

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SEGUENTI SERVIZI:

- **CALL CENTER CUP PER L’ATTIVITA’ DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE’ DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L’OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)**

PREMESSE

Il CUP è un sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l'intera offerta (SSN, regime convenzionato, intramoenia, ecc.) con efficienza, strutturando in modo organizzato l'attività 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 ed a monitorare la domanda e l’offerta complessiva, attraverso idonei strumenti di analisi, che forniscono informazioni ai fini del governo delle liste di attesa.

La ditta affidataria dovrà rendersi disponibile ad adeguarsi ad eventuali modifiche organizzative del servizio che dovessero intervenire in forza di sopravvenute disposizioni nazionali e/o regionali che impattano nelle modalità esecutive del servizio.

Le attività di cassa dovranno essere svolte nel rispetto del Regolamento Aziendale di Organizzazione dei punti di incasso (Deliberazione n.90 del 16.01.2019) **allegato al presente Capitolato.**

ART. 1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi sono i seguenti:

- facilitare l’accesso ai servizi da parte degli assistiti;
- ridurre i tempi di attesa presso i p u n t i CUP oggetto della gara;
- ottenere un netto miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati;
- migliorare la qualità percepita dall’utente rispetto al Servizio;
- fornire un servizio tempestivo e di qualità per il call center relativamente al numero dedicato per la prenotazione dell'attività di libera professione intramuraria;
- supportare la gestione delle liste di attesa con la richiamata degli utenti in pre-appuntamenti.

ART. 2 TIPOLOGIE DEL SERVIZIO: CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PORFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST

ART. 2.1 Attività di call center

Per quanto riguarda i due call center divisionali, rispettivamente del Distretto Est e del Distretto Ovest, i servizi oggetto dell'affidamento comprendono:

1. **prenotazione nel gestionale CUP** aziendale delle prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate, in regime divisionale, sia dalle Strutture Pubbliche sia da quelle Private che operano in regime di Convenzione col SSN, procedendo a:
 - identificare l'assistito/contatto, attività che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
 - inserire i dati relativi alla ricetta (o alle ricette) o recuperare il promemoria delle impegnative dematerializzate e, di conseguenza, ricercare le disponibilità in funzione eventualmente delle preferenze manifestate dall'utente;
 - prenotare le prestazioni selezionate nel rispetto dei criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.) ponendo molta attenzione alle avvertenze a CUP per l'operatore;
 - fornire tutte le necessarie e puntuali informazioni all'utente con particolare riferimento ad orari, dislocazione fisica degli ambulatori e delle strutture aziendali, disposizioni relative alle modalità di accesso, indicazioni e protocolli di preparazione all'esame, ecc.;
 - inviare tutta la documentazione a mezzo mail all'utente;
2. **modifica di un appuntamento in essere**, assegnando eventuali nuove date/orari per gli appuntamenti e fornendo, da ultimo, tutte le necessarie informazioni all'utente, nonché inviando la nuova documentazione di supporto;
3. **informativa sulle disdette e spostamenti**: l'operatore del Call center, al momento della prenotazione, deve sempre ricordare all'utente che qualora non abbia intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato, deve disdire la prenotazione in tempo utile (di norma e salvo nuove disposizioni aziendali o regionali, almeno 4 giorni prima). Ciò premesso l'operatore procederà alla disdetta degli appuntamenti già fissati con indicazione, ove richiesto, della eventuale causale e della motivazione della disdetta. In caso l'utente comunichi un numero di telefono mobile esso andrà registrato/aggiornato nell'applicativo CUP al fine, tra l'altro, dell'invio in automatico del messaggio sms di conferma dell'operazione. In ogni caso, all'utente andrà comunque fornito il codice univoco di disdetta e inviato a mezzo email il promemoria di avvenuta disdetta o il promemoria della nuova prenotazione;
4. **gestione della messa in lista pre-appuntamento per le prestazioni** per le quali, a causa della temporanea indisponibilità (in assoluto o in relazione ad una determinata sede) di posti entro i tempi da garantire in funzione della classe di priorità, anche dopo la consultazione delle disponibilità presenti nell'altro distretto (rispetto a quello di residenza dell'utente), la prenotazione debba essere posta in

lista pre-appuntamento, fornendo dettagliate spiegazioni all'utenza anche al fine di evitare incomprensioni con la stessa ed inviando il relativo promemoria a mezzo email;

