

CAPITOLATO TECNICO

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI FRONT OFFICE E DI BACK OFFICE PER VARIE U.O.C. DELL'AULSS 8 BERICA

GARA SIMOG N. 8467975

CIG N. 912054717C

ART. 1**OGGETTO DELLA PROCEDURA**

Il presente capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di front office per attività di accettazione, prenotazione e spostamenti di prestazioni sanitarie, oltre che di back office, per le UOC di Radiologia di Vicenza e di Noventa Vicentina, Neuroradiologia, Medicina Nucleare e Fisica Sanitaria, U.O.C. di Microbiologia e Virologia dell'ospedale di Vicenza e per la Medicina di Laboratorio dell'ospedale di Montebelluna Maggiore.

Le attività succitate devono essere espletate nella fascia oraria e con le modalità previste nel presente capitolato.

ART.2**DURATA DEL CONTRATTO**

L'affidamento avrà durata di 36 (trentasei) mesi decorrente dalla data riportata sul contratto, rinnovabile, a discrezione dell'Azienda, per ulteriori 24 (ventiquattro) mesi.

L'Azienda si riserva altresì la facoltà di prorogare il servizio per il periodo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente e, comunque, per un tempo non superiore a mesi sei. La società aggiudicataria è pertanto impegnata, in forza dell'eventuale opzione di rinnovo, all'esecuzione del contratto senza che possa sollevare eccezione alcuna. Nessuna pretesa potrà essere vantata dalla società aggiudicataria in caso di mancato esercizio dell'opzione di rinnovo.

Qualora poi subentri, nelle more del perfezionamento dell'aggiudicazione, o nel corso dell'esecuzione del contratto l'affidamento da parte del soggetto aggregatore Regionale o di Consip di un contratto relativo al servizio oggetto della presente procedura di gara, l'Azienda si riserva di revocare la presente procedura ovvero di recedere dall'esecuzione del contratto stipulato.

ART.3**IMPORTO DEL SERVIZIO**

L'importo annuale stimato a base d'asta per il servizio è stato determinato, tenendo conto della quantità di servizio richiesto e quantificato in € 258.000,00 posta a base d'asta.

Il valore triennale dell'affidamento è pari a € **774.000,00 (oltre IVA)** oltre Iva, oltre € 516.000,00 (oltre IVA) per l'eventuale ulteriore periodo biennale.

Qualora si verifichi un mutamento dell'assetto organizzativo dell'AULSS n. 8 Berica, la Stazione Appaltante potrà richiedere in qualsiasi momento un'estensione o una riduzione del servizio, senza che l'aggiudicatario possa eccepire alcunché, secondo le prescrizioni di cui all'art. 106 comma 12 del D.Lgs.50/2016.

ART. 4

CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria dovrà svolgere le prestazioni indicate nella tabella sottostante; in cui sono altresì indicate le attività che si stima dovranno essere svolte.

Si precisa che in ognuna delle fasce orarie indicate dovrà essere presente almeno una figura professionale per ciascuna U.O.C., ad eccezione della Medicina di Laboratorio dell'Ospedale di Montecchio per la quale sono richiesti 3 operatori.

U.O.C (orari)	Tipologia attività	Numero prestazioni per anno	stimato
Radiologia Vicenza Lunedì-Venerdì (8-20) PS Sabato (8-13) PS	Accettazione utenti pazienti interni	5.000	
	Gestione spostamenti e annullamenti prenotazione per utenti interni (movimentazione liste)	8.000	
	Imbustamento e Stampa referti	40.000	
	Masterizzazione cd	40.000	
	Archiviazione dei moduli relativi ai consensi informati	6.000	
	Suddivisione e archiviazione delle richieste ambulatoriali		
Radiologia Noventa Dal lunedì al sabato (dalle 08:00 alle 12:00)	Gestione spostamenti e annullamenti prenotazione per utenti interni (movimentazione liste)	5.000	
	Imbustamento e Stampa referti	4.000	
	Masterizzazione cd	4.000	
	Archiviazione dei moduli relativi ai consensi informati	1.600	
	Suddivisione e archiviazione delle richieste ambulatoriali	500	
Fisica sanitaria	Gestione ordini sostanze	mediamente	20

