

# PROCEDURA NEGOZIATA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CUP/CASSA DELL’OSPEDALE DI ARZIGNANO E DEL CALL CENTER LIBERA PROFESSIONE INTRAMURARIA DEL DISTRETTO OVEST

## CAPITOLATO TECNICO

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 delle unità eroganti 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.

### **OBIETTIVI DEL SERVIZIO**

Gli obiettivi sono i seguenti:

- facilitare l'accesso ai servizi da parte degli assistiti;
- aumentare le ore di apertura e ridurre i tempi di attesa presso gli sportelli CUP di Arzignano;
- 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 con appuntamenti in scadenza.

### **TIPOLOGIA DEL SERVIZIO**

- La copertura minima di apertura del servizio da garantire presso la sede presso l'Ospedale di Arzignano è la seguente: giorni feriali da lunedì a venerdì, dalle 8:00 alle 18:00:

1) gestione degli sportelli: sulla base dell'esperienza sin qui maturata dall'Azienda ULSS, a mero titolo presuntivo, l'idonea copertura del servizio dovrebbe prevedere l'apertura al pubblico almeno di due sportelli dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 e di almeno uno sportello dalle 12:00 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 18:00;

2) attività di back office di cui ai seguenti punti 4, 7, 10, 11 e 12: non meno di 20 h/settimana;

3) attività di call-center relativa alla prenotazione, spostamento e disdetta (qualora quest'ultimi non siano gestiti dall'operatore virtuale) di prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate in regime di libera professione intramuraria: almeno una postazione dalle ore 8:00 alle ore 18:00;

- Il contratto comprende, inoltre, attività di supporto front office presso il CUP/Cassa distrettuale di via Kennedy ad Arzignano dalle ore 8.00 alle ore 13.00 nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Queste indicazioni orarie 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 delle conseguenti penali.

Più in dettaglio i servizi oggetto dell'affidamento comprendono:

1. **prenotazione al CUP UNICO AZIENDALE**, delle prestazioni istituzionali e di Libera Professione, con canali differenziati;
2. **accettazione e attività di cassa per prestazioni ad accesso diretto**;
3. **accettazione e operazioni di cassa anche per prenotazioni** rese sia in regime istituzionale che in regime LP (Libera Professione);
4. **incasso e fatturazione di prestazioni inserite nel gestionale CUP** ed extra CUP relative ad attività svolta nelle strutture sanitarie aziendali (cartelle cliniche, certificati, ecc.);
5. **gestione della disdetta/variazione appuntamenti** e relativo spostamento;

6. **attività di back office di primo livello**, secondo le indicazioni della direzione CUP aziendale;
7. **gestione e contabilizzazione di cassa** con elaborazione riepiloghi, giornali di cassa e compilazione della modulistica predisposta dall'azienda;
8. **consegna eventuale di documentazione sanitaria specifica dell'Ospedale di Arzignano**;
9. **ricepimento per l'archiviazione** dei piani di lavoro, impegnative ed attestati di pagamento;
10. **attività di call-center relativa alla prenotazione, spostamento e disdetta** (qualora quest'ultimi non siano gestiti dall'operatore virtuale) di prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate in regime di **libera professione intramuraria**, ivi inclusa:
  - la 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;
  - la comunicazione all'utente della documentazione necessaria anche a mezzo mail;
  - 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, ecc;
11. **gestione a back office di spostamenti di libera professione e supporto all'ufficio liste di attesa per gestire la richiamata** degli utenti in attesa della data di prenotazione;
12. **registrazione dell'attività ambulatoriale** non completamente caricata nel gestionale.

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.

L'Impresa aggiudicataria deve, inoltre, mettere a disposizione il proprio know-how convocando, ogni qualvolta necessario/opportuno, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) per proporre progetti/idee/soluzioni innovative circa il miglioramento dei servizi oggetto del presente contratto.

Tutte le attività di cui sopra dovranno essere svolte nel rispetto della normativa nazionale, regionale, regolamenti e procedure aziendali, e qualsiasi altra istruzione operativa trasmessa con circolare o altra modalità e vigente di tempo in tempo nell'azienda.

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

In particolare gli operatori nello svolgimento delle attività di cassa dovranno uniformarsi alle disposizioni impartite con il "Regolamento aziendale di organizzazione dei punti incasso" di tempo in tempo vigente, nonché alle modalità operative riportate nel documento allegato DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLE ATTIVITA' DEL PUNTO CASSA.

