

## **CAPITOLATO TECNICO**

### **PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO TRIENNALE DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DELLE PRESTAZIONI SANITARIE E CASSA (CUP, ALPI, CALL CENTER)**

---

#### **PREMESSA**

“Il CUP è un sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l’intera offerta con efficienza, strutturando in modo organizzato l’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, supportando modalità di programmazione dell’offerta e comunicazione ai cittadini. Tale sistema tende a facilitare l’accesso alle prestazioni sanitarie e a monitorare la domanda e l’offerta complessiva, attraverso idonei strumenti di analisi che forniscono informazioni ai fini del governo delle liste di attesa. (Linee guida nazionali Sistema CUP)”.

L’Azienda Ospedaliera San Pio di Benevento, conformemente alle indicazioni fornite dalla Regione Campania, persegue già l’obiettivo del contenimento dei tempi di attesa e dello snellimento delle liste di attesa ed è dotata di un CUP Aziendale attrezzato, sia dal punto di vista tecnologico che dal punto di vista del capitale umano, per perseguire un programma di abbattimento delle barriere di accesso e di governo del rapporto tra la domanda e l’offerta.

#### **ART. 1 – OGGETTO DELL’APPALTO**

L’Azienda Ospedaliera San Pio di Benevento, di seguito l’A.O., intende affidare alla Ditta aggiudicataria, per la durata di n. 3 (tre) anni, a partire dalla data indicata nel contratto o da altra data ivi indicata, la gestione totale del Centro Unico Prenotazioni Aziendali (CUP) - CASSA e del servizio ALPI ai fini della prenotazione e dell’incasso, siti presso la stessa A.O. e presso il P.O. S Alfonso Maria De’ Liguori e del servizio di CALL-CENTER, utilizzando il sistema software centralizzato fornito dalla Regione Campania.

Il servizio richiesto dovrà essere organizzato in modo da consentire la piena visibilità di tutte le agende di prenotazione dell’attività istituzionale, e di quella libero professionale, così come ristrutturate e riorganizzate secondo le linee di indirizzo esposte al punto D del DCA n.34/2017.

La gara verrà aggiudicata in un unico lotto. Non saranno ammesse offerte parziali. Nei seguenti articoli sono indicate le caratteristiche minime e indispensabili dell’appalto.

#### **ART.2 – CLAUSOLA SOCIALE**

Giusta quanto previsto dall’art.50 del D.lgs. n.50/2016, dal Decreto Correttivo n.56/2017 e coerentemente alle Linee Guida A.N.A.C. n.13 approvate dal Consiglio dell’Autorità con delibera n.114 del 13.02.19, e nel rispetto dell’art.4 CCNL Pulizia e Servizi Integrati/Multiservizi (31 maggio 2011), alla presente procedura si applica la cd. clausola sociale, per cui in caso di cessazione di appalti pubblici nei quali l’ente appaltante proceda ad una nuova aggiudicazione ad impresa anche diversa dalla precedente, l’impresa aggiudicataria è

tenuta a garantire il mantenimento in organico di tutti I lavoratori già utilizzati in precedenza, compatibilmente con I numeri richiesti dal bando e per tutta la durata dello stesso.

Si riporta di seguito il prospetto delle unità di personale attualmente impiegato nel servizio CUP/CALL-CENTER/ALPI:

SERVIZIO	LIVELLO	ORE SETTIMANALI	N.ADETTI	TOTALE ORE SETTIMANALI
<i>Back-office</i>	3°	25	1	25
<i>Back-office</i>	3°	20	1	20
<i>Front-office</i>	3°	20	13	260
<i>Front-office Accoglienza</i>	3°	33	1	33
<i>Call center</i>	3°	30	1	30
<i>Call center</i>	6°	30	1	30
<i>Call center</i>	5°	40	1	40
<i>Call center</i>	3°	25	1	25
<i>Call center</i>	3°	25	1	25
<i>Call center</i>	3°	20	1	20
<b>TOTALI</b>			<b>22</b>	<b>508</b>

#### ART. 3 – MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

Il servizio CUP-Cassa ed ALPI dell'A.O. verrà espletato dal lunedì al venerdì dalle ore 08,00 alle ore 20,00 ed il sabato dalle ore 08,00 alle 12,00 secondo le seguenti modalità:

per la gestione Front Office CUP dal Lunedì al Venerdì

- N. 6 sportelli polivalenti, compresa l'attività in ALPI, operativi dalle ore 08,00 alle ore 12,00
- N. 4 sportelli polivalenti, compresa l'attività in ALPI, operativi dalle ore 12.00 alle ore 18.00
- N. 2 sportelli per l'attività in ALPI, operativi dalle ore 18.00 alle ore 20.00

per la gestione Front Office CUP il Sabato ed i prefestivi (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto)

