

VALMONTONE HOSPITAL S.P.A.

=====

Gara europea a procedura aperta per la gestione di servizi di prenotazione mediante call center, accettazione in modalità front-office, assistenza agli studi medici e riconsegna referti, per la durata di n. 36 mesi. CIG 9058953481.

CHIARIMENTI

Quesito n. 11

"Il software per la gestione delle richieste di prenotazione, la piattaforma telefonica e qualsiasi altro software messo a disposizione dalla Stazione Appaltante ed utilizzato per lo svolgimento delle attività di call center sono web-based e quindi, previe misure di sicurezza, accessibili da remoto?"

Risposta n. 11

E' possibile accedere da remoto fermo il rispetto della ripartizione tra lavoratori in presenza e lavoratori in remoto indicata nei documenti di gara.

Quesito n. 12

All'art. 2 del Capitolato si fa riferimento a un volume di n. 200.000 prestazioni annue (stimate). Come confermato dalle risposte a chiarimenti specifici il call center, per quanto riguarda il sistema delle prenotazioni, non effettua attività inbound ma solo outbound.

A tal proposito si richiede se è possibile declinare le 200.000 prestazioni annue rispetto alle attività di call center e accettazione.

Risposta n. 12

Le 200.000 prestazioni annue cui fa riferimento il Capitolato di gara corrispondono al numero di esami (visite mediche, esami medici) cui si correlano le prestazioni oggetto del presente appalto. In particolare, per ciascuna delle 200.000 prestazioni annue, l'appaltatore dovrà occuparsi della fase di prenotazione, accettazione e assistenza agli studi medici secondo la propria organizzazione di impresa.

Quesito n. 13

In merito alle indicazioni relative all'offerta tecnica (carattere, dimensioni, interlinea), fermo restando quanto indicato per il testo anche per grafici e tabelle riepilogative, chiediamo se è possibile inserire immagini/figure elaborati con caratteri, dimensioni e interlinea, diversi, purchè leggibili, in quanto, per loro natura, mal si prestano a tale indicazione.

Risposta n. 13

E' possibile una deroga solo in relazione ai grafici e alle figure; mentre le tabelle dovranno obbligatoriamente essere redatte secondo le modalità (carattere, interlinea, ecc.) indicate nei documenti di gara.

Quesito n. 14

in riferimento al chiarimento n. 8, risposta 2 del 01/03/2022, si esplicitano a seguire i servizi eseguiti dalla scrivente per Vs. valutazione in merito al soddisfacimento dei "Requisiti di capacità economica e finanziaria" e dei "Requisiti di capacità tecnica e professionale" GESTIONE CENTRO PRELIEVI FASE DI ACCETTAZIONE

- identificazione utente, attività di filtro in relazione alle norme previste dall'emergenza COVID-19 (con messa a disposizione dei prodotti per l'igiene delle mani, mascherine) con garanzia del distanziamento
 - ritiro della prescrizione
 - verifica della prescrizione del medico curante
 - tessera sanitaria TEAM per rilevazione codice fiscale assistito
 - controllo esenzioni
 - individuazione degli esami da eseguire, scelta delle provette adeguate ed applicazione alle stesse delle etichette pre-stampate con nome e cognome del paziente con eventuali integrazioni occorrenti
 - accettazione informatica su software e hardware
 - riscossione del ticket, se dovuto, con rilascio di quietanza
 - consegna ricevuta pagamento e promemoria per il ritiro referti FASE DEI PRELIEVI
 - dopo la fase di accettazione/pagamento, esecuzione del prelievo secondo ordine di arrivo;
 - raccolta delle provette negli appositi raccoglitori suddivise per tipologia FASE DI TRASPORTO
 - trasporto del materiale raccolto con la documentazione di riferimento presso il Laboratorio Analisi RIORDINO AMBIENTI
 - riordinare gli ambulatori compreso il conferimento dei rifiuti speciali nel deposito temporaneo secondo le indicazioni previste dalla normativa vigente in materia;
 - svolgere le attività di riordino e ripristino di tutti gli spazi a disposizione con utilizzo dei prodotti necessari secondo indicazioni legati all'emergenza COVID-19 SMALTIMENTO DEI RIFIUTI
- GESTIONE CENTRI VACCINALI COVID-19**
- Ricevimento dei vaccini
 - Corretta conservazione dei vaccini
 - Accoglimento del paziente
 - Anamnesi del paziente
 - Diluizione
 - Inoculazione
 - Osservazione del paziente post-inoculazione
 - Inserimento dati
 - Certificazione vaccinale e prenotazione seconda dose (a seconda del vaccino somministrato)
 - Trasmissione dati giornalieri
 - Attivazione della procedura per la restituzione dei vaccini eventualmente non utilizzati
- GESTIONE SERVIZIO TAMPONI COVID-19**
- Accoglimento del cliente previa misurazione della temperatura ed dopo essersi accertato dell'assenza di sintomi covid
 - raccolta consenso informato
 - effettuazione test
 - emissione scontrino fiscale ed incasso del corrispettivo
 - consegna risultato del test
 - segnalazione su apposito portale dell'esito dell'esame
 - sanificazione della postazione di lavoro ad ogni cambio cliente
- La scrivente inoltre possiede ventennale esperienza in servizi di assistenza medica - specialistica (medici anestesisti, ortopedici, psichiatri, pediatri, ecc) e non - infermieristica, socio-sanitaria (OSS), ausiliario presso Case Circondariali, RSA, Presidi Ospedalieri, Comunità per anziani, Centri diurni, complessi natatori, Cliniche private.

