



SOGGETTO AGGREGATORE DELLA REGIONE ABRUZZO

GARA COMUNITARIA A PROCEDURA APERTA PER L'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO CUP IN MODALITÀ FRONT OFFICE E TELEFONICA OCCORRENTE ALLE AZIENDE SANITARIE LOCALI DELLA REGIONE ABRUZZO.

Capitolato Tecnico

Sommario

1.	PREMESSE.....	3
1.1	Scopo del documento.....	3
1.2	Definizioni.....	3
2.	QUANTIFICAZIONE E SERVIZI RICHIESTI	4
2.1	Attività di front office	5
2.1.1	Prenotazione/accettazione diretta.....	6
2.1.2	Attività di contabilizzazione e cassa	6
2.1.3	Acquisizione e gestione delle disdette e degli spostamenti.....	7
2.2	Attività di back-office.....	7
2.2.1	Gestione e programmazione delle agende di prenotazione	8
2.2.2	Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione	8
2.2.3	Supporto al monitoraggio per il governo delle liste di attesa	8
2.2.4	Altri servizi svolti dal back office	8
2.3	Ulteriori servizi.....	12
2.4	Call center.....	9
3.	QUALITA' E LIVELLI DI SERVIZIO.....	12
3.1	Qualità e livelli di servizio attività di CUP Front Office e Sportelli Casse.....	14
3.2	Qualità e livelli di servizio attività di CUP Back office.....	14
3.3	Qualità e livelli di servizio CALL CENTER.....	14
4.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	16
4.1	Applicativi comunemente utilizzati dalle Aziende per le attività di Front office.....	16
4.2	Funzionalità di Front Office	17
4.2.1	Prenotazione.....	17
4.2.2	Accettazione	18
4.2.3	Cassa	18
4.2.4	Funzionalità di Back Office	18
4.2.5	Gestione delle anagrafiche di sistema.....	18
4.2.6	Profilatura delle utenze	18
4.2.7	Gestione Agende	18
4.3	Locali e attrezzature funzionali al servizio.....	19
5.	ONERI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA	21

6.	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO.....	25
6.1	RESPONSABILE DEL SERVIZIO / COMMESSA	26
6.2	Operatore supervisor	26
6.3	PERSONALE.....	27
6.4	FORMAZIONE DEL PERSONALE.....	28
7.	SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO.....	30
7.1	Elementi oggetto di controllo.....	30
7.1.1	Controllo dei requisiti del servizio	30
7.1.2	Monitoraggio dei livelli e performance del servizio	30
7.1.3	Monitoraggio della customer satisfaction dei fruitori del servizio	31
7.2	Esecuzione di audit del processo.....	31
7.3	Revisione del sistema di monitoraggio e controllo	31
7.4	Verifica, monitoraggio e controllo del servizio.....	31
7.5	Monitoraggio Customer Satisfaction.....	32
7.6	Esecuzione Audit	32
8.	OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA	33
9.	CONTESTAZIONI E PENALI	34
9.1	Mancato o ritardato avvio del servizio.....	34
9.2	Mancata sostituzione del personale	34
9.3	Inadempienze	34
10.	SCENARI EVOLUTIVI.....	37

1. PREMESSE

1.1 *Scopo del documento*

Il presente capitolato disciplina l'appalto avente ad oggetto la fornitura di servizi connessi alle attività di Front-Office (FO), Back-Office (BO) e di Call Center necessarie alla gestione del CUP (Centro Unico di Prenotazione) e altre attività di Front-Office e Back Office sanitario occorrenti alle Aziende Sanitarie Locali della Regione Abruzzo (di seguito anche AA.SS.LL.).

Obiettivo del presente Capitolato Tecnico è quello di descrivere i servizi richiesti e i requisiti minimi necessari per l'espletamento dell'attività secondo i fabbisogni condivisi con le Aziende Sanitarie Regionali. Verranno illustrati, oltre i requisiti minimi funzionali, quelli relativi all'affidabilità, alla qualità e alla sicurezza dei servizi che dovranno essere assicurati dall'aggiudicatario.

1.2 *Definizioni*

Di seguito viene illustrato il significato dei termini utilizzati.

Aggiudicatario: l'Offerente che, al termine delle procedure di gara, risulterà vincitore e quindi, previa sottoscrizione del contratto, svolgerà i servizi oggetto dell'appalto stesso.

AA.SS.LL.: Aziende Sanitarie Locali della Regione Abruzzo

BO: Back-Office

CT: il presente Capitolato Tecnico

FO: Front-Office

IVR: Interactive Voice Response

Offerente: l'Operatore Economico (singola Ditta o RTI/Consorzio) che partecipi alla presente procedura presentando offerta in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente e dalla documentazione di gara.

RPF: Richiesta Preliminare Fornitura

PdL: Postazione di Lavoro

PDTA: Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale

2. QUANTIFICAZIONE E SERVIZI RICHIESTI

Di seguito si riportano le singole attività inerenti al servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tali attività sono conformi alle Linee Guida, "Sistema CUP - Linee guida nazionali" del 27 ottobre 2009 del Ministero della Salute - di cui all'Intesa siglata dalla Conferenza Stato-Regioni il 29 aprile 2010 e alle disposizioni emanate dalla Regione Abruzzo, DCA 60/2015 e successiva D.G.R. 265/2019.

Inoltre, rispondono alle direttive di cui al Decreto del Ministero della Salute (in concerto con il Ministero dell'Economia e delle Finanze) del 20 agosto 2019, pubblicato in G.U. n. 268 del 15 novembre 2019, che ha regolato le modalità di riparto tra le regioni degli stanziamenti prevedendo indicatori di verifica per l'attuazione di quanto previsto dallo strumento normativo sopra citato prevedendo che le Regioni siano dotate di un CUP regionale o interaziendale che gestisce tutte le agende (sia pubbliche che private) di tutti gli erogatori (pubblici/privati accreditati) e che i cittadini abbiano a disposizione almeno quattro tra i seguenti canali digitalizzati di accesso al CUP:

- APP per smartphone,
- via web dall'utente,
- farmacie,
- sportello CUP in strutture convenzionate,
- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta.

Per Centro Unifico di Prenotazione si intende il sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l'intera offerta (SSN, intramoenia, ecc.).

Il sistema è organizzato per attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni, interfacciandosi a questo scopo con le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni.

I Sistemi CUP delle ASL Regionali rendono possibile la prenotazione di prestazioni specialistiche erogate dalle varie strutture (strutture pubbliche e private accreditate), per i diversi regimi di erogazione (prestazioni SSN, libera professione, ecc...), le differenti modalità di accesso e i diversi setting assistenziali (specialistica ambulatoriale per esterni, per pazienti ricoverati, in regime di day hospital, ecc.), attraverso l'utilizzo di agende dedicate.

In linea con quanto sopra descritto e con le indicazioni regionali è stato inoltre aggiornato ed integrato il sistema CUP Federato Regionale prevedendo l'esposizione sulla apposita piattaforma delle prestazioni individuate dalle ASL e rese disponibili al livello regionale.

Il funzionamento del Sistema CUP è reso possibile attraverso:

- un servizio di Front-Office di contatto con il cittadino;
- un servizio di Back-Office per la gestione dell'offerta tradotta in agende di prenotazione;
- un servizio di Call Center;
- altre attività di Front Office e Back Office Sanitario.

Per quanto concerne il servizio di Front Office, sono previsti diversi canali di accesso, al fine di ottimizzare la fruibilità da parte del cittadino.

I canali di accesso per le prenotazioni di Primo Livello sono:

- sportelli con operatori dedicati presso le strutture erogatrici o altre sedi (poliambulatori, associazioni mediche, strutture sanitarie private accreditate, associazioni di volontariato, comuni, ecc.);
- CUP telefonico - Numero dedicato a cui si può rivolgere l'utente per effettuare la prenotazione tramite un operatore di call center;
- Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta;
- Farmacie Territoriali presenti sul territorio;

- CUP web: servizio di prenotazione on-line accessibile da tutti i cittadini che consente di consultare disponibilità e tempi di attesa, prenotare, disdire o spostare appuntamenti per le prestazioni sanitarie messe a disposizione.

Le Aziende Sanitarie Locali della Regione Abruzzo destinatarie del servizio CUP sono 4:

- ASL AVEZZANO – SULMONA – L'AQUILA (ASL1)
- ASL LANCIANO – VASTO – CHIETI (ASL2)
- ASL PESCARA (ASL3)
- ASL TERAMO (ASL4)

Nella tabella che segue si riporta il fabbisogno annuale distinto per tipologia di servizio:

ASL	Fabbisogno annuale in monte ore per Servizio CUP - Servizi di Front Office	Fabbisogno annuale in monte ore per Servizio CUP - Servizi di Back Office	Fabbisogno annuale in numero di operazioni per Servizio CUP - Servizio di Call Center	Fabbisogno annuale monte ore per Altre attività di Front Office sanitario	Fabbisogno annuale monte ore per Altre attività di Back Office CUP
ASL AVEZZANO – SULMONA – L'AQUILA	74.490	12.688	200.000	0	0
ASL LANCIANO – VASTO -CHIETI	108.936	20.196	230.010	0	0
ASL PESCARA	103.480	11.050	150.000	38.714	0
ASL TERAMO	142.220	24.960	182.000	25.480	0

Nell'Allegato 1 - "Fabbisogni AASSLL" viene riportato, per ciascuna ASL, il fabbisogno complessivo suddiviso per servizi di front office e back office nonché per le attività di call center relativamente a ciascuna sede.

Nell'Allegato 2 – "Orario apertura sportelli e postazioni" viene invece riportato, sempre per ciascuna ASL, il numero di sedi, il numero di postazioni da attivare, il dettaglio degli orari di apertura relativo ai singoli presidi/sportelli.

Le informazioni relative agli orari di apertura sportello devono, ad ogni modo, considerarsi meramente indicative. In fase di attivazione del servizio l'Azienda Sanitaria Locale fornirà eventuali aggiornamenti/modifiche relativamente alle sedi, alle postazioni e agli orari.

Verrà remunerato solo l'orario di effettiva apertura al pubblico degli sportelli. Ogni altra attività preliminare e successiva all'apertura e chiusura al pubblico degli sportelli anche di natura amministrativa contabile non sarà contabilizzata né remunerata.

In linea con i processi di ottimizzazione del servizio che prevedono un graduale incremento del processo di prenotazione on line, le Aziende Sanitarie Locali, nel corso dell'esecuzione contrattuale, potranno apportare, sia in aumento che in diminuzione, nei casi e con le modalità ed entro i limiti massimi previsti dall'art. 106 del D.Lgs. 50/2016, variazioni al monte ore richiesto.

2.1 Attività di front office

Il servizio deve prevedere sportelli multifunzione che svolgono attività di CUP /Front Office e contabilizzazione e Casse presso le varie sedi delle AASSLL.

L'attività riguarda la gestione delle richieste formulate dall'utenza che si rivolge agli sportelli dedicati. Si tratta di attività amministrative di sportello connesse al sistema di prenotazione/registrazione/rendicontazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di tutte le altre prestazioni prenotabili/registrabili/pagabili presso il CUP sia erogate a carico del SSN che a pagamento.

L'attività inizia con un filtro dell'utenza tramite sistema eliminacode e si conclude con una delle seguenti attività:

- Prenotazione;
- Acquisizione e gestione delle disdette e degli spostamenti;
- Attività di contabilizzazione e cassa.