- N. 4 sportelli polivalenti, compresa l'attività in ALPI, operativi dalle ore 08,00 alle ore 12,00

per la gestione Front Office CUP del P.O. S Alfonso Maria De' Liguori dal Martedì al Venerdì

- N. 1 sportello polivalente, compresa l'attività ALPI, operativo dalle ore 08.30 alle ore 13.30
- N.1 sportello polivalente, compresa l'attività ALPI, operativo il Giovedì pomeriggio dalle ore 15.00 alle ore 18.00

per la gestione Back Office CUP dal Lunedì al Venerdì presso A.O. San Pio e P.O. S Alfonso Maria De' Liguori

- Minimo n. 1 persona dalle ore 08,00 alle ore 17,00 con incremento (doppio) nelle ore del mattino

Durante la citata operatività la Ditta garantirà un servizio all'utenza la cui valutazione di efficienza ed efficacia sarà valutata con un tempo massimo di esecuzione della prenotazione pari a n. 5 minuti.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere meccanismi di dimostrazione inoppugnabile nel rispetto giornaliero di tali standard, predisponendo opportuni sistemi di rilevazione. Di ciò dovrà darne ampio dettaglio nell'offerta tecnica, a pena di esclusione.

Tra le attività che dovranno essere espletate dal servizio di back office, sono ricomprese le attività di produzione di report e statistiche, utilizzando il sistema di reportistica previsto nel software di gestione CUP, nonché effettuando le post-elaborazioni che dovessero rendersi necessarie per soddisfare urgenti richieste da parte della direzione aziendale, della Regione e del Ministero, utilizzando strumenti di produttività individuali.

#### ART. 4 – CALL-CENTER

Il servizio CALL-CENTER garantirà il servizio di prenotazione delle prestazioni CUP ed ALPI (con una linea dedicata senza tempi di attesa per l'ALPI), di informazione generalista ed il servizio di richiamata all'utenza ed ai medici, secondo le indicazioni impartite dal Responsabile Aziendale del Servizio CUP e dal DEC del contratto, che si possono verificare per vari motivi.

Il tempo di attesa massimo per ogni singola chiamata non dovrà essere superiore ai 5 minuti.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere meccanismi di dimostrazione inoppugnabile nel rispetto giornaliero di tali standard, predisponendo opportuni sistemi di rilevazione. Di ciò dovrà darne ampio dettaglio nell'offerta tecnica, a pena di esclusione.

Il mancato rispetto di tale requisito qualitativo sarà sanzionato con l'applicazione di una specifica sanzione pecuniaria pari ad € 250,00 a valersi su ogni chiamata il cui tempo di attesa sia risultato superiore ai 5 minuti per qualsiasi motivo.

Il servizio CALL-CENTER dovrà svolgere anche le seguenti attività:

- richiamata all'utenza in caso di spostamento delle agende sia in regime Istituzionale che in ALPI;
- chiamata ai medici che effettuano prestazioni in regime ALPI per la conferma degli appuntamenti;
- richiamata all'utenza per conferma degli appuntamenti prenotati (re-call con piattaforma RIM) utilizzando quindi, tutti gli strumenti previsti dal DCA N. 52/2019 e dal Piano Aziendale Liste di Attesa n° 259 del 26/11/2019;
- fornire mensilmente, su supporto informatico, i dati analitici ed i report su tutta l'attività di prenotazione telefonica, il numero totale di chiamate, il numero di chiamate evase, il numero di chiamate perse, i richiami eseguiti, ecc.;
- garantire il servizio senza alcuna interruzione e/o sospensione;
- evitare di effettuare errori di prenotazione, al fine di non incorrere nelle penali di cui all'art. 14 del Capitolato d'onori, oltre all'obbligo di risarcire i danni.

Il servizio deve essere svolto, preferibilmente, presso i locali della A.O che sarà oggetto di punteggio nella valutazione finale. Ogni onere relativo a locali, linee dati ed apparecchiature informatiche, linee ed apparecchiature telefoniche, linee e forniture elettriche, mobili e materiale di consumo sarà a carico della Ditta aggiudicataria per tutta la durata contrattuale.

Il servizio deve essere svolto, dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 08,00 alle ore 18,00 ed il Sabato ed i prefestivi (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto) dalle ore 8:00 alle ore 12:00.

Il servizio, su richiesta, deve rilasciare stampa di tutte le operazioni effettuate e registrazione cartacea di tutte le informazioni rilasciate al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC contratto.

#### ART. 5 – SISTEMA SOFTWARE DA UTILIZZARE PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

I servizi CUP-Cassa ed ALPI dell'A.O. dovranno essere espletati utilizzando il sistema software fornito dalla Regione Campania.