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:

Periodo dal 01/01/2018 al 31/12/2018  
 Gruppo operatori Personale CUP – Osp. Arzignano

PUNTO CUP	1-SSN			2-LP			3-ALTRO		4-RICEVUTE	5-FATTURE	TOTALE	
	PRENOTATO	REVOCATO	SPOSTATO	PRENOTATO	REVOCATO	SPOSTATO	PRENOTATO	REVOCATO	EMESSI	EMESSI		
Operazioni a CUP Onit	9.213	978	710	16.586	689	825	638	46	34	21.409	9.233	80.381

Legenda

Nota: il dato è leggermente in difetto in quanto parte del personale supporto il cup distrettuale di Arzignano; (personale appartenente a 2 gruppi utenti)

Report Telefonata T-vox	
Chiamate	32.089
di cui contatti	27.052

Legenda

Nota: il dato della Libera Professione comprende anche qualche prenotazione fatta dai call center in LP

## INDICAZIONI SPECIFICHE CIRCA L'ATTIVITA' DI PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

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 48 ore prima), al fine di permettere all'Azienda di recuperare il posto e renderlo disponibile;
- **La copertura minima di apertura del servizio** da garantire è la seguente: da lunedì a venerdì dalle ore 8.00 alle 18.00.
- L'uso di una postazione pc e telefonica, di proprietà dell'azienda ULSS e già installata presso il back office dell'ufficio CUP Cassa dell'ospedale di Arzignano, quale sede del servizio espletato.
- L'impresa aggiudicataria deve garantire il servizio in modo continuativo senza alcuna sospensione e/o interruzione.
- **gestione delle richiamate**: su indicazione dell'ufficio liste di attesa l'operatore contatta telefonicamente il paziente per fissare un appuntamento in scadenza.

L'Azienda ULSS, qualora richiesto, potrà provvedere per un periodo massimo di 2 settimane a supportare il Responsabile organizzativo dell'appalto affiancando con proprio idoneo personale gli operatori dell'Impresa aggiudicataria per le attività iniziali di formazione degli operatori stessi, al fine di comunicare le disposizioni amministrative e normative nonché le procedure amministrative in essere a cui l'Impresa aggiudicataria deve attenersi.

Sarà cura dell'Azienda aggiudicataria garantire l'aggiornamento delle informazioni con riferimento alle modifiche e implementazioni apportate agli applicativi e fornire nuova formazione nel caso di completa sostituzione degli stessi.

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.

### **INDICAZIONI SPECIFICHE CIRCA L'ATTIVITA' DI CASSA**

Con riferimento alle attività di cassa, l'aggiudicataria organizzerà l'attività di cassa nel rispetto delle disposizioni contenute nel "Regolamento aziendale di organizzazione dei punti di incasso" di tempo in tempo vigente, nonché nelle istruzioni operative riportate nel documento allegato "DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLE ATTIVITA' DEL PUNTO CASSA" che saranno oggetto di apposita Procedura Operativa condivisa tra Azienda e Aggiudicataria.

Nella gestione dovrà adeguarsi altresì alle le specifiche Istruzioni Operative emanate dal Responsabile di Cassa e dall'UOC Contabilità e Bilancio in adeguamento a mutamenti normativi o tecnologici.

## **IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE ORGANIZZATIVO**

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 di 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 supervisione ed alle eventuali esigenze del servizio.

Tale Responsabile Organizzativo potrà assumere anche le funzioni di Referente di Sportello e cioè di Referente CUP per la parte dell'offerta aziendale, nonché Referente di cassa. In alternativa l'Aggiudicataria potrà incaricare il Responsabile Organizzativo del Contratto di nominare il Referente CUP e Referente Cassa in un soggetto diverso dal Responsabile Organizzativo stesso.

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

Il Referente di Cassa riveste il ruolo di **agente contabile**, ovvero di colui che opera nella gestione con maneggio di pubblico denaro : l'agente contabile e 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 il conto della sua gestione per il periodo infrannuale 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 inoltre:

- 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 di controllo svolte dai soggetti aziendali incaricati, come previsto dal presente capitolato.

