

**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. 0002584  
del 09/02/2018  
alle 14:02:57

## AVVISO DI CHIARIMENTI - N. 04

**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. 14:** “E' obbligatorio il sopralluogo nei luoghi oggetto dell'appalto oppure è facoltativo?”.

**Risposta:** Vedasi AVVISO DI SOPRALLUOGO prot. n. 1756 del 30.01.2018 pubblicato sul sito aziendale della S.A. Il sopralluogo non è obbligatorio. E' obbligo tuttavia dell'O.E., come previsto al punto 6 pag. 4 dell'Allegato n. 2 (domanda di partecipazione con dichiarazioni di accettazione delle condizioni generali di contratto) dichiarare: “di aver considerato e valutato tutte le condizioni, incidenti sulle prestazioni oggetto della gara, che possono influire sulla determinazione dell'offerta e delle condizioni contrattuali e di aver preso conoscenza di tutte le circostanze, generali e specifiche, relative all'esecuzione della fornitura e di averne tenuto conto nella formulazione dell'offerta”;

**Quesito n. 15:** “In riferimento all'art. 23 del capitolato speciale di gara, si richiede se la ditta ha facoltà di modificare l'attuale CCNL applicato al personale, e se sussistano obblighi nei confronti delle risorse in riferimento ai diritti già acquisiti (retribuzione mensile, orari di impiego, scatti di anzianità, indennità di servizio etc.)”;

**Risposta:** Si rinvia all'Avviso di chiarimenti n. 01 – prot. n. 1809 del 31.01.2018 – quesito n. 6;

**Quesito n. 16:** “In riferimento all'art.3 del capitolato speciale di gara, sono indicate le ore di servizio settimanali: si richiede di conoscere se l'attuale personale impegnato nell'erogazione del servizio, copre già le ore richieste e se con le ore fornite prevedano periodi di turnazione in funzione delle ferie e/o malattie del personale in servizio, ovvero se è a carico della ditta aggiudicataria garantire, nei predetti casi, la sostituzione dello stesso”;

**Risposta:** I dipendenti già impegnati nell'attività di gestione dei servizi sono n. 21, come descritto a pag 6 e 7 della Relazione Tecnica Illustrativa e coprono le ore settimanali previste con relativi periodi di turnazioni per ferie e/o sostituzione per malattie, come da CCNL di categoria;

**Quesito n. 17:** “In riferimento all'art. 9 del capitolato speciale di gara, è richiesta la rilevazione elettronica delle presenze del personale impegnato e la relativa trasmissione al DEC: tale rilevazione è da effettuarsi su terminali e strumenti applicativi forniti dalla stazione appaltante o sono a carico della ditta aggiudicataria?”;

**Risposta:** I terminali, la strumentazione e la trasmissione delle presenze del personale al DEC, sono a carico della ditta aggiudicataria, trattasi espressamente di “oneri e obblighi a carico dell'appaltatore”;

**Quesito n. 18:** “In riferimento all'art. 3 del capitolato speciale di gara, rispetto al call center è indicato che un adeguato numero di postazioni nelle fasce orarie indicate, anche in considerazione del maggiore/minore del traffico telefonico, in modo da consentire la risposta immediata o minimi tempi di attesa?: si richiede di conoscere il numero di telefonate attualmente gestite su base mensile ed il numero di postazioni attualmente attive. Si richiede inoltre se l'art. 23 sia riferibile anche al personale attualmente impegnato in tale servizio e se, qualora non riferibile, i costi delle infrastrutture (centralino, postazioni PC, linee, etc.), e della relativa formazione siano a carico dell'aggiudicataria”;

**Risposta:** I costi delle infrastrutture e della formazione sono a carico dell'Operatore Economico, nei termini previsti dall'art. 1 del Capitolato Speciale. Per il numero di telefonate e il numero di postazioni, si rimanda ai successivi quesiti n. 30, 31. Per l'applicazione dell'art. 23 del Capitolato Speciale, si rinvia al quesito n. 29;

**Quesito n. 19:** “In riferimento all'art. 3 ed all'art. 16 del capitolato speciale di gara, si precisa che il call center possa essere anche interno all'AORN, purché non intralci i servizi sanitari aziendali: si richiede, in tal caso, se la stazione

