

PROCEDURA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE SERVIZIO DI GESTIONE POSTAZIONI AMMINISTRATIVE PRESSO AMBULATORIO TAMPONI COVID DEL SISP

CAPITOLATO TECNICO

OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi che s’intendono raggiungere sono i seguenti:

- migliorare l’accesso alle informazioni agli assistiti dei servizi;
- ottenere un netto miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati;
- garantire l’efficace ed efficiente espletamento delle attività di back-office correlate.

TIPOLOGIA DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà garantire lo svolgimento e la gestione di postazioni amministrative presso presso ambulatorio tamponi covid del SISP ed eventualmente dell’Ospedale S. Bortolo di Vicenza delle seguenti attività:

- Data entry, ovvero utilizzo di portale screening regionale per l’inserimento dei dati dei pazienti (per tampone molecolare, rapido o sierologia rapida e inserimento esiti);
- Back office telefonico

Articolazione del servizio:

- dal lunedì al venerdì con copertura di sette postazioni lavoro contemporanee dalle ore 8:00 alle ore 18:00);

I soggetti interessati a presentare offerta per il servizio richiesto dovranno dimostrare di poter garantire lo svolgimento del servizio stesso anche in casi qui prevedibili, quali infortunio, ferie, malattia, ecc;

Considerata inoltre l’urgenza di attivare il servizio, i medesimi soggetti dovranno dichiarare la data effettiva entro la quale saranno in grado di attivare il servizio stesso

L’Impresa aggiudicataria deve garantire costantemente i livelli di servizio (SLA) richiesti nel presente Capitolato Speciale e, nel contempo, assicurare un elevato standard qualitativo nel servizio offerto.

Tutte le attività di cui sopra dovranno essere svolte nel rispetto della normativa nazionale, regionale, dei regolamenti e delle procedure aziendali oltre a qualsiasi altra istruzione operativa, trasmessa con circolare o altra modalità.

Per le attività da svolgere dovranno essere utilizzati i software gestionali messi a disposizione dell’Azienda ULSS e dovranno essere rispettate da parte degli operatori le specifiche operative emanate dalla medesima AULSS.

Nel corso dell’esecuzione del servizio l’Azienda ULSS potrà chiedere una diversa articolazione oraria dello stesso che dovrà essere garantita dall’aggiudicataria entro e non oltre 5 gg lavorativi senza possibilità, da parte di quest’ultima di avanzare richieste economiche aggiuntive, in tal caso, infatti, verrà unicamente ridefinito proporzionalmente il corrispettivo d’appalto.

L'impresa aggiudicataria deve garantire il servizio in modo continuativo senza alcuna sospensione e/o interruzione.

Sarà cura delle strutture aziendali fornire costantemente la documentazione completa ed aggiornata necessaria per il corretto svolgimento dell'attività, mentre spetterà alla aggiudicataria farsi carico della formazione dell'eventuale nuovo personale successiva all'inizio del servizio e dell'applicazione di nuovi regolamenti e procedure, comprese anche eventuali modifiche dei software gestionali utilizzati.

Spetta all'aggiudicataria garantire il passaggio di informazioni nel caso di sostituzione del personale assegnato al servizio.

L'Impresa dovrà farsi garante del mantenimento ai più alti livelli di un servizio di fondamentale importanza per l'Azienda ULSS e, pertanto, l'Azienda ULSS si riserva sin d'ora la possibilità di rivalersi nei confronti dell'Aggiudicatario per ogni conseguenza pregiudizievole nei confronti dell'utenza che dovesse essere cagionata dai propri operatori, addebitandone direttamente alla Ditta i relativi oneri.

IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

L'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere all'individuazione di un Responsabile organizzativo dell'appalto, il quale sarà l'immediato e diretto interlocutore per il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e gli altri soggetti dell'Azienda ULSS con cui il personale dell'Impresa si dovrà relazionare per il buon andamento del servizio oggetto di appalto. Detto Responsabile organizzativo dovrà essere dotato di ampi poteri per la gestione e la rapida soluzione delle eventuali controversie o necessità che verranno rappresentate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Ad ogni conseguente effetto, le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto Responsabile, risultano fatte direttamente all'Impresa.