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

Inoltre gli operatori dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

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

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

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

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

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

### **MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

Entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione deve nominare il proprio Responsabile Organizzativo che sarà l'interfaccia con l'Azienda ULSS

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

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

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

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

### **GESTIONE DELLE EMERGENZE**

E' onere dell'aggiudicataria prevedere idonee misure finalizzate a far fronte alle sostituzioni improvvise ed a particolari carichi di attività al fine di garantire la continuità del servizio, adeguando il numero di 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. A tal fine si

ricorda che il presente capitolato prevede l'apertura giornaliera degli sportelli pari a 16 ore (almeno due sportelli dalle 8:00 alle 12:00 e dalle 14:00 alle 16:00 e almeno uno sportello dalle 12:00 alle 14:00 e dalle 16:00 alle 18:00).

## **LOCALI E ATTREZZATURE**

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

Viene allegato al presente Capitolato apposito elenco nel quale sono indicati precisamente arredi e attrezzature che verranno consegnati.

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

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

Il materiale di consumo necessario al funzionamento delle attività (consumabili di carta, toner, cancelleria, ecc.) è a carico dell'aggiudicatario.

Per l'utilizzo dei locali, del mobilio e delle attrezzature messe a disposizione, nonché per la loro eventuale manutenzione (fatta espressa eccezione per eventuali rotture/danneggiamenti dovuti ad un utilizzo non ordinario che resteranno a carico dell'aggiudicatario) nonché per le spese di pulizia e riscaldamento, energia elettrica, utenze telefoniche e collegamento informatico, l'aggiudicatario si impegna a corrispondere a questa Azienda Ulss un canone mensile non inferiore a € 250,00 mese e pari a quanto l'aggiudicatario medesimo indicherà in sede di offerta.

## **SOGGETTI DI RIFERIMENTO DISTRETTO OVEST**

Nello svolgimento delle attività l'aggiudicatario dovrà avere a riferimento le seguenti figure organizzative dell'Azienda:

- UOS Attività Specialistiche: Servizio che si occupa dell'implementazione ed aggiornamento della procedura CUP
- Responsabile di Cassa: Funzionario dell'Ulss specificatamente addetto alla funzione di coordinamento e controllo delle attività svolte presso i vari punti cassa dell'Ulss n.8 – Distretto Ovest.
- UOC Contabilità e Bilancio, Servizio Entrate: Servizio che si occupa della contabilizzazione dei ricavi derivanti dall'attività erogata e svolge le necessarie quadrature tra prestazioni contabilizzate e incassi effettuati attraverso i punti di incasso e versamenti in Tesoreria.
- UOC Contabilità e Bilancio, Gruppo di Controllo sulle casse aziendali: effettua i controlli periodici di secondo livello sull'attività delle casse aziendali.
- UOC Direzione Amministrativa Ospedale e Territorio: informa su normative aziendali, regionali e nazionali in materia di legislazione sanitaria.

## **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:

- dell'UOS Specialistica ambulatoriale
- del Responsabile delle Casse,
- del gruppo di controllo nominato dal Direttore dell'UOC Contabilità e Bilancio,
- del Servizio Internal Auditing,
- dalla società di revisione contabile incaricata dall'Azienda,
- dal Collegio Sindacale dell'Azienda
- UOC DAOSPA - Ufficio per la Libera Professione

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.

## LIVELLI DI SERVIZI ATTESI E PENALI

- attesa massima di 15 minuti a utente per sportello (i tempi di attesa potranno essere ricavati anche da sistemi elimina-code);
- massimo 10 pratiche errate al mese
- n. massimo di 10 chiamate non risposte al telefono per la libera professione (dato rilevabile dal sistema di reporting del call center)

## PENALI

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

- tempi di attesa allo sportello:
  - € 0,25 per ogni utente con attesa tra 15 e 20 minuti;
  - € 0,50 per ogni utente con attesa tra 20 e 30 minuti;
  - € 2,00 per ogni utente con attesa tra 30 e 60 minuti;
  - € 20,00 per ogni utente con attesa 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
- Utenti non serviti al call center LP: addebito mensile della penale con la seguente tariffazione progressiva da applicarsi al singolo utente non servito:
  - € 0,20 per ogni chiamata non risposta dalla 11° alla 20°
  - € 0,30 per ogni chiamata non risposta dalla 21° alla 30°
  - € 0,50 per ogni chiamata non risposta dalla 31° alla 40°
  - € 20,0 per ogni chiamata non risposta oltre la 40°

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 suoi 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 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 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 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.