*appaltante ha disponibilità della planimetria e tali sono già attrezzati di impianti elettrici, di rete, postazioni, centralino, cuffie e quanto altro necessario per l'espletamento del servizio.”;*

**Risposta:** Le planimetrie sono state pubblicate sul sito web aziendale di codesta S.A., con l'avviso di chiarimenti n. 01 prot. n. 1809 del 31.01.2018, per maggiori dettagli relativamente agli impianti elettrici si rinvia al sopralluogo (avviso di sopralluogo già pubblicato sul sito web aziendale prot. n. 1756 del 30.01.2018);

**Quesito n. 20:** *“In riferimento all'art. 3 del capitolato speciale di gara, nei servizi di supporto informatico, è richiesta l'elaborazione dei dati SDO, la verifica, la correzione dell'invio delle SDO e l'elaborazione dei dati statistici: si richiede se in tal caso, gli strumenti software saranno messi a disposizione dalla stazione appaltante, con indicazione della tipologia e frequenza del servizio richiesto.”;*

**Risposta:** Si rimanda ai successivi quesiti n. 39, 40 e 41.

**Quesito n. 21:** *“Sempre all'art. 3 del capitolato speciale di gara, è richiesta la gestione automatica delle risposte al centralino: si richiede di conoscere se lo stesso è oggetto di fornitura da parte della ditta aggiudicataria ovvero se sia di proprietà dell'azienda.”;*

**Risposta:** Ai sensi dell'art. 3 del Capitolato Speciale è onere dell'aggiudicatario fornire l'infrastruttura per il Call-Center.

**Quesito n. 22:** *“Sempre all'art. 3 del capitolato speciale di gara, è richiesta l'assistenza e la manutenzione delle infrastrutture HW attualmente in uso: si richiede conferma che suddette attrezzature siano già di proprietà dell'Ente e, qualora lo fossero, la tipologia e le caratteristiche (Marca, modello, Anno). Si richiede inoltre di conoscere le modalità di intervento in caso di guasti irreparabili delle attrezzature in uso e se la sostituzione è a carico della Stazione Appaltante.”;*

**Risposta:** Si rinvia al quesito 42;

**Quesito n. 23:** *“Al fine di poter dimensionare il calcolo del materiale di consumo (toner, carta, cancelleria etc..) si richiede inoltre di conoscere i volumi annui di attività.”;*

**Risposta:** Si rimanda al quesito n. 03 pubblicato nell'Avviso di chiarimenti n. 01 – prot. n. 1809 del 31.01.2018;

**Quesito n. 24:** *“Sempre all'art. 3 del capitolato speciale di gara, è richiesta l'assistenza al software attualmente in uso, nonché all'art. 2 è richiesto l'adeguamento ad eventuali cambiamenti a seguito della gara di assistenza e manutenzione del sistema informativo aziendale: si richiede di conoscere le tempistiche con le quali si prevede di aggiudicare la predetta gara e se nell'ambito dei costi di manutenzione è da intendersi anche la manutenzione evolutiva e normativa. E per quali dati informatici, inoltre, è richiesto il servizio di backup, manutenzione e conservazione base dati, nonché la tipologia ed i volumi di occupazione.”;*

**Risposta:** Si rinvia al quesito 42. Per quanto attiene ai tempi della gara per i servizi di assistenza e manutenzione del sistema informativo aziendale, gli stessi non sono ancora noti;

**Quesito n. 25:** *“In riferimento all'art. 2 del capitolato speciale di gara è richiesto che la ditta aggiudicataria fornisca i dati per gli organi istituzionali competenti (Ministero, Regione, Soresa, etc.) su supporto informatico: si richiede se tali dati sono già estraibili in modo automatico dall'applicativo in esercizio e se ad oggi è possibile sapere la tipologia e la frequenza di suddetti invii, con particolare riferimento ai servizi di supporto informatico.”;*

**Risposta:** Si rimanda ai successivi quesiti n. 39,40 e 41.

**Quesito n. 26:** *“Nel caso di esternalizzazione del call center, è possibile delocalizzarlo al di fuori della regione Campania? Al di fuori dell'Italia?”;*