5. gestione dei contatti con richieste meramente informative anche qualora non finalizzate o correlate ad una prenotazione;

6. gestione in back office, entro i tempi da garantire ed indicati volta per volta dal rispettivo CUP Manager e/o dal rispettivo Ufficio Agende di afferenza, **di spostamenti massivi di utenti da richiamare**, fornendo esaustivamente informazioni ed inviando la relativa documentazione, ovvero di richiamate di utenti, precedentemente collocati in lista d'attesa, per fissare l'appuntamento;

7. gestione in back office di altre tipologie di attività di call center dovute a necessità di riprogrammazione massiva degli appuntamenti anche in considerazione di eventi eccezionali quali chiusure delle attività per ragioni sanitarie, disposizioni di legge o regolamentari;

8.gestione dei richiami relativi ad utenti che dopo una congrua attesa lasciano il proprio recapito per essere ricontattati entro 16 ore lavorative;

9. altre attività di back office e rendicontazione correlate al servizio.

Per quanto riguarda il call center dedicato alla libera professione i servizi oggetto dell'affidamento comprendono:

1. attività di call-center, su contatto dell'utenza, relative alla prenotazione, spostamento e disdetta di prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate in regime di libera professione intramuraria con corretto utilizzo e completamento di tutti i passaggi previsti nell'applicativo CUP aziendale;

2. nel corso del contatto e a margine dello stesso, per qualsiasi operazione richiesta, **fornitura all'utente di tutte le informazioni necessarie** alla corretta preparazione all'esame, all'individuazione della locazione fisica dell'ambulatorio e al corretto assolvimento degli adempimenti e relativi oneri che l'utente dovrà soddisfare prima e dopo l'erogazione della prestazione;

3. invio all'utente della documentazione necessaria a mezzo email;

4. gestione, entro i tempi da garantire per singolo servizio, **di tutte le richieste di prenotazione che derivano dalle varie canali ad oggi attive** o che verranno attivate nel tempo quali, ad esempio ed in forma non esaustiva: richieste di richiamata da parte dell'utenza dopo l'attesa in albero vocale, richieste a mezzo email anche derivanti da sistemi di prenotazione a mezzo web/app aziendali, di area vasta o regionali, richieste derivanti dall'indisponibilità di posti per una determinata prestazione, chat, ecc.;

5. gestione dei contatti con richieste meramente informative, **anche qualora non finalizzate o correlate ad una prenotazione**, per tutte le informazioni inerenti il servizio quali, ad esempio e in forma non esaustiva: tariffe, orari, nominativi del personale medico che ha in listino una determinata prestazione astenendosi, tuttavia, dal fornire pareri o valutazioni personali, ecc.;

6. altre attività di back office e rendicontazione correlate al servizio.

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 all'utenza. 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 dai competenti Servizi aziendali.

ART. 2.2 INDICAZIONI SPECIFICHE CIRCA L'ATTIVITA' DI CALL CENTER

I volumi delle attività, calcolati su base annua, forniti a titolo meramente orientativo ai fini dell'affidamento dell'appalto (potendo variare in più o meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo l'Impresa aggiudicataria abbia a poter pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi) sono i seguenti:

Per le attività del call center divisionale

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE/ATTIVITA'	NUMERO ANNUO DISTRETTO EST	NUMERO ANNUO DISTRETTO OVEST
1 CHIAMATE SERVITE	450.000	150.000
• A) PRENOTAZIONI TELEFONICHE		
• B) SPOSTAMENTI E DISDETTE		
• C) CONTATTI NON ESITATI IN PRENOTAZIONI		
2 RICHIAMATE PER SPOSTAMENTI/RIPROGRAMMAZIONI	50.000	12.500