Detto Responsabile organizzativo deve essere in ogni momento reperibile ed a disposizione dell'Azienda ULSS e deve prestare la propria collaborazione in ordine alla supervisione ed alle eventuali esigenze del servizio.

Tale Responsabile Organizzativo potrà assumere anche le funzioni di Referente di Sportello.

L'aggiudicataria dovrà inoltre comunicare tempestivamente all'Azienda l'eventuale nomina di un nuovo Responsabile organizzativo.

Il Refente dovrà inoltre:

- garantire l'organizzazione dei turni del personale e la gestione delle emergenze di cui all'apposito paragrafo del presente capitolato, nonché lo svolgimento delle attività di back-office precedentemente menzionate nel paragrafo "Tipologia di attività";
- interfacciarsi con le UUOO Aziendali per le attività di competenza;
- garantire la formazione e l'aggiornamento del personale di sportello, l'immediata diffusione delle istruzioni, note e circolari trasmesse dalle UUOO Aziendali all'uopo competenti;
- garantire che tutte le informazioni siano a disposizione e accessibili al personale dedicato all'attività;
- attivare le azioni necessarie a correggere le eventuali problematiche che fossero rilevate nel corso di attività di controllo svolte dai soggetti aziendali incaricati, come previsto dal presente capitolato.

OPERATORI DI SPORTELLLO

Il personale impiegato nei servizi affidati all'Impresa dovrà essere munito ed esibire costantemente un cartellino nominativo che ne consenta l'immediata identificazione e che riporti altresì la denominazione dell'aggiudicataria, in ottemperanza a quanto disposto dalle leggi attualmente in vigore.

L'Impresa aggiudicataria dovrà operare con un numero sufficiente di persone tale da garantire una prestazione qualitativamente soddisfacente.

L'Impresa, in fase di presentazione dell'offerta, dovrà fornire un elenco completo del personale addetto al servizio, nel quale sia indicato oltre al nome e cognome, la funzione e mansione nonché l'orario di servizio.

In tale elenco dovrà essere menzionato anche l'eventuale personale che sia utilizzato per le sostituzioni. Tale elenco dovrà essere tassativamente tenuto aggiornato ed eventuali sostituzioni di personale nel corso del contratto, dovranno essere comunicate all'Azienda ULSS con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni qualora definitive e non urgenti ovvero con un preavviso di almeno 2 (due) giorni qualora temporanee o urgenti.

Le risorse umane sono determinanti per garantire la qualità del servizio e per sviluppare un'attenzione all'utente, che valuta il servizio sulle seguenti tre caratteristiche:

- competenza tecnica (contenuti del servizio nonché buone conoscenze/attitudini informatiche);
- competenze relazionali (per esempio gestione della conversazione, efficacia della comunicazione);
- capacità interpersonali (per esempio cortesia, empatia, attenzione, pazienza);
- perfetta conoscenza della lingua Italiana.

Il personale dovrà quindi essere stato specificatamente selezionato e formato dall'azienda aggiudicataria al fine di garantire il corretto svolgimento delle attività previste dal presente capitolato, secondo standard qualitativi nell'accoglienza del cittadino/utente definiti dalla Direzione Aziendale, dovrà inoltre essere madrelingua italiana o con ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta.

Inoltre gli operatori dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere un contegno ed un abbigliamento decoroso ed irreprensibile, nel rispetto dei comuni canoni di correttezza e buona educazione;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano notizia durante e/o per l'espletamento del servizio, secondo i dettami di cui alla normativa vigente sulla privacy, che dovranno essere impartiti dall'aggiudicataria;
- garantire la riservatezza dei dati personali sensibili agli utenti;
- attenersi alle direttive generali dell'Azienda ULSS per quanto concerne le modalità operative specifiche.

L'Impresa, a tal fine, garantirà direttamente il corretto comportamento del personale, nonché la diligente osservanza di tutte le norme di legge e disposizioni dell'Azienda ULSS. La violazione di quanto sopra (oltre alla responsabilità di legge a carico dell'operatore) sarà considerata inadempienza contrattuale.

L'Azienda ULSS, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le norme comportamentali suddette o che compia errori ripetuti o che, comunque, non si riveli adeguato alle attività da gestire.

