



**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.16148 del 28/02/2014

**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 34.**

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

**QUESITO:** Relativamente alla risposta data al quesito 13, si richiedono i seguenti chiarimenti:

1. Il formato del file di servizio n.2 prodotto dalla ditta appaltatrice è tassativamente quello allegato nel quesito 13 o può essere concordato e ridotto in termini di complessità?
2. Questo stesso formato di file di servizio va utilizzato sia per il servizio outbound A che per i servizi inbound (B e C) o esistono formati file diversi di file di servizio per i servizi B e C?
3. In caso il formato sia lo stesso per i servizi B e C si nota che i campi da provvedere sono numerosi. Per questa ragione e quindi al fine di ridurre la complessità di compilazione a carico dell’operatore, si domanda se sarà predisposto un meccanismo di accesso ad un sistema o ad una base di dati che permetta di recuperare la valorizzazione di tutti i campi necessari in automatico a partire dall’inserimento dei necessari identificativi (tessera ssn, id prenotazione)?
4. Relativamente ai campi allegati al quesito 13 si richiede spiegazione di cosa rappresentino i campi DataOra, Escludi, Tempo.
5. Si domanda inoltre se l’orario e l’esito di tutte le chiamate effettuate relativamente ad una singola richiesta di conferma vadano rappresentate come righe distinte o se si dovranno aggiungere ulteriori colonne nel caso le chiamate siano state multiple?

**RISPOSTA:**

**Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei Servizi Esternalizzati**  
Via Spalato 2 - 43125 Parma  
T. + 39.0521 393444 - F. +39.0521286311  
rricco@ausl.pr.it – www.ausl.pr.it  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma  
Strada del Quartiere 2/a - 43125 Parma  
T. + 39.0521 393111 - F. +39.0521282393  
C.F./P.IVA 01874230343

1. Si conferma che la rendicontazione è oggetto di valutazione nella parte qualitativa, tenuto conto degli elementi riportati nel Capitolato Speciale d'Appalto.
2. Anche il file di servizio previsto per le prestazioni di cui ai punti B e C, è oggetto di valutazione nella parte qualitativa, tenuto conto degli elementi riportati nel Capitolato Speciale d'Appalto.
3. Il sistema potrà essere predisposto in funzione delle proposte che gli offerenti formuleranno e che saranno oggetto di valutazione nella parte qualitativa, tenuto conto degli elementi riportati nel Capitolato Speciale d'Appalto.
4. Il file contenente i campi da Voi citati è un fac simile: la predisposizione del file è di Vostra competenza e sarà oggetto di valutazione, tenuto conto degli elementi riportati nel Capitolato Speciale d'Appalto (l'inserimento dei campi deve pertanto essere da Voi descritto con le finalità relative).
5. Le modalità saranno oggetto di valutazione e pertanto è necessaria la motivazione delle Vostre scelte in funzione dei vantaggi per le Aziende appaltanti.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente  
Il Direttore  
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1