## **ALLEGATO: DESCRIZIONE DELL'ORGANIZZAZIONE E DELLE ATTIVITA' DEL PUNTO CASSA**

### ***Responsabile dell'esecuzione del contratto***

L'Aggiudicataria della gestione del Punto CUP/Cassa identifica il Referente di Cassa (o di Sportello) che a sua volta nomina i Cassieri e ne comunica i nominativi al Direttore Esecutivo Contratto identificato dall'Azienda Ulss, che ne darà a sua volta comunicazione al Responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio.

Ogni variazione del personale addetto al servizio cassa dovrà essere comunicata all'Azienda con un anticipo di almeno 15 giorni dall'entrata in servizio: tempi più brevi potranno essere motivati da situazioni di urgenza.

### **Referente di Cassa (agenti contabili)**

Il Referente di cassa riveste il ruolo di agente contabile, ovvero di colui che opera nella gestione con maneggio di pubblico denaro. Gli agenti contabili a denaro, di diritto e di fatto, sono tenuti a rendere il conto della loro gestione nelle forme e nei modi stabiliti dalla normativa di riferimento e sono soggetti alla giurisdizione della Corte dei conti.

Il referente di cassa, in particolare, deve:

- garantire una scrupolosa attenzione nella custodia e maneggio di denaro pubblico;
- sovrintendere alla corretta operatività dei cassieri, alla corretta tenuta e conservazione dei registri, dei moduli e delle fatture nonché alla corretta custodia dei valori a lui affidati, secondo quanto previsto da specifica Procedura Aziendale
- effettuare la rendicontazione giornaliera del punto cassa e la rendicontazione mensile
- coordinare l'attività operativa del punto cassa a lui affidato e rapportarsi costantemente con il Responsabile di cassa per necessità operative o per la segnalazione di eventuali criticità riscontrate nella gestione.

Inoltre, il Referente di cassa individua tra i colleghi un suo sostituto per i casi di assenza (ferie, malattia...), e ne comunica il nominativo al Responsabile di cassa con nota formale controfirmata dal cassiere individuato quale sostituto.

## **Cassieri**

L'aggiudicataria identifica il personale addetto alle attività di cassa e provvede a dotare lo stesso di un fondo cassa personale, inoltre dota il punto cassa di un fondo per il cambio denaro.

Il Responsabile di Cassa dell'Azienda Ulss raccoglie lo specimen di firma (firma per esteso e sigla)

Ogni cassiere viene abilitato all'utilizzo della procedura informatica con un profilo utente personale e non cedibile.

E' compito dei cassieri modificare periodicamente la propria password personale di accesso alla procedura e avere cura di non cederla ad altri.

Il cassiere deve provvedere :

- all'incasso delle somme (contanti/pos/carte di credito/ vaglia postali/bonifici) riferite a prestazioni e servizi resi dall'Azienda Ulss 5;
- all'emissione immediata, contestuale al pagamento, delle fatture/ricevute attestanti l'avvenuto pagamento;
- al rilascio, per ogni riscossione effettuata, della fattura/ricevuta quietanzata, emessa tramite procedura informatica.
- all'emissione delle fatture riferite a prestazioni pagate con bonifico bancario, sulla base dei sospesi di tesoreria comunicati dall'U.O.C. Contabilità e bilancio;
- alla rendicontazione giornaliera;
- all'archiviazione delle copie delle fatture presso l'archivio aziendale -con le modalità stabilite dalla ULSS

## **Responsabile di Cassa Azienda Ulss**

Il Referente di Cassa o suo sostituto dovrà fare riferimento per qualsiasi problema operativo inerente l'attività di incasso al Responsabile di Cassa Aziendale, il quale coordina le attività dei vari punti cassa aziendali

Il responsabile effettuerà controlli sistematici sull'attività di riscossione degli operatori di cassa, mediante verifica in particolare delle operazioni di chiusura e di versamento effettuate dal punto cassa, nonché di tutte le operazioni di storno e rimborso .

## **DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'**

La gestione del punto cassa richiede siano svolte alcune specifiche attività come riportato nei punti che seguono:

### **Rendicontazione giornaliera**

A fine giornata, ciascun cassiere, deve effettuare la quadratura della propria cassa e firmare le stampe da procedura attestando la regolarità di tutte le operazioni contabili che ha svolto nella giornata.

Il referente di cassa (o suo sostituto), o il cassiere di fine turno, in ogni caso alla presenza di un secondo cassiere, deve raccogliere i fascicoli prodotti da ciascun cassiere e i vari incassi riposti nelle buste, e deve altresì effettuare la riconciliazione giornaliera della cassa

effettiva con la cassa contabile ovvero verificare che quanto prodotto dalle stampe dei giornali di cassa sia effettivamente presente nelle buste consegnate dai cassieri.