In caso di richiesta, di sostituzione da parte dell'AULSS ovvero in caso di assenza per qualsivoglia motivo, malattia, ferie, infortunio dell'operatore, l'aggiudicataria deve provvedere a sostituirlo senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda ULSS.

In ogni momento l'Azienda ULSS potrà disporre l'accertamento di quanto sopra e qualora dovessero risultare riscontri negativi saranno considerati inadempienza contrattuale ai fini dell'applicazione delle relative penali.

MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Entro 3 (tre) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione l'aggiudicatario deve nominare il proprio Responsabile Organizzativo che sarà l'interfaccia con l'Azienda ULSS

Le prestazioni oggetto del presente servizio devono essere svolte con esclusiva organizzazione, responsabilità e rischio dell'aggiudicataria, ivi compresa la responsabilità per gli infortuni del personale utilizzato.

Le attività non potranno essere sospese in alcun modo al fine di incorrere in un'interruzione di pubblico servizio, e dovrà, pertanto, essere garantito un livello minimo di servizi (da concordare con l'Azienda ULSS) anche in caso di scioperi.

L'Azienda ULSS è esonerata da qualsiasi responsabilità civile, amministrativa, penale e contabile derivante dalla gestione ed esecuzione delle attività nonché da eventuali danni che gli operatori dell'aggiudicataria dovessero arrecare a persone, cose e/o animali.

Fermi restando eventuali provvedimenti di risoluzione che l'Azienda ULSS si riserva di adottare in particolari casi, in caso di errori ripetuti nell'esecuzione del servizio, ritenuti gravi ad insindacabile giudizio dell'Azienda ULSS, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio stesso, l'aggiudicataria dovrà tempestivamente porre in essere ogni misura utile atta a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni collegati all'Azienda ULSS nonché l'applicazione delle eventuali penali.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

E' onere dell'aggiudicataria prevedere idonee misure finalizzate a far fronte alle sostituzioni improvvise ed a particolari carichi di attività al fine di garantire la continuità del servizio, adeguando il numero di postazioni in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio attesi. Solo in caso nel corso di un mese si verifichi la necessità di aprire nuove postazioni per più di 10 ore (nell'arco di tutto il mese) rispetto a quanto orientativamente indicato nel presente capitolato, il corrispettivo mensile verrà proporzionalmente adeguato. A tal fine si ricorda che il presente capitolato prevede una idonea copertura giornaliera di operatori pari a 70 ore (almeno sette postazioni dalle 08:00 alle 18:00).

LOCALI E ATTREZZATURE

Per consentire l'espletamento delle attività l'Azienda ULSS metterà a disposizione idonei locali, le componenti hardware necessarie nonché gli arredi e le attrezzature attualmente in uso, di proprietà della stessa Azienda ULSS e già adibiti allo scopo.

L'aggiudicatario deve obbligatoriamente eseguire il servizio nei locali messi a disposizione, con l'attrezzatura e il software messi a disposizione.

Prima dell'inizio del servizio verrà redatto un verbale di consegna in contraddittorio nel quale verranno indicati precisamente arredi e attrezzature consegnati.

Il materiale di consumo necessario al funzionamento delle attività (consumabili di carta, toner, cancelleria, ecc.) è a carico dell'aggiudicataria, mentre restano a carico dell'Azienda ULSS la manutenzione, le spese di pulizia e riscaldamento, energia elettrica, utenze telefoniche e il collegamento informatico.

LIVELLI DI SERVIZIO

PENALI

L'impresa aggiudicataria è soggetta all'applicazione di penalità in caso di non conformità ovvero:

- Ritardi nell'esecuzione del contratto o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel contratto;
- Ritardo nelle consegne della fornitura risultati non conformi in fase di esecuzione del contratto.

In caso di ritardi reiterati, questa Azienda ULSS, potrà risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c. (clausola risolutiva espressa), incamerando il deposito cauzionale definitivo e addebitando al contraente inadempiente il maggior prezzo eventualmente pagato per l'acquisto sostitutivo dei beni o servizi oggetto del contratto, salvo il risarcimento degli ulteriori danni subiti.