



Servizio Tecnico

Tel. 02.4029. 235

Responsabile del procedimento: Arch. Sara Perego

1

PROCEDURA APERTA PER IL SERVIZIO BIENNALE DI MANUTENZIONE E VERIFICA AI SENSI DI LEGGE DELLE APPARECCHIATURE ELETTROMEDICALI IN DOTAZIONE AGLI ISTITUTI DELL'AZIENDA PER LA DURATA DI 2 ANNI

CIG: 73563002CD N° GARA 696807

CHIARIMENTO 1

All'art. 8.1 del Capitolato Speciale è riportato un tempo di intervento differente da quanto indicato all'art. 8.4. Si chiede conferma che quanto indicato all'art. 8.1 sia un refuso.

CHIARIMENTO 2

Relativamente ai tempi di intervento al di fuori dell'orario di servizio, in considerazione del fatto che l'art. 8.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE dispone che "Al di fuori del normale orario lavorativo dei giorni feriali, durante le festività o feste patronali, la ditta manuttrice dovrà assicurare interventi di urgenza/emergenza, ovvero **entro 1 ora dalla segnalazione**, dovrà recarsi in loco per apparecchiature ritenute "CRITICHE" a seconda della loro tipologia ed utilizzo..." mentre l'art. 8.4 INTERVENTI D'URGENZA SU CHIAMATA 24 ORE SU 24 richiede all'Appaltatore di intervenire entro 2 ore dalla chiamata in caso di Livello di priorità "Emergenza" ed entro 4 ore dalla chiamata in caso di Livello di priorità "Urgenza", si chiede conferma dell'interpretazione in base alla quale i tempi di intervento da garantire siano quelli previsti dall'art. 8.4.

Si chiede cioè di confermare che i tempi di intervento da garantire al di fuori dell'orario di servizio siano pari a:

entro 2 ore dalla chiamata in caso di Livello di priorità "Emergenza"

- entro 4 ore dalla chiamata in caso di Livello di priorità "Urgenza".

RISPOSTA:

Si conferma che i tempi di intervento da garantire sono quelli previsti dall'art. 8.4 del Capitolato Speciale. Pertanto, al di fuori del normale orario di lavoro per interventi di urgenza o emergenza, l'operatore dovrà recarsi in loco:

- Per apparecchiature critiche entro 2 ore
- Per interventi di emergenza entro 2 ore
- Per interventi di urgenza entro 4 ore

CHIARIMENTO 3

Il Capitolato Speciale d'appalto all'art. 8.19 specifica che: "La ditta aggiudicataria metterà a disposizione, a tempo pieno, almeno il seguente personale: N°1 Responsabile di commessa, N° 1 Tecnico Senior, N° 1 Tecnico Junior, N° 1 Amministrativo, N° 1 Operatore per la gestione del sistema informatico". Da una prima

www.iltrivulzio.it

ASP IMMES e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1

E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it

PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it

Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



analisi economica, la presenza continuativa per 52 settimane del personale richiesto comporterebbe, prendendo come riferimento le tabelle ministeriali relative al costo del lavoro, un costo superiore al 70% dell'importo di gara.

Alla luce degli ulteriori servizi richiesti che comportano dei costi per la commessa (Fornitura hardware, software, apparecchiature di back up, parti di ricambio ecc) l'offerta risulterebbe non remunerativa.

Tenendo conto di quanto sopra e della tipologia e della quantità di apparecchiature da gestire, si chiede che la presenza del Responsabile di commessa, dell'amministrativo e dell'Operatore per la gestione del Sistema Informatico, non sia continuativa ma legata alle effettive necessità dell'appalto.

