



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. 11503 DEL 13/02/2014

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 QUESITO 17.**

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

QUESITO: Con riferimento alla procedura in oggetto ed alla “risposta ai quesiti n. 13” (rif. Vs. prot. n. 10276 d.d. 11/02/2014), con la presente si chiede conferma che la rendicontazione relativa a: n. di prenotazioni, n. di cancellazioni, n. di spostamenti appuntamenti venga fornita dalla società fornitrice del software di gestione relativo al sistema CUP. In caso contrario, si chiede di specificare in quali operazioni debba consistere l’impegno richiesto alla ditta aggiudicataria (es. collegamento al database del software CUP, estrazione dati e creazione di un data warehouse, etc...) e quale sia l’output richiesto (report in formato .xls, etc...)

RISPOSTA: Si conferma quanto indicato nella risposta al quesito 13. In tale risposta sono specificate le caratteristiche del file di servizio ed è espressamente indicato che la modalità di restituzione dei dati è posta a carico dell’appaltatore. Per il file di restituzione dei dati è riportato in allegato, sempre nella risposta al quesito 13, il fac simile attualmente utilizzato ed è espressamente detto che le modalità dello stesso sono oggetto di valutazione in base all’offerta presentata in sede di gara.

QUESITO: Quante siano le attuali linee telefoniche dedicate al servizio di call center e se le stesse siano bidirezionali

RISPOSTA:

AZIENDA USL DI PARMA: Le linee attuali sono 30 per tutti i servizi AUSL. Le linee sono bidirezionali.

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI PARMA: Le linee presenti in Azienda (non dedicate al servizio) ma complessive per tutto l’ospedale sono 240 e sono bidirezionali. Questo garantisce costantemente l’assenza di imbuti.

Gli agenti massimi contemporaneamente attivi per il servizio di Call center SSN sono attualmente 11. Difficilmente vi è la necessità per fasce orarie di prevedere l’apertura massima e contemporanea di 11

operatori dedicati al Numero verde.

QUESITO: gli attuali fornitori dei software di gestione relativo al sistema CUP (sia per la ASL che per l'AOU) e al fine di dimensionare l'infrastruttura relativa alla connettività, la banda media utilizzata da tali software

RISPOSTA: il software CUP è fornito da Data Processing S.P.A. via del Lavoro, n. 17 40127 Bologna. All'applicativo accedono tutti i punti di prenotazione CUP, per cui è impossibile valutare quale sia la banda media occupata per i servizi richiesti.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente
Il Direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1