2.1.1 Prenotazione

Le attività sono riconducibili a:

- identificazione dell'assistito, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati, o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
- aggiornamento sistematico del/i recapiti telefonici e mail con consenso dell'assistito; qualora l'attività non risultasse conforme alla presente richiesta saranno applicate le penali previste dal presente capitolato;
- inserimento delle prestazioni, che ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- corretta registrazione del quesito diagnostico; qualora l'attività non risultasse conforme alla presente richiesta saranno applicate le penali previste dal presente capitolato;
- espletamento delle procedure relative ai soggetti esenti ove previsto dalle disposizioni di legge;
- prenotazione delle prestazioni selezionate, che ha per obiettivo la ricerca delle disponibilità e delle strutture in grado di erogare tali prestazioni, nonché la conseguente conferma della prenotazione, in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso;
- verifica della correttezza formale dell'impegnativa in tutte le sue parti in conformità con le normative vigenti in materia; per le impegnative dematerializzate accettazione dati anche da smartphone o altri applicati informatizzati;
- controllo correttezza inserimento/aggiornamento di tutti i dati dell'anagrafica nel sistema;
- stampa/ristampa di tutta la documentazione inerente alla prenotazione/accettazione, o invio/rinvio a mezzo email;
- varie ed eventuali altre azioni connesse alla prenotazione.

2.1.2 Attività di contabilizzazione e cassa

Le attività sono riconducibili a:

- controllo correttezza e aggiornamento dei dati anagrafici trasmessi dal sistema CUP Regionale;
- controllo importo del ticket e definizione esenzioni e calcolo eventuali compartecipazioni alla spesa da parte del cittadino che possono essere differenziate per ciascuna realtà Aziendale e soggette ad evoluzioni nel tempo in coerenza con le normative vigenti e future;
- regolarizzazione delle prenotazioni già in essere (es. prenotazioni effettuate dalle Unità Operative come CUP di II° Livello);
- riscossione somme per qualsiasi tipologia di prestazione erogate dall'Azienda;
- registrazione pagamenti;

- gestione delle attività di rimborso secondo i Regolamenti vigenti nelle Aziende Sanitarie di riferimento;
- stampa e consegna ricevute fiscali/fatture, moduli di accettazione e altra documentazione (es. deleghe, informative, ecc...);
- attività di apertura e chiusura della cassa, secondo le procedure in essere nelle AASSLL, rendicontazione mensile e compilazione del conto giudiziale, nell'ambito della funzione svolta e delle responsabilità normative connesse dal fornitore in qualità di "agente contabile" (tale nomina verrà effettuata dalla ASL nell'ambito del presente appalto) e ogni ulteriore adempimento derivante dalla figura di "agente contabile";
- attività di gestione contabile delle casse automatiche ove previste dalle AASSLL;
- gestione di attività di chiusura cassa (es. custodia incassi, versamento degli incassi presso la banca, controllo rimborsi, reversali giornalieri, ecc...);
- custodia del denaro ed adozione di sistemi di sicurezza adeguati ed in linea con le disposizioni, le modalità operative e i regolamenti vigenti già in essere presso le Sedi delle AASSLL oggetto della gara, l'aggiudicataria deve provvedere alla custodia delle chiavi/codici di accesso delle casseforti;
- attivazione del registro (informatizzato e cartaceo) riportante gli avvenuti ritiri da parte della Società incaricata del Trasporto valori;
- rendicontazione informatizzata periodica concordata con le Aziende Sanitarie degli avvenuti passaggi di ritiro valori relativa a ciascuna sede del CUP Aziendale;
- varie ed eventuali altre azioni connesse alla attività di contabilizzazione e cassa.

2.1.3 Acquisizione e gestione delle disdette e degli spostamenti

Le attività sono riconducibili a:

- verifica/correzione dati inseriti in sede di prenotazione;
- spostamento appuntamenti o annullamento;
- varie ed eventuali altre azioni connesse all'acquisizione e gestione delle disdette e degli spostamenti.

Le attività di prenotazione e cassa relative alle prestazioni intramoenia dovranno essere svolte in conformità alle vigenti normative nazionali, regionali ed Aziendali in materia.

Le attività anzidette comportano anche una necessaria attività di raccordo con i Referenti delle Strutture Aziendali dedicati al back office.

Gli operatori di sportello devono comunicare al Back Office Centrale attraverso il proprio Referente eventuali anomalie riscontrate nell'esecuzione del servizio, agende in saturazione, anomalie nei calendari, indisponibilità di classi di priorità, ecc...

Tale attività verrà svolta nelle sedi e nelle fasce orarie indicate.

Nell'ambito del servizio di sportello, la ASL potrà, a seconda delle necessità organizzative (ad esempio nel periodo estivo ed invernale) chiedere una diversa articolazione oraria.

Le eventuali modifiche, dovranno essere concordate tra le parti e comunque soddisfatte dalla Ditta aggiudicataria, entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla richiesta della ASL.

La ditta non potrà avanzare nessuna richiesta economica aggiuntiva nel caso di diversa articolazione oraria.

2.2 Attività di Back-Office

Il Back-office riguarda la programmazione di tutte le attività propedeutiche alla prenotazione e successive all'erogazione e comunque non direttamente a contatto con il pubblico sulla base delle indicazioni e disposizioni dei Responsabili dei CUP Aziendali. Tali attività sono raggruppabili in quattro ambiti principali:

- Gestione e programmazione delle agende di prenotazione;
- Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione;
- Supporto al monitoraggio per il governo delle liste di attesa;
- Altri servizi svolti dal back office.

2.2.1 Gestione e programmazione delle agende di prenotazione

Le attività sono riconducibili a:

- supporto alle attività di verifica del catalogo delle prestazioni aziendali e segnalazione al competente Responsabile CUP per attività di allineamento al nomenclatore nazionale/regionale;
- configurazione, supporto e modifica delle agende di prenotazione secondo le normative vigenti e le disposizioni del Responsabile CUP;
- varie ed eventuali altre azioni connesse alla gestione e programmazione delle agende di prenotazione.

2.2.2 Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione

Le attività sono riconducibili a:

- configurazioni postazioni utenti;
- attivazione utenti e assegnazione profili secondo le modalità definite dalle Aziende Sanitarie;
- varie ed eventuali altre azioni connesse ai punti di prenotazione e di erogazione.

2.2.3 Supporto al monitoraggio per il governo delle liste di attesa

Le attività sono riconducibili a:

- monitoraggio periodico delle disponibilità delle agende di prenotazione;
- varie ed eventuali altre azioni connesse alle attività di supporto al monitoraggio per il governo delle liste di attesa.

2.2.4 Altri servizi svolti dal back office

Le attività sono riconducibili a:

- Gestione attività di recall aziendale anche in funzione di segnalazioni/reclami di singoli utenti;
- Attività di Help desk agli Operatori Call Center, CUP, Farmacie e Strutture autorizzate;
- Supporto al Servizio Specialist: casi gestiti e risolti, assistenza tecnica;
- Collaborazione Gestione prenotazioni PDTA
- Collaborazione per la configurazione e gestione CUP - punti attivi
- Collaborazione Gestione SMS cortesia
- Collaborazione Gestione Calendari Ambulatoriali
- Collaborazione Gestione e Reportistica Schede di Concordezza - N° Registratori
- Collaborazione formazione ed help desk, monitoraggio compilazione Ricetta Dematerializzata - N° ricette monitorate
- Collaborazione per istruttoria recupero crediti - mancata disdetta
- Verifica sul gestionale CUP numero utenti non presentati per recupero crediti
- Collaborazione Gestione informatizzata agende per classi di priorità
- Collaborazione per aggiornamenti Catalogo Aziendale prestazioni ambulatoriali con il CUR

- Collaborazione per la rilevazione e predisposizione per l'invio di statistiche di sistema
- Collaborazione per la creazione e gestione di agende di attività di 2° livello
- Assistenza ai cittadini attraverso i canali telematici attivi e/o attivabili presso le Aziende Sanitarie;
- varie ed eventuali attività svolte dal back office.

2.3 Recall

Le attività sono riconducibili a:

- servizio di pulizia delle liste di prenotazione con contatto telefonico degli utenti prenotati per la conferma, modifica o disdetta di una prenotazione;
- gestione di ulteriori strumenti di contenimento dei tempi d'attesa attivati dall'Azienda (es. Pre-lista);

nel rispetto di standard qualitativi nell'accoglienza del cittadino/utente definiti dalla Direzione Aziendale.

Per quanto riguarda il contatto telefonico le attività devono prevedere:

- una durata del contatto telefonico di 3 minuti circa a chiamata;
- dopo la composizione del numero telefonico, una attesa per almeno 6 "squilli";
- in caso di mancata risposta, che la stessa operazione venga ripetuta per altre 2 volte in diversi momenti della giornata (mattina, ora pranzo, pomeriggio inoltrato) ed un'altra volta il giorno successivo;
- in caso persista la mancata risposta, che l'operazione di richiamata possa essere abbandonata.

In servizio verrà svolto attraverso il ricorso da parte della Ditta appaltatrice anche dei sistemi informatici e delle applicazioni attualmente in uso presso ogni singola Azienda.

L'eventuale attivazione da parte della aggiudicataria di un sistema di Recall automatico finalizzato alla migliore efficienza del servizio sarà considerata quale miglioria dello stesso e saranno a carico degli operatori gli aspetti operativi del servizio.

2.4 Call Center

Il servizio è relativo alla gestione delle attività di prenotazione e informazione ai cittadini/pazienti, relativamente alle prestazioni erogate dalle AASSLL.

La ditta aggiudicataria deve prevedere per tutta la durata del servizio l'utilizzo dei sistemi informativi aziendali e regionali di prenotazione.

La stessa dovrà garantire per tutta la durata del servizio l'utilizzo di una numerazione telefonica unica per tutto il territorio regionale, tutte le chiamate ricevute attraverso il sistema telefonico dovranno essere gestite tramite risponditore automatico dotato di IVR (Risposta Vocale Interattiva) che dovrà garantire un iniziale filtro automatico delle chiamate dell'utenza, un successivo contatto con l'operatore e la conclusione delle chiamate principalmente con una delle seguenti attività:

- prenotazione delle prestazioni e/o rilascio informazioni sulle prenotazioni;
- disdetta delle prenotazioni;
- spostamento degli appuntamenti per impossibilità da parte dell'utente oppure per impossibilità da parte delle AASSLL di garantire la prestazione (assenze a vario titolo non prevedibili);
- richiamate dell'utenza che ha lasciato un recapito telefonico;
- riallocazione prenotazioni;
- verifica ed eventuale correzione/integrazione di tutti i dati obbligatori eventualmente non inseriti all'atto della prenotazione;
- inserimento/aggiornamento dei dati relativi alle prestazioni eventualmente erogate in difformità rispetto a quelle prenotate.

Le chiamate in ingresso dovranno, inoltre, essere gestite da un sistema di contact center con gestione dinamica delle code, al fine di razionalizzare e migliorare i servizi al cittadino, nonché ottimizzare le risorse deputate al servizio CUP telefonico.

Il servizio di call center telefonico dovrà essere attivo dalle ore 8:00 alle ore 20:00 di tutti i giorni non festivi dal lunedì al venerdì, il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00, in modalità continuativa senza alcuna interruzione.

I servizi devono prevedere:

- Fornitura di un sistema telefonico all'avanguardia altamente personalizzabile che consente l'ascolto in parallelo delle conversazioni, la loro registrazione e la gestione ottimale e flessibile di un Call Center Unico anche se fisicamente distribuito in più sedi territoriali.
- Fornitura e installazione di un risponditore automatico che dovrà entrare in funzione per fornire messaggi:
 - a) di "fuori servizio" con indicazione di giorni e orari del servizio presidiato dall'operatore ed eventuali altre informazioni richieste dalla ASL;
 - b) di cortesia e messaggi di attesa in grado di fornire messaggi pre-registrati di cortesia e di musica di attesa alle chiamate in coda. Il sistema dovrà fornire obbligatoriamente all'utenza le seguenti informazioni:
 - Posizione del chiamante rispetto alla coda di attesa;
 - Stima del tempo di attesa necessario alla presa in carico della chiamata, che in ogni caso non dovrà mai superare i 5 minuti;
 - c) di informazioni all'utenza che la telefonata verrà registrata secondo la normativa vigente in materia di privacy.

Questo sistema dovrà essere altamente qualificato e in grado di gestire menù ed interazioni più complesse attraverso il sistema di IVR fornito; dovrà consentire l'aggiornamento in tempo reale della messaggistica di accoglienza.