**Risposta:** Si rinvia all'avviso di chiarimenti n. 01 – prot. n. 1809 del 31.01.2018, quesiti n. 5 e n. 7;

**Quesito n. 27:** *“In riferimento all'art. 3 del capitolato speciale di gara, per ciò che attiene la creazione di un flusso informativo automatico verso la gestione economica finanziaria, si richiede di conoscere se attualmente è in uso il sistema SIAC ovvero quale sia il sistema fornito; in tal caso se è carico della ditta aggiudicataria l'adeguamento di un eventuale passaggio al SIAC.”;*

**Risposta:** Si rimanda al successivo quesito n. 40. Ad ogni buon conto si riporta come segue l'estratto art. 2 del Capitolato Speciale: *“La ditta aggiudicataria si impegna ad adeguarsi all'utilizzo di uno o più nuovi sistemi informatici dedicati alle attività del CUP, che potrebbero essere introdotti a seguito della gara di assistenza e manutenzione software del Sistema Informativo Aziendale, in corso di espletamento, o di ulteriori procedure di gara, anche espletate da centrali di acquisto e/o committenza, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi alla formazione del personale”;*

**Quesito n. 28:** *“In riferimento all'art. 4 del capitolato speciale di gara è indicato l'importo di € 545.972,82 per costo annuo dipendenti: si richiede se tale importo è comprensivo delle risorse impegnate per il servizio di call center e se lo stesso è soggetto a ribasso.”;*

**Risposta:** Si rimanda al quesito n. 06 pubblicato nell'Avviso di chiarimenti n. 01 – prot. n. 1809 del 31.01.2018;

**Quesito n. 29:** *“In merito al personale uscente da riassorbire, per una dettagliata stima dei costi economici, si richiede, cortesemente, una nuova lista aggiornata specificando in dettaglio: Monte ore settimanali come da contratto, per ogni risorsa; CCNL di appartenenza e livello di inquadramento; Retribuzione Mensile lorda; Paga Mensile; Paga Mensile (part-time); % di part time; RAL; Costo Aziendale Annuo; Costo Orario; Data di assunzione e anzianità di servizio; Scatti*

di anzianità; Ruolo e Tipo di impiego; Categoria di appartenenza (Normodotato/Diversamente Abile); Eventuali indennità di servizio; Eventuali benefit (buoni pasto, ecc.).”;

**Risposta:** Per le categorie di appartenenza dei lavoratori già impiegati nel servizio risultano tutti normodotati – Di seguito viene riportata la lista aggiornata del personale attualmente in servizio, con i dettagli richiesti:

Mansione	Retribuzione MENSILE lorda, dicembre 2017	Retribuzione MENSILE lorda part-time, dic. 2017	RAL (si tiene conto della % di part-time)	% part-time	retribuzione MENSILE netta media annua	DATA ASSUNZIONE	mesi anzianità di servizio AL 31 dicembre 2017	importo scatti anzianità (incluso nella retrib. Lorda)	n. scatti maturati	Indennità di servizio MEDIA ANNUA
Coordinatore del servizio	1.850,94 €		25.913,16 €	0,00%	1.804,25 €	02/04/2010	92	0	2	282,66
Addetto elaborazione dati	1.571,17 €	1.178,38 €	16.497,29 €	75,00%	939,92 €	02/05/2012	67	93,1	2	12,5
	1.399,39 €	1.049,54 €	14.693,60 €	75,00%	959,83 €	04/04/2015	32	0	0	-
	1.461,47 €	1.059,57 €	14.833,92 €	72,50%	982,33 €	18/09/2013	51	45,0	1	1,51
	1.287,82 €	804,89 €	11.268,43 €	62,50%	836,92 €	10/12/2015	24	0	0	-
	1.287,82 €	804,89 €	11.268,43 €	62,50%	794,67 €	29/12/2015	24	0	0	-
	1.793,68 €		23.317,84 €	0,00%	1.350,00 €	29/12/2015	25	0	0	-
Operatore back-office Liste attese ricoveri - Servizio Cassa	1.732,31 €	866,16 €	12.126,17 €	50,00%	935,08 €	22/09/2008	111	55,49	3	-
	1.732,31 €	866,16 €	12.126,17 €	50,00%	1.041,92 €	22/09/2008	111	55,50	3	198,78
Operatore SDO Servizio Cassa	1.539,67 €	1.077,77 €	15.088,77 €	70,00%	951,58 €	01/11/2012	61	13,81	1	-
Operatore front office/Addetto servizio cassa	1.732,31 €	866,16 €	12.126,17 €	50,00%	930,58 €	22/09/2008	111	55,49	3	88,36
	1.399,39 €	699,70 €	9.795,73 €	50,00%	673,83 €	18/10/2013	50	0	0	-
	1.732,31 €	866,16 €	12.126,17 €	50,00%	853,42 €	22/09/2008	111	55,49	3	11,27
	1.571,17 €	785,59 €	10.998,19 €	50,00%	727,92 €	21/05/2012	67	62,00	2	10
	1.287,82 €	643,91 €	9.014,74 €	50,00%	677,00 €	10/12/2015	24	0	0	69,72
	1.732,31 €	1.255,92 €	17.582,95 €	72,50%	1.248,25 €	22/09/2008	111	80,4	3	76,3
	1.732,31 €	1.082,69 €	15.157,71 €	62,50%	1.001,17 €	22/09/2008	111	69,3	3	-
	1.732,31 €	1.082,69 €	15.157,71 €	62,50%	1.360,92 €	22/09/2008	111	69,3	3	3,56
	1.571,17 €	1.178,38 €	16.497,29 €	75,00%	958,92 €	02/05/2012	67	93,1	2	30,08
	1.571,17 €	1.178,38 €	16.497,29 €	75,00%	1.064,83 €	02/05/2012	67	93,1	2	-
	1.747,40 €	1.266,87 €	17.736,11 €	72,50%	1.084,63 €	24/04/2017	8	0	0	0