Per quanto riguarda il CALL-CENTER sarà a carico della ditta aggiudicataria fornire eventuali adempimenti relativi ai collegamenti telefonici ed Internet, Hardware e tutto l'occorrente per lo svolgimento dell'attività.

Per tutte le componenti Hardware e Software che l'appaltatore intende fornire, lo stesso, dovrà indicare le specifiche soluzioni che intende realizzare per garantire la regolare continuità del servizio anche in caso di rottura del sistema o in caso di qualsiasi altro evento che possa compromettere la regolare esecuzione del servizio; inoltre, vanno descritte le modalità di assistenza e manutenzione ordinaria e straordinaria relative alle apparecchiature a disposizione per la regolare esecuzione del servizio.

Sono altresì a carico dell'appaltatore eventuali aggiornamenti Hardware dalla stessa forniti, che si renderanno necessari per l'evoluzione tecnologica durante il periodo di validità contrattuale indispensabili per garantire continuità di servizio con prestazioni performanti.

#### ART. 6 – REFERENTI, CRITERI E PARAMETRI DI INTERAZIONE NEI RAPPORTI TRA DITTA ED A.O.

Al fine di garantire un servizio efficiente all'utenza è opportuno stabilire i criteri ed i parametri di interazione tra Ditta ed A.O. preposti al CUP.

In particolare si stabilisce che:

- La Ditta comunicherà un unico e solo proprio referente interno, di seguito Rappresentante della Ditta, che si relazionerà quotidianamente con il Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto che rappresenta l'A.O. Il Responsabile Aziendale del Servizio CUP e/o il DEC del contratto (per le attività relative al contratto) comunicherà al Rappresentante della Ditta tutte le operazioni di back office (creazione nuove agende, modifiche, sospensioni temporali, erogazione liste di attesa Regione Campania, sia per singolo ambulatorio che per prestazioni).
- Tutte le comunicazioni dovranno avvenire tempestivamente anche oralmente ma sempre confortate da scrittura elettronica al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto (ognuno per quanto di competenza), a cui andrà notificato l'indirizzo ufficiale di posta elettronica del Rappresentante della Ditta.

#### ART. 7 – CONTROLLO AUTOCERTIFICAZIONE E RIMBORSO PER MANCATA PRESTAZIONE

La Ditta si fa carico della corretta compilazione formale del modulo di autocertificazione, da parte degli utenti, nei modi previsti dalla A.O. Eventuali casi non disciplinati verranno immediatamente esaminati e risolti dal Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto, che provvederà anche ad eventuali controlli nelle forme e nei modi previsti dalla normativa vigente (art.71 D.P.R. n.445/2000).

Eventuali rimborsi per mancata prestazione o per altre cause dovranno essere autorizzati con timbro e firma del Direttore della UOC interessata o, in sua assenza, del sostituto.

#### ART. 8 – VERIFICA PRESENZE E DIVISE

Al fine di rendere operative le verifiche, i controlli e la vigilanza, il personale della Ditta dovrà apporre firma di presenza in ingresso ed uscita con consegna al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e al DEC del contratto o utilizzando altro sistema elettronico di rilevazione delle presenze.

Il personale dovrà vestire in modo consono alla funzione di servizio pubblico, con abito uniforme per tutti di colore blu o nero, e rendere ben visibile il cartellino identificativo. Nel periodo 10-25 agosto, tenuto conto della diminuita operatività delle strutture ambulatoriali tutte, le presenze del personale della Ditta sono ridotte del 50% così da consentire il godimento delle ferie.

L'assenza di un operatore, per qualsiasi causa, che determini la sospensione dell'attività di uno sportello CUP – Cassa – ALPI, verrà computato con una penale pari ad € 250,00 per ogni turno di assenza oppure di € 50,00 per ogni ora di assenza.

#### ART. 9 - LOCALI

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, l'A.O., per il periodo di vigenza del contratto derivante dall'aggiudicazione della presente procedura di gara, metterà a disposizione dell'Aggiudicatario gli spazi attualmente in uso già adibiti allo scopo.

Sono a carico dell'Aggiudicatario le attrezzature, gli arredi e tutto il materiale di consumo necessario al buon funzionamento del servizio.

In contraddittorio con i rappresentanti dell'Aggiudicatario, con i responsabili A.O., prima dell'inizio del servizio, verrà redatto un verbale di consegna dei locali e degli spazi nei quali verrà erogato il servizio. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.

## ART. 10 – SOPRALLUOGO

Le ditte partecipanti dovranno obbligatoriamente effettuare un sopralluogo dei locali ove il servizio dovrà essere erogato, tale sopralluogo sarà effettuato con la presenza di un responsabile dell' A.O. o di un suo delegato. La data e le modalità saranno concordate telefonando al numero 082457415 o tramite indirizzo e-mail [mina.tizzani@ao-rummo.it](mailto:mina.tizzani@ao-rummo.it) .