- Fornitura e installazione di un registratore di chiamate. La Società aggiudicataria dovrà inoltre, provvedere alla conservazione ed archiviazione dei dati (per il tempo massimo consentito dalla legge) che saranno messi a disposizione del Committente laddove questi ne faccia richiesta.
- Fornitura e installazione di un sistema di monitoraggio, di supervisione e di raccolta delle statistiche, in grado di fornire, in ogni momento, con report in tempo reale, giornaliero, settimanali, mensili, ecc.. (scaricabile in formato elettronico) un quadro completo delle attività svolte, garantendo la registrazione e storicizzazione delle informazioni di seguito dettagliate:
 - numero di chiamate in ingresso, in attesa, gestite, risposte ed abbandonate,
 - per ogni chiamata in ingresso, il tempo di risposta, di attesa e di gestione,
 - numero di operatori in attività,
 - numero di chiamate gestite per ogni singolo operatore,
 - elenco dei numeri di telefono gestiti da operatore con tempi di gestione,
 - elenco dei numeri di telefono in attesa da operatore con tempi di attesa,
 - elenco dei numeri telefonici delle chiamate in ingresso, in attesa, gestite, risposte ed abbandonate con relativi tempi di attesa e operatore che l'ha gestita,
 - tempo medio di attesa,
- eventuali altri servizi svolti dal call center aziendale o regionale.

Gli operatori di call center devono comunicare al Back Office Centrale attraverso il proprio Referente eventuali anomalie riscontrate nell'esecuzione del servizio, agende in saturazione, anomalie nei calendari, indisponibilità di classi di priorità, ecc..

La soluzione e il funzionamento del sistema telefonico di gestione CUP dovrà essere completamente a carico della ditta aggiudicataria che per tutta la durata del contratto dovrà attivarsi e/o attivare contratti di manutenzione/gestione per garantire almeno:

- funzionamento del sistema H24 x 365 gg/anno con gestione della Business Continuity e del Disaster Recovery;
- disponibilità infrastrutturale attesa del 99,99% (livello minimo);
- invio a tutti gli utenti prenotati di SMS come remind della prestazione al fine di confermare o disdire la stessa in tempo utile, recuperando le informazioni dai CUP Aziendali e Regionale;
- assicurazione della possibilità per tutta la durata del servizio di modificare la struttura e i messaggi dell'IVR presente nel sistema telefonico al fine di adeguarlo alle necessità;
- utilizzo delle reti aziendali, attualmente attive e che collegano le varie sedi delle AASSLL Regionali per veicolare le chiamate;
- gestione delle chiamate tramite un sistema di contact center;
- messaggi di accoglienza personalizzabili su base giorno/ora a scelta multipla (con illimitate configurazioni/opzioni);
- identificazione della chiamata tramite l'assegnazione del codice chiamata (es.: "a questa chiamata è assegnato il codice XXXX") e del tempo di attesa stimato per la gestione della chiamata (es.: "la sua chiamata verrà gestita in XX minuti");
- gestione dinamica delle code telefoniche (n. illimitato di opzioni/code configurabili) prevedendo l'inoltro delle chiamate in attesa al primo operatore disponibile;
- espansione del menù vocale a scelta multipla;
- gestione delle chiamate in attesa con musica/messaggistica personalizzabile e con possibilità di registrare un messaggio vocale (per eventuale richiamata) in caso di mancata risposta (con tempistiche personalizzabili per ogni coda);
- creazione e impostazioni dei messaggi vocali nelle varie code telefoniche/opzioni (sarà a carico della Ditta convertire in formato audio, installare e configurare nel risponditore i file di testo relativi alle singole voci predisposti dalle AASSLL);
- possibilità di aumentare, all'occorrenza e su indicazione delle AASSLL, almeno fino ad un ulteriore 50% il numero dei canali telefonici attualmente gestiti;
- registrazione e conservazione di tutte le chiamate gestite nel rispetto della normativa vigente e delle norme sulla Privacy, con possibilità di recupero audio tramite interfaccia multi filtro, al termine del contratto, eventuali registrazioni ancora presenti negli archivi, dovranno essere consegnate alle AASSLL tramite supporto fisico;
- sistema di reportistica via WEB personalizzabile (con filtri per data, ora, operatore, coda telefonica, tipologia chiamata, ecc.), consultabile dal personale autorizzato del CUP Aziendale di Riferimento, in grado di fornire quotidianamente almeno le seguenti informazioni:
 - numero di chiamate in entrata, con evidenza del numero di telefonate non accettate (ovvero telefonate che trovano la linea occupata);
 - numero di chiamanti univoci (al fine di capire l'entità delle chiamate ripetute);
 - chiamate gestite da operatore (ovvero ha risposto un operatore), suddivise per tipologia di servizio richiesto (prenotazione, disdetta, spostamento, informazioni, prelievi e qualsiasi altra tipologia di servizio che dovesse essere trattata con il CUP telefonico);
 - deposito messaggio per successivo richiamo al numero digitato dall'utente oppure confermando il numero dal quale ha chiamato l'utente. Di questi depositi è necessario sapere anche:
 - quanti a fine giornata sono stati richiamati
 - quanti a fine giornata non sono stati richiamati
 - chiamate abbandonate dall'utente, suddivise in:
 - chiamate abbandonate prima di effettuare una scelta dell'albero vocale

- chiamate abbandonate durante la coda telefonica dopo avere effettuato una scelta dell'albero vocale
- tempi medi di permanenza in coda telefonica, suddivisi in:
 - tempo medio risposta operatore, calcolato a partire dal momento di effettuazione di una scelta nell'albero vocale fino al momento della risposta dell'operatore
 - tempo medio abbandono prima di effettuare una scelta nell'albero vocale
 - tempo medio abbandono dopo aver effettuato una scelta nell'albero vocale
 - data/ora inizio contatto e fine contatto;
 - operatore che ha gestito la singola chiamata;
 - numero operatori presenti in servizio per fascia oraria dedicati alle chiamate in ingresso (ovvero operatori loggati e operativi per rispondere alle chiamate entranti)
 - numero operatori presenti in servizio per fascia oraria dedicati alle chiamate in uscita per richiamare i numeri telefonici depositati.
- possibilità di esportazione delle statistiche in formato elettronico aperto oltre che l'analisi dei dati del centralino con la possibilità di navigazione degli stessi in funzione delle esigenze informative del committente, sempre accompagnato comunque dalla possibilità di esportazione in formato elettronico aperto;
- gestione evoluta delle code prevedendo almeno:
 - suddivisione per singoli gruppi di risposta;
 - possibilità di mandare in linea messaggi di cortesia/attesa personalizzabili che informino il chiamante della propria posizione in coda;
 - messaggio di dissuasione, nel caso la lunghezza della coda ecceda un parametro configurabile;
 - monitoraggio in tempo reale delle chiamate in coda;
- reportistica periodica e comunque mensile sull'andamento del servizio con particolare riferimento ai guasti ed agli eventuali tempi di down-time del sistema;
- possibilità di gestione del sistema di chiamata/messaggistica multilingua con possibilità di inoltrare le chiamate in lingua straniera su code/operatori dedicati.

Per quanto riguarda l'attività di back office, compresa l'attività di richiamata degli utenti che hanno lasciato un messaggio vocale in segreteria, la stessa dovrà essere comunque completata entro 48 ore.

Nell'ambito delle ore settimanali di apertura del servizio la ASL potrà, a seconda delle necessità organizzative (ad esempio nel periodo estivo ed invernale), chiedere una diversa articolazione oraria.

Le eventuali modifiche di cui sopra, dovranno essere concordate tra le parti e comunque soddisfatte dalla Ditta aggiudicataria entro e non oltre 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

La ditta non potrà avanzare nessuna richiesta economica aggiuntiva nel caso di diversa articolazione oraria.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire in sede di fatturazione alla ASL la reportistica utile per la verifica del rispetto dei livelli di servizio attesi per escludere anche un eventuale applicazione delle penali previste.

2.5 Ulteriori servizi

Per le AASSLL che lo richiedano, il fornitore dovrà assicurare l'erogazione del servizio di sportello Front-Office in modo da garantire all'utenza l'accesso alle ulteriori prestazioni sanitarie qui di seguito riportate a scopo puramente esemplificativo:

- per la medicina di base, attività connesse a:
 - iscrizione al SSN;
 - scelta e revoca medico di assistenza primaria e pediatra di libera scelta (MMG/PLS);

- variazioni anagrafiche e di residenza, richiesta e rilascio provvisorio tessera sanitaria, esenzioni ticket per reddito;
- servizi di accettazione/consegna referti o altra documentazione sanitaria, per tutte le Unità Operative Ospedaliere e/o Territoriali su richiesta della singola Azienda Sanitaria o anche attraverso altri mezzi telematici qualora previsti;
- eventuali altri servizi svolti dal back office sanitario aziendale.

Gli operatori di sportello devono comunicare al Back Office Centrale attraverso il proprio Referente eventuali anomalie riscontrate nell'esecuzione del servizio, agende in saturazione/indisponibili, anomalie nei calendari, indisponibilità di classi di priorità, ecc..

3. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

I parametri di misura del livello di servizio elencati di seguito rappresentano i criteri minimi di riferimento che la Ditta aggiudicataria si impegna a rispettare. La Ditta dovrà provvedere alla rilevazione e al reporting dei livelli qualitativi e quantitativi di servizio nelle forme e contenuti concordati con le Aziende.

3.1 Qualità e livelli di servizio attività di CUP Front Office e Sportelli Casse

Il servizio verrà valutato per singola sede e su base giornaliera, attraverso l'analisi dei seguenti indicatori:

- adeguatezza comunicativa e relazionale del personale assegnato al servizio;
- rispetto degli orari di servizio;
- performance di lavoro;
- reclami pervenuti nei confronti dello specifico operatore;
- rispetto dell'obbligo di identificazione (badge e divisa).

L'operatore che riceva più di 3 segnalazioni mensili deve essere allontanato dalla specifica mansione e valutata la possibilità di eventuali ed ulteriori attività di addestramento e formazione.

3.2 Qualità e livelli di servizio attività di CUP Back office

Il servizio verrà valutato per singola sede e su base giornaliera, attraverso l'analisi dei seguenti indicatori:

- adeguatezza comunicativa e relazionale del personale assegnato al servizio;
- rispetto degli orari di servizio;
- performance di lavoro;
- reclami pervenuti nei confronti dello specifico operatore.

L'operatore che riceva più di 3 segnalazioni mensili deve essere allontanato dalla specifica mansione e valutata la possibilità di eventuali ed ulteriori attività di addestramento e formazione.

3.3 Qualità e livelli di servizio CALL CENTER

Il servizio verrà valutato per singola sede e su base giornaliera, attraverso l'analisi dei seguenti indicatori:

- adeguatezza comunicativa e relazionale del personale assegnato al servizio;
- performance di lavoro;
- reclami pervenuti nei confronti dello specifico operatore.

L'operatore che riceva più di 3 segnalazioni mensili deve essere allontanato dalla specifica mansione e valutata la possibilità di eventuali ed ulteriori attività di addestramento e formazione.

Inoltre, la qualità e i livelli di servizio verranno calcolati sulla base delle chiamate pervenute con una attesa massima di 4 minuti per il 90% delle chiamate giornaliere al netto degli abbandoni entro i 2 minuti.

3.4 Qualità e livelli di servizio RECALL

Il servizio verrà valutato per singola sede e su base giornaliera, attraverso l'analisi dei seguenti indicatori quali:

- adeguatezza comunicativa e relazionale del personale assegnato al servizio;
- rispetto degli orari di servizio;
- performance di lavoro;
- reclami pervenuti nei confronti dello specifico operatore.

L'operatore che riceva più di 3 segnalazioni mensili deve essere allontanato dalla specifica mansione e valutata la possibilità di eventuali ed ulteriori attività di addestramento e formazione.

4. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà essere erogato presso le sedi e i presidi di cui all'Allegato 2 – "Orario apertura sportelli e postazioni", conformemente a quanto riportato nel presente Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica presentata in sede di gara e in ottemperanza alle disposizioni e ai regolamenti interni e alle richieste di ciascuna Azienda Sanitaria. In riferimento all'Allegato 2 si precisa che l'articolazione indicata potrà subire delle variazioni sulla base delle successive esigenze manifestate dalle Aziende Sanitarie regionali.

La Società fornitrice del servizio dovrà assicurare costantemente e senza esclusioni la copertura delle postazioni e dei servizi in affidamento nonché il corretto svolgimento delle attività:

- per tutta la durata del servizio contrattualmente prestabilita;
- la sostituzione delle risorse umane in caso di malattie, ferie, aspettative, permessi e quant'altro, attraverso la disponibilità/utilizzo di figure professionali jolly di pari livello e competenze.

Resta fermo che le AASSLL saranno esonerate dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti - per quanto di competenza della società aggiudicataria - dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco, ecc...).

A carico del fornitore saranno anche le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare o che, comunque, durante l'esecuzione del servizio per cause a questi inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, l'aggiudicatario dovrà porre in essere ogni utile misura atta a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni prodotti alla ASL anche rispetto ai Regolamenti Aziendali (ad esempio Regolamento Contabile), scadenze e normative vigenti nei confronti della Regione Abruzzo, Ministero delle Finanze, SOGEL o altre Enti e Amministrazioni Pubbliche e Private.

Rimangono comunque a carico del fornitore le penali previste dall'art.50 del Decreto Legge 269 del 30 settembre 2003, se riferite ad un'errata imputazione dei dati immessi/accettati in procedura dagli operatori del Soggetto Appaltante, nonché il costo della prestazione previsto dal nomenclatore regionale per singola ricetta scartata dal sistema di controllo dei dati regionali.

4.1 Applicativi comunemente utilizzati dalle AASSLL per attività di Front Office

Di seguito si riportano le indicazioni relative alle soluzioni applicative utilizzate dalle AASSLL della Regione Abruzzo per l'attività di prenotazione, accettazione e cassa, nonché per le attività di gestione e programmazione delle Agende.

Per tutte le attività di Front-Office e Back-Office gli operatori del fornitore utilizzeranno le soluzioni informatiche in licenza d'uso o servizio presenti presso le AASSLL e/o presso il Centro Tecnico Federato Regionale.

L'insieme delle componenti (Data Base, Application Server, ecc...) relative ai sistemi risiedono all'interno del data center delle AASSLL e del Centro Tecnico Federato della Regione Abruzzo.

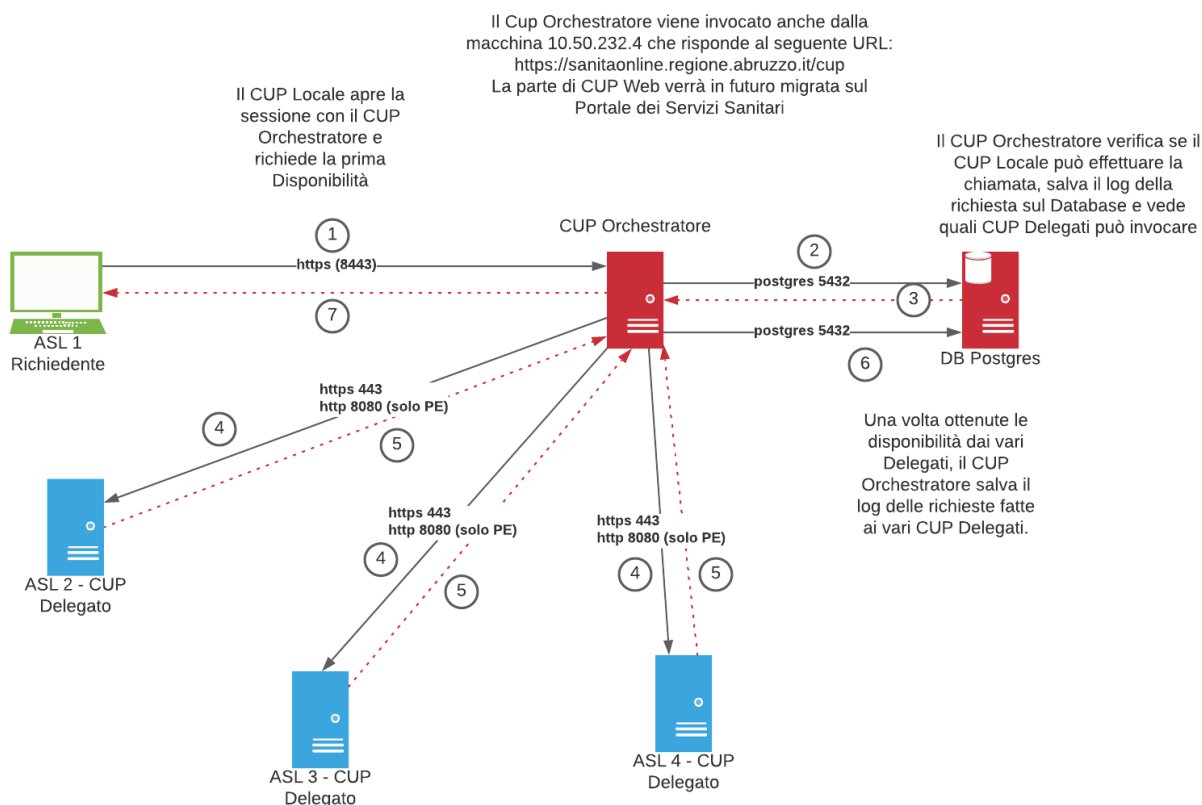
Di seguito il dettaglio degli applicativi CUP in uso a livello territoriale:

- ASL Avezzano-Sulmona-L'Aquila, ASL Chieti-Lanciano-Vasto e ASL Teramo è in uso l'applicativo denominato SISWeb fornito dalla Società IASI S.r.l., per il funzionamento è necessaria l'installazione di un Pacchetto Software che sarà fornito dai Sistemi Informativi delle ASL di riferimento;
- ASL di Pescara è in uso l'applicativo denominato WBS, fornito dalla Società Engineering S.P.A., per il funzionamento è necessario avere installato sulla postazione di lavoro un qualsiasi Browser.

Con l'obiettivo di realizzare un sistema di integrazione tra i diversi sistemi CUP appartenenti alle Aziende sanitarie pubbliche e private presenti sul territorio regionale, superando il modello di sistema di prenotazione locale per diventare un "sistema complesso di gestione delle risorse regionali", è stato realizzato il servizio applicativo CUP Orchestratore, il cui codice sorgente è di proprietà della Regione Abruzzo, basato su tecnologie LAMP (Linux, Apache, SQL, PHP), in esecuzione sulle infrastrutture tecnologiche del Centro Tecnico Federato della Regione Abruzzo.

Il sistema CUP Orchestratore mette a disposizione una infrastruttura software che fornisce servizi per permettere la prenotazione di tutta l'offerta regionale da ogni singolo sportello aziendale, superando i vincoli di visibilità telematica attualmente incidenti su ogni singola azienda sanitaria.

Il servizio applicativo CUP Orchestratore è caratterizzato dal seguente flusso di comunicazione, coinvolgente il CUP Orchestratore ed i 4 poli federati provinciali unitamente altri layer funzionali alla corretta erogazione dello stesso:



4.2 Funzionalità di Front Office

Di seguito sono riportate le funzionalità principali di Front Office delle soluzioni applicative in uso presso le AASSLL, per gli operatori abilitati.

4.2.1 Prenotazione

Tramite questa funzione è possibile amministrare sia la prenotazione sia l'accettazione relativamente all'erogazione delle prestazioni sanitarie. La funzione parte dalla corretta identificazione dell'Assistito tramite Dati anagrafici, Codice Fiscale, Tessera, qualora questo sia già censito all'interno del sistema. Per quanto concerne il recupero delle informazioni anagrafiche, i sistemi in uso presso le AASSLL sono integrati con l'Anagrafe Unica Regionale.

Attraverso i sistemi in uso presso gli sportelli delle AASSLL è possibile la prenotazione di prestazioni erogate in Regime SSN e di Libera Professione sulla ASL di competenza dell'Assistito o su una delle ASL Regionali.

Inoltre, per quanto riguarda le prestazioni erogate in Regime SSN, la soluzione applicativa in uso sulle ASL è predisposta per la gestione delle ricette dematerializzate tramite integrazione con il sistema SAC.

Per ogni prenotazione presente a sistema è prevista la possibilità di modifica, spostamento e disdetta.

4.2.2 Accettazione

Tramite questa funzione è possibile l'erogazione di prestazioni senza la necessità di effettuare la prenotazione. Il servizio è fondato sui medesimi aspetti del servizio di prenotazione, con la sostanziale differenza di non interessare le agende già definite a sistema.

Per ogni accettazione presente a sistema è prevista la possibilità di modifica e cancellazione.

4.2.3 Cassa

Le funzionalità di cassa rappresentano il punto di raccordo tra sistema sanitario e quello amministrativo aziendale. Esistono operazioni proprie del Front Office, come l'emissione di documenti amministrativi di accredito o addebito, incassi e rimborsi e prestazioni proprie di gestione di Back Office, come le proposte dei versamenti di cassa effettuati e la loro accettazione, la reversale e la reportistica necessaria alla verifica della corretta contabilizzazione dei pagamenti.

4.2.4 Funzionalità di Back Office

Le funzionalità di Back Office rese disponibili attraverso i sistemi informativi in uso sono quelle riferite alle attività proprie del sistema di prenotazione e cassa del Servizio CUP accessibili dall'operatore in base alla profilazione all'interno della barra di menu.

4.2.5 Gestione delle anagrafiche di sistema

Tramite questo insieme di funzionalità è possibile gestire e configurare i dati necessari per le prestazioni erogate. Gli archivi di base gestiti sono archivi generali sanitari e non sanitari in uso alle Aziende Sanitarie.

4.2.6 Profilatura delle utenze

Tramite queste funzionalità è possibile gestire e configurare e profilare i singoli operatori che accedono al sistema specificando nel dettaglio le operazioni autorizzate.

4.2.7 Gestione Agende

Tramite questo insieme di funzionalità è possibile gestire le agende all'interno del sistema e di conseguenza le modalità ed i tempi di erogazione delle prestazioni messe a disposizione dalle unità operative delle varie strutture sanitarie. Le principali funzionalità sono:

- la creazione di una agenda con la definizione della periodicità, la quantità e gli orari in cui le prestazioni vengono erogate ed ulteriori parametri previsti dagli applicativi in uso;
- la modifica di una agenda e la definizione delle conseguenti operazioni volte, ad esempio alla comunicazione delle modifiche effettuate ai pazienti interessati ed allo spostamento delle prenotazioni ed ulteriori indicazioni previste dalle procedure in uso;
- la gestione differenziata per tipologia di erogazione, ad esempio agende ambulatoriali o di reparto, o per tipologia di convenzione, ad esempio per prestazioni SSN o libera professione, ed ulteriori parametri previsti dagli applicativi in uso.

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione del servizio utilizzando il sistema sopra descritto, nonché eventuali altri sistemi di supporto adottati all'interno delle singole AASSLL contraenti sulla base di indicazioni fornite dalle Strutture competenti della Regione Abruzzo, proponendo integrazioni funzionali all'esecuzione del servizio con gli attuali sistemi di gestione dei CUP Aziendali e del CUP Federato Regionale.

Qualora nel corso del contratto le AASSLL e/o la Regione Abruzzo dovessero introdurre nuovi e/o ulteriori sistemi/integrazioni funzionali all'esecuzione del servizio oggetto della presente gara, il Fornitore si impegna ad utilizzarli, senza alcun aggravio di spesa per le AASSLL.

4.3 Locali e attrezzature funzionali al servizio

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, le AASSLL metteranno a disposizione del fornitore aggiudicatario, nel loro stato attuale e gratuitamente, gli spazi, gli arredi e l'impiantistica attualmente in uso già adibiti allo scopo.

I locali di cui trattasi sono concessi in uso gratuito, nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano, esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato.