**Quesito n. 30:** “In merito a quanto esposto nel **CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO** e nella **RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA**, si richiedono, cortesemente, informazioni aggiuntive sull’attività attuale svolta dal Call Center, quali: 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** mensili/annuali (es. recall); Minuti annui/mensili di tempo gestione campagne **OUTBOUND** (es. recall); Durata media delle chiamate **OUTBOUND** in minuti/secondi (es. recall).”;

**Risposta:** Per il numero delle chiamate in **INBOUND/OUTBOUND** si riportano le seguenti tabelle:

Mese	Chiamate INBOUND mensili 2016
Gennaio	10.621
Febbraio	11.080
Marzo	10.352
Aprile	8.776
Maggio	9.813
Giugno	8.885
Luglio	6.859
Agosto	4.090
Settembre	10.335
Ottobre	7.607
Novembre	8.994
Dicembre	6.155
<b>TOT 2016</b>	<b>103.567</b>

- La Durata media delle chiamate in **INBOUND** in minuti/secondi: 5’ 26”;
- Il Tempo medio di attesa utente: 5’ 31”;
- Il Tempo massimo di attesa utente: 6’ 12”;

Mese	Chiamate OUTBOUND mensili 2016 di recall CALL CENTER
Gennaio	925
Febbraio	935
Marzo	991
Aprile	1.486
Maggio	1.053
Giugno	969
Luglio	759
Agosto	252
Settembre	945
Ottobre	672
Novembre	881
Dicembre	924
<b>TOT 2016</b>	<b>10.792</b>

Mese	Gestione campagne OUTBOUND in minuti
Gennaio	3.831
Febbraio	3.826
Marzo	4.426
Aprile	6.087
Maggio	4.267
Giugno	4.154
Luglio	3.097
Agosto	1.060
Settembre	3.944
Ottobre	2.919
Novembre	3.530
Dicembre	3.886
<b>TOT 2016</b>	<b>45.029</b>

- La durata media delle chiamate OUTBOUND in minuti/secondi (es. recall): 4' 11";
- La percentuale delle telefonate risposte nell'anno 2016: 45,94 %;

**Quesito n. 31:** B) In merito alle attività relative al Call Center CUP: 1) Nell'anno 2016 qual è stato il numero complessivo delle telefonate risposte dal servizio oggetto di gara?; 2) Quale è stata nell'anno 2016 la percentuale delle telefonate risposte (comprendente anche gli spostamenti e le cancellazioni) che si è trasformata in una prestazione (prenotazione, spostamento e cancellazione); 3) Quale è stato nell'anno 2016 il numero totale delle telefonate ricevute (risposte e abbandonate); 4) Si richiede di poter ricevere dati statistici riepilogativi per fasce orarie, mensili, settimanali in relazione ai volumi di attività per singola tipologia (prenotazioni telefoniche, disdette, spostamenti, informazioni) e distribuzione telefonate pervenute da rete fissa e telefonate pervenute da rete mobile; 5) Quale è la durata media di una prenotazione? 6) Quale è la durata media di uno spostamento?;

