



## CAPITOLATO TECNICO

### SERVIZI AMMINISTRATIVI IN OUTSOURCING PER LA RICEZIONE E LA GESTIONE DI RICHIESTE EFFETTUATE DAGLI UTENTI MEDIANTE GLI SPORTELLI DI FRONT OFFICE DELLA DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE (DAT) DELL'AZIENDA ULSS 8 BERICA

#### PREMESSA

L'Azienda Ulss 8 "Berica" intende affidare i servizi amministrativi in outsourcing per la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti mediante gli sportelli di front office, ivi comprese le prestazioni legate all'evasione delle richieste che pervengono attraverso lo Sportello amministrativi on line non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità inbound, ricomprese nella gestione complessiva del servizio.

CPV 75122000-7 Servizi amministrativi in campo sanitario.

#### ART. N. 1. OGGETTO DELL'APPALTO E DURATA

L'appalto ha ad oggetto la gestione di due sportelli amministrativi distrettuali: lo sportello di **Noventa Vicentina** e lo sportello di **Arzignano**.

Le indicazioni operative di dettaglio verranno fornite dalla U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale dell'Azienda ULSS n. 8 Berica.

#### *1. Personale della Ditta appaltatrice*

si occuperà della gestione delle altre attività amministrative ordinarie di base in carico agli sportelli amministrativi distrettuali, anche online. Di seguito l'elenco dei tali attività:

##### **Iscrizione al Servizio Sanitario Nazionale**

- Iscrizione di nuovo nato al SSN e scelta del Pediatra di Libera Scelta (PLS)

##### **Iscrizione al SSR degli stranieri (extracomunitari);**

- prime iscrizioni al SSR e i il loro rinnovo inerenti gli stranieri (extracomunitari);

##### **Iscrizione al SSR dei cittadini UE**

- prime iscrizioni al SSR e i il loro rinnovo i cittadini UE;

##### **Scelta o cambio del Medico o del Pediatra**

- Scelta o cambio del Medico di Assistenza Primaria (MAP)
- Scelta o cambio del Pediatra di Libera Scelta (PLS)
- Proroga del Pediatra di Libera Scelta (PLS) fino ai 16 anni

##### **Tessera Sanitaria**

- Aggiornamento di residenza e/o domicilio nella Tessera Sanitaria Regionale
- Richiesta del duplicato della Tessera Sanitaria Regionale (cartoncino bianco)
- Richiesta del duplicato della Tessera Sanitaria TS-CNS
- Richiesta del certificato sostitutivo provvisorio
- Attivazione Tessera Sanitaria TS-CNS

### **Esenzioni**

- Esenzione per patologia
- Esenzione per invalidi del lavoro
- Esenzione per invalidi di servizio (pubblico impiego)
- Esenzione per invalidi di guerra
- Esenzione per persone vittime del terrorismo e delle stragi
- Esenzione per donatore di sangue, midollo osseo o organo tra viventi
- Esenzione per malattia rara
- Esenzioni per reddito

### **Iscrizione provvisoria (domiciliato)**

- Assistenza sanitaria a cittadini italiani con domicilio in AULSS 8 Berica e residenza extra AULSS 8 Berica
- Revoca del Medico di Assistenza Primaria (MAP) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) per iscrizione provvisoria in altra ASL extra Regione Veneto

Compresa ogni altra attività che nel tempo dovesse aggiungersi all'elenco sopra riportato

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti Servizi di Governo:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali e in itinere;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

**Sportello di Noventa Vicentina** – 1 postazione 3 mattine a settimana il martedì, giovedì e venerdì dalle 9 alle 12 per un totale di 9 ore/settimana;

**Sportello di Arzignano** – 2 postazioni dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alla 13.30 per un totale di 50 ore a settimana.

L'affidamento dell'attività di cui al punto sopra indicato sarà esclusivo, vi sarà solo un supporto a livello centrale per consulenza sulle pratiche da seguire qualora vi fossero difficoltà interpretative a livello normativo o interventi tecnici rilevanti

La ditta dovrà nominare **Referente organizzativo dell'appalto** che avrà il compito, tra l'altro, di coordinare tutto il servizio assegnato e rispondere alle direttive ed indicazioni che verranno date dai servizi competenti dell'Azienda Ulss, come meglio precisato al successivo art. 4.