Per le attività del call center per la libera professione

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE/ATTIVITA' (Anno 2024)	NUMERO ANNUO DISTRETTO EST	NUMERO ANNUO DISTRETTO OVEST
1 CHIAMATE SERVITE	100.000	28.000
• A) PRENOTAZIONI TELEFONICHE		
• B) SPOSTAMENTI E DISDETTE/RIPROGRAMMAZIONI		
• C) CONTATTI NON ESITATI IN PRENOTAZIONI		
2 RICHIAMI LP DISTRETTO EST	0	0

Ai fini della formulazione dell'offerta, di seguito si riporta il tempo medio di conversazione stimato per le seguenti attività:

- Attività divisionale e per la libera professione **sincrono: 3.29 minuti a chiamata;**
- Attività divisionale e per la libera professione **asincrono: 3.03 minuti a chiamata.**

ART. 3 TIPOLOGIE DEL SERVIZIO: GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP CASSA

ART. 3.1) Attività di sportello CUP-CASSA

La copertura minima del servizio da garantire, in termini di apertura all'utenza, è indicata nei punti seguenti.

Sulla base dell'esperienza sin qui maturata dall'Azienda ULSS, a mero titolo presuntivo, l'idonea copertura del servizio dovrebbe prevedere:

1) Per il Presidio Ospedaliero di Arzignano e lo sportello distrettuale di Via Kennedy (dal lunedì al venerdì)

- attività di front-office c/o il presidio ospedaliero di Arzignano: apertura al pubblico di almeno due sportelli dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 16:30 e di almeno uno sportello dalle 12:00 alle 14:00
- attività di front office presso il punto CUP-Cassa distrettuale sito in via Kennedy ad Arzignano: apertura al pubblico di almeno uno sportello dalle ore 8:00 alle 13:00;
- attività di back office, ivi comprese quelle del Referente CUP e Referente Cassa: per non meno di 10 h/settimana;
- attività di gestione delle liste di attesa e spostamenti in uscita, a supporto dell'Ufficio del CUP Manager del Distretto Ovest, relative alla chiamata/richiamata di utenti temporaneamente collocati in lista d'attesa per le prenotazioni di prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime istituzionale, garantendo non meno di 40 h/settimana;

2) Per il Presidio Ospedaliero di Montecchio Maggiore (dal lunedì al venerdì)

- attività di front office c/o presidio ospedaliero di Montecchio: apertura al pubblico di almeno tre sportelli dalle ore 8:00 alle ore 12:30, di almeno due sportelli dalle 12:30 alle 16:30;
- attività di back office, ivi comprese quelle del Referente CUP e Referente Cassa per non meno di 5 h/settimana.

3) Per il Presidio Ospedaliero di Valdagno (dal lunedì al venerdì)

- attività front - office c/o presidio ospedaliero di Valdagno: apertura al pubblico di almeno 3 sportelli dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e di almeno due sportelli dalle ore 13:00 alle ore 16:30.

4) Per il Presidio Ospedaliero di Vicenza (dal lunedì al sabato)

- attività di front office presso il punto CUP-Cassa del presidio ospedaliero di Vicenza: apertura al pubblico di almeno tre sportelli dalle ore 8:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì e di almeno due sportelli dalle ore 13:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì; due sportelli dalle ore 08:00 alle ore 12:00 il sabato.

- attività di back office, ivi comprese quelle del Referente CUP e Referente Cassa per non meno di 5 h/settimana.

