



**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. n. 16155 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 QUESITI 35.**

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

QUESITO 1) In riferimento alla formazione iniziale, questa viene erogata contemporaneamente a tutti gli operatori o può essere programmata in due o più sessioni distinte?

RISPOSTA: La formazione verrà stabilita dalle Aziende Appaltanti: in ogni caso, in presenza di esigenze motivate potranno essere organizzati massimo 2/3 turni, fermo restando la partecipazione a tutte le 15 ore da parte degli operatori interessati.

QUESITO 2) La formazione di mantenimento ed aggiornamento degli operatori può essere erogata direttamente dalle Aziende ai soli Responsabili del servizio dell'Appalto i quali provvederanno a trasmetterla ai propri operatori, o è obbligatoria la partecipazione diretta di tutti gli operatori abilitati?

RISPOSTA: E' obbligatoria la partecipazione diretta di tutti gli operatori abilitati, come espressamente previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto.

QUESITO 3) in caso di turn over del personale abilitato, durante lo svolgimento del servizio, la formazione iniziale di eventuali nuovi operatori deve essere erogata dalla Aziende con le stesse modalità previste per la formazione iniziale del servizio o questa può essere erogata dai Responsabili del servizio dell'appalto?

RISPOSTA: la formazione di nuovi operatori è obbligatoria e deve essere erogata dalle Aziende Appaltanti, con le stesse modalità previste per la formazione iniziale del servizio.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente
Il Direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1