La Ditta Aggiudicataria ne assume la completa responsabilità per ogni danno ad essi eventualmente arrecato, nonché per danni arrecati a terzi.

La Ditta Aggiudicataria, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, la destinazione d'uso dei locali o di quant'altro ad essa affidati pena la risoluzione del contratto.

Le AASSLL nel corso della vigenza contrattuale si riservano la facoltà di individuare altri locali quali sede per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato. Le AASSLL, tramite i propri incaricati, possono accedere in ogni momento ai locali concessi in comodato per effettuare manutenzione e ogni altro eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio e per garantire la pulizia dei locali. Le AASSLL si riservano la facoltà di utilizzare tali locali per l'affissione di ogni comunicazione utile all'utenza e per spazi pubblicitari, nei modi e nei termini previsti dal regolamento aziendale vigente.

La Ditta aggiudicataria si farà carico della tenuta e dell'aggiornamento delle bacheche e degli spazi dedicati alle comunicazioni, secondo le indicazioni fornite dalle AASSLL oltre che eliminare le comunicazioni datate.

All'inizio del servizio, i locali e il mobilio vengono consegnati alla Ditta Aggiudicataria con regolare verbale di consegna, stilato e redatto in contraddittorio tra un rappresentante della Ditta medesima e un rappresentante della AASSLL di riferimento.

I locali, il mobilio e gli ausili strumentali devono essere restituiti nel rispetto dello stato originario, alla scadenza del contratto o entro 30 giorni dalla richiesta di rilascio che la ASL può in qualunque momento presentare. Anche in questo caso verrà stilato verbale di consegna (le eventuali spese di ripristino dei locali, mobilio e ausili strumentali danneggiati saranno a carico della Ditta).

Solo per i locali concessi in comodato d'uso, la ASL di riferimento assume a proprio carico la pulizia degli stessi, nonché tutte le utenze necessarie alla funzionalità del servizio.

In ogni caso le AASSLL sono esonerate da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni nell'erogazione dei servizi dovuti a guasti tecnici indipendentemente dalla causa che li ha determinati e/o per esigenze proprie della ASL stessa, nulla potendo esigere la Ditta Aggiudicataria a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dalla Ditta Aggiudicataria dovranno essere tempestivamente segnalati ai competenti servizi della ASL in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione. La ASL si riserva in ogni caso la facoltà di controllo sul corretto utilizzo degli impianti messi a disposizione della Ditta, con particolare riferimento ai consumi. Eventuali contestazioni derivanti da incongrui consumi formeranno oggetto di contraddittorio ed i maggiori consumi riscontrati saranno oggetto di rimborso in favore della ASL. Per quanto qui non espressamente previsto si fa riferimento alle norme sul comodato d'uso, di cui agli artt.1803 e ss. del Codice Civile.

5. ONERI A CARICO DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La ditta aggiudicataria deve garantire l'organizzazione globale dell'attività, del personale nonché le attrezzature e il materiale necessari al buon funzionamento del servizio, secondo quanto stabilito dagli standard aziendali, assumendosi il rischio d'impresa anche con l'introduzione, in caso di necessità, di mezzi e risorse aggiuntive.

E' fatto obbligo di attivare presso il territorio di competenza di ciascuna ASL almeno una Sede Operativa dell'Aggiudicataria i cui flussi orari di apertura e numero delle risorse espressamente dedicate fermo restando la copertura minima settimanale per 12 ore su almeno 4 giorni settimanali con la contestuale presenza presso le medesime sedi operative di Rappresentante Aziendale munito di ampia delega e potere decisionale. Saranno oggetto di valutazione eventuali aperture incrementali delle predette sedi operative.

Relativamente al servizio di call center da attivarsi su richiesta delle AASSLL presso il territorio di competenza dell'Azienda a garanzia della copertura integrale del fabbisogno della ASL di competenza, come riportato nel piano dei fabbisogni, sono a carico dell'aggiudicataria tutti gli oneri necessari al servizio che è da intendersi chiavi in mano e dall'attivazione e funzionamento dello stesso non ne deve derivare alcun onere aggiuntivo per l'Azienda Sanitaria.

I materiali di consumo, inerenti le attività oggetto del presente appalto, quali carta, toner o altro materiale di consumo da ufficio sono a carico del Fornitore.

E' compito dell'aggiudicatario dotare e mantenere in perfetto stato d'uso per tutta la durata del contratto, tutte le postazioni di lavoro e le apparecchiature e i sistemi previsti per l'esecuzione dei servizi oggetto della presente gara, garantendone la sostituzione o la riparazione senza interruzione di servizio.

Sono a carico della Società aggiudicataria la fornitura di tutte le apparecchiature necessarie per la corretta esecuzione del servizio, quali in particolare:

- Personal Computer completo di monitor, tastiera e mouse
- Stampanti Laser, compreso toner, fuser e qualsiasi altro materiale di consumo
- Stampanti Zebra per le etichette di laboratorio compreso moduli di etichette
- Lettori Barcode
- Lettori Smart Card
- Sistemi Elimina Code/Totem/Display, etc. relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza
- Casse automatiche
- Sistemi elettronici di conta banconote e verificatori di banconote false
- Sistema IVR

Le suddette attrezzature dovranno essere dimensionate in base agli spazi e alla numerosità degli sportelli e postazioni specificati, per ciascuna Azienda Sanitaria, nell' Allegato 2 – "Orario apertura sportelli e postazioni". Inoltre i software necessari per il loro funzionamento dovranno essere aggiornati secondo gli standard vigenti.

Nel progetto tecnico prodotto in sede di offerta, la ditta dovrà riportare le caratteristiche delle attrezzature e dei sistemi proposti. La manutenzione di tali attrezzature, ove necessaria e la sostituzione è a carico della ditta aggiudicataria per tutta la durata dell'espletamento del servizio.

Nell'Offerta tecnica il fornitore dovrà indicare tipologia e numero dei sistemi, descrivendo i razionali che hanno determinato l'offerta delle attrezzature e le caratteristiche e funzionalità. Le schede tecniche dovranno essere allegate.

Di seguito si riportano le caratteristiche minime che l'aggiudicataria dovrà prevedere.

- ✓ Postazioni di lavoro dovranno avere almeno le seguenti caratteristiche:
 - Processore di ultima generazione
 - Memoria 4GB
 - Hard Disk 200GB
 - Monitor 22 pollici
 - SO Windows ultima versione
- ✓ Stampanti Multifunzione Laser, dovranno avere le seguenti caratteristiche:
 - Almeno 4 pagine al minuto
 - Doppio cassetto per l'acquisizione della carta
 - Funzionalità scansione con salvataggio su supporto fisico e invio via email
- ✓ Stampanti Zebra:
 - Dovranno essere fornite stampanti Zebra acquisite da Partner autorizzati dall'Azienda Zebra.
- ✓ Lettori Barcode:
 - USB kit
 - Scansione 2D/3D
- ✓ Lettori Smart card:
 - Connessione USB
 - Compatibilità con Windows, Mac OS X, Linux, Android
 - Lettura dei dati contenuti in: Firma Digitale, CIE, Tessera sanitaria, CNS-CRS
- ✓ Sistemi Elimina Code relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza:
 - Soluzione completa di hardware e software, totalmente integrabile con i sistemi informativi in uso presso le ASL, che garantisca la capacità di elaborazione dei dati raccolti e l'ottimizzazione delle risorse della Struttura consentendo uno sviluppo a carattere scalabile e modulare degli accessi di pubblico nelle sedi di prenotazione delle Aziende Sanitarie per dare un miglior supporto organizzativo al servizio, considerata la complessità delle problematiche sanitarie ed economiche che attengono allo stesso.
Il sistema eliminacode multimediale dovrà avere due principali obiettivi: permettere agli utenti delle strutture sanitarie di selezionare con semplicità il servizio di loro interesse e dare l'opportunità alla Struttura Sanitaria di gestire in modo flessibile, monitorato ed efficiente i percorsi dedicati all'erogazione dei vari servizi offerti assicurando:
 - Percorsi Differenti
 - Possibilità di gestione dei Picchi di Lavoro
 - Appuntamenti On line
- ✓ Totem relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza:
 - Totem eliminacode - schermo touch-screen con spazio per istruzioni/segnaletica
 - Totem multifunzione - schermo touch-screen con spazio per istruzioni/segnaletica
- ✓ Display relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza:
 - Monitor per sale di attesa – schermi di grandezza adeguata alle dimensioni delle sale al fine di consentire la lettura di tutti i contenuti dalla massima distanza in sala
 - Monitor per sportello – da posizionare in corrispondenza dello sportello per la visualizzazione del “nome servizio”, dell'identificativo dell'operatore e del numero chiamata.
- ✓ Casse automatiche
 - Soluzione completa di hardware e software, totalmente integrabile con i sistemi informativi in uso presso le ASL, che garantisca la possibilità di pagamento della prestazione prenotata attraverso i diversi canali in essere presso gli sportelli fisici.
- ✓ Sistemi elettronici di conta banconote e verificatori di banconote false
 - Apparecchiatura in grado di contare, verificare e valorizzare il totale delle banconote miste inserite con i report di conteggio.

- ✓ Sistema IVR
 - Sistema personalizzabile in grado di fornire informazioni all'utenza riguardo tempi di attesa, numero di utenti in coda esistenti con possibilità di attendere il proprio turno in linea o essere richiamati al numero chiamante o ad altro numero a scelta dell'utente. Il sistema deve assicurare la definizione di messaggi ed alberature vocali, catturare informazioni durante la chiamata ed utilizzarle, per la creazione di logiche di instradamento e automazioni.

Sono a carico della Società aggiudicataria:

- ✓ l'installazione fisica delle PdL nelle postazioni che saranno indicate dalle ASL, in rispetto della normativa vigente e anche quella relativa alla sicurezza del lavoro;
- ✓ installazione Sistema Operativo Windows;
- ✓ aggiunta della PdL al Dominio Aziendale;
- ✓ configurazione delle stampanti, lettori Barcode, ecc...;
- ✓ installazione applicativi necessari per l'attività del Servizio, compreso SISWeb, per le ASL che utilizzano tale software;
- ✓ manutenzione ordinaria e straordinaria di tutte le apparecchiature elettroniche, che dovranno sempre essere perfettamente funzionanti; in caso di guasti:
 - il primo intervento dovrà avvenire entro 2 ore,
 - la soluzione definitiva del guasto dovrà avvenire entro 6 ore dal primo intervento; fermo restando la sostituzione dell'apparecchiatura in modo da garantire la non interruzione di servizio per tutto il tempo necessario alla risoluzione del guasto;
 - dovrà essere predisposta apposita relazione che descriva il guasto e le attività svolte per la sua risoluzione/non risoluzione;
- ✓ aggiornamenti di release al Sistema Operativo Windows delle PdL;
- ✓ aggiornamento di eventuali software applicativi che saranno forniti dalle Strutture dei Sistemi Informativi Aziendali.

Restano a carico di ogni ASL:

- configurazione del punto rete LAN, Port Security, indirizzamento e delle altre attività necessarie alla configurazione per l'accesso alla Rete LAN Aziendale;
- la definizione delle Policy di Sicurezza che la Pdl deve rispettare, per avere l'accesso alla rete Aziendale, quali Antivirus, AntiSpyware, etc...;
- la fornitura di credenziali di "Amministratore" delle suddette PdL, al personale tecnico espressamente incaricato dall'Aggiudicataria;
- la distribuzione degli aggiornamenti "minori" del Sistema Operativo Windows e degli applicativi attraverso i servizi di distribuzione attivati dalle AASSLL;
- la verifica della corretta configurazione della postazione di lavoro.