Più in dettaglio i servizi relativi alla gestione degli sportelli comprendono:

- **prenotazione al CUP** delle prestazioni istituzionali e di libera professione, con canali differenziati;
- **accettazione e attività di cassa** (incasso e fatturazione) per prestazioni ad accesso diretto, nonché cartelle cliniche e buoni mensa ecc.;
- **accettazione e operazioni di cassa** (incasso e fatturazione) per prestazioni ambulatoriali rese sia in regime SSN (istituzionale) sia in regime LP (libera professione intramoenia);
- **incasso e fatturazione di prestazioni inserite nel gestionale CUP ed extra CUP** relative ad attività svolta nelle strutture sanitarie aziendali (cartelle cliniche, buoni mensa, ecc.);
- **gestione della disdetta/variazione appuntamenti e relativo spostamento;**
- **attività di back office** (ritiro/smistamento della corrispondenza in entrata e in uscita, archiviazione ricette, ecc.) secondo le indicazioni della Direzione Amministrativa di Ospedale, della Direzione Medica di Ospedale e della UOS Attività Specialistica;
- **gestione e contabilizzazione di cassa con elaborazione riepiloghi, giornali di cassa e compilazione della modulistica predisposta dall'Azienda**, nonché attività di controllo sulla corretta operatività dei riscuotitori, ivi compresa quella relativa agli accertamenti su tutte le tipologie di storno;
- **consegna di documentazione sanitaria** specifica del singolo Presidio Ospedaliero
- **registrazione dell'attività ambulatoriale** non completamente caricata nel gestionale;
- **fornitura all'utente di tutte le informazioni** necessarie alla corretta preparazione all'esame, all'individuazione della locazione fisica dell'ambulatorio e al corretto assolvimento degli adempimenti e relativi oneri che l'utente dovrà soddisfare prima e dopo l'erogazione della prestazione;
- **il supporto**, anche meramente informativo che non esiti in prenotazione, **all'utenza** per tutte le informazioni inerenti il servizio quali ad esempio, in forma non esaustiva, tariffe, orari, nominativi del personale medico che ha in listino una determinata prestazione, etc

Le indicazioni sopra fornite per la copertura idonea sono meramente orientative, rimanendo all'Impresa l'onere ed il rischio di organizzare adeguatamente il servizio e l'obbligo del raggiungimento dei livelli minimi di servizio previsti dal presente Capitolato, pena l'applicazione di penali.

ART. 3.2 INDICAZIONI SPECIFICHE CIRCA L'ATTIVITÀ DI GESTIONE SPORTELLI CUP-CASSA: PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

I volumi delle attività, calcolati su base annuale, forniti a titolo meramente orientativo ai fini dell'affidamento dell'appalto (potendo variare in più o meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo l'Impresa aggiudicataria abbia a poter pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi) sono i seguenti.

Presidio Ospedaliero di Arzignano e sportello distrettuale di Via Kennedy Presidio Ospedaliero di Montecchio Maggiore												
SEDE	ANNO	Regime divisionale			Regime libero professionale			ALTRO			CARTELLE CLINICHE	
		prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	Richiesta copia cartella clinica	consegna documentazione sanitaria
ARZIGNANO (ospedale e distretto)	2023	22.271	1.769	2.201	1.986	198	102	529	94	51	2.000 (ARZ+MON)	2.000 (ARZ+MON)
	2024	22.386	1.842	2.525	1.648	190	141	549	16	37	1.300 (ARZ+MON)	1.300 (ARZ+MON)
MONTECCHIO	2023	31.134	1.671	2.269	2.104	213	754	643	32	35	1.432 (ARZ+MON)	1.432 (ARZ+MON)
	2024	29.805	2.163	2.896	2.539	291	786	408	40	32	1.432 (ARZ+MON)	1.432 (ARZ+MON)

Presidio Ospedaliero di Valdagno								
Regime divisionale				Regime libero professionale			Ulteriori richieste	
anno	prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	richiesta copia cartella clinica	consegna documentazione sanitaria
2024	9.899	832	1.008	744	73	44	470	470
2023	13062	948	2150	1988	280	367		

