



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE
EMILIA-ROMAGNA
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

Servizio Logistica e gestione e monitoraggio dei
servizi esternalizzati

Il direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

PROT 10276 PARMA 11/2/2014

Oggetto: PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER PER CONFERMA O COMUNICAZIONE DI SPOSTAMENTO APPUNTAMENTI, DISDETTA APPUNTAMENTI, PRENOTAZIONE TELEFONICA - CODICE IDENTIFICATIVO GARA (CIG): 55051777C5 – **RISPOSTA A QUESITI 13.**

A seguito di quesiti pervenuti, si riporta di seguito la risposta relativa.

QUESITO: in riferimento ai “file di servizio” si richiede se esistano dei record prestabiliti dalle Aziende per gli stessi o se debbano essere predisposti dall’aggiudicatario.

RISPOSTA: Con riferimento ai servizi di cui al punto A, si allegano copie dei file di servizio utilizzati attualmente:

- il 1° è un tracciato record in forma di file di testo che viene inoltrato alla ditta appaltatrice via FTP;
- il 2° è il file di servizio elaborato dalla ditta appaltatrice per la rendicontazione delle prestazioni effettuate. Per quest’ultimo si evidenzia, tuttavia, che lo stesso può essere elaborato in un qualsiasi formato modificabile (xls, txt...) e riportante anche i dati inerenti le tipologie di contatto, le date, gli orari e gli esiti delle stesse.

Si evidenzia che la rendicontazione è comunque oggetto di valutazione nella parte qualitativa.

QUESITO: In riferimento alle modalità operative, si richiede l’elenco dei dispositivi informatici che le Aziende metteranno a disposizione per l’esecuzione del servizio (cfr Art. 3 del Bando di gara punto 1.b.).

RISPOSTA: I dispositivi informatici sono rappresentati dal software di gestione relativo al sistema CUP, visionabile presso le Aziende previo opportuno appuntamento.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente

Il Direttore

Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1

2;PARMA OVEST - POLO SANITARIO;127;(nome e cognome Dottore);(numero tessera sanitaria);(cognome utente);(nome utente);S;(data nascita);(città utente);(indirizzo e numero civico);(telefon1);(telefono2);17/02/2014;18:00;35;69;VISITA CONTROLLO OCULISTICA;0;PRENOTAZIONE NORMALE;;03/09/2013;13;(altro codice);1;167;

ID_Cup	Settimana	Presidio	PresidioDesc	TesseraSSN
--------	-----------	----------	--------------	------------

Cognome	Nome	Sesso	DataNascita
---------	------	-------	-------------

Localita	Indirizzo	Telefono1	Telefono2
----------	-----------	-----------	-----------

DataApp	OraApp	Prestazione	PrestazioneDesc
---------	--------	-------------	-----------------

DataPrenotazione	Tempo	Contattato	Confermato	Modificato	Cancellato	Escludi
------------------	-------	------------	------------	------------	------------	---------

DataOra