Risposta n. 14

Le attività indicate non sembrano essere "strettamente similari" a quelle oggetto di gara, così come invece prescritto dal Disciplinare di gara ai fini della ammissione.

Quesito n. 15

- Si richiede conferma che il progetto di assorbimento debba essere incluso solo nel plico dell'offerta economica e non anche nel plico contenente l'offerta tecnica;
- All'art. 4 del Capitolato Speciale vengono indicate 1320 ore settimanali minime; nell'allegato contenente l'elenco del personale impiegato la somma delle ore contrattuali previste settimanalmente

è di 1320. Si richiede di sapere se le eventuali assenze brevi del personale per ferie e permessi vadano concordate con i referenti della Stazione Appaltante o se sia necessario prevederne la loro sostituzione;

-Si richiede di sapere se tra il personale indicato vi siano soggetti svantaggiati e in caso di risposta affermativa si richiede di conoscerne i dati per permetterne una corretta quantificazione e individuazione.

Risposta n. 15

-Si conferma, così come specificato anche in precedente chiarimento (si veda risposta al chiarimento n. 10), che il progetto di assorbimento deve essere incluso unicamente nella Busta C – Offerta economica;

- Si conferma che le 1.320 indicano l'orario minimo da garantire. Spetta all'appaltatore organizzare il servizio per garantirne la continuità; tale aspetto, come indicato dal Disciplinare di gara, rileva anche ai fini dell'assegnazione del punteggio qualitativo.

- Trattasi del dipendente n.29 indicato nell'allegato n. 4 aggiornato come da errata corrige.

Quesito n. 16

Chiediamo di conoscere, se disponibili, i volumi relativi a prenotazioni, accettazioni e chiamate da parte degli operatori.

Risposta n. 16

All'appaltatore saranno richiesti unicamente volumi (tanto per l'accettazione quanto per le chiamate e le ulteriori attività), idonei a dare copertura al servizio ed in coerenza con il totale complessivo di 1320 ore settimanali.

Quesito n. 17

17.1. In riferimento a quanto riportato sul "*Disciplinare_Call_Center*" art. 3.3 "Il concorrente è tenuto ad allegare all'interno della Busta C "*Offerta economica*", il progetto di assorbimento del personale" e art. 16 "La relazione tecnica di cui sopra, sottoscritta dal legale rappresentante, deve contenere la proposta tecnico-organizzativa formulata dall'appaltatore con riferimento ai criteri di valutazione (incluso il progetto di assorbimento)", potreste meglio specificare in quale busta inserire il progetto di assorbimento da presentare?