Per quanto riguarda le apparecchiature elettroniche necessarie alla realizzazione del servizio di call center presso i locali di Call Center individuati, sono a carico dell'Aggiudicataria:

- ✓ la fornitura di ogni apparecchiatura necessaria all'espletamento del Servizio, secondo le modalità che l'Aggiudicataria riterrà più opportune, in rispetto della Normativa corrente, principalmente a quella relativa alla Sicurezza del Lavoro;
- ✓ la fornitura di ogni Hardware e Software necessari per realizzare una VPN LAN-TO-LAN over Internet, secondo gli standard internazionali, tra le sedi dei Call Center e della ASL secondo i parametri che saranno indicati dai Sistemi Informativi delle ASL di riferimento;
- ✓ installazione e configurazione dei software applicativi necessari sulle proprie postazioni di lavoro; sarà a carico dei Sistemi Informativi fornire una guida esplicativa e supporto all'attivazione della postazione;

- ✓ tutti gli oneri per l'acquisizione dell'attuale Numero Verde e del Numero Telefonico per gli utenti mobili, attualmente utilizzato per il servizio;
- ✓ i costi relativi ai canoni necessari per la gestione del Numero Verde, e del Numero Telefonico Mobile.

La manutenzione, nonché l'eventuale sostituzione delle attrezzature, sono a carico del fornitore.

In caso di guasto dei sistemi di gestione degli accessi (totem, elimancode ...), gli accessi dovranno essere garantiti attraverso l'utilizzo di soluzioni sostitutive che consentano la continuità del servizio, fermo restando che la risoluzione del guasto dovrà essere assicurata entro 10 gg lavorativi dalla comunicazione dello stesso. Qualora il guasto non sia risolvibile la sostituzione dell'attrezzatura dovrà essere assicurata entro 30 giorni lavorativi. Dovrà essere predisposta apposita relazione che descriva il guasto e le attività svolte per la sua risoluzione/non risoluzione.

Prima dell'inizio del servizio verrà redatto un verbale dello stato dei locali e degli spazi, in contraddittorio tra i rappresentanti del fornitore e della Azienda Sanitaria, nel quale verranno indicate le attrezzature e gli arredi consegnati. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.

Alla scadenza del contratto, i locali e le attrezzature messi a disposizione dalle AASSLL devono essere riconsegnati alle stesse e verrà redatto apposito verbale in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto al corrispondente verbale di consegna saranno oggetto di valutazione economica e i relativi importi saranno addebitati al fornitore, fatta salva l'ordinaria usura d'utilizzo.

L'affidamento in uso dei locali e delle attrezzature conferite è meramente strumentale all'esercizio delle attività oggetto del presente Capitolato e, pertanto, non si pongono le basi per l'instaurazione di un rapporto giuridico che si espliciti in un contratto avente ad oggetto l'uso di parte dell'immobile o l'utilizzo delle attrezzature. Detto affidamento è coerente allo scopo di soddisfare l'interesse generale e pubblico dell'Azienda Sanitaria.

Il fornitore aggiudicatario è direttamente responsabile dei danni, di qualunque natura, che possano essere arrecati al proprio personale, alle strutture o alle apparecchiature utilizzate. A tal fine, a seguito dell'aggiudicazione dovrà essere presentata adeguata polizza assicurativa.

Saranno a carico della società aggiudicataria, i costi relativi al servizio di reminder via SMS, vale a dire i costi da sostenere per l'invio di SMS agli utenti al fine di ricordare ed anche di confermare la prenotazione in precedenza fornita. Tale servizio dovrà prevedere l'invio di almeno un SMS per ogni prenotazione, per i soli utenti che hanno fornito il consenso all'attivazione del Servizio di Reminder. All'interno del Messaggio dovrà essere riportata la data e l'ora di prenotazione, la struttura di prenotazione ed un link alla sezione del Portale Aziendale di riferimento.

6. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Propedeuticamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, l'Azienda Sanitaria formulerà la Richiesta Preliminare di Fornitura con indicazione del monte ore necessario, delle sedi e degli sportelli in cui sarà erogato il servizio e della numerosità delle prestazioni richieste (prenotazione, spostamenti, disdette).

Il Fornitore, entro 30 giorni solari dal ricevimento della suddetta RPF, deve presentare all'Azienda Sanitaria contraente il progetto di presa in carico ed avvio del servizio per tutte le sedi/sportelli, specificando anche monte ore e addetti impiegati ed attrezzature fornite conformemente all'offerta tecnica presentata. I suddetti documenti dovranno essere validati dall'Azienda Sanitaria che solo successivamente potrà emettere l'Ordinativo di Fornitura.

Seguirà verbale di avvio del servizio redatto in contraddittorio tra l'Azienda Sanitaria ed il fornitore, dalla cui data decorrerà l'erogazione del servizio oggetto di prestazioni.

Eventuali modifiche dovranno sempre essere formalizzate attraverso atto aggiuntivo.

La Ditta aggiudicataria dovrà attenersi a tutte le norme che disciplinano la tipologia di servizio, in particolare per quanto riguarda il personale è tenuta a:

- organizzare il servizio con il personale proprio;
- consegnare prima dell'avvio del servizio, l'elenco del personale adibito al servizio;
- nominare un Responsabile di Commessa che dovrà garantire la pronta reperibilità e la presa in carico della segnalazione non oltre 3 giorni dalle necessità espresse dalla ASL ai fini della gestione delle esigenze indicate dall'Azienda; il nominativo del Responsabile di Commessa e recapito telefonico dovrà essere comunicato al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC);
- rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;
- attestare che la programmazione turnistica del personale sarà organizzata nel rispetto delle vigenti normative in materia di organizzazione del lavoro;
- osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro D. Lgs. 81/2008 e ss. modifiche e integrazioni;
- garantire che il personale mantenga un comportamento corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inidoneo allo svolgimento del servizio stesso;
- assicurare la continuità del servizio garantendo l'integrale copertura del piano dei fabbisogni contrattualizzato con la ASL;
- uniformarsi alle istruzioni che verranno comunicate dalla ASL, nonché attenersi alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli in uso;
- garantire il rispetto delle policy di riservatezza e privacy vigenti, delle normative in materia e dei vigenti regolamenti aziendali.

La ASL potrà pretendere la sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo da un punto di vista professionale e comportamentale allo svolgimento del servizio. La sostituzione dovrà essere fatta entro 5 giorni dalla ditta aggiudicataria dalla richiesta motivata che si ritiene insindacabile.

I livelli di servizio, la continuità e l'efficienza dello stesso, oltre che gli orari di apertura al pubblico dovranno essere garantiti indipendentemente da assenze a qualsiasi titolo del personale impiegato.

I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere espletati con assoluta continuità senza nessuna sospensione, anche nel caso di avverse condizioni meteorologiche, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

Laddove si verifichi la necessità di sostituzione del personale in modo da garantire la non interruzione di servizio, dovrà essere predisposta apposita relazione che descriva la situazione occorsa, le azioni poste in essere dall'Aggiudicatario a partire dalla comunicazione di sospensione momentanea dal servizio dell'operatore da sostituire, i riferimenti temporali dell'inizio del servizio da parte dell'operatore in sostituzione di quello previsto.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre individuare uno o più referenti operativi per ciascuna ASL che risponda prontamente al Responsabile CUP delle Stazioni Contraenti o suoi delegati al fine della garanzia e della continuità del servizio offerto agli utenti.

Qualora l'Amministrazione Contraente non dovesse riscontrare una piena operatività e autonomia decisionale dei Responsabili indicati dalla ditta, l'Azienda si riserva la facoltà di richiedere l'immediata sostituzione, senza oneri aggiuntivi e con la garanzia della continuità di servizio.

Tale operazione comporterà che a partire dalla richiesta della Contraente entro e non oltre 5 giorni lavorativi dovranno esser formulate almeno 3 proposte tra cui visionare il personale da sostituire.

6.1 RESPONSABILE DEL SERVIZIO / COMMESSA

Il Responsabile del servizio/commissa, con comprovata esperienza in ruoli analoghi in progetti di front office/back office (prenotazione/cassa/supporto di back office, etc.), in ambito sanitario o sociosanitario, è la persona, individuata dal fornitore, responsabile nei confronti della singola Azienda Sanitaria Contraente, referente e coordinatore della gestione di tutti gli aspetti della commessa (qualitativi ed economici).

Tale figura, dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ha la funzione di:

- gestione e controllo di tutti i servizi; nella gestione operativa può avvalersi di uno o più Operatori Supervisor, come specificato, opportunamente delegati e presenti nella/e Sedi Operative richieste;
- verifica delle attività collegate alla fatturazione;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di tutte le tipologie di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dalle Aziende Sanitarie Contraenti.

Il Responsabile del servizio/commissa dovrà interagire con il DEC e con il Responsabile del CUP al fine di garantire il massimo standard qualitativo del servizio.

Le ore prestate dal responsabile non sono incluse nel monte ore espresso come fabbisogno dalle singole AASSLL e sono a totale onere della ditta aggiudicataria.

6.2 Operatore Supervisor

L'Operatore Supervisor, con comprovata esperienza in ruoli analoghi nei servizi di front office/back office (prenotazione/cassa/supporto di back office, etc.), in ambito sanitario o sociosanitario, è una figura che oltre a svolgere le attività operative del servizio Cup si occupa anche:

- del coordinamento e controllo quotidiano delle attività in loco;
- del rispetto delle procedure operative da parte degli operatori;
- della gestione delle sostituzioni e della verifica del training formativo.

Le ore prestate non sono incluse nel monte ore espresso come fabbisogno dalle singole AASSLL e sono a totale onere della ditta aggiudicataria.

6.3 PERSONALE

L'impresa aggiudicataria deve osservare, nei riguardi dei propri dipendenti, e se costituita sotto forma di società cooperativa anche nei confronti dei soci lavoratori impiegati nell'esecuzione dell'appalto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza ed igiene del lavoro.

La Ditta aggiudicataria si impegna a:

- sottoporre il personale impiegato, con oneri a proprio carico, a tutti i controlli sanitari, visite periodiche, vaccinazioni e altri adempimenti prescritti dalle normative vigenti;
- stipulare i rapporti di lavoro del personale nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- garantire percorsi formativi adeguati e mirati con riferimento all'assegnazione del personale rispetto alle attività previste nel presente appalto.

In ogni momento la ASL può disporre l'accertamento di quanto sopra e, qualora dovessero risultare riscontri negativi saranno considerati inadempienza contrattuale.

L'impresa aggiudicataria deve, altresì, applicare nei confronti dei propri dipendenti, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal contratto collettivo nazionale di lavoro come contemplato nell'apposita sezione del bando di gara.

Qualora l'impresa aggiudicataria, sulla base di accertamenti effettuati dagli organi competenti, non risulti osservante delle disposizioni di legge e di contratto e accordi collettivi in favore del personale addetto al servizio appaltato e degli Istituti previdenziali, per contributi e premi obbligatori, l'Azienda Sanitaria contraente potrà sospendere la liquidazione delle fatture dandone notizia all'ARIC in qualità di Stazione appaltante per un ammontare corrispondente al dovuto ai dipendenti, fino a che non si sarà ufficialmente accertato che il debito verso i lavoratori sia stato saldato ovvero che l'eventuale vertenza sia stata conclusa. A detta sospensione e al ritardo del pagamento del corrispettivo l'impresa aggiudicataria non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni.

Tutto il personale adibito al servizio appaltato deve essere alle dipendenze e sotto la diretta ed esclusiva direzione e responsabilità dell'impresa aggiudicataria, che ne risponde sia nei confronti delle Aziende Sanitarie che di terzi, deve essere idoneo a svolgere le prestazioni del servizio, deve possedere i prescritti requisiti di igiene e sanità e deve essere di provata capacità, onestà e moralità.

Il Fornitore deve comunicare all'Azienda Sanitaria e alla Direzione di ARIC l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, il livello di inquadramento contrattuale ed il monte ore settimanale, con indicazione degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso.

Entro il 27 di ogni mese dovrà essere comunicata la turnazione del personale impiegato per il mese successivo, salvo diversi accordi tra le parti.

L'elenco del personale dovrà poi essere aggiornato ogni qualvolta si verificano variazioni del personale stesso - anche per sostituzione temporanea per malattia, infortunio, ferie e maternità, ecc...