A seguito del sopralluogo sarà rilasciato un attestato da allegare alla domanda di ammissione.

## ART. 11 – TEMPI PREVISTI PER L'AVVIO DEL SERVIZIO

Il servizio appaltato dovrà prendere avvio in non più di mesi 1 (uno) a far data dalla registrazione del contratto. La continuità del servizio sarà garantita dalla Ditta uscente.

Ogni ritardo dell'avvio in servizio sarà sanzionato con una sanzione pari ad € 200,00 per ogni giorno di mancato servizio.

Le attività preparatorie all'avvio in esercizio – segnatamente quelle inerenti la predisposizione/ristrutturazione dei locali di back e front office – dovranno essere concordate negli orari e nei modi con l'A.O., onde non comprometterne l'efficienza o, addirittura, provocarne il blocco.

Dei tempi e delle modalità di intervento, le ditte aspiranti all'appalto dovranno proporre dettagliato piano nell'offerta tecnica.

## ART. 12 – MATERIALE DI CANCELLERIA, DI CONSUMO, VOLUMI DI ATTIVITÀ E STRUMENTAZIONE

Il materiale di cancelleria (fogli per stampante, toner, etc.) per l'espletamento del servizio, sarà fornito dalla Ditta aggiudicataria. A tal proposito, si precisa che i volumi di attività, relativi all'anno 2019, riguardanti le prenotazioni/accettazioni erogate e le chiamate che non si sono concluse con prenotazioni sono stati i seguenti:

### ANNO 2019

#### ACCETTAZIONI

TIPOLOGIA	TOTALI
SSN	413701
ALPI	9790
ALTRI	21883

TOTALE	445374
--------	--------

#### **PRENOTAZIONI**

TIPOLOGIA	TOTALI
SSN e ALPI	
Front Office	73381
Call Center	36732
TOTALE	110113

#### **CHIAMATE CHE NON SI SONO CONCLUSE CON PRENOTAZIONI**

TIPOLOGIA	TOTALI
TOTALE	16306

La Ditta si doterà di un numero di PC e relative stampanti, sia di pagine che di etichette *barcode* e di lettori *barcode* di livello tecnico avanzato per l'espletamento del servizio, e della relativa manutenzione per ogni singola postazione di lavoro.

I PC e le stampanti dovranno essere utilizzati per tutte le operazioni previste dal CUP (front office, back office, ALPI, CALL-CENTER). Gli stessi dovranno essere collegati a rete Internet ed Intranet dell'A.O. e CUP regionale a carico della Ditta aggiudicataria. Per il collegamento di una postazione client al servizio CUP è sufficiente un PC Desktop di ultima generazione, con HW recente, sistema operativo Windows 10, scheda di rete LAN 1000Mbps e browser Internet.

La Ditta provvederà anche ad eventuali fotocopiatrici con relativo materiale di consumo, carta, carta per eliminacode e manutenzione. Inoltre, la Ditta provvederà alla strumentazione di supporto per la gestione delle operazioni del CUP ovvero Totem, gesticode e altro in tutte le postazioni del CUP.

L'A.O. provvederà a mettere a disposizione della Ditta aggiudicataria i locali in cui espletare il servizio, dotati di tutti i servizi: luce, energia elettrica, riscaldamento, rete LAN, applicativi SW CUP, e telefoni.

Ogni altro servizio o bene verrà fornito dalla Ditta aggiudicataria.

#### ART. 13 – ORGANIZZAZIONE

Si precisa che, per quel che riguarda le caratteristiche organizzative del servizio, la Ditta aggiudicataria dovrà attenersi alle puntuali indicazioni ed esigenze segnalate da ogni singola Struttura e senza variazioni del prezzo dovrà effettuare qualunque altro servizio, attività, prestazione affidata dalla Direzione dell'AO e/o dal DEC, sempre nell'ambito delle competenze del CUP in relazione alle attività che possono mutare nel tempo, fermi restando gli orari ed il numero degli sportelli previsti ed offerti.

#### ART. 14 – COLLAUDO

Il collaudo positivo comporterà l'immediato e completo avvio del servizio. Ogni giorno di ritardo nell'entrata in esercizio del servizio, parziale o totale rispetto alle funzioni previste, sarà sanzionato con una penale pari ad € 200,00.

Resta inteso che il tempo che occorrerà per le attività di collaudo sarà parte dei tempi di avviamento del servizio.

#### ART. 15 – PERSONALE

La Ditta aggiudicataria procede alla verifica dell'idoneità, anche linguistica parlata e scritta, dei lavoratori avviati alle specifiche mansioni cui devono essere preposti e ai successivi accertamenti sanitari previsti dalla legislazione vigente.

La Ditta aggiudicataria dovrà indicare il numero di persone che intende impiegare nel servizio, diverse per profilo e relativo monte orario.