17.2. In riferimento a quanto riportato sul "*Capitolato_Call_Center*" art. 7 "*L'Impresa aggiudicataria dovrà assegnare ed impiegare nel servizio appaltato personale qualificato in possesso delle necessarie autorizzazioni e qualifiche professionali.*"

a) potreste meglio specificare che cosa si intende e quali tipologie di autorizzazioni e qualificazioni professionali sono richieste?

b) considerando la presenza della Clausola Sociale, potreste specificare se le 41 risorse oggetto di clausola sociale sono già in possesso delle autorizzazioni e qualifiche professionali richieste?

17.3. In riferimento a quanto riportato sul "*Capitolato_Call_Center*" art. 4 dove è indicato un "*Monte ore minimo del servizio*" pari a 1320 ore fra le quali 436 ore di presidio per la gestione delle "*Attività di accettazione*:"

a) considerando le postazioni operative, le ore ed i giorni di presidio richiesti, il monte ore calcolato è pari a 480 ore, superiore di circa 40 ore settimanali, (oltre 1 risorsa con contratto full time 38 ore), rispetto al quanto riportato sul capitolato di gara, potreste cortesemente fare una verifica sul monte ore richiesto per tale attività?

b) Sempre sul Capitolato è riportato un totale di 522 ore settimanali per la gestione di "*Attività di assistenza studi medici, dattiloscrittura e consegna referti immediati*", al fine di permettere il calcolo dell'esatto effort da dedicare all'attività è possibile fornire l'orario di servizio previsto e le postazioni operative da rendere disponibili per la gestione dell'attività?

17.4. In riferimento a quanto riportato sulla risposta ai chiarimenti n. 6 già pubblicata, dove specificate che “..... Si precisa che è presente n. 1 (un) lavoratore assunto ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68”, potreste meglio dettagliare la tipologia contrattuale del lavoratore indicando Livello ed Ore Contratto?

17.5. In riferimento a quanto riportato sul “*Capitolato_Call_Center*” art. 4 riporta che: “L’articolazione oraria del servizio che l’appaltatore deve garantire è la seguente: Dal lunedì al sabato, dalle ore 7,30 alle ore 21,00”, mentre fra gli orari di servizio riportati subito dopo per le singole attività troviamo un orario minimo di avvio alle ore 7:20 per il servizio di accettazione ed un orario massimo di chiusura alle ore 20:40 sempre per il servizio di accettazione, cortesemente potreste meglio specificare gli esatti orari di apertura e chiusura di ciascuno dei servizi richiesti?

Risposta n. 17

17.1. Si conferma, così come specificato anche in precedente chiarimento (si veda risposta ai chiarimenti n. 10 e 15), che il progetto di assorbimento deve essere incluso unicamente nella Busta C – Offerta economica;

17.2. Per qualificazione professionale si intende l’esperienza nel campo (settore di attività) di cui all’oggetto di gara;

17.3. Si precisa quanto segue:

a) Le postazioni non identificano necessariamente il numero del monte ore degli addetti adibiti ad un determinato servizio. Si conferma che per l’attività di prenotazione il numero previsto di ore è pari a 436,00.

b) non è possibile fornire questa tipologia di informazione.

17.4. Vedasi la risposta n. 15

17.5. Si conferma l’orario di servizio 7:30-21:00. Il riferimento alle ore 7,20 si riferisce all’orario di arrivo presunto per consentire l’operatività alle 7,30. Il riferimento alle ore 20,40 si riferisce all’orario di chiusura dell’accettazione, così da garantire la chiusura del servizio alle 21,00.

Quesito n. 18

18.1. In merito alle indicazioni relative all’offerta tecnica (carattere, dimensioni, interlinea), fermo restando quanto indicato per il testo, grafici e tabelle riepilogative, chiediamo se è possibile inserire immagini/figure con caratteri, dimensioni e interlinea, diversi, purchè leggibili, in quanto, per loro natura, mal si prestano a tale indicazione.

18.2. Chiediamo di conoscere, se disponibili, i volumi relativi a prenotazioni, accettazioni e chiamate da parte degli operatori.

Risposta n. 18

18.1. Vedasi chiarimento a quesito n. 13;

18.2. All’appaltatore saranno richiesti unicamente volumi (tanto per l’accettazione quanto per le chiamate e le ulteriori attività), idonei a dare copertura al servizio ed in coerenza con il totale complessivo di 1320 ore settimanali.

Valmontone, 15/03/2022

Il RUP
Dott. Gianfranco Trionfera