Dalle 8 alle 9 dal lunedì al venerdì	radioattive: attività di segreteria	ordini/settimana
	Gestione contabilità in ingresso sostanze radioattive: archiviazione bolle di trasporto e registrazione dei dati in un file di gestione	mediamente 20 bolle/settimana tempo medio di archiviazione circa 10 minuti per ogni bolla
	Gestione contabilità in ingresso sostanze radioattive: preparazione file di riepilogo	mediamente 1 riepilogo/settimana
Neuroradiologia Vicenza Dalle 8 alle 18 lun.-ven. Dalle 8 alle 13 sab.	Accettazione utenti interni	850
	Gestione spostamenti e annullamenti prenotazione per utenti interni (movimentazione liste)	850
	Imbustamento e Stampa referti	6.000
	Masterizzazione cd	6.000
	Archiviazione dei moduli relativi ai consensi informati	3.600
	Suddivisione e archiviazione delle richieste ambulatoriali	6.000
Medicina nucleare Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 – 15.00	Imbustamento e Stampa referti	per referti Moc 3718 e per altre prestazioni 8617
	Masterizzazione cd	circa 50 al giorno
	-Supporto amministrativo - gestione chiamate utenti interni (reparti)	
	Archivio	Circa due ore al giorno per attività recupero ed archiviazione cartelle dai locali adibiti all'archiviazione.

	Archiviazione dei moduli relativi ai consensi informati	
	Suddivisione e archiviazione delle richieste ambulatoriali	
Microbiologia e Virologia Ospedale di Vicenza Dal lunedì al venerdì 7,30-15,00	Accettazione esami e registrazione su piattaforma informatica dell'azienda e controllo dati	10.000
	Codifica impegnative esami	
	Ricezione e smistamento telefonate e mail	10.000
Medicina di laboratorio Ospedale di Montecchio 3 sportelli 7,00-11,00 dal Lunedì al venerdì	Accettazione esami e registrazione su piattaforma informatica dell'azienda e controllo dati; emissione delle etichette di prelievo, dei documenti per lo scarico dei referti e delle fatture/ricevute di pagamento	22.000
	Ricezione e smistamento telefonate e mail	2.500
	prenotazioni telefoniche per talune prestazioni o situazioni	2.500
	numero pagamenti effettuati tramite moneta elettronica	7.000

Le attività sopra descritte dovranno essere svolte nell' unità operativa dell' Aulss 8 Berica indicate nella tabella sovrastante.

L'aggiudicatario dovrà altresì procedere al recepimento di eventuali indicazioni regionali che dovessero sopraggiungere relative all'organizzazione del servizio.

Saranno a carico della ditta le spese per l'allestimento delle postazioni di lavoro, inoltre dovrà la

ditta dovrà fornire tutti gli strumenti informatici hardware (pc, stampante relativo materiale di consumo toner) necessari per l'espletamento dei servizi richiesti, nonché dovrà garantire l'adeguata manutenzione degli stessi nel corso della durata contrattuale. L'Azienda Ulss metterà a disposizione il materiale di cancelleria necessario all'esecuzione del servizio.

Tutte le apparecchiature dovranno essere configurate secondo le indicazioni del Servizi informatico dell'azienda Ulss.

La ditta dovrà nominare un Referente del servizio che avrà il compito di:

- coordinare tutto il servizio assegnato e rispondere alle direttive ed indicazioni che verranno date dall'Amministrazione dell'Azienda Ulss

Servizi di cui sopra non si intendono comunque esaustivi in quanto il supporto amministrativo, per le funzioni di back office dovrà in ogni caso soddisfare le esigenze rappresentate dalla AULSS e connesse al regolare svolgimento delle attività nel perseguimento dei fini istituzionali.

Tutti i servizi su esposti verranno svolti nei giorni feriali in orari che saranno funzionali alla necessità di rispondere alle variabili esigenze della AULSS, in maniera da assicurare il regolare svolgimento delle attività.