**Risposta:** Per le fasce orarie, mensili, settimanali in relazione ai volumi di attività per singola tipologia (prenotazioni telefoniche, disdette, spostamenti, informazioni) e distribuzione telefonate pervenute da rete fissa e telefonate pervenute da rete mobile si riporta la seguenti tabelle:

		Fascia Oraria	Prenotazioni Telefoniche	Spostamenti	Disdette	Informazioni
Dati statistici per fasce orarie	Anno 2016	8:00 - 9:00	13.047	2.959	2.083	10.311
		9:00 - 10:00	8.017	1.818	1.280	6.336
		10:00 - 11:00	7.030	1.595	1.122	5.556
		11:00 - 12:00	5.888	1.336	940	4.654
		12:00 - 13:00	4.027	913	643	3.182
		13:00 - 14:00	2.653	602	424	2.097
		14:00 - 15:00	2.400	544	383	1.897
		15:00 - 16:00	2.037	462	325	1.610
		16:00 - 17:00	1.648	374	263	1.303
		17:00 - 18:00	831	188	133	657

Dati statistici su base mensile	Gennaio	4.986	925	846	3.864
	Febbraio	5.057	935	783	4.305
	Marzo	4.701	991	745	3.915
	Aprile	3.999	1.486	638	2.653
	Maggio	4.676	1.053	738	3.346
	Giugno	4.039	969	616	3.261
	Luglio	3.115	759	507	2.478
	Agosto	1.834	252	212	1.792
	Settembre	4.687	945	536	4.167
	Ottobre	3.633	672	684	2.618
	Novembre	3.997	881	752	3.364
	Dicembre	2.854	924	538	1.839

Dati statistici settimanali	Lunedì	9.751	2.212	1.557	7.707
	Martedì	9.592	2.176	1.531	7.581
	Mercoledì	9.609	2.180	1.534	7.594
	Giovedì	9.092	2.062	1.451	7.186
	Venerdì	8.408	1.907	1.342	6.645
	Sabato	1.126	255	180	890

- La durata media di una prenotazione: 3' 47";
- La durata media di uno spostamento: 4' 33".

**Quesito n. 32:** "Il Modulo Offerta Economica – Allegato 4, fa riferimento ad un bollo ma nel Disciplinare di gara non viene indicato il valore dello stesso. Che valore deve avere il bollo?";

**Risposta:** Per quanto riguarda il valore del bollo, gli O.E. dovranno attenersi a quanto previsto dall'attuale normativa vigente in merito;

**Quesito n. 33:** "In riferimento al Capitolato Speciale d'Appalto, Articolo 3 Prestazioni, pagine 4 di 13 e 6 di 13, Servizio di Call Center, ai fini di un corretto dimensionamento del servizio in termini di risorse umane e tecnologiche, oltre che gli orari di servizio si chiede di conoscere il volume delle chiamate ricevute nell'ultimo anno.

**Risposta:** Si rimanda al precedente quesito n. 31;

**Quesito n. 34:** "Si chiede conferma se per 25 pagine della relazione tecnica si intendono 50 facciate";

**Risposta:** La relazione tecnica deve essere composta da massimo 25 pagine (idem facciate) e non da 50 pagine (idem facciate);

**Quesito n. 35:** "Si chiede se sono presenti postazioni di lavoro nelle quali è svolto esclusivamente il servizio di cassa. Se sì, quante e quali?";

**Risposta:** Si rimanda a pag. 6 del Capitolato Speciale;

**Quesito n. 36:** "Considerato che i dipendenti già impegnati nelle attività di gestione dei servizi presso i Presidi Ospedalieri Santobono - Pausilipon - SS. Annunziata e presso la sede amministrativa sono n. 21 per un monte ore totali di contratto pari a n. 531,00 ore settimanali e il Capitolato Speciale all'art. 3 (pagine 6 e 7) ne prevede settimanalmente 546,00 oltre al servizio di call center, si chiede come attualmente venga garantita la continuità del servizio come previsto all'art. 5 del Capitolato Speciale";