**Rimangono di competenza dell'Ulss 8 Berica le seguenti attività:**

Personale dipendente della DAT dell'Azienda Aulss n. 8 "Berica" considerata la complessità delle materie restano in carico al personale aziendale la gestione:

**Reiscrizione al SSN di cittadini italiani che rientrano dopo un periodo di residenza all'estero;**

- le reiscrizioni al SSN di cittadini italiani che rientrano dopo un periodo di residenza all'estero;

**Assistenza sanitaria a cittadini italiani iscritti all'AIRE**

- l'Assistenza sanitaria a cittadini italiani iscritti all'AIRE, temporaneamente presenti in Italia.

## **ART. 1.1 INDICAZIONI SPECIFICHE CIRCA L'ATTIVITÀ DI GESTIONE SPORTELLI 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.

**Noventa Vicentina** copre i Comuni di Noventa Vicentina, Albettonne, Asigliano Veneto, Campiglia dei Berici, Orgiano, Pojana Maggiore, Sossano, Villaga e Zovencedo, per le 9 ore di attività, considerando 52 settimane di lavoro si prevedono circa 2.700 prestazioni in un anno per un 30% primi iscrizioni tra nuovi nati o cittadini stranieri tra CE ed Extracomunitari, 25% nuova scelta/revoca, 35% variazioni anagrafiche, esenzioni, duplicati etc, 5% attività residuale. La popolazione straniera rappresenta circa 8% su un totale di 28.000 residenti.

**Arzignano** copre i Comuni di Altissimo, Arzignano, Chiampo, Crespadoro, Nogarole, Vicentino e San Pietro Mussolino per le 50 ore di attività considerando 52 settimane di lavoro si prevedono 15.000 prestazioni in un anno per un 45% primi iscrizioni tra nuovi nati o cittadini stranieri tra CE ed Extracomunitari, 25% nuova scelta/revoca, 25% variazioni anagrafiche, esenzioni, duplicati etc, 5% attività residuale. La popolazione straniera rappresenta circa 14% su un totale di 44.600 residenti.

## **ART. 1.2 DURATA**

Il contratto avrà la durata di 12 mesi.

L'Azienda Sanitaria potrà avvalersi della facoltà di rinnovo per ulteriori 12 mesi.

Il rinnovo potrà essere disposto previo accertamento di:

- assenza di contestazioni sulla regolare esecuzione del contratto;
- assenza di mutamenti nell'organizzazione interna dell'Azienda Sanitaria;
- assenza di modifiche normative nazionali, regionali;
- disponibilità delle risorse.

## **ART. 2 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.

L'impresa aggiudicataria dovrà produrre e fornire all'AULSS report periodici del servizio nel suo complesso (rieipilogativo settimanale, ma con possibilità di dettaglio giornaliero e/o per fasce orarie fino a poter individuare la singola richiesta), riportanti:

- il volume delle richieste pervenute
- il numero di accessi prenotati
- i tempi medi di attesa per conseguire una prenotazione
- la segnalazione di eventuali anomalie procedurali e/o criticità, ed ogni altro eventuale dato per la valutazione del rispetto dei livelli di servizio attesi.

### **ART. 3 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.

### **ART. 4 PERSONALE IMPIEGATO**

#### **4.1 OPERATORI DI SPORTELLO**

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, 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.

## **4.2 IDENTIFICAZIONE DEL REFERENTE ORGANIZZATIVO**

L'Impresa aggiudicataria deve provvedere all'individuazione di un **Referente 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.

Il **Referente organizzativo dell'appalto**, avrà il compito di, tra l'altro, di coordinare tutto il servizio assegnato e rispondere alle direttive ed indicazioni che verranno date dai servizi competenti dell'Azienda ULSS.

Detto Referente 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.

Il referente dovrà:

- interfacciarsi con le UUOO Aziendali per le attività di competenza della DAT;
- 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. 5 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. 6 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 all'Azienda Ulss.

## **ART. 7 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. 8 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. 9 LIVELLI DI SERVIZI ATTESI E PENALI**

- **Attività di sportello**

**attesa media giornaliera:** 30 minuti per presidio (i tempi di attesa potranno essere ricavati anche da sistemi elimina-code)

**massimo 10 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:**

- *50,00 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 31 e i 40 minuti*
- *100,00 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 41 e i 50 minuti*
- *150,00 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 51 e i 60 minuti*
- *250 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta superiore ai 60 minuti*

- **pratiche errate (in caso di più di 10 pratiche errate in un mese):**

- *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.