

PROCEDURA APERTA TELEMATICA 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)

PROGETTO DI GARA

INDICE

1.	PREMESSE.....	3
	RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DI CONTESTO	3
2.	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
3.	SUDDIVISIONE IN LOTTI	4
4.	IMPATTO ECONOMICO - ORGANIZZATIVO	4
5.	STIMA DEI FABBISOGNI ED EVENTUALI OPZIONI.....	4
6.	TIPO DI PROCEDURA E STRUMENTO CONTRATTUALE.....	4
7.	DURATA DEL CONTRATTO.....	5
8.	QUADRO ECONOMICO DELL'APPALTO E COSTRUZIONE DELLA BASE D'ASTA	5
9.	INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA	5
10.	RIDUZIONE DELLA SPESA	6
11.	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	6
12.	METODO PER L'ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO QUALITÀ E SOGLIE DI SBARRAMENTO	6
13.	FORMULA PRESCELTA PER L'ELEMENTO PREZZO	9
14.	REQUISITI SPECIALI.....	10
15.	CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE	10
16.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	11

1. Premesse

Il presente documento integra il progetto di cui all'art. 41 del D.Lgs. n. 36/2023 per la procedura di gara per l'affidamento del servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP- Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda Ulss 8 Berica.

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

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.

1.1 Relazione tecnico-illustrativa di contesto

Finalità della procedura di gara è l'acquisizione del servizio di Call center e sportelli cup cassa, per vari Presidi Ospedalieri dell'Aulss 8 "Berica" per il periodo di 24 mesi.

1.2 METODO DI ANALISI

Il processo di analisi si è basato sull'esame dello storico di spesa oltre che di una stima prospettica formulata dai servizi aziendali competenti.

2. Oggetto della fornitura

Il contratto di appalto avrà ad oggetto i seguenti servizi:

LOTTO	DESCRIZIONE	BASE D'ASTA 12 MESI Iva esclusa	BASE D'ASTA 24 MESI Iva esclusa
		A	B
LOTTO UNICO	<ul style="list-style-type: none">▪ 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)	€ 1.659.965, 00	€ 3.319.930,00

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.

3. Suddivisione in lotti

L'appalto sarà aggiudicato a lotto unico indivisibile per le seguenti ragioni: poiché un'eventuale suddivisione in lotti funzionali potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza dei servizi oggetto del contratto, in quanto sussiste la necessità di fare eseguire il servizio da un solo appaltatore, al fine di garantire la omogeneità della prestazione e facilitare, così, l'esecuzione del contratto, in ossequio al principio di efficienza dell'azione amministrativa.

4. Impatto economico - organizzativo

Dal punto di vista economico – organizzativo la procedura di gara tiene conto dei costi storici, del parere CRITE acquisito prot. n. 48096/2024 e prot. n.0134903/2025 e dalle informazioni fornite dai servizi aziendali competenti.

5. Stima dei fabbisogni ed eventuali opzioni

I volumi di attività attesa sono stati calcolati sulla base dei dati storici del servizio e di una stima prospettica formulata dai servizi aziendali competenti

Si tenga presente quanto descritto al paragrafo “*Relazione tecnico-illustrativa di contesto*”.

6. Tipo di procedura e strumento contrattuale

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite un sistema telematico di proprietà di ARIA SPA, l'Azienda Regionale per l'innovazione e gli Acquisti della Regione Lombardia,

denominato “SinTel” (di seguito per brevità anche solo Sistema e/o SinTel e/o Piattaforma), accessibile all’indirizzo <https://www.ariaspa.it> > sezione e-procurement Sintel, e conforme alle prescrizioni dell’art. 25 comma 2 del D.Lgs. 36/2023 e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021. Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla documentazione di gara.

L’affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 71 e 108 del D.lgs 36/2023. La durata del procedimento è prevista pari a 9 mesi dalla pubblicazione del bando, salvo proroga nei casi consentiti dalla legge.

Il luogo di svolgimento del servizio della fornitura è Vicenza - codice NUTS ITH32

7. Durata del contratto

Il contratto che sarà stipulato all’esito della procedura di gara avrà durata di 24 mesi, con facoltà di rinnovo alle medesime condizioni contrattuali per ulteriori 12 mesi.