Presidio Ospedaliero di Vicenza - v. le F. Rodolfi n. 37- 36100							
Regime divisionale			Regime libero professionale			Ulteriori richieste	
prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	richiesta copia cartella clinica	consegna documentazione sanitaria
1320	60	116	93484	640		2499	3500

Riepilogo incassato distinto per modalità di pagamento ANNO 2024 Distretto Ovest

Modalità di pagamento	Cup Cassa Osp. Arzignano	Cup. Cassa sportello distrettuale Via Kennedy di Arzignano	Cup Cassa Osp. Montecchio	Cup Cassa Osp. Valdagno
Bonifico	569,55	-	-	-
Carte Credito	369,10	-	6.594,35	629,20
Contanti	211.330,51		371.242,02	295.671,97
POS	924.123,19	97.714,28	1.850.855,07	1.180.294,58
Totale	1.136.392,35	97.714,28	2.228.691,44	1.476.595,75

Riepilogo incassato distinto per modalità di pagamento ANNO 2024 Distretto Est

Modalità di pagamento	CASSA RODOLFI (Ospedale Vicenza)
Bonifico	-
Contanti	799.303,53
POS/Carte di Credito	4.090.396,06
Totale	4.889.699,59

Il personale di sportello dovrà garantire lo svolgimento delle seguenti attività, relative al processo standard di prenotazione:

- **identificazione dell'assistito**, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
- **inserimento delle prestazioni**, che ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- **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 (regime di erogazione, ambito territoriale, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.);
- **gestione delle disdette**: l'operatore CUP deve sempre ricordare all'utente che qualora non abbia intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato, deve disdire la prenotazione in tempo utile

(di norma, almeno 4 giorni), al fine di permettere all'Azienda di recuperare il posto e renderlo disponibile;

ART. 4 ONERI DITTA AGGIUDICATARIA

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.

L'appaltatore dovrà rendersi disponibile ad una eventuale revisione delle modalità di svolgimento del servizio per adempimento a disposizioni nazionali/regionali che dovessero intervenire nel periodo di vigenza contrattuale.

ART. 5 IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE ORGANIZZATIVO E REFERENTE DEGLI SPORTELLI

L'Impresa aggiudicataria deve 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 dell'appalto, e che 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 sua supervisione ed alle eventuali esigenze del servizio.

Presso ogni sede in cui sono ubicati gli sportelli dovrà essere individuato un Referente di sportello che dovrà svolgere anche il ruolo di Referente Cassa e un referente per ogni punto CUP

telefonico.

Il referente cassa riveste il ruolo di agente contabile, ovvero di colui che opera nella gestione con maneggio di pubblico denaro: l'agente contabile è soggetto alla giurisdizione della Corte dei Conti ed è annualmente tenuto alla resa del conto giudiziale secondo le modalità previste dalle Linee Guida Regionali sulla resa dei conti giudiziali e specifiche Istruzioni Operative Aziendali. Nel caso di passaggio di consegne in corso d'anno il referente di cassa uscente dovrà rendere conto della sua gestione per il periodo infrannuale e di competenza secondo le modalità previste dalle citate Linee Guida Regionali sulla resa dei conti giudiziali e specifiche Istruzioni Operative Aziendali.

Il referente di sportello dovrà:

- interfacciarsi con le UUOO Aziendali per le attività di competenza del CUP;
- 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 svolte dai soggetti aziendali incaricati, come previsto dal presente capitolato.

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

ART. 6 OPERATORI DI SPORTELLLO E CALL CENTER

Il personale impiegato nei servizi affidati all'Impresa Aggiudicataria deve indossare un cartellino identificativo che ne consenta l'immediata identificazione e che indichi la denominazione dell'aggiudicataria, in ottemperanza a quanto disposto dalle leggi attualmente in vigore. L'impresa aggiudicataria deve operare con un numero sufficiente di personale tale da garantire una prestazione qualitativamente soddisfacente.

