



Società soggetta all'attività di direzione e coordinamento dell'U.L.S.S. N°2 Marca Trevigiana

Iscritta al Registro delle Imprese di Treviso, Codice Fiscale e Partita IVA n. 03809980265  
Cap. Sociale Euro 8.300.000 i.v.  
Via Padre Leonardo Bello 3/c  
31045 Motta di Livenza (TV)  
Tel. 0422 287111 - Fax 0422 287321  
E-mail: info@ospedalemotta.it  
Web: www.ospedalemotta.it

## ► Direzione Amministrativa

Direttore  
Dott. Andrea Pauletti  
andrea.pauletti@ospedalemotta.it  
direzione.amministrativa@ospedalemotta.it  
Tel 0422.287299  
Fax 0422.287321

Prot. n. 2338

Motta di Livenza, 27/11/2023

### **ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI DI INTERESSE DA PARTE DI OPERATORI ECONOMICI PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER FINALIZZATO ALLA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI IN REGIME SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE DELLE VISITE/PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DELLE DISDETTE PER O.R.A.S. S.P.A. PER LA DURATA DI 12 MESI**

#### **Quesito n.1**

Nel bando viene indicato sinteticamente il contenuto del servizio (prenotazioni, spostamenti, disdette appuntamenti) e la quantità stimata (6000 chiamate al mese). Le chiedo, se disponibile, la durata media dell’intera gestione delle chiamate ricevute, intendendo per gestione la somma del tempo effettivo delle telefonate più il tempo necessario per la conclusione della gestione (cosiddetto ACW, after call work).

#### **Quesito n.2**

Si chiede di confermare che il requisito di capacità economica e finanziaria di cui all’art. 7.d) del bando di gara possa essere soddisfatto mediante avalimento, oppure, in caso di RTI, che lo stesso sia soddisfatto dal raggruppamento nel suo complesso.

#### **Risposta al quesito n.1**

La media della durata della gestione delle telefonate, per la prenotazione di prestazioni in SSN, è di 180 secondi ciascuna.

Il sistema non prevede attività di ACW.

Vi è una sola attività residuale, per le prestazioni che non possono essere prenotate dal Contact Center, bensì esclusivamente dal nostro Ufficio Agende; chiediamo al Contact Center stesso di comunicare giornalmente, tramite report, l’elenco di tali prescrizioni in modo da poterle evadere.

#### **Risposta al quesito n. 2**

Il requisito di capacità economica e finanziaria di cui all’art. 7 d) dell’Avviso di Indagine, può essere soddisfatto mediante avalimento, con le modalità previste dall’art. 104 del Codice dei contratti pubblici.

In caso di RTI, il requisito dovrà essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel suo complesso.

**Il Responsabile Unico del Progetto**  
dott. Andrea Pauletti