Nel caso in cui la chiusura giornaliera sia effettuata dal cassiere di fine turno, il referente o il suo sostituto nella mattinata successiva dovranno verificare e controfirmare la riconciliazione.

In ogni caso, qualora alla chiusura del punto cassa sia presente un unico cassiere (anche se è il referente), la chiusura contabile e la riconciliazione con la stampa fatturato vengono effettuati regolarmente, mentre la verifica dei contanti nelle buste è rinviata alla mattina successiva.

In questo caso il cassiere di fine turno provvederà a riunire le buste degli incassi dei singoli cassieri - senza aprirle - con le relative chiusure giornaliere –in un unico plico e a depositarlo in cassaforte.

Il referente di cassa o il suo sostituto provvede inoltre ad effettuare la distinta da versare in tesoreria secondo il calendario prestabilito e fornito dall'Azienda Ulss. Ogni distinta di versamento effettuato in tesoreria deve necessariamente riguardare il denaro contante incassato dall'ultimo versamento fino alla chiusura della sera antecedente il ritiro.

### **Archiviazione della documentazione**

Tutta la documentazione prodotta da ciascun punto cassa deve essere archiviata in modo ordinato ed in ordine cronologico.

Il referente di cassa deve aver cura di inviare all'archivio la documentazione di cui sopra, compilando la distinta del materiale archiviato, secondo l'apposita procedura, e indicando in ogni singolo faldone i tempi di conservazione decennali previsti a norma di legge.

### **Gestione degli ammanchi e delle eccedenze .**

In sede di chiusura di cassa, nel caso di discordanza fra la cassa effettiva e la cassa contabile, il cassiere è tenuto al reintegro e di tale operazione deve dare evidenza nella chiusura giornaliera. In caso di eccedenze, queste devono essere versate ed evidenziate nella distinta di chiusura.

### **Rendicontazione mensile**

Entro e non oltre in giorno 5 del mese successivo, il referente di cassa deve inviare all'U.O.C contabilità e bilancio, Ufficio Entrate, la documentazione relativa alla quadratura degli incassi, secondo quanto previsto da apposite disposizioni.

### **Rimborsi**

Il cassiere può disporre “rimborsi” agli utenti unicamente nei casi disciplinati dall'Azienda e previa analisi ed acquisizione della documentazione necessaria fornita dall'utente.

### **Pagamenti in cassa automatica**

Nel caso di inceppamento di denaro contante nella cassa automatica, l'utente compilerà il MODULO disponibile presso la portineria, e lo consegnerà all'ufficio cassa. L'ufficio cassa deve trasmettere, via mail, la richiesta di rimborso in formato pdf alla ditta che gestisce la cassa automatica e, per conoscenza, al Tesoriere, al Responsabile di Cassa Aziendale e all'U.O.C. Contabilità e bilancio.

### **Annullamenti e storni**

I movimenti di annullamento non sono consentiti.

Gli storni possono essere effettuati esclusivamente per i seguenti motivi, e devono essere seguiti da emissione di nuova fattura:

- errata anagrafica utente;

- errato utilizzo della causale di incasso (ticket, libera professione, fuori LEA, privato pagante);
- errata indicazione della quantità di prestazioni ( es ciclo....)

Deve essere compilato, da parte del cassiere, apposito modulo esplicativo da allegare alla pratica.

### **Locali e cassaforte**

L'Azienda mette a disposizione la Cassaforte in dotazione del punto cassa stesso e le cassettoni individuali, ai fini della custodia dei fondi e dei plichi contenenti gli incassi giornalieri, sino alla consegna al portavalori.

Al momento della presa in carico del Punto Cassa da parte della ditta Aggiudicataria, l'Azienda provvederà a svuotare la cassaforte del denaro contante in essa contenuto e verrà predisposto apposito verbale di consegna della chiave e dell'ultima combinazione in uso, oltre al riepilogo dei valori (buoni mensa) in essa contenuti. Il Responsabile EC prenderà in carico la cassaforte, provvedendo alla modifica della combinazione, e risponderà della corretta gestione della stessa fino alla riconsegna all'Azienda, con l'ultima combinazione in uso.