Tali variazioni devono essere immediatamente comunicate alla ASL. Sarà onere del fornitore, in ogni caso, comunicare le generalità del sostituto prima che lo stesso prenda servizio, per consentire alla ASL la corretta identificazione e il conseguente rilascio delle autorizzazioni necessarie per l'accesso ai locali aziendali e ai sistemi informativi per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.

Il fornitore deve garantire un sistema di rilevazione presenze degli operatori impiegati al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto che deve essere accessibile alla Stazione Appaltante.

Il numero delle unità previste deve tener conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Impresa dovrà impegnarsi a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

Il fornitore e il personale da esso dipendente devono uniformarsi a tutte le normative di carattere generale e speciale emanate dalle AASSLL per il proprio personale ovvero appositamente emanate e rese note attraverso comunicazione scritte, con particolare riferimento a quelli della sicurezza dei luoghi di lavoro e sulla riservatezza delle informazioni, alla carta dei servizi, ai codici di comportamento.

Il fornitore e tutto il suo personale dovranno tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti e l'organizzazione dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

In particolare, il fornitore dovrà curare, a proprie spese, che il proprio personale:

- tenga un comportamento consono all'immagine ed alla funzione della ASL;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione, gentilezza e correttezza;
- indossi un abbigliamento consono al servizio e da concordare con la ASL; per gli operatori del Front Office deve essere prevista una divisa comune a tutti;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- indossi un cartellino di identificazione ben visibile allo sportello e/o al cittadino;
- segnali subito agli Organi competenti della ASL le anomalie rilevate durante l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia connessi al servizio espletato;
- rispetti il divieto di fumare.

Nello svolgimento del servizio deve evitarsi qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei servizi. Le Aziende Sanitarie si riservano inoltre il diritto di richiedere al fornitore, per comprovati motivi, di sostituire il personale ritenuto inadatto al servizio a loro insindacabile giudizio; in tal caso, il fornitore provvederà alla relativa sostituzione con altro personale, senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di ulteriori compensi oltre a quelli contrattualizzati.

E' altresì onere del fornitore controllare che tutte le norme igieniche, comprese quelle relative al vestiario, vengano rigorosamente rispettate dal personale dipendente.

Il fornitore aggiudicatario è ritenuto responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno a persone e/o cose possa derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e sia imputabile ad essa o ai suoi dipendenti e/o dalle apparecchiature fornite dall'Aggiudicatario per l'espletamento del servizio per i quali sono chiamate a rispondere le AASSLL che fin d'ora si intendono sollevate e indenni da ogni pretesa.

Per lo svolgimento del servizio il fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia d'assicurazioni sociali, assistenziali, previdenziali, antinfortunistiche.

Saranno a carico del fornitore:

- le Assicurazioni sociali, le Assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro e tutti indistintamente gli obblighi inerenti ai contratti di lavoro;
- l'adozione nell'esecuzione dei lavori, dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operatori, delle persone addette e di terzi.

Ogni comunicazione inerente al servizio dovrà essere tempestivamente inviata alla ASL.

Il fornitore dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs.n. 81/2008 e s.m.i..

Il fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla tutela della salute dei propri lavoratori.

6.4 FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale addetto al servizio deve possedere, come prerequisite, adeguate conoscenze tecniche, operative, relazionali, comunicative e normative specifiche in materia.

Dovrà essere preventivamente formato, a totale carico dell'Aggiudicatario, su tutte le applicazioni ed attività da svolgere e su almeno i seguenti argomenti: piattaforme per lo svolgimento del servizio CUP e tutte le

procedure operative aziendali, nomenclatore sanitario e normativa sulle impegnative del SSN, normativa sulla privacy, informatica di base (es. pacchetto Office, browser web, etc...) ed idonea formazione sulle tematiche connesse alle relazioni con il pubblico e alla gestione dei conflitti.

La formazione di ogni operatore deve essere debitamente documentata. Il personale dovrà essere in grado di operare a rotazione, senza alcuna limitazione, su tutti gli applicativi informatici in uso dalla ASL, secondo criteri di opportunità/esigenze che verranno rappresentate dalla ASL durante l'esecuzione del contratto.

Il fornitore si impegna entro 15 giorni dall'inizio del servizio a fissare incontri di formazione destinati a tutto il personale impiegato nelle attività richieste. Negli incontri deve essere presentato il servizio nelle sue diverse componenti, il contenuto delle prestazioni, la tempistica e quant'altro necessario per una perfetta esecuzione delle attività.

Il fornitore si impegna ad implementare il servizio conformemente alle nuove disposizioni che eventualmente interverranno, garantendo una specifica formazione agli operatori senza alcun aggravio di spesa per le AASSLL.

Il fornitore deve, inoltre, impegnarsi a svolgere corsi di formazione/aggiornamento periodici riguardanti prodotti ed attrezzature utilizzate per le attività del servizio atti ad assicurare e/o migliorare nell'insieme, la professionalità dei propri operatori.

I Piani formativi collettivi ed individuali saranno oggetto di valutazione in sede di attribuzione del punteggio tecnico.

Il fornitore deve presentare annualmente il Piano di Formazione condiviso preliminarmente con il DEC contenente l'indicazione dei corsi formativi, specificando se gli stessi verranno erogati attraverso società accreditate oppure saranno erogati attraverso attività formative in house.

Il fornitore deve fornire trimestralmente il report della formazione fruita da ciascun operatore e si rende altresì disponibile ad autorizzare il proprio personale a partecipare ad attività formative e informative erogate direttamente dalla ASL, anche mirate all'utilizzo di specifici applicativi in uso nelle AASSLL e correlati a particolari attività funzionali all'oggetto del servizio.

Parimenti il fornitore deve consentire al personale messo a disposizione dalle AASSLL di partecipare ai corsi di formazione organizzati dalle Aziende Sanitarie, senza costi aggiuntivi per la ASL, fuori orario di apertura degli sportelli.

La ASL si riserva di valutare che il personale sia stato adeguatamente formato mediante verifiche "on the job" e analisi degli scostamenti dagli indicatori di performance e dalle metodologie proposte nei piani formativi. Qualora le procedure di controllo accertassero eventuali non conformità per inadeguatezza e/o imperizia degli operatori, potranno essere applicate le penali previste fermo restando che il fornitore deve provvedere in tempi brevi all'effettuazione di corsi di formazione/aggiornamento mirati.

Resta inteso che è onere dell'aggiudicatario utilizzare nell'espletamento del servizio personale idoneo e che il suo utilizzo corrisponde ad una assunzione di responsabilità dell'aggiudicatario rispetto ai requisiti di capacità tecnica e relazionale.

7. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

Le Aziende Sanitarie si riservano il diritto di procedere in ogni momento e senza preavviso, a mezzo di personale incaricato e con le metodiche ritenute più idonee, alla verifica del corretto svolgimento del servizio e della scrupolosa osservanza da parte del fornitore di tutte le condizioni pattuite contrattualmente in termini di standard di qualità, affidabilità e sicurezza.

I controlli si riferiranno ai livelli qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dalla Ditta aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta di gara.

Per sistema di monitoraggio e controllo si intende quello strumento volto a:

- controllare l'esistenza o meno dei requisiti essenziali del servizio prestato dalla Ditta aggiudicataria;
- monitorare il livello del servizio prestato dalla Ditta aggiudicataria, valutando, pertanto, la performance fornita;
- accertare la qualità percepita dai destinatari del servizio;
- valutare la conformità dell'organizzazione aziendale della Ditta aggiudicataria per garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

In qualsiasi momento le AASSLL hanno la facoltà di effettuare in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo del servizio offerto con le strumentazioni e con le modalità che riterranno opportune nei termini previsti dal presente Capitolato.

Tali controlli potranno essere effettuati nelle sedi inerenti al servizio, in presenza o meno di rappresentanti o delegati della Ditta stessa.

Le AASSLL hanno inoltre la facoltà di organizzare ed implementare un sistema di gestione delle non conformità del servizio erogato. Tale attività ha lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con la Ditta aggiudicataria tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate dalle AASSLL in relazione al servizio offerto; se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali.

7.1 Elementi oggetto di controllo

Sono qui di seguito individuati i livelli sui quali il controllo va eseguito:

1. Controllo dei requisiti del servizio;
2. Monitoraggio dei livelli e performance del servizio;
3. Monitoraggio della customer satisfaction dei fruitori del servizio;
4. Esecuzione di audit del processo.

7.1.1 Controllo dei requisiti del servizio

Per requisiti del servizio si intendono quegli elementi costitutivi essenziali che connaturano la prestazione resa dalla Ditta aggiudicataria e che la stessa è tenuta a garantire alle AASSLL secondo quanto specificato dal presente Capitolato.

Tale tipologia di controllo ha lo scopo di accertare l'esistenza o meno dei requisiti minimi ed essenziali del servizio; l'attività è pertanto volta a garantire l'esecuzione della prestazione dovuta secondo quanto indicato nel contratto.

7.1.2 Monitoraggio dei livelli e performance del servizio

Il monitoraggio delle performance del servizio ha lo scopo di valutare l'andamento ed il risultato del processo di erogazione del servizio medesimo, valutando la qualità dello stesso attraverso l'analisi di specifici indicatori riferiti al tempo, al personale e alla produttività.

Tale monitoraggio viene posto in essere per migliorare e valutare se la performance prestata dalla Ditta aggiudicataria è in linea con le aspettative e le necessità degli utilizzatori.

In particolare, per ogni elemento del servizio considerato, in relazione ad ogni indicatore, per ciascuna ASL, vengono definite le seguenti soglie di accettazione:

- servizio conforme a quanto richiesto: tale soglia intende delineare il limite prestazionale, al di sopra del quale le AASSLL e quindi l'utilizzatore ricevono un servizio in linea con le aspettative;
- servizio da migliorare: tale soglia intende delineare quella condizione nella quale il servizio reso è sulla soglia dell'accettabilità e da migliorare per aumentare la capacità di soddisfazione degli utilizzatori, in tutti i suoi aspetti. Ciò si concretizza quando il fornitore/utilizzatore evidenzia necessità di miglioramenti senza introdurre elementi aggiuntivi di servizio;
- servizio da rifiutare: tale soglia intende delineare il limite al di sotto del quale il servizio non si intende accettabile.

Tale sistema garantisce la possibilità di accertare la capacità della Ditta aggiudicataria di rispettare il livello del servizio richiesto, oltre che di comprendere la capacità della Ditta aggiudicataria di attivare azioni di miglioramento nel caso in cui gli indicatori evidenzino performances sotto la soglia.

7.1.3 Monitoraggio della customer satisfaction dei fruitori del servizio

Lo scopo di tale attività è quello di conoscere il punto di vista dei destinatari del servizio ossia degli effettivi fruitori, in modo tale che, dall'elaborazione dei risultati raccolti, si possa individuare l'effettivo gradimento di quanto effettuato dalla Ditta aggiudicataria. A seguito dell'analisi, se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento della prestazione.

7.1.4 Esecuzione di audit del processo

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai requisiti contrattuali. In particolare, gli audit, consentono di valutare la capacità di gestione di chi fornisce il servizio di gestire il processo conformemente a quanto richiesto dalle AASSLL, oltre a valutare le modalità di esecuzione del processo e l'avanzamento delle azioni di miglioramento condivise.

7.2 Revisione del sistema di monitoraggio e controllo

La revisione del sistema di monitoraggio e controllo consiste in quel procedimento volto a rivedere e revisionare l'intero sistema al fine di individuare l'adozione di eventuali elementi migliorativi alla luce del principio di ottimizzazione tra le azioni di controllo e la loro efficacia.

Detto aggiornamento potrà, inoltre, essere giustificato nei casi di aggiornamenti tecnico scientifici relativi agli strumenti utilizzati, alle modalità di controllo e monitoraggio, nonché alla loro efficacia.

7.3 Verifica, monitoraggio e controllo del servizio

Le AASSLL hanno la facoltà di organizzare ed implementare un sistema di gestione delle non conformità del servizio erogato. Tale attività ha lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con la Ditta aggiudicataria tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate dalle AASSLL in relazione al servizio offerto; se necessario, saranno condivise le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali.