La Ditta aggiudicataria dovrà assegnare ed impiegare personale professionalmente qualificato e in possesso dei necessari titoli di studio con le eventuali idoneità necessarie con adeguata e documentata esperienza nella conduzione di servizi uguali a quelli dell'oggetto di gara.

Le prestazioni saranno svolte dalla Ditta aggiudicataria mediante operatori adeguatamente preparati. Il personale incaricato dovrà essere fisicamente idoneo all'espletamento del servizio. Dovrà, inoltre, essere impiegato personale con età nei limiti previsti dalle leggi vigenti.

In ogni momento l'A.O. potrà richiedere l'accertamento del possesso dei requisiti previsti. In particolare, prima dell'entrata in esercizio del servizio, sarà facoltà di questa A. O. valutare il livello di formazione del personale proposto. Questa A.O., qualora valutasse la formazione non soddisfacente, avrà facoltà di richiedere e ottenere dall'Aggiudicatario l'eventuale sostituzione del personale che non dovesse ritenere idoneo. Resta inteso che, per tutta la durata dell'appalto, qualora ci siano aggiornamenti al SW per la gestione dei servizi CUP (correttivi, evolutivi e normativi) sarà a carico dell'Aggiudicatario garantire la formazione del personale preposto. La formazione continua rappresenta uno dei principali fattori critici per il successo dell'intervento progettuale previsto. A partire da tale considerazione, il piano di formazione dovrà essere strutturato sulla base dell'importanza attribuita alla qualità del servizio attraverso lo sviluppo di programmi formativi e di addestramento che prevedranno una molteplicità di metodi operativi e relativi strumenti di erogazione.

Ai fini dell'introduzione e dell'avvio in esercizio del sistema, una simile impostazione consente di ottenere risultati assai preziosi:

- L'omogeneità e la coerenza dei contenuti formativi;
- Uno sviluppo modulare ed integrabile con eventuali altri programmi formativi;
- La caratteristica di ripetibilità, nei casi in cui si rendesse necessario, del percorso;
- Complessivamente, la massima qualità ottenibile, intesa come relazione tra il raggiungimento degli obiettivi di usabilità della formazione acquisita, l'impegno effettivamente profuso e le interrelazioni informative – informatiche nell'attività quotidiana sul posto di lavoro.

Il personale dovrà essere disponibile nei luoghi e nei periodi e negli orari stabiliti dal Responsabile Aziendale del Servizio CUP e dal DEC del contratto.

Nella conduzione delle attività il lavoratore è tenuto a conoscere e ad attenersi ai prontuari, ed alle procedure, linee guida, protocolli e modalità operative in uso nell'A.O. e ad utilizzare la modulistica in uso.

Per il personale extracomunitario oltre ai titoli riconosciuti come equipollenti, ed altre eventuali idoneità, è necessario copia del permesso di soggiorno o di validità temporanea attestante l'identità della persona rilasciato da questura italiana.

Sarà cura dell'A.O., attraverso il fornitore del software di gestione del CUP in dotazione all'A.O. e, dopo il passaggio al sistema centralizzato regionale, attraverso il fornitore del nuovo sistema software del CUP centralizzato regionale, erogare la necessaria formazione all'utilizzo del sistema software al personale della Ditta aggiudicataria. Sarà cura della Ditta aggiudicataria garantire che il personale addetto ai servizi partecipi con profitto alle sessioni formative.

#### ART. 16 – ALPI

La Ditta assicurerà, altresì, il servizio dedicato all'attività ALPI, attraverso sportelli di front office polivalenti operativi come descritto all' ART. 3 – MODALITA' DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO.

La Ditta aggiudicataria assicurerà le prenotazioni, la riscossione degli incassi ed il loro riparto secondo quanto previsto nel Regolamento aziendale di questa AO per i successivi adempimenti presso il Tesoriere dell'AO San Pio di Benevento.

La Ditta aggiudicataria fornirà supporto a tutte le attività ALPI, ovvero:

- Gestione delle Agende di Prenotazione dei medici informatizzate e separate per primi accessi e controlli;
- Servizio di Recall per tutte le prenotazioni in regime ALPI;
- Pagamenti per le prestazioni ALPI eseguiti sempre e solo in modo tracciabile e trasparente; i pagamenti devono essere effettuati dall'utente prima dell'erogazione della prestazione richiesta presso lo sportello CUP, tramite versamento su Bollettino di C/C Postale, tramite bonifico bancario, tramite POS e, in ciascun caso, gestiti dalla Ditta aggiudicataria; in nessun caso la riscossione degli onorari potrà essere effettuata direttamente dal Dirigente Sanitario.
- Rendicontazione delle attività intramurarie realizzate per singolo professionista, per singola equipe, per singola prestazione, per singola branca di attività, per singolo presidio/distretto erogante, per singolo arco temporale anche relativamente a convenzioni, CTP e qualunque attività libero-professionale;
- Le prenotazioni devono poter essere effettuate presso gli sportelli CUP, telefonicamente, on line ;

#### ART. 17 – GESTIONE DIGITALIZZAZIONE DOCUMENTI, INDICIZZAZIONE IMPEGNATIVE E CONSULTAZIONI DOCUMENTI IN LINEA CUP REGIONALE

L'aggiudicatario deve farsi carico delle attività di digitalizzazione di tutti i documenti attinenti l'attività dello sportello e della indicizzazione delle impegnative relative alle visite specialistiche ambulatoriali.