Opzione di proroga tecnica: In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente, se si verificano le condizioni indicate all’articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

8. Quadro economico dell’appalto

Quadro economico dell’Appalto

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d’asta (biennale)	3.319.930,00 €
B	Oneri Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)	1.450,00 €
C	Opzione estensione contrattuale ai sensi dell’art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023	663.986,00 €
D	Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi	2.489.947,50 €
E	Somme in amministrazione (Iva al 22%)	1.424.249,97 €
Totale		7.899.563,47 €

9. Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza

Per l’esecuzione del presente appalto sono stati ravvisati rischi interferenziali pari a € 1.450,00.

10. Riduzione della spesa

Si prevede un sostanziale consolidamento dei costi storici aziendali per il servizio oggetto dell'affidamento.

11. Criterio di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà mediante utilizzo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base dei criteri, dei metodi e delle formule previste dai documenti di gara, attribuendo 30/100 punti all'elemento prezzo e 70/100 punti al fattore qualità.

12. Attribuzione del punteggio qualità e soglie di sbarramento

L'assegnazione della fornitura sarà effettuata, per lotto unico, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, in base ai seguenti elementi:

- a) qualità: punteggio massimo 70 punti
- b) prezzo: punteggio massimo 30 punti

Si rende necessario valutare l'organizzazione del servizio, la gestione del personale coinvolto anche in caso di assenza improvvise, nonché la formazione e le qualificazioni professionali.

Si è ritenuto di fissare la soglia di sbarramento qualitativo pari al 60% del punteggio complessivo previsto per la qualità (42 punti su 70 punti massimi) al fine di perseguire l'interesse pubblico all'erogazione di un servizio efficiente e di elevata qualità.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica

A	B	C	D	E
Numero	CRITERIO DI VALUTAZIONE	SUB CRITERIO	Punteggio discrezionale max	Punteggio tabellare max
1)	AVVIO DEL SERVIZIO I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none">• descrizione esaustiva delle fasi della messa in esercizio del servizio e relativo cronoprogramma; MAX PUNTI 5• soluzioni e metodologie che il fornitore propone di mettere in atto nella presa in carico del servizio nel suo complesso MAX PUNTI 5	10	

2)	<p>ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO</p> <p>I concorrenti devono ESPORRE maniera analitica le modalità con cui intendono procedere alla realizzazione del servizio.</p> <p>I concorrenti devono illustrare in particolare:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • modalità organizzative ed operative di gestione del servizio di Call Center in relazione alla facilità di accesso ai servizi, identificazione degli assistiti, riduzione dei tempi di attesa, efficacia e congruità delle prenotazioni, completezza congruità delle informazioni. MAX PUNTI 9 • modalità organizzative ed operative di gestione degli sportelli in relazione all'efficacia e congruità delle prenotazioni e delle ulteriori prestazioni (incassi e fatturazione, contabilizzazione, consegna documentazione sanitaria), completezza e congruità delle informazioni, riduzione dei tempi di attesa. MAX PUNTI 9 	18	
3)	<p>GESTIONE RISORSE UMANE</p> <p>I concorrenti devono illustrare in particolare:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le procedure di reclutamento e gestione del personale impiegato, modalità e tempi di sostituzione per assenze programmate e impreviste, anche al fine di prevenire il turn-over MAX PUNTI 5 • organico dedicato all'appalto con riferimento al personale che la ditta intende impiegare nell'espletamento del servizio e relative competenze MAX PUNTI 5 • competenza ed esperienza del Responsabile Organizzativo dedotta dal curriculum MAX PUNTI 5 	15	
4)	<p>PIANO DI FORMAZIONE</p> <p>I concorrenti devono illustrare in particolare:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • i piani di formazione ed aggiornamento professionale proposti nel corso dell'appalto, sia nella fase di messa in esercizio del servizio per il personale nuovo, sia nella formazione continua per il personale, oltreché le soluzioni adottate per garantire l'addestramento del personale in caso di turn-over. 	10	

5)	STRUMENTI DI MONITORAGGIO E RILEVAZIONE I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di controllo di risultato proposto per la verifica della qualità del servizio che individui in particolare: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sistema di autovalutazione con riferimento alle caratteristiche previste nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica ▪ il controllo di processo (mezzi e procedure) ▪ rilevazione del soddisfacimento dell'utenza 	10	
6)	Gestione della salute e sicurezza sul lavoro	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE BS OHSAS ISO 45001:2018 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti ; - No: 0 punti . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		2
7)	SOSTENIBILITA' SOCIALE	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE ED ETICA SA 8000:2008 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti , - No: 0 punti . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		2