Le AASSLL hanno la facoltà, di eseguire controlli presso le sedi erogative sui requisiti del servizio espletato invitando la Ditta aggiudicataria a partecipare allo svolgimento degli stessi.

Qualora la Ditta aggiudicataria, a seguito di invito, fosse per qualsiasi motivo impossibilitata a partecipare alla giornata di controlli designata, la ASL potrà comunque procedere all'esecuzione degli stessi fornendo successiva comunicazione degli esiti alla suddetta.

I requisiti oggetto di monitoraggio potranno essere di carattere generale, per i quali la Ditta aggiudicataria dovrà far riferimento al presente Capitolato.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi verbali, sottoscritti dal DEC del contratto e dal rappresentante della Ditta aggiudicataria (se presente ai controlli), i quali a rilevazione avvenuta, dovranno apporre la propria firma congiuntamente avvalorandone il risultato e per presa visione.

Qualora la Ditta aggiudicataria non fosse presente ai controlli, gli esiti verranno comunicati per iscritto alla medesima.

7.4 Monitoraggio Customer Satisfaction

Il monitoraggio della Customer Satisfaction viene eseguito presso tutte le sedi destinatarie del servizio reso dall'Aggiudicataria secondo strumenti da concordare con le AASSLL.

Il rilevamento del gradimento del servizio sarà effettuato dall'affidatario del servizio con strumenti elettronici che offrono la possibilità di rilevare in modo istantaneo il livello di soddisfazione dei propri utenti.

La metodologia di monitoraggio condivisa dovrà consentire:

- la raccolta di feedback degli utenti in tempo reale;
- la predisposizione di riepiloghi giornalieri, settimanali e mensili da condividere informaticamente con le ASL, che consentano di monitorare attentamente il servizio erogato per attivare un processo di miglioramento continuo.

La customer satisfaction oltre a quanto previsto sopra potrà essere integrata somministrando anche a tutti gli utenti fruitori del servizio questionari, interviste, audit, ecc...

7.5 Esecuzione Audit

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche ispettive sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai termini contrattuali.

La programmazione degli audit avverrà conformemente alla norma ISO 19011:2018 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione". Oltre agli audit programmati potranno essere svolti audit non programmati ogni qualvolta le AASSLL lo richiedano.

8. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

La Ditta aggiudicataria è tenuta:

- a mantenere riservati i dati personali, economici, statistici, amministrativi, concernenti l'utenza, (intesa sia come assistiti che come fornitori/collaboratori a qualsiasi titolo) e il personale della ASL, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara d'appalto nel rispetto della normativa sulla privacy;
- a non divulgare i dati in alcun modo ed in qualsiasi forma;
- a non fare oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo dei dati per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio;
- ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, eliminare il rischio di accesso non autorizzato o non conforme;
- ad individuare per iscritto gli incaricati del trattamento, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
- a gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti dei dati personali;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, a controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

La Ditta aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori. Si impegna, altresì, ad attenersi scrupolosamente alla normativa vigente sul trattamento dei dati e si impegna a comunicare alla ASL i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati. Conseguentemente la Ditta dovrà garantire e poter certificare dandone evidenza alla ASL, la formazione continua in materia ai propri dipendenti impiegati nel servizio.

In conformità a quanto sopra esposto, le AASSLL manterranno riservate le informazioni tecniche della Ditta aggiudicataria che venissero portate a loro conoscenza, nonché i dati tecnici forniti dalla Ditta stessa.

La Ditta aggiudicataria, infine, è tenuta a consegnare, al termine del rapporto contrattuale e su supporto informatico, tutti i dati e le informazioni di carattere anagrafico e statistico riguardanti la fornitura ed il servizio svolto secondo le indicazioni fornite dalle AASSLL.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, la ASL ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare alle AASSLL ed ai terzi.

9. CONTESTAZIONI, SANZIONI, PENALI E ADDEBITI

Poiché il servizio contemplato è da ritenersi un servizio di pubblica utilità, la Ditta Aggiudicataria, per nessuna ragione può sospenderlo, eseguirlo in ritardo o effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito dal presente capitolato.

Qualora vengano riscontrate omissioni anche parziali, ovvero irregolarità, insufficienza o comunque difformità nell'esecuzione delle attività disciplinate dal presente Capitolato, e quindi violazione delle sue disposizioni, o di quanto indicato nell'offerta tecnica, la ASL procederà a contestare per iscritto quanto rilevato, ai fini dell'applicazione delle sanzioni previste, intimando alla ditta di eliminare il comportamento omissivo o irregolare entro un termine stabilito a suo insindacabile giudizio nella documentazione contrattuale.

In tal caso la ASL ha il diritto di porre a carico dell'aggiudicatario le spese sostenute presso terzi per far fronte alla omissione del servizio. L'omissione del servizio per astensione dal lavoro del personale riguardante in modo specifico la ditta, non è considerata causa di forza maggiore, e pertanto la ditta stessa ne risponderà a pieno titolo.

Ciascuna contestazione di avvenuta omissione del servizio comporta una penalità, a carico dell'aggiudicatario del corrispettivo mensile da determinarsi in relazione alla gravità delle conseguenze dell'omissione stessa ed alla reiterazione delle mancanze.

L'omissione del servizio comporterà, altresì, anche il non pagamento spettante per il servizio omesso.

Salvo più gravi e diverse azioni previste dalle norme di legge e/o dal presente Capitolato, le AASSLL si riservano di applicare le penalità contrattualmente previste per mancato o ritardato avvio del servizio, mancata sostituzione del personale e inadempienze.

La ditta risponde pienamente per danni a persone e/o cose che possono derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali sia chiamata a rispondere la ASL, che fin d'ora si intende sollevata e indenne da ogni pretesa.

La ditta è tenuta al rimborso di eventuali ammanchi, accettazione di banconote false, eventuali sanzioni comminate alla ASL a seguito di errate imputazione di dati immessi in procedura dagli operatori, che abbiano successivamente generato errori nei flussi informativi obbligatori trasmessi.

9.1 Mancato o ritardato avvio del servizio

In caso di mancato avvio del servizio o di avvio parziale, entro i termini fissati nella comunicazione di aggiudicazione, nel rispetto del termine dilatorio fissato per legge, la Ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, ad una penale pari al 2% del corrispettivo mensile fatturato dall'aggiudicatario nel mese di riferimento. L'omissione del servizio comporterà, altresì, anche il non pagamento spettante per il servizio omesso.

9.2 Mancata sostituzione del personale

In caso di mancata sostituzione, entro 1 ora dell'operatore, la Ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni ora di ritardo successiva alla prima e per ciascun operatore, ad una penale di € 350,00.

L'omissione del servizio comporterà, altresì, anche il non pagamento spettante per il servizio omesso.

9.3 Inadempienze

Qualora sulla base di quanto riportato nel presente Capitolato e nel Offerta presentata dall'aggiudicatario vengano rilevate inadempienze e/o il mancato raggiungimento dei livelli di servizio attesi, la ASL potrà

contestare per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in merito alle cause che lo hanno determinato e fissare un termine non superiore a cinque giorni lavorativi entro il quale dovranno pervenire le controdeduzioni scritte e dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

La ASL si riserva, nel caso di giustificazioni non dovute a causa di forza maggiore, di procedere all'applicazione di penali commisurate al danno procurato e, nei casi più gravi, o nel caso di reiterati inadempimenti non giustificati, direttamente alla risoluzione anticipata del contratto.

Vengono individuate altresì le seguenti inadempienze alle quali sono correlate le relative penali:

Servizio Call Center - CUP telefonico

La contestazione verrà formalizzata, secondo le modalità stabilite con le singole ASL, attraverso la documentazione resa disponibile dall'Aggiudicatario mediante il Servizio di Cruscotto per le attività di monitoraggio e controllo da parte dell'Amministrazione contraente.

1. Contatto telefonico con l'operatore:

Attività di call center - CUP telefonico: risposta diretta con attesa massima di 5 minuti dalla fine del messaggio di benvenuto per il 90% delle chiamate entranti.

In caso di attesa superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata, nell'arco di una giornata una penale così determinata in relazione al tempo medio di attesa:

- ✓ da 6 a 10 minuti, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il fattore 50;
- ✓ da 11 a 20 minuti, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il fattore 100;
- ✓ superiore a 21 minuti, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il fattore 200.

Chiamate non gestite: devono essere inferiori al 10% delle telefonate entranti, al netto delle abbandonate entro i due 2 minuti.

In caso la percentuale dovesse essere, su base mensile, superiore, verranno applicate le seguenti penalità:

- ✓ risultato inferiore al 10% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate mensili non gestite, moltiplicato per il fattore 1;
- ✓ risultato inferiore tra il 10% ed il 20% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate mensili non gestite, moltiplicato per il fattore 2;
- ✓ risultato inferiore tra il 20% ed il 50% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate mensili non gestite, moltiplicato per il fattore 4;
- ✓ risultato inferiore più del 50% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate mensili non gestite, moltiplicato per il fattore 6.

2. Mancato contatto dell'utente che ha lasciato un messaggio in segreteria:

La Ditta aggiudicataria si impegna a richiamare, entro le 48 ore, il 100% degli utenti che hanno lasciato il messaggio in segreteria telefonica come disposto nel presente Capitolato.

Il mancato richiamo determina l'applicazione della penale così determinata:

- ✓ risultato inferiore al 10% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate non gestite, moltiplicato per il fattore 1;
- ✓ tra il 10% ed il 20% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate non gestite, moltiplicato per il fattore 2;
- ✓ risultato inferiore tra il 20% ed il 50% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate non gestite, moltiplicato per il fattore 4;
- ✓ risultato inferiore più del 50% rispetto al target, la penale sarà pari al costo offerto dall'aggiudicatario per la singola operazione moltiplicato per il numero delle chiamate non gestite, moltiplicato per il fattore 6.

Servizio CUP/Gestione Sportelli – Casse

Inadempienze della Ditta aggiudicataria rispetto a:

- errore di prenotazione e/o mancato applicazione delle procedure aziendali di prenotazione:
 - o se l'errore non comporta l'impossibilità di erogare la prestazione entro le 24 ore dall'appuntamento assegnato, la Ditta aggiudicataria deve provvedere al pagamento di una penale pari all'importo della valorizzazione della prestazione nel Nomenclatore Tariffario Regionale vigente più una quota fissa pari a € 50,00;
 - o se l'errore comporta l'impossibilità di erogare la prestazione entro le 24 ore dall'appuntamento assegnato, la Ditta aggiudicataria deve provvedere al pagamento di una penale pari al doppio dell'importo della valorizzazione della prestazione nel Nomenclatore Tariffario Regionale vigente più una quota fissa pari a € 50,00.
- Piano di formazione degli operatori:
 - o in caso di mancata presentazione del Piano di formazione annuale, la Ditta aggiudicataria deve provvedere al pagamento di una penale pari allo 0,5% dell'importo equivalente al valore del fatturato mensile per i mesi di ritardo;
 - o in caso di mancata fruizione da parte del personale delle attività formative previste nel Piano di formazione annuale, la Ditta aggiudicataria deve provvedere al pagamento di una penale pari al 1% dell'importo equivalente al valore del fatturato mensile per i mesi di ritardo di fruizione delle attività formative da parte del personale.

10. SCENARI EVOLUTIVI

In linea con i processi di ottimizzazione e di sviluppo dei servizi di prenotazione e pagamento delle prestazioni sanitarie si potrà verificare nel corso del contratto una graduale riorganizzazione dei servizi.

Il personale coinvolto nel presente appalto potrà pertanto essere impiegato dall'Azienda Sanitaria in altri servizi di supporto all'utenza, legati, a titolo esemplificativo, all'orientamento dei pazienti nell'accesso ai servizi ed alla loro presa in carico.

In tali casi l'Appaltatore dovrà porre in essere, con le proprie competenze e con gli strumenti necessari, soluzioni atte ad agevolare tale passaggio.