#### ART.18 – GESTIONE CUP Informatizzato

L'Aggiudicatario dovrà fornire all'Azienda un portale per la gestione informatizzata dei servizi CUP. Tutte le informazioni fruibili attraverso il portale dovranno essere costantemente aggiornate e sempre in linea con la realtà aziendale in merito agli orari per le visite ambulatoriali, i medici in servizio, i servizi offerti, i tempi di attesa, le modalità di pagamento e tutte le altre informazioni necessarie per la completa gestione dei servizi CUP. Il Responsabile del Servizio e il DEC del contratto effettueranno controlli periodici in merito al corretto aggiornamento dei dati consultabili on-line. Ogni inadempienza sarà tempestivamente comunicata all'Aggiudicatario e ogni giorno di ritardo nell'aggiornamento dei dati sarà sanzionato con una sanzione pecuniaria pari ad € 200,00.

#### ART. 19 – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Sarà responsabilità dell'Aggiudicatario assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e l'integrità dei dati ai sensi della legge sulla privacy e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

L'Aggiudicatario sarà inoltre nominato Responsabile del Trattamento dei Dati gestiti e dovrà farsi carico, per la parte di propria competenza, senza alcun onere aggiuntivo, agli adempimenti dell'A.O. previsti in base al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), collaborando con i competenti uffici dell'A.O.

L'Aggiudicatario, in quanto consegnatario, è comunque l'unico responsabile, sia civilmente che penalmente, della buona tenuta della documentazione in archivio e della corretta messa in sicurezza nel pieno rispetto delle regole tecniche previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

#### ART. 20 – DURATA E PROROGA

La Ditta aggiudicataria si impegna a soddisfare tutte le richieste pervenute dall'A.O. per tutta la durata contrattuale, nei limiti del numero di sportelli ed orari previsti ed offerti, nonché per il servizio di CALL-CENTER.

Allo scadere dei tre anni di validità dell'appalto, su semplice richiesta dell'A.O., la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a garantire la fornitura, alle medesime condizioni contrattuali e fino all'espletamento di nuova gara per sei mesi.

Si precisa che gli anni indicati nel capitolato potranno nel corso del contratto subire delle variazioni.

#### ART.21 – OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria interviene in via esclusiva nella fase di ricerca, selezione, formazione e inserimento dei lavoratori. In particolare sono compiti e responsabilità della Ditta aggiudicataria:

- Garantire la continuità del servizio per tutto il periodo di contratto;
- Garantire la copertura dei turni previsti;
- Operare con il numero richiesto di collaboratori;
- Limitare i fenomeni di turn over tali da compromettere la continuità del servizio;
- Provvedere immediatamente alla sostituzione del lavoratore assente;

- Operare in stretta integrazione, collaborazione con il Responsabile del Servizio e con il DEC del contratto;
- Dare immediata comunicazione al Responsabile del Servizio e al DEC del contratto di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante l'andamento del servizio;
- Accettare la supervisione e la verifica delle attività svolte, nonché adottare tutte le indicazioni fornite dal Responsabile del Servizio e dal DEC del contratto;

La Ditta dovrà altresì:

- Versare i contributi previdenziali e assistenziali, IRPEF etc;
- Versare i contributi INAIL;
- Osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate;
- Qualora il personale impiegato sia extracomunitario, la Ditta deve fornire garanzia che tale personale sia in regola con le leggi sull'immigrazione;

La Ditta aggiudicataria sarà ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni altro danno o molestia che gli stessi possono arrecare nell'esecuzione del servizio. In caso di accertata Responsabilità, dopo apposita istruttoria, ad insindacabile giudizio dell' A.O., verrà applicata una penale alla Ditta aggiudicataria pari ad € 250,00 per ogni evento.

La Ditta aggiudicataria si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente capitolato, anche a comunicare tempestivamente all'Azienda le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa indicando analiticamente le variazioni intervenute e i nominativi dei nuovi Responsabili.

#### ART. 22 – OBBLIGHI DEL LAVORATORE

Il lavoratore è alle dirette dipendenze del responsabile della Ditta aggiudicataria.

