



**SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE**  
**AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE**  
**“SANTOBONO PAUSILIPON”**  
**Via della Croce Rossa, 8 – 80122 NAPOLI**

**U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi**  
Via della Croce Rossa, 8 – 80122 – Napoli  
Tel. 081 220 52 44 – fax 081 220 52 44  
Email: [acquisizionebs@santobonopausilipon.it](mailto:acquisizionebs@santobonopausilipon.it)  
Pec: [provveditorato.santobono@pec.it](mailto:provveditorato.santobono@pec.it)

AORN Santobono-Pausilipon



Prot. nr. 0001809  
del 31/01/2018  
alle 08:27:38

## **AVVISO DI CHIARIMENTI - N. 01**

**Oggetto:** gara aperta per l'affidamento dei servizi quinquennali di gestione del CUP Aziendale – Sportelleria – Front Office – Gestione Ricoveri – Back office – Call Center ed altri Servizi Informatici con il criterio di cui all'art. 95 comma 10 bis del D.Lgs. 56/2017, “offerta economicamente più vantaggiosa”, per un importo posta a base di gara di € 3.000.000,00 – CIG. 7338724A9E - Data di spedizione del bando alla GUCE 29/12/2017– Scadenza presentazione offerte 20.02.2017 ore 13:00.

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto, si chiarisce quanto segue:

**Quesito n. 1:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO e nella RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA, si richiede, cortesemente, se le ditte concorrenti possano effettuare il sopralluogo presso le sedi/Distretti dell'AORN. In caso affermativo quali sono le modalità per prendere contatti con il diretto responsabile?”;

**Risposta:** L'avviso di sopralluogo è stato pubblicato sul sito web aziendale di codesta S.A., con prot. n. 1756 in data 30.01.2018;

**Quesito n. 2:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO e nella RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA, si richiede, se vi siano dei vincoli territoriali da rispettare (es. distanze minime; necessaria ubicazione in ambito regione Campania) nel caso in cui venga deciso di erogare il servizio di Call Center, da remoto, c/o una struttura all'esterno della Azienda AORN.”;

**Risposta:** Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato Speciale di Appalto a pag. 4 art. 3 – PRESTAZIONI (Call Center);

**Quesito n. 3:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO, si richiede, per una opportuna analisi economica, di quantificare, orientativamente, il costo annuo/mensile e i consumi attuali dei materiali consumabili (es. toner, carta, supporti per il back-up)”;

**Risposta:** Trattasi di oneri economici non sostenuti dall'A.O.R.N. (ma dall'attuale gestore del servizio);

**Quesito n. 4:** “In merito a quanto esposto a pag 13. nel DISCIPLINARE DI GARA, si richiede se nel computo massimo delle 25 facciate della relazione tecnica siano da considerarsi comprese anche la copertina e il sommario.”;

**Risposta:** La copertina e il sommario entrano nel computo delle 25 pagine;

**Quesito n. 5:** “Si richiede di sapere se, attualmente, il servizio di Call Center è svolto in locali interni o esterni all'AORN Chi è l'attuale fornitore del servizio.”;

**Risposta:** Il servizio di Call Center attualmente è svolto all'esterno dei PP.OO.;

**Quesito n. 6:** “Indicazione sulla modalità di calcolo della Base d'asta, ai sensi dell'art.23 comma 16 del D.Lgs. 50/2016: Per i contratti relativi a lavori, servizi e forniture, il costo del lavoro è determinato annualmente, in apposite tabelle, dal Ministero del lavoro e delle politiche sociali sulla base dei valori economici definiti dalla contrattazione collettiva nazionale tra le organizzazioni sindacali e le organizzazioni dei datori di lavoro comparativamente più rappresentativi, delle norme in materia previdenziale ed assistenziale, dei diversi settori merceologici e delle differenti aree territoriali. In mancanza di contratto collettivo applicabile, il costo del lavoro è determinato in relazione al contratto collettivo del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione.?). Nello specifico si chiede quanto segue: Con riferimento a quale CCNL (qualifica, livello, ecc.) e su quale monte ore lavorate sia stata determinata la base d'asta; Se sia possibile derogare ai costi