CHIARIMENTO 4

Poiché l'art. 8.19 REQUISITI DEL PERSONALE del Capitolato è richiesta la messa a disposizione, a tempo pieno, di almeno N°1 Responsabile di commessa, N° 1 Tecnico Senior, N° 1 Tecnico Junior, N° 1 Amministrativo, N° 1 Operatore per la gestione del sistema informatico, risultando il costo di tale personale (anche solo applicando le tabelle ministeriali del CCNL di pertinenza) anormalmente alto rispetto alla base d'asta, tale da non lasciare sufficiente capienza per le altre voci fondamentali di costo necessarie per la corretta ed efficace erogazione dei servizi in appalto, come ad esempio i pezzi di ricambio, si chiede di confermare, ai fini di garantire la massima partecipazione degli operatori economici alla presente gara, che l'impegno del personale minimo richiesto possa intendersi non a tempo pieno, fermo restando il rispetto degli SLA fissati dal Capitolato Speciale e/o offerti

RISPOSTA

La richiesta di personale di cui al punto 8.19 del Capitolato Speciale va intesa come disponibilità, all'occorrenza, di personale tecnico e amministrativo dedicato (in organico della ditta aggiudicataria e non come a tempo pieno all'interno degli Istituti dell'ASP IMMES e PAT) che possa evitare disservizi/problematiche di qualsivoglia motivo, in caso di malattia/altri motivi del personale suindicato.

CHIARIMENTO 5

Si chiede conferma che per la figura del tecnico Junior l'esperienza minima sia di 6 mesi e non di 6 anni come indicato, in considerazione del fatto che per il Tecnico Senior è richiesta una esperienza di due anni.

RISPOSTA

Si conferma che per il Tecnico Junior è richiesta un'esperienza minima di 6 anni, in considerazione del titolo formativo che prevede un percorso scolastico di minore durata.

CHIARIMENTO 6

Si chiede la possibilità di avere il File Elenco_ Apparecchiature_ Elettromedicali in formato excel.

RISPOSTA

Si conferma che sul Sito dell'Azienda www.iltrivulzio.it è stato caricato il file Elenco_ Apparecchiature_ Elettromedicali in formato PDF. La documentazione in formato modificabile verrà consegnata all'aggiudicatario.

CHIARIMENTO 7

Relativamente all'orario di servizio si segnala quanto segue: (i) l'art. 8.1 SERVIZI DI MANUTENZIONE dispone: "Le prestazioni di manutenzione correttiva dovranno essere eseguite da tecnici specializzati, che dovranno essere reperibili continuativamente tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì in orario compreso tra le ore 8,00 e le ore 17,00...", e allo stesso modo l'art. 8.4 INTERVENTI D'URGENZA SU CHIAMATA 24H SU 24 prevede: "L'appaltatore fuori dal regolare orario di lavoro 8,00-17,00 sarà tenuto:.." (ii) diversamente, l'art. 8.19 REQUISITI DEL PERSONALE prevede: "La ditta Aggiudicataria dovrà garantire un servizio continuativo per 52 settimane annue con, almeno i seguenti orari: da lunedì a giovedì dalle 8.00 alle 17.30; il venerdì dalle 8.00 alle 16.00, il sabato dalle 8.30 alle 12.30 (presenza di 1 tecnico)."

www.iltrivulzio.it

ASP IMMES e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



Ciò posto, si chiede a codesta spettabile Amministrazione di chiarire quale sia l'orario di servizio da rispettare al fine della corretta predisposizione dell'offerta tecnico- remunerativa

RISPOSTA

Si conferma che risulta corretto quanto previsto dagli artt. 8.1 e 8.4 del Capitolato Speciale. Pertanto, l'orario di servizio è dal lunedì al venerdì dalle h. 8.00 alle h. 17.00.