Il lavoratore, nel periodo della durata contrattuale, dovrà svolgere la propria attività nell'interesse e sotto la direzione e controllo dell'A.O. contraente, in particolare del Responsabile Aziendale del Servizio CUP e del DEC del contratto, ed è tenuto all'osservanza di tutte le disposizioni di legge e contrattuali e delle norme del Codice di comportamento.

#### ART. 23 – DANNI E ASSICURAZIONE

La Ditta aggiudicataria si impegna a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità risarcitoria inerente allo svolgimento delle attività lavorative dei soggetti avviati al lavoro, compreso la custodia del denaro riscosso in cassa versato dagli utenti. A tal fine la ditta si dovrà dotare di un apposita assicurazione da trasmettere prima della sottoscrizione del contratto con l' A.O. Suddetta assicurazione dovrà coprire anche il rischio per il trasporto valori che sarà effettuato, dal lunedì al venerdì per il presidio San Pio e un giorno a settimana per il presidio Sant'Alfonso Maria De' Liguori, al tesoriere dell'azienda. La ditta aggiudicataria dovrà fornirsi altresì di apposita cassaforte per la custodia del denaro. Si impegna inoltre a far fronte ad ogni e qualsiasi responsabilità che possa derivare eventualmente da danni diretti e/o indiretti causati agli immobili, a cose,

agli utenti o a terzi, personale compreso, anche in conseguenza di furti, esonerando l'A.O. da qualsivoglia responsabilità, purché queste non siano imputabili o derivanti da inadempienze da parte dell'A.O.

#### ART. 24 – RESPONSABILE DITTA

La Ditta aggiudicataria sarà tenuta ad indicare entro 10 giorni dall'aggiudicazione del servizio, per iscritto, il nominativo ed il recapito del Rappresentante che avrà il compito di interlocutore con l'A.O. con specifica e-mail di servizio.

Il Rappresentante della Ditta dovrà disporre dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio di cui al presente capitolato. Il Rappresentante della Ditta è il referente a cui tutti gli operatori della Ditta aggiudicataria fanno riferimento per primo, in relazione a problematiche relative allo svolgersi del proprio lavoro, per questioni di particolare urgenza e gravità. Pertanto, il Rappresentante della Ditta o un suo delegato devono essere immediatamente reperibili.

Le contestazioni di inadempienze, fatte in contraddittorio con il Rappresentante della Ditta, si intendono fatte direttamente all'appaltatore titolare.

Il Responsabile del Servizio CUP e il DEC del contratto dovranno monitorare il lavoro svolto dai dipendenti della Ditta; i dipendenti della Ditta potranno rivolgere le opportune osservazioni sulle modalità operative con riserva di rivolgere eventuali contestazioni verbali o scritte al Responsabile designato della Ditta il quale avrà l'obbligo di presenziare alle contestazioni in contraddittorio.

#### ART. 25 – BENI

Per l'utilizzo degli edifici, dei mezzi e delle attrezzature di proprietà dell'A.O., la Ditta aggiudicataria ed i lavoratori presteranno la massima attenzione nel buon uso e nel governo dei beni (mobili ed immobili), rivolgendosi al Responsabile Aziendale del Servizio CUP e/o al DEC del contratto per segnalazioni in merito.

A tale Responsabile dovranno essere comunicate tempestivamente eventuali anomalie al fine di non arrecare danno all'utenza.

#### ART. 26 – VARIANTI MIGLIORATIVE DEL SERVIZIO RICHIESTO

Poiché le prescrizioni riportate nel presente Capitolato tecnico sono da considerarsi "di minima", verranno valutate tutte quelle proposte tecniche che proporranno migliorie al servizio richiesto così come dettagliato negli atti della Gara.

#### ART. 27 – RISERVATEZZA

Il personale assegnato dalla Ditta dovrà mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando, quindi, vincolato al segreto professionale.

La Ditta aggiudicataria dovrà ottemperare ed assicurare l'osservanza delle norme sulla tutela della riservatezza ai sensi della normativa vigente, su fatti e circostanze acquisiti durante l'espletamento del servizio.

Ciascun Ente o persona coinvolti in comunicazioni riguardanti ogni attività che implichi la raccolta di informazioni su destinatari del servizio, sono tenuti al massimo rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza dei dati personali, con particolare riguardo verso i dati sensibili.

#### ART. 28 – CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Poiché il servizio contemplato è di pubblica utilità, lo stesso non potrà essere interrotto. In caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, la Ditta si impegna a garantire la presenza degli operatori in numero adeguato e concordato con il Responsabile Aziendale del Servizio CUP e/o con il DEC del contratto.

Di tali situazioni dovrà essere dato congruo preavviso.

#### ART. 29 – DIVIETO DI CESSIONE

La Ditta aggiudicataria non potrà, a qualsiasi titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da terzi.