L'aggiudicatario dovrà altresì garantire un coordinamento complessivo dei servizi affidati ed esplicitare nel progetto tecnico le modalità tecniche e gli strumenti aggiuntivi rispetto a quelli già messi a disposizione dalla AULSS, con i quali procederà ad organizzare le attività e ad impartire gli ordini di servizio al proprio personale al fine di garantire il regolare svolgimento dei servizi nella loro continuità e nel rispetto degli obiettivi e degli standard fissati dalla Direzione dell'Azienda e/o dalle singole strutture.

Le attività di coordinamento e la garanzia della continuità dei servizi secondo gli standard fissati dalla Direzione Aziendale o dai soggetti da questa indicati saranno assicurate ad esclusivo carico del fornitore secondo le modalità di cui al progetto tecnico oggetto di apposita valutazione.

ART. 5 PERSONALE

-

Il soggetto aggiudicatario assicurerà il servizio in oggetto esclusivamente con personale proprio. Il personale dovrà possedere i requisiti di professionalità e diligenza necessari per lo svolgimento delle prestazioni richieste, attitudini al contatto e alle relazioni anche con il pubblico e dimostrare di essere a conoscenza delle diverse problematiche concernenti la realtà sanitaria e il lessico medico.

Per tutto il personale addetto alle attività di cui al presente Capitolato, l'impresa aggiudicataria dovrà garantire il possesso dei requisiti di idoneità alla specifica mansione lavorativa, ed attestare l'assenza di condanna per reati penali e di carichi pendenti.

L'Azienda potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione del personale assegnato che, durante lo svolgimento del servizio, abbia dato motivi di lamentela da parte dell'utenza o

abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

L'AULSS sarà esonerata dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti, per quanto di competenza dell'Impresa aggiudicataria, dalla gestione ed esecuzione del servizio oggetto della presente procedura di gara e da eventuali danni che gli operatori dell'Impresa dovessero arrecare o che, comunque, nell'esecuzione del servizio per cause a questo inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

Gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy che sarà compito dell'Impresa impartire;
- garantire la riservatezza dei dati personali sensibili degli utenti;
- attenersi alle direttive dei Responsabili dei Servizi AULSS interessati per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio anche attraverso incontri formativi ed informativi ritenuti necessari.

Resta fermo che la formazione degli operatori sugli applicativi in uso è di pertinenza dell'Impresa aggiudicataria e che, al termine del percorso formativo, al fine di assicurare l'operatività del servizio con personale adeguatamente formato, deve seguire la validazione finale.

Gli operatori dovranno attenersi scrupolosamente agli orari programmati ad opera dell'Impresa aggiudicataria sulla base delle esigenze manifestate dai Responsabili dei Servizi AULSS interessati e non potrà essere in alcun modo variata se non per gravi motivi opportunamente comunicati agli stessi e o al personale a tale scopo individuato dalla AULSS.

In caso di assenza, malattia, ferie, infortunio del lavoratore o per qualsiasi motivo che comunque comporti l'assenza dell'operatore, l'Impresa aggiudicatario dovrà provvedere, su richiesta dell'Azienda appaltante, a sostituire l'operatore assente senza alcun onere aggiuntivo a carico della AULSS nel rispetto della pianificazione concordata, o concordare con i Responsabili dei Servizi AULSS interessati soluzioni alternative idonee ad assicurare comunque il buon andamento del servizio secondo gli standard definiti. L'Impresa aggiudicataria è tenuta a osservare tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché di sicurezza sul lavoro così come stabiliti dal D.Lgs. n. 81/2008.

L'Impresa aggiudicataria dovrà rispettare quanto indicato nel DUVRI e dovrà, altresì,

individuare il proprio responsabile della sicurezza, che si rapporterà con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale.

L'Impresa aggiudicataria è obbligata ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria ed alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni cd, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

La AULSS è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà l'Impresa nell'esecuzione del contratto.

L'attività prestata dall'Impresa aggiudicataria, al fine di evitare l'interruzione del servizio pubblico essenziale erogato dall'azienda, non potrà essere sospesa. Nel caso di scioperi l'Impresa non potrà, pertanto, sospendere l'attività prestata ma eventualmente ridurla, garantendo comunque il livello minimo di servizio, che sarà concordato con l'Azienda stessa. In caso di sciopero l'Impresa dovrà comunicare per iscritto all'Azienda la data di inizio di sciopero almeno 5 giorni prima dello stesso.