**Risposta:** Le tabelle di cui all'art. 3 pag. 6 e 7 del Capitolato speciale, rappresentano il nuovo dimensionamento dei servizi (non quello attuale);

**Quesito n. 37:** "Si chiede se i 21 dipendenti già impegnati nella gestione dei servizi gestiscono anche il servizio di contact call center. Se sì quanti?";

**Risposta:** No. Si rinvia alla tabella di cui al quesito n. 29;

**Quesito n. 38:** "Si chiede quale è la durata provvisoria del servizio svolto presso il P.O. SS Annunziata.";

**Risposta:** Non risulta nota;

**Quesito n. 39:** "In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO e nella RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA, si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi utilizzati per l'erogazione dei servizi di CUP, Front Office, Back Office, Servizi di supporto informatico, ecc., specificando, in dettaglio, nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo, ad esempio: Applicativi del sistema informatico regionale (es. per prenotare

CUP, Front Office, Back Office, Servizi di supporto informatico, ecc., specificando, in dettaglio, nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo, ad esempio: Applicativi del sistema informatico regionale (es. per prenotare prestazioni, per la scelta/revoca medico, per la tessera sanitaria stp-eni e/o team, per libera professione, etc.); Applicativi informatici aziendali propri dell'AORN; Eventuali sistemi di gestione delle code (elimina code); Applicativi per la gestione e messa in sicurezza degli incassi.”;

**Risposta:** L'applicativo informatico attualmente utilizzato per l'erogazione dei servizi CUP, Front Office, Back Office, Servizi di supporto informatico è WIRGILIO della ditta GESAN s.r.l., (art. 2 del Capitolato Speciale);

**Quesito n. 40:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO e nella RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA, si richiede, cortesemente, di conoscere quali software siano, attualmente, utilizzati dal personale per l'elaborazione e la trasmissione dei flussi informativi (SIAS E MEF) c/o Direzione Amministrativa, Amministrazione e Farmacie.”;

**Risposta:** I software utilizzati per l'elaborazione e la trasmissione dei flussi informativi (SIAS e MEF) sono GESTSDO e GESTASL della Ditta GESAN S.r.l. Gli stessi vengono inviati alla SOGEI e alla Regione tramite la piattaforma SOGEI (file xml per art. 50 MEF) e al portale SANIARP per invio file C specialistica ambulatoriale per invio alla Regione Campania. Presso la Direzione Amministrativa è in uso il sistema informatico di contabilità OLIAMM (Ditta Engineering) e il flusso verso AVCP (Legge 190/2012) OLIAMMWEB;

**Quesito n. 41:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO e nella RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA, si richiede, cortesemente, un censimento di tutti gli applicativi utilizzati per l'erogazione dei servizi di Call Center, specificando, in dettaglio, nome applicativo, fornitore e relativo scopo di utilizzo.”;

**Risposta:** Il servizio di Call Center è gestito con applicativo WIRGILIO presso il call Center allocato presso la sede della GESAN S.r.l.;

**Quesito n. 42:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO, si richiede, di specificare/dettagliare cosa si intenda e quali siano i servizi richiesti di assistenza e manutenzione delle infrastrutture HW e del SW in uso”;

**Risposta:** Trattasi di mero errore di stampa: non sono richiesti alla Ditta aggiudicataria servizi di assistenza e manutenzione HW e SW;

**Quesito n. 43:** “In caso in cui si decida di attivare una struttura di Call Center per le attività di prenotazione e informazione telefonica all'esterno della SA, per l'utilizzo degli applicativi CUP è possibile effettuare una connessione internet VPN site-to-site?”.

**Risposta:** Nel caso in cui si decida di attivare una struttura di call center per le attività di prenotazione e informazione telefonica è possibile effettuare una connessione internet VPN site to site.

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

Per presa visione e per espressa accettazione

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

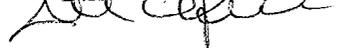
Il R.U.P.

Coll. Amm. Prof.le Oreste Balletta



Il Direttore S.C. Acquisizione Beni e Servizi

D.ssa Erica Ferri



**IL DIRETTORE GENERALE**

Dott.ssa Anna Maria Minicucci

D'ordine

**Il Direttore Amministrativo**

Dr. Giuseppe Gargiulo