Nel caso di violazione a tale divieto, la cessione si intenderà nulla e di nessun effetto nei rapporti con l'A.O., salvo alla stessa la facoltà di ritenere senz'altro risolto il contratto medesimo, con il diritto alla refusione di ogni eventuale danno e con l'incameramento della cauzione definitiva a titolo di penale.

#### ART. 30 – PENALI

L'assenza di un operatore, per qualsiasi causa, che determini la sospensione dell'attività di uno sportello CUP – Cassa – ALPI, verrà computato con una penale pari ad € 250,00 per ogni turno di assenza ed € 50,00 per ogni ora di assenza.

Alla terza inadempienza l'importo della penale sarà raddoppiato e quantificato in €.500,00.

L'Amministrazione potrà attivare autonomamente tutti i meccanismi di controllo che riterrà opportuni per verificare l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali.

Nel caso di inadempienze di maggiore gravità, con possibili gravi effetti sull'utenza dell'AORN, la penale comminata sarà pari ad un importo di €.1.000,00.

Ogni giorno di ritardo nell'entrata in esercizio del servizio, parziale o totale rispetto alle funzioni previste, sarà sanzionato con una penale pari ad € 200,00.

Nel caso della terza inadempienza grave sarà dato avvio al procedimento di risoluzione contrattuale.

Al verificarsi degli eventi, si procederà alla comunicazione di inadempienza e alla emissione di nota di addebito. Il relativo importo verrà detratto dall'importo del corrispettivo mensile spettante alla Ditta e nel caso in cui l'importo delle penali sia superiore al corrispettivo dovuto, l'A.O. si rivarrà sul deposito definitivo.

#### ART. 31 CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

La commissione giudicatrice assegnerà alle Ditte partecipanti i seguenti punteggi:

MAX 30 punti su 100 per l'offerta economica

MAX 70 punti su 100 per la qualità

I 70 punti per l'offerta qualitativa saranno attribuiti secondo i seguenti sub criteri:

- **MAX 30 punti** saranno assegnati in relazione ad una valutazione della fornitura nel suo complesso, con particolare riferimento all'organizzazione di progetto proposta per garantire la qualità del servizio, in particolare:
  - o max 10 punti per la valutazione proposta organizzativa deputata all'erogazione dei servizi di sportello, Alpi e back-office;
  - o max 10 punti per la valutazione nell'ambito del progetto della gestione del Call-Center ;
  - o max 10 punti per la qualità e le tempistiche di strumenti e modalità per la misura ed il controllo della gestione delle code.
  
- **MAX 10 punti** saranno assegnati per le strumentazioni e le tecnologie informatiche
  - o max 5 punti per la qualità degli Hardware e delle apparecchiature proposte e l'eventuale loro sostituzione nel tempo;
  - o max 5 punti per il percorso informatizzato proposto all'interno del processo di accoglienza, con monitoraggio e tracciabilità delle attività correlate.
  
- **MAX 5 punti** saranno assegnati per la qualità e quantità delle attrezzature ( materiale di consumo e quant'altro non fornito dall'AO )
  
- **MAX 10 punti** saranno assegnati per le tempistiche organizzative che garantiranno l'avvio in continuità del servizio senza interruzioni o disagi per l'Ente e per l'utenza.
  
- **MAX 10 punti** saranno assegnati sulla base della qualificazione del personale proposto inerente il servizio da prestare con particolare riferimento alla conoscenza territoriale, organizzativa ospedaliera e agli anni di esperienza maturati nel servizio.
  
- **MAX 5 punti** saranno assegnati per l'utilità delle migliorie proposte in aderenza agli standard normativi di riferimento ed ai Piani Regionali ed Aziendali per la Gestione delle Liste di Attesa ambulatoriali.

La commissione valutativa procederà all'attribuzione del punteggio qualitativo con un giudizio discrezionale di natura qualitativa utilizzando il metodo aggregativo compensatore.

Le Ditte che otterranno un punteggio minimo complessivo per la qualità pari o inferiori a 36 punti saranno escluse automaticamente dalla fase successiva della gara.

Per quanto riguarda l'offerta economica:

- All'offerta economica con il prezzo più basso verrà assegnato il punteggio di 30 punti
- Alle altre offerte economiche verranno attribuiti punteggi inversamente proporzionali secondo la seguente formula:  $X = pb \times 30 : po$

Per punteggio da attribuire alla Ditta concorrente

Pb = prezzo più basso

30 = punteggio massimo

Po = prezzo offerto dalla Ditta

La Ditta concorrente effettuerà preventivo sopralluogo previo contatto al seguente numero di

Fax 082457415

Mail [mina.tizzani@ao-rummo.it](mailto:mina.tizzani@ao-rummo.it)