**RISPOSTA ALLA RICHIESTA DI CHIARIMENTI INERENTE LA PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO CALL CENTER INTEGRATO AREA CENTRO REGIONALE**

Con il presente documento, soggetto a continuo aggiornamento, si pubblicizzano le risposte che si ritiene opportuno rilasciare alle richieste di chiarimenti che pervengono al RUP. I quesiti sono prelevati dal testo delle richieste pervenute e, naturalmente, è preservato l’anonimato di chi li ha posti.

Le risposte sono graficamente indicate in corsivo.

**Quesito n. 1**

Una Ditta ha chiesto di chiarire se il possesso della certificazione Tier IV includa automaticamente la Certificazione Cyber Essentials richiesta al punto 3 dell’art. 17 del CSA.

**Risposta n. 1**

*Essendo Cyber Essentials uno standard riconosciuto di riferimento per la sicurezza informatica e la Tier IV il massimo livello di certificazione degli standard TIER, e posto che l’importanza delle certificazioni risiede nel dimostrare che è stato seguito un percorso, guidato da standards internazionali, per migliorare le probabilità di ottenere la massima sicurezza e affidabilità, il possesso della certificazione Tier IV può considerarsi esaustiva.*

**Quesito n. 2**

Una Ditta ha chiesto di specificare l’indirizzo esatto, compreso il numero civico, di ubicazione delle sedi presso AOPC, ASP CZ, AOUMD, ASPVV e ASPKR dove attivare i collegamenti WAN a banda larga. Qualora la sede individuata non abbia un numero civico si chiede di fornire le coordinate GPS.

**Risposta n. 2**

*Gli indirizzi sono:*

*AOPC CZ- Via Vinicio Cortese, n.10 ( sala server- CED) Piano terra –88100 Catanzaro;*

*ASPCZ – Via Vinicio Cortese, n. 10 (sala server) Piano Seminterrato- 88100 Catanzaro;*

*AOMD – Viale Europa, loc. Germaneto ( Campus “ S. Venuta”) Lotto B piano 3 ( sala server) 88100 Catanzaro;*

*ASPVV- Via Dante A. ,n. 65 ( sala server –CED) 89900 Vibo Valentia;*

*ASPKR – Via mario Nicoletta, Centro Direzionale “ Il Granaio” ( sala server) piano 4 scala C – 88900 Crotone.*

**Quesito n. 3**

Una Ditta ha chiesto se l’infrastruttura Data Center ( Hardware), che ospiterà il software dell’Azienda Sanitaria, deve essere dislocato in una sede ben specifica o non ha nessuna importanza la dislocazione geografica.

**Risposta n. 3**

*Per l’ubicazione del Data Center non è necessaria una specifica, purché sia certificata e rispetti in pieno la normativa vigente.*

**Quesito n. 4**

Una Ditta ha chiesto conferma che il sistema informatico CIACC sia di proprietà dell’Azienda Ospedaliera e che quest’ultima possegga i codici sorgente.

**Risposta n. 4**

*Il software CIACC è stato fornito gratuitamente all’Azienda, senza costi per attivazione licenze d’uso, ma senza i codici sorgente.*

**Quesito n. 5**

Una Ditta ha chiesto al fine di determinare il corretto effort per le integrazioni, si chiede di confermare che i dati provenienti da ciascun software di prenotazione saranno strutturati ed esposti dai fornitori dei singoli applicativi CUP in essere, secondo il tracciato definito dall’aggiudicatario, per il necessario interfacciamento sia con il sistema telefonico sia con l’applicativo web di prenotazione a cura del cittadino (CUP virtuale).

**Risposta n. 5**

*Le specifiche di integrazione prevedono lo standard HL7 con comunicazioni web-services rispettando il tracciato definito dall’aggiudicatario.*

**Quesito n. 6**

Tra gli oneri a capo dell’aggiudicatario sono menzionati la manutenzione correttiva ed evolutiva dell’attuale piattaforma informatica. Si chiede se codesta Stazione Appaltante sia in possesso dei sorgenti del software che implementa le funzionalità di prenotazione, riscossione ticket, reporting e monitoraggio dei tempi di attesa e quelle di integrazione con i sistemi CUP delle Aziende Sanitarie. Qualora non disponga del codice sorgente quali sono i fornitori dei succitati sistemi software e quale è il costo annuo che ciascuna Azienda Sanitaria ed Ospedaliera sostiene per lo stesso tipo di manutenzione richiesta dal capitolato.