8)	SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	SOLUZIONI PROPOSTE PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEI SERVIZI PRESTATI In particolare, saranno oggetto di valutazione le soluzioni organizzative e gli accorgimenti pratici proposti che l'offerente si impegna ad adottare per minimizzare l'impatto ambientale delle prestazioni erogate, in termini di efficacia delle proposte e di adeguatezza degli strumenti adottati per consentire alla Committente il monitoraggio, in corso di esecuzione, di tali misure.	2	
9)	PARITÀ DI GENERE	CERTIFICAZIONE DI GENERE (Adozione da parte dell'operatore economico di politiche tese al raggiungimento della parità di genere) Possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al D.Lgs. n. 198/2006. SI = 1 punto NO = 0 punti Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		1
TOTALE			70	

13. Formula prescelta per l'elemento prezzo

L'attribuzione del punteggio relativo all'elemento prezzo avverrà mediante utilizzo della formula denominata "del prezzo minimo", "perseguendo l'obiettivo di ridurre il rischio di attribuzione di differenze di punteggio elevate anche a fronte di minimi scostamenti di prezzo, allo scopo di disincentivare ribassi eccessivi attesa la rilevante incidenza del costo della manodopera nel servizio in parola.

14. Requisiti speciali

Per l'accesso alla procedura di gara è richiesto il possesso dei seguenti requisiti speciali:

(es. economico-finanziari, tecnico-organizzativi, idoneità professionale e qualità)

REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della procedura di gara.

(per gli operatori economici tenuti all'iscrizione a tali registri) Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative istituito presso il Ministero delle Attività Produttive (ora Ministero dello Sviluppo Economico) etto della presente procedura di gara;

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della gara, di almeno n. 3 servizi analoghi ciascuno di importo minimo annuo pari ad € 1.500.000,00 resi a favore di strutture sanitarie pubbliche o private.

Per servizi analoghi si devono intendere servizi resi in ambito sanitario che comprendano:

- | |
|---|
| 1. la GESTIONE di Call center per prenotazione di prestazioni sanitarie |
| 2. la GESTIONE di SPORTELLI CUP/CASSA |

Si precisa che almeno 1 dei 3 servizi analoghi resi deve ricomprendere anche la gestione di sportelli cup/cassa.

L'adozione di tali criteri di selezione degli operatori economici partecipanti si giustifica in ragione del fatto che gli operatori economici possiedano l'esperienza necessaria per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità, anche in nome del principio di buon andamento e di efficienza della pubblica amministrazione

15. Clausola sociale e altre condizioni particolari di esecuzione

Si dà atto che è stata inserita all'interno dei documenti di gara la seguente clausola sociale ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 e s. m. e, costituendo il servizio oggetto di gara un servizio ad alta intensità di manodopera in ragione dell'incidenza stimata per la stessa, pari all' 96.5%.

Al fine promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, al presente contratto si applica la clausola sociale di riassorbimento del personale dell'appaltatore uscente, in armonia con l'organizzazione aziendale prescelta dalla ditta e nella misura e nei limiti in cui detto riassorbimento sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del contratto del presente appalto e con la pianificazione e organizzazione definita dal nuovo aggiudicatario, nonché nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dalla contrattazione collettiva vigente.

Detta clausola dovrà essere accettata in sede di produzione dell'offerta per la procedura d'appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 113, comma 2, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i..

L'Azienda Sanitaria sarà estranea alla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione sono di esclusiva competenza dell'appaltatore subentrante.

Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, si indicano i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione e fornito dall'appaltatore uscente.

L'Appaltatore si impegna a rispettare le previsioni del progetto di assorbimento presentato in sede di gara e a mettere a disposizione tali dati, a richiesta dell'Azienda Sanitaria, a conclusione del contratto in corso ed in ogni caso, al momento dell'avvio della nuova gara.

16. Normativa di riferimento

I documenti di gara sono stati redatti nel rispetto del Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 36/2023) e della normativa e giurisprudenza di riferimento per i pubblici appalti.