti sistemi. Se sì con quale cadenza?

RISCONTRO: I report devono essere forniti dalla ditta aggiudicataria senza alcuna integrazione con il software ASLAL attraverso di strumenti in dotazione alla stessa.

10) La sede di esecuzione del call center può avere ubicazione in qualunque parte del territorio italiano? Considerato che nel Bando di Gara è fatto obbligo alla azienda aggiudicataria di comunicare l'indirizzo completo del luogo in cui sarà materialmente espletato il servizio (art.4)

RISCONTRO: Affermativo, tale obbligo ha duplice natura: a) conoscitiva b) di verifica che la ditta aggiudicataria abbia rispettato tale disposizione.

11) Le risposte ai quesiti dove sono pubblicate?

RISCONTRO: Sul sito della ex Federazione Sovrazonale e quello della ASL AL

12) In riferimento al bando di gara del servizio di Call-center CIG 5476830713 si chiede se la relazione tecnica prevista all'art. 14 del Disciplinare e Capitolato Speciale debba avere un numero limitato di pagine e un formato predefinito.

RISCONTRO: Vedi riscontro a quesito 7

13) In riferimento a quanto specificato nell'art. 2 "Oggetto specifico del servizio di prenotazioni telefoniche" si richiede di conoscere secondo quale modalità l'ASL comunica giornalmente l'elenco di utenti da contattare;

RISCONTRO: Vedi punto 23)



14) Inoltre si richiede di sapere se la scelta da parte dell'affidatario di invio sms oppure di una chiamata per ricordare all'utente data e ora della prestazione sia indifferente oppure se esista una procedura che regola la suddetta scelta;

RISCONTRO: L'affidatario del servizio dovrà attenersi alle istruzioni ricevute dalla ASL AL che prevede tale alternativa a seconda delle esigenze specifiche, comunque attualmente tale aspetto viene gestito in misura pressoché totale a mezzo sms.

15) Per quanto indicato all'art. 6 del Disciplinare di Gara al primo paragrafo si richiede di specificare cosa si intende per interfacciamento con la ASL al.

RISCONTRO: Possibilità per l'ASL di effettuare i controlli dei dati statistici da postazione remota

16) Il software di prenotazione funziona via web?

RISCONTRO: SI (ARIANNACUP) tranne per che la radiologia (AS400)

17) Quali sono le caratteristiche che devono avere le postazioni informatizzate per utilizzare il software di prenotazione?

RISCONTRO: QUALSIASI PC WINDOWS CON INTERNET EXPLORER 9.

18) Quanta banda dati è necessaria per il corretto funzionamento di una postazione?

RISCONTRO: E' necessario almeno una linea da 4 MB.

19) In riferimento al requisito di capacità tecnica di cui all'art. 13 punto 7 del disciplinare si richiede di confermare o meno se si possa tenere in considerazione anche il triennio 2011/2013 in alternativa al triennio 2010/2012.

RISCONTRO: Negativo, per par condicio partecipanti si invita ad attenersi a quanto disposto essendo la gara indetta all'inizio del corrente anno e quindi con possibili dati non ancora definiti per alcuni partecipanti

20) Attuale aggiudicatario

RISCONTRO: Service Point Val Curone S.A.S.- Monleale (AL)



22) Tempistiche: in caso di aggiudicazione dell'appalto, quali tempistiche sono previste per la messa in funzione dei servizi richiesti?

RISCONTRO: I servizi saranno messi in funzione espletato l'iter formativo del personale preposto di cui all'art. 6 pagina 9 del capitolato speciale

23) Art 2 - Oggetto Specifico: in merito al servizio di SMS/riciamo: l'elenco di utenti viene generato automaticamente da Arianna? In che formato elettronico viene comunicato l'elenco degli utenti a cui erogare il servizio? E' possibile concordare con ASL AL un formato di invio compatibile al popolamento dei nostri database? In alternativa, è prevista la possibilità di sviluppare moduli aggiuntivi per Arianna predisponendo il gestionale al popolamento dei nostri database in maniera automatica?

RISCONTRO: I DATI SARANNO FORNITI IN FILE CSV. L'appalto viene aggiudicato sulla base dei dati descritti in capitolato. Gli sviluppi successivi delle prestazioni a livello gestionale verranno proposte dal gestore e valutate dalla amministrazione committente.

24) Art 3 - Gestione Operativa: al .1 ed al .7 si fa cenno ad "Allegato 2 - Messaggi Tipo". Il riferimento non trova riscontro nel capitolato di gara in nostro possesso.

RISCONTRO: Vedi punto 8

25) Si richiede cortesemente di conoscere se il servizio sia attualmente gestito in outsourcing ed eventualmente il nominativo dell'affidatario attuale;

RISCONTRO: Il servizio è in outsourcing, per l'affidatario vedi punto 20

26) In riferimento all'art. 113 Titolo 2 del Disciplinare di gara si richiede al punto 8) di presentare il modello GAP. Il suddetto modello non è presente tra gli allegati forniti. Si richiedono pertanto indicazioni su come reperire il suddetto modello.

RISCONTRO: L'articolo chiede di presentare il modello GAP compilato limitatamente



alla parte riservata all'impresa. Tale modello è liberamente reperibile in rete, comunque ne viene acclusa una copia alla presente

27) La garanzia provvisoria va intestata alla Federazione o all'ASL Alessandria?

RISCONTRO: Il presente appalto, seppur indetto dalla Federazione 6 ora cessata, viene proseguito ex DGR 26 – 6945 del 23.12.2013 da questa stazione appaltante. Pertanto risulta preferibile intestare tale garanzia alla ASL Alessandria. Tuttavia anche se intestata alla ex Federazione 6 risulta pienamente assolto tale obbligo in quanto il Liquidatore della Federazione 6 potrà, in caso di necessità, escutere la medesima.

28) Punto 9 art. 13 Capitolato Speciale (Documenti di partecipazione)

RISCONTRO: A seguito di difficoltà tecniche riscontrate all'atto di perfezionamento dello stato della gara alla AVCP il CIG 5476830716 è stato confermato fuori dalla AVCPASS. Anche a seguito della intervenuta conversione del Decreto Legge 30 dicembre 2013 nr. 150 che proroga l'obbligo di utilizzo del sistema per il presente appalto il contributo di € 140,00 a carico dei partecipanti sarà versato non tramite AVCPASS ma come precedentemente disposto dalla autorità

- online mediante carta di credito;
- presso la rete dei tabaccai lottisti abilitati al pagamento di bollette e bollettini, con il modello rilasciato dal portale dell'AVCP.

Il punto 9, art. 13 del Capitolato Speciale è pertanto abrogato e sostituito come sopra indicato.

S.O.C. PROVVEDITORATO
IL DIRETTORE
(Dott.ssa Lucia CARREA)