Eventuali verifiche sulla consistenza di buoni mensa e plichi dovrà essere effettuata sempre in presenza del Referente di Cassa o suo delegato. In ogni caso gli incaricati dell'Ulss non saranno autorizzati ad effettuare controlli sulla consistenza dei valori di proprietà dell'Aggiudicataria (fondi individuali e fondo cambio moneta), ma potrà contestare la presenza di valori e beni non di pertinenza.

I cassieri di inizio turno mattutino devono aprire la cassaforte e prelevare ciascuno la propria cassetta contenente il fondo individuale necessario per dare i resti all'utenza.

Durante l'orario di attività dell'ufficio la cassaforte deve rimanere chiusa. Al termine dell'attività quotidiana la cassaforte stessa deve essere chiusa dall'ultimo cassiere di turno, scombinando la combinazione, ove presente. Le chiavi devono essere riposte in un luogo protetto, noto solo agli operatori e regolamentato da apposita IO elaborata dal responsabile di cassa.

Durante la giornata è depositato nei cassetti il contante necessario a dare i resti all'utenza, mentre importi rilevanti in banconote vengono riposti in cassaforte. Se tutto il personale lascia l'ufficio, anche il contante deve venire depositato interamente in cassaforte. La combinazione della cassaforte viene cambiata dal referente almeno ogni anno o quando ritenuto opportuno (ad esempio quando un cassiere conclude l'incarico); la combinazione deve inoltre essere nota ad almeno due cassieri.

La gestione delle cassette individuali e del fondo cambio moneta sarà effettuata secondo apposita Istruzione Operativa predisposta dall'Aggiudicataria.

Durante tutto l'orario di attività del punto cassa le porte dei locali devono rimanere chiuse, in modo che soggetti non autorizzati non possano accedere se non previa identificazione; al termine dell'attività lavorativa le porte devono essere chiuse a chiave, la chiave va depositata in portineria, utilizzando l'apposita modulistica predisposta, secondo le indicazioni contenute in apposita IO predisposta dal responsabile di cassa.

La produzione di copie non autorizzate della chiave è passibile di sanzioni ed è perseguibile a norma di legge.

### **Versamento in tesoreria**

Il Referente di Cassa o suo delegato, provvede al versamento delle somme riscosse, sull'apposito c/c intestato all' ULSS - Cassa Ospedale di Arzignano. Il versamento avviene tramite ditta incaricata dal Tesoriere.

All'atto del ritiro del plico, sulla nota di consegna, devono essere apposti timbro e sigla del cassiere e firma dell'addetto al ritiro.

Il personale della ditta portavalori deve essere identificabile mediante tesserino di

riconoscimento. Il cassiere deve verificare che l'addetto della ditta sia persona appartenente all'elenco dei nominativi fornito e aggiornato dalla ditta stessa.

### **Gestione Buoni mensa**

Presso la cassa Ospedaliera di Arzignano sono conservati i blocchetti buoni mensa che vengono forniti, su richiesta del Referente di Cassa, dall'U.O.C. Provveditorato, destinati alla vendita al personale non dipendente autorizzato. I buoni devono essere registrati sull'apposito registro generale e conservati in cassaforte.

### **Banconote false**

I cassieri devono prestare la massima attenzione nella verifica della validità delle banconote e utilizzare l'apparecchio rilevatore per tutte le banconote. Qualora il sospetto di falsità di una banconota si manifesti alla presenza dell'utente che la consegna, il cassiere non deve accettare la banconota e contestualmente deve attivare le procedure per la denuncia all'Autorità Giudiziaria. Nel caso di banconota falsa rilevata dal servizio Conta, il verbale dovrà essere inviato all'UOC Contabilità e Bilancio, che provvederà ad inoltrare alla Ditta aggiudicataria richiesta di reintegro tramite accredito in conto corrente.

### **Differenza di versamento rilevata dal Servizio Conta**

Nel caso in cui il servizio conta rilevi una differenza di versamento in negativo, l'UOC Contabilità e Bilancio provvederà ad inoltrare richiesta di reintegro all'Aggiudicataria, che potrà comunque richiedere al Portavalori la verifica della conta.

### **Furti**

Nel caso in cui presso il Punto Cassa si verifichi un furto di denaro ad opera di terzi, il referente di cassa deve informare il proprio Responsabile EC affinché sia sporta denuncia all'Autorità di Pubblica Sicurezza. Entro la giornata, copia della denuncia deve essere trasmessa all'UOC Contabilità e bilancio e all