CHIARIMENTO 8

Relativamente alla gestione delle chiamate tramite Call Center, l'art.8.4 INTERVENTI D'URGENZA SU CHIAMATA 24 ORE SU 24 dispone:

"IL Call Center dovrà essere presidiato da operatori telefonici tutti i giorni dell'anno - festività Nazionali e patronali dei singoli istituti in cui si svolgerà l'attività. La gestione delle chiamate dovrà essere espletata tramite l'utilizzo di sistemi automatici di risposta (IVR), con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata:

- *direttamente verso l'operatore telefonico, negli orari di presenza;*
- *negli orari in cui l'operatore telefonico non è presente, il sistema automatico trasferirà la chiamata al/i tecnico/i reperibile/i di turno..."*.

Si chiede cortese conferma dell'interpretazione secondo la quale sia sufficiente che la gestione delle chiamate al di fuori dell'orario di servizio venga effettuata attraverso sistemi automatici di risposta (IVR) come previsti da CSA, intendendo come non applicabile la richiesta di mettere a disposizione un Call Center presidiato tutti i giorni, festivi inclusi, dagli operatori telefonici;

RISPOSTA

La gestione delle chiamate al di fuori dell'orario di servizio (8.00-17.00) dovrà essere effettuata tramite sistemi automatici di risposta (IVR) con instradamento automatico in relazione alla tipologia di chiamata. Non è richiesta la presenza 24 h – 365 gg/ anno di operatori telefonici call center al di fuori del normale orario di servizio.

CHIARIMENTO 9

Nell'Allegato 4 'Modulo dichiarazione fatturato', oltre all'indicazione dei servizi analoghi e del fatturato globale, si chiede, come ulteriore attestazione della capacità economica-finanziaria dell'impresa, di allegare dichiarazioni bancarie in originale rilasciate da Istituti Bancario intermediari autorizzati; a tal riguardo nell'Allegato stesso si fa espresso riferimento al punto 4.3 lettera d) del Disciplinare di gara, tuttavia tale punto nel Disciplinare non compare. Si chiede pertanto, al fine di poter presentare una documentazione corretta e completa, se le dichiarazioni bancarie siano da presentare o meno.

RISPOSTA

Il riferimento al punto 4.3 lettera d) del Disciplinare di gara è un refuso. Il modulo allegato n. 4 "Modulo dichiarazione fatturato" va compilato esclusivamente indicando i dati relativi al fatturato globale e servizi analoghi.

CHIARIMENTO 10

Con riferimento al modello per la dichiarazione del subappalto, si fa presente che lo stesso non prevede una terna di subappaltatori, bensì soltanto uno spazio per l'inserimento di una sola impresa subappaltatrice. Si fa, inoltre, presente, che il sopra citato modulo è reso ai sensi dell'art.174 del d.lgs. 50/2016 anziché dell'art. 105. Si chiede, pertanto, di mettere a disposizione un modulo aggiornato o, in alternativa, si chiede se è possibile presentare una dichiarazione di subappalto personalizzata dal singolo operatore economico

RISPOSTA

Con riferimento all'art. 105 D.Lgs 50/2016, trattandosi di procedura d'appalto per il conferimento di "servizi" e non di concessioni, il riferimento all'articolo 174 D.Lgs 50/2016 è da intendersi quale refuso.

www.iltrivulzio.it

ASP IMMES e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966



*E' da sostituire l'indicazione all'art. 174 D.Lgs 50/2016 con l'articolo 105 D.Lgs 50/2016.
Non è necessaria l'indicazione della terna dei subappaltatori.
Si allega modulo "Dichiarazione di subappalto" aggiornato ai sensi dell'art. 105 del D.Lgs 50/2016.*

Milano, lì 05.03.2018

*Il Rup
Arch. Sara Perego*

4

Atto firmato digitalmente ai sensi del D.P.R. n° 445/2000, del D.Lsg n° 82/2005 e norme collegate.

ASP IMMeS e PAT

Via Marostica 8, 20146 Milano Tel. 02.4029.1
E-mail ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.it
PEC ufficio.protocollo@pioalbergotrivulzio.legalmail.it
Codice Fiscale/Partita IVA: 04137830966

www.iltrivulzio.it