**Risposta n. 6**

*Il Software SovraCup non sostituisce i CUP delle Aziende, ma deve limitarsi ad integrare le funzioni di prenotazione, reporting e monitoraggio dei tempi di attesa generali (tempi di attesa riferiti a tutta l'area centro , ovvero che sarà determinato dall'Azienda che per la specifica prestazione offrirà la disponibilità nel tempo più breve).*

*I fornitori dei software CUP sono: Kromix s.c., Infosys s.r.l., Engineering Ingegneria Informatica S.p.a., dei quali le Aziende non dispongono dei codici sorgente. I costi di manutenzione dei rispettivi CUP non sono oggetto di gara (restano a carico delle rispettive aziende).*

**Quesito n. 7**

Una Ditta ha chiesto di garantire il rispetto del principio della parità di trattamento tra gli offerenti, e nello specifico di poter dimensionare il servizio di ascolto e assistenza presidiati si chiede di poter disporre dei dati relativi all’attuale servizio relativi al tempo medio di conversazione , distribuzione delle chiamate ………..

**Risposta n. 7**

*Il servizio oggetto di gara è riferito ad un Call Center per prestazioni ospedaliere, per determinare il dimensionamento del personale non possono essere presi in considerazione i dati di gestione delle chiamate di una specifica azienda anche perché potrebbero non risultare in linea con quelli delle aziende che al momento non dispongono di tale servizio. Ad ogni modo il tempo medio di conversazione è di 3 minuti, ma va tenuto conto del fatto che con l'avvento della ricetta dematerializzata (dove le uniche informazioni da acquisire sono il codice fiscale ed NRE) detti tempi dovrebbero subire una drastica riduzione.*

**Quesito n. 8**

Una Ditta ha chiesto di conoscere le informazioni relative ai contratti attualmente in vigore ed i contraenti……….

**Risposta n. 8**

*Gli attuali contraenti sono: Inginia s.r.l. e Golemmed s.r.l.*

*I contratti sono in proroga in attesa di definizione dell’aggiudicatario del servizio oggetto di gara.*

**Quesito n. 9**

Una Ditta ha chiesto di conoscere come sono correlati il prezzo complessivo offerto con le modalità di pagamento e nello specifico considerando 100 il prezzo complessivo le percentuali relative dei costi fissi e dei costi variabili

**Risposta n. 9**

*Il prezzo complessivo deve essere ripartito tra i costi fissi, divisi equamente per il numero delle aziende coinvolte ( quindi diviso 5) e variabili, legati all’incidenza delle prenotazioni eseguite per singola azienda ( che l’aggiudicatario dovrà rendere disponibili su appositi report).*

**Quesito n. 10**

Una Ditta ha chiesto : la griglia di valutazione delle offerte attribuisce 10 punti per l’allestimento della sede, si chiede di esplicitare cosa si intende per sede di erogazione non descritta nel capitolato.

**Risposta n. 10**

*La sede di erogazione di un call center è dove saranno allestite le postazioni di lavoro dedicate al personale che risponderà al telefono.*

**Quesito n. 11**

Una Ditta ha chiesto: si chiede di esplicitare quali sono i criteri che saranno utilizzati per valutare la qualità.

**Risposta n. 11**

*Premesso che il portale sarà esclusivamente dedicato agli utenti in possesso di ricetta de materializzata( per ovvi motivi di acquisizione delle principali informazioni, es: anagrafe utente, codice prestazione, ecc.) la valutazione quantitativa sarà basata sui principali elementi di valutazione di un portale web, ovvero:*

*usabilità, intesa come possibilità di gestire con facilità i contenuti; accessibilità, intesa come possibilità di essere usato da qualcuno con disabilità.*

*Catanzaro 30/3/2018*

 *IL RUP*

 *Anna Curcio*