

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE IN OUTSOURCING DEI SERVIZI INTEGRATI DEL CENTRO UNICO PRESTAZIONI AMBULATORIALI E SERVIZI DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LE ESIGENZE DELL’ASP, DELL’ASM, DELL’AOR S. CARLO DI POTENZA E DELL’IRCCS CROB DI RIONERO IN VULTURE– SIMOG gara n. 8237985.

Risposte alle richieste di chiarimenti pervenuti al 19/08/2021 – PARTE II

Tranche III – PARTE II

N.	QUESITO	RISPOSTA
Protocollo 141672 del 17/08/2021 (TS: 1142-Ingresso/MT/1 2021-08-17 17:58:57)		
26	<p>Numero verde (art. 3.2.e)</p> <p>Nei documenti di gara si fa riferimento a un numero verde per l'erogazione di informazioni e servizi agli utenti del servizio sanitario. Si richiede di conoscere il contenuto di questi servizi, considerando la presenza di un numero unico regionale per le informazioni e prenotazioni sanitarie, il volume di contatti attesi su base mensile e la relativa durata media, l'attuale disponibilità da parte dell'Amministrazione dell'utenza verde o, in alternativa, se i costi di tale numero sono da considerarsi a carico dell'aggiudicatario del servizio.</p>	<p>" Parla con il San Carlo" è un numero dedicato che fornisce, in linea generale, informazioni sui servizi erogati dall'Azienda, quali ad esempio accesso ai servizi. richiesta e ritiro delle cartelle cliniche, ubicazione ed orari di visita dei reparti in ospedale, ecc..... Pertanto, tale numero non va a sovrapporsi al Call Center Regionale.</p> <p>In media il volume di contatti è di circa 150/200 chiamate al mese, ma il numero sale anche a 250/300 chiamate in presenza di situazioni particolari (es: pandemia) o di iniziative specifiche promosse dall'Azienda.</p> <p>Il numero verde, 800.006.616, è stato istituito dall'Azienda, ed i costi di linea telefonica sono a carico della stessa.</p>
27	<p>Con riferimento ai tre lotti di gara per i quali è prevista la clausola di salvaguardia sociale, si richiede di dettagliare il costo annuale delle singole unità in salvaguardia, integrando il dato relativo alla tipologia di contratto applicato con l'indicazione dell'anzianità di servizio, degli eventuali elementi integrativi alla retribuzione base presenti e, conseguentemente il livello di RAL individuale.</p>	<p>Si veda il documento Allegato E - Chiarimenti pubblicato in piattaforma che contiene, in conformità a quanto indicato al par.3.4 delle Linee Guida n.13 dell'ANAC per i lotti interessati all'applicazione della clausola sociale (lotto n.1, n.2 e n.3), le informazioni minime (numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, anzianità/data di assunzione, sede, indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68) utili per il calcolo della RAL nonché alla formulazione delle opportune valutazioni da parte degli operatori economici.</p>

Il Responsabile del procedimento
dott.ssa Teresa Andriani