

**U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi**  
Via della Croce Rossa, 8 – 80122 – Napoli  
Tel. 081 220 52 44 – fax 081 220 52 44  
Email: [acquisizionebs@santobonopausilipon.it](mailto:acquisizionebs@santobonopausilipon.it)  
Pec: [provveditorato.santobono@pec.it](mailto:provveditorato.santobono@pec.it)

ACRN Santobono-Pausilipon



Prot. nr. 0001896  
del 01/02/2018  
alle 09:13:36

## **AVVISO DI CHIARIMENTI - N. 02**

**Oggetto:** gara aperta per l'affidamento dei servizi quinquennali di gestione del CUP Aziendale – Sportelleria – Front Office – Gestione Ricoveri – Back office – Call Center ed altri Servizi Informatici con il criterio di cui all'art. 95 comma 10 bis del D.Lgs. 56/2017, “offerta economicamente più vantaggiosa”, per un importo posta a base di gara di € 3.000.000,00 – CIG. 7338724A9E - Data di spedizione del bando alla GUCE 29/12/2017– Scadenza presentazione offerte 20.02.2017 ore 13:00.

Con riferimento alla procedura di gara in oggetto, si chiarisce quanto segue:

**Quesito n. 12:** “In merito a quanto esposto nel CAPITOLATO SPECIALE DI APPALTO e nella RELAZIONE TECNICO ILLUSTRATIVA, si richiede, cortesemente, se il servizio di Call Center debba essere raggiungibile dall'utenza tramite numero verde o numero nero? Ci sono dei vincoli sulla numerazione? I costi aggiuntivi sono a carico della SA o della ditta Aggiudicatrice”;

**Risposta:** a) Attualmente il numero verde é stato dismesso e l'utenza contatta il servizio tramite numero a tariffazione urbana registrato dal RTI;

b) Se per vincoli alla numerazione si intende la possibilità di cambiare la numerazione attuale é tecnicamente facoltà dell'AORN cambiarla. Si rappresenta altresì che, chiaramente, la suddetta numerazione però é ormai largamente diffusa;

**Quesito n. 13:** “In merito alle attività relative al Call Center CUP: .....7) Attualmente quante linee telefoniche sono dedicate per l'esecuzione del servizio?; 8) A carico di chi sono i costi relativi alle linee telefoniche?;

**Risposta:** a) Attualmente sono almeno 20 linee dedicate al servizio tra utenti in conversazione ed in coda;

b) I costi attualmente di tutta l'infrastruttura del Call Center, linee incluse, e della numerazione sono a carico del RTI in quanto di proprietà dello stesso.

**Il presente avviso, sottoscritto per presa visione e per espressa accettazione, dovrà essere inserito nella busta A – “Documentazione amministrativa”.**

**Per presa visione e per espressa accettazione**

La Ditta \_\_\_\_\_

**Il R.U.P.**

Coll. Amm. Prof.le Oreste Balletta



**Il Direttore S.C. Acquisizione Beni e Servizi**

D.ssa Erica Ferri



**IL DIRETTORE GENERALE**

Dott.ssa Anna Maria Minicucci

D'ordine

**Il Direttore Amministrativo**

Dr. Giuseppe Gargiulo