L'impresa, prima dell'inizio del servizio e, comunque, con un anticipo pari almeno a 20 (venti) giorni dall'avvio dello stesso, deve 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 deve essere menzionato anche l'eventuale personale che sia utilizzato per le sostituzioni. tale elenco deve essere tassativamente tenuto aggiornato, eventuali sostituzioni di personale nel corso del contratto, anche temporanee, devono essere comunicate all'Azienda ULSS con un preavviso di 2 (due) giorni dall'inizio del servizio del nuovo operatore.

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) nonché per il call center attitudine al contatto telefonico).

Il personale dovrà quindi essere stato specificamente 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 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.

ART. 7 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione deve nominare il proprio Responsabile Organizzativo nonché i Responsabili di Sportello che saranno 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.

Art. 8 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 sportelli aperti al pubblico all'affluenza in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio attesi. In caso nel corso di un mese si verifichi la necessità di aprire al pubblico gli sportelli

per più di 10 ore (nell'arco di tutto il mese) rispetto a quanto indicato nel presente capitolato, il corrispettivo mensile verrà proporzionalmente adeguato, in caso, invece l'orario di apertura al pubblico effettuato nel corso del mese sia superiore rispetto a quanto indicato nel presente capitolato di meno di 10 ore, non vi sarà alcun adeguamento del corrispettivo mensile.

Art. 9 LOCALI E ATTREZZATURE

9.1 Call Center

a) Per consentire l'espletamento delle attività, l'Azienda ULSS metterà a disposizione alcuni locali come di seguito precisato dotati di arredi di proprietà della stessa Azienda ULSS e già adibiti allo scopo, come di seguito riportato:

- Per un massimo di n. 8 postazioni presso il P.O. di Valdagno (VI) in locali messi a disposizione dall'Amministrazione richiedente.
- Per un massimo di n. 6 postazioni presso il P.O. di Vicenza San Bortolo in locali messi a disposizione dall'Amministrazione richiedente.

b) Ulteriori spazi nonché le relative attrezzature, arredi, pc e materiale di consumo necessari per lo svolgimento del servizio di contact center dovranno essere messe a disposizione con orari a cura dell'appaltatore atti a garantire gli SLA previsti.

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 (carta e toner) è a carico all'Azienda Ulss.

9.2 SPORTELLI

c) Per consentire l'espletamento delle attività, l'Azienda ULSS metterà a disposizione i locali, all'interno delle sedi Ulss indicate, dotati di arredi di proprietà della stessa Azienda ULSS e già adibiti allo scopo.

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 (carta e toner) è a carico all'Azienda Ulss.

L'appaltatore dovrà fornire idonee postazioni di lavoro sia per la gestione dei call center che degli sportelli con le caratteristiche tecniche indicativamente di seguito riportate:

Postazioni di Lavoro da fornire:

- postazione di lavoro con SO Windows 11 pro o superiore;
- processore I5 quattordicesima generazione o superiore/equivalente;
- 16 GB RAM DDR5;
- Disco NVMe 2 500 GB;
- Monitor 24" Full HD;
- cuffie (consigliate plantronics, bi-auricolari, USB per ogni operatore).
- Eventuali stampanti necessarie.

Per le postazioni ubicate fuori dalla rete aziendale l'appaltatore dovrà mettere a disposizione una connettività internet in fibra adeguata al traffico (minimo 300 Mbps/sec in upload e download) I PC dovranno essere collegati in LAN e non in WiFi.

Gli utenti dovranno attenersi alle regole di sicurezza e privacy aziendali

L'Azienda ULSS 8 metterà a disposizione il sw per la Phone Bar, l'antivirus aziendale, la VPN, un sw per la teleassistenza sui sw di proprietà dell'ULSS.

ART. 10 ATTIVITA' DI CONTROLLO SVOLTE DALL' ULSS E RELATIVE RESPONSABILITA'

In qualsiasi momento sull'attività svolta per conto dell'ULSS n.8 Berica possono essere svolte attività di controllo da parte:

Ogni controllo dovrà chiudersi con la predisposizione di un verbale sottoscritto dal soggetto che effettua il controllo e dal Referente di Sportello o da un suo sostituto.