indicati nelle Tabelle Ministeriali di riferimento; Se sia possibile applicare altri CCNL (Applicazione CCNL del settore merceologico più vicino a quello preso in considerazione). Inoltre, considerato che l'art.30 comma 4 del D.Lgs. 50/2016 dispone che: Al personale impiegato nei lavori oggetto di appalti pubblici e concessioni è applicato il contratto collettivo nazionale e territoriale in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni di lavoro stipulato dalle associazioni dei datori e dei prestatori di lavoro comparativamente più rappresentative sul piano nazionale e quelli il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto o della concessione svolta dall'impresa anche in maniera prevalente, si richiede: Se siano stati identificati specifici contratti collettivi nazionali e territoriali il cui ambito di applicazione sia strettamente connesso con l'attività oggetto dell'appalto?; Se tali CCNL verranno utilizzati per la verifica di congruità dell'offerta (eventualmente con riferimento a quali Tabelle Ministeriali); Se la loro mancata applicazione sia considerata causa di esclusione.”;

**Risposta:** a) Per le modalità di calcolo dell'importo posto a base d'asta ed in merito al CCNL di riferimento, si riporta testualmente quanto previsto a pag. 7 - art. 4 – DURATA E IMPORTO DELL'APPALTO del Capitolato Speciale di Appalto: “L'importo posto a base di gara complessivo quinquennale (è) di € 3.000.000,00 + iva di – di cui € 545.972,82 per costo annuo dipendenti (rif. tab. Min. del Lav. e delle Pol. Soc. – Terziario - Distribuzione e Servizi);

b) Per quanto attiene al monte ore, sulla cui base è stata determinata la base d'asta, si rimanda alle Tabelle di cui a pag. 6 e 7 del Capitolato Speciale di Appalto;

c) Per quanto attiene, infine, alle corrette modalità di calcolo del costo del lavoro, anche ai fini della valutazione della congruità dell'offerta, si rinvia alla disposizioni di legge in materia.

**Quesito n. 7:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO, si richiede se sia possibile erogare il servizio di call center da remoto, anche al di fuori della Regione Campania ma pur sempre all'interno del territorio nazionale.”;

**Risposta:** Si ribadisce quanto indicato nel Capitolato Speciale di Appalto a pag. 4 art. 3 – PRESTAZIONI (Call Center);

**Quesito n. 8:** “In caso in cui si decida di attivare una struttura di Call Center per le attività di prenotazione e informazione telefonica all'interno dei locali messi a disposizione dalla SA, è necessario preventivare i costi dei componenti infrastrutturali e delle postazioni di lavoro (es. server, pc, ecc.)?”;

**Risposta:** I costi indicati sono a carico dell'Operatore Economico;

**Quesito n. 9:** “In caso in cui si decida di attivare una struttura di Call Center per le attività di prenotazione e informazione telefonica all'interno dei locali messi a disposizione dalla SA, è necessario preventivare i costi di arredo(es. tavoli, armadi ecc.)?”;

**Risposta:** I costi relativi sono a carico dell'Operatore Economico;

**Quesito n. 10:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO, si richiede di specificare cosa si intenda per Attivazione di un servizio che svolga le seguenti funzioni (elenco puntato presente a pagina 5 del CSA).”;

**Risposta:** La dizione è da intendersi riferita al servizio di cassa;

**Quesito n. 11:** “C) Visto che vengono valutate le proposte organizzative finalizzate ad eliminare le code e rendere più confortevole l'attesa degli utenti, anche con arredi, punti di accoglienza e divisori, si chiedono le planimetrie degli spazi adibiti alle attività di front office”;

**Risposta:** Le planimetrie richieste vengono pubblicate sul sito web aziendale di codesta S.A., in allegato al presente avviso;

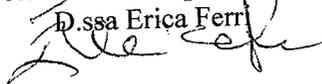
**Il presente avviso, sottoscritto per presa visione e per espressa accettazione, dovrà essere inserito nella busta A – “Documentazione amministrativa”.**

Per presa visione e per espressa accettazione

La Ditta \_\_\_\_\_

Il Direttore S.C. Acquisizione Beni e Servizi

D.ssa Erica Ferri



**IL DIRETTORE GENERALE**  
Dott.ssa Anna Maria Mimicucci

D'ordine

**Il Direttore Amministrativo**

Dr. Giuseppe Gargiulo



Il R.U.P.

Coll. Amm. Prof. le Oreste Balletta





# PADIGLIONE RAVASCHIERI - PIANO PIANO RIALZATO SCALA 1/2

