



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. 15808 DEL 27.02.2014

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 33.**

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

QUESITO: Con riferimento all'organizzazione tecnico/operativa poniamo alla vostra attenzione il seguente quesito:

Come da voi indicato nel bando integrale di gara “ Si precisa che il numero di contatti telefonici indicati all'articolo 2 del Capitolato Speciale d'Appalto, nonché la ripartizione delle quantità di contatti fra le varie tipologie di servizio riportate, sono meramente orientativi e hanno validità solo ai fini dell'aggiudicazione, di conseguenza l'importo contrattuale è presunto ed il corrispettivo è esclusivamente a misura, in funzione delle prestazioni effettivamente erogate”.

Siamo a chiedervi se il personale impiegato nell'appalto durante le fasce orarie dedicate possa essere multi tasking, cioè utilizzato per altri appalti purché venga garantito il servizio. La domanda nasce spontanea in quanto il corrispettivo che verrà riconosciuto è in base al numero di contatti effettivamente gestiti, mentre il personale verrà pagato ad ore. In caso affermativo le fasce orarie di lavoro saranno meramente orientative in quanto ci potrebbero essere dei tempi morti.

RISPOSTA: Il personale può essere multi tasking, purché il servizio prestato per queste Aziende venga svolto garantendo il rispetto dei livelli minimi di servizio previsti dal Capitolato Speciale d'Appalto.

Distinti saluti.

documento firmato digitalmente

Il Direttore
Dott. Ermenegildo Deolmi

Fascicolo: 4.1.5 - 1