ART. 11 LIVELLI DI SERVIZI ATTESI E PENALI

● Call Center (SSN e LP)

Abbandoni in coda: 8% rispetto al totale delle chiamate entranti

Risposta entro 120 secondi: 70% rispetto alle chiamate entranti

Richiami: da eseguirsi entro 16 ore lavorative

● Attività di sportello

attesa media giornaliera: 15 minuti per presidio (i tempi di attesa potranno essere ricavati anche da sistemi elimina-code)

massimo 5 pratiche amministrative errate al mese.

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio si applicheranno le penali sotto annotate.

● tempi di attesa allo sportello:

- *100 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 16 e i 20 minuti*
- *200 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 21 e i 30 minuti*
- *300 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 31 e i 60 minuti*
- *400 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta superiore ai 60 minuti*

● pratiche errate (in caso di più di 5 pratiche errate in un mese):

- *da 6 a 10 pratiche errate: € 50,00*
- *da 11 a 15 pratiche errate: € 100,00*
- *da 16 a 20 pratiche errate: € 200,00*
- *da 21 a 30 pratiche errate: € 400,00*
- *oltre 30 pratiche errate: € 800,00*

Qualora, per causa imputabile agli operatori, l'utente si presentasse per ricevere la prestazione prenotata in orario e/o giorno errato, presso una sede diversa da quella ove viene erogata la prestazione o venissero commessi altri errori come, ad esempio ed in forma non esaustiva, la prenotazione della prestazione con il medico Tizio quando l'utente, viceversa, aveva chiesto Caio o ancora la prenotazione in regime diverso da quello richiesto, l'Impresa aggiudicataria dovrà

provvedere a risarcire il danno subito e ristorare l'Azienda e/o l'utente delle spese sostenute.

In caso di reiterati ritardi, il committente, oltre all'applicazione della penale predetta, potrà risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 C.C. (clausola risolutiva espressa) incamerando il deposito cauzionale definitivo ed addebitando al contraente inadempiente il maggior prezzo eventualmente pagato.

Parimenti in caso di inadempimento/inosservanza anche lieve o parziale degli altri obblighi contrattuali, l'Azienda ULSS potrà applicare una penale di € 250,00 (duecentocinquanta).

L'ammontare delle penali di cui sopra e degli eventuali danni riconosciuti a carico dell'Impresa saranno all'Impresa stessa direttamente addebitati mediante deduzione dei crediti e qualora detti crediti risultassero insufficienti mediante rivalsa sul deposito cauzionale definitivo o a discrezione dell'Azienda ULSS mediante emissione di nota di addebito.

Non si darà corso al pagamento delle fatture in contestazione finché l'impresa aggiudicataria non avrà provveduto al versamento dell'importo relativo alle penali notificate ed alle maggiori spese sostenute conseguenti alle inadempienze contrattuali.

Costituisce prova delle inadempienze, tanto in via amministrativa quanto in via giudiziaria, la contestazione scritta del Direttore dell'Esecuzione.

Prima dell'eventuale applicazione della penale l'Azienda Ulss n. 8 "Berica" contesterà formalmente le inadempienze riscontrate ed assegnerà un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione di controdeduzioni e memorie scritte. Trascorso quest'ultimo termine l'Azienda Ulss n. 8 "Berica" potrà trattenere il pari importo dalla prima fattura in scadenza, i cui termini di pagamento saranno sospesi a tutti gli effetti di legge a decorrere dalla comunicazione definitiva di addebito delle penalità.

L'azione di controllo e vigilanza da parte dell'Azienda Ulss n. 8 "Berica" non implicherà alcuna responsabilità a carico dell'Ente per quanto riguarda il funzionamento e la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato; ogni qualsivoglia responsabilità rimarrà sempre ed esclusivamente a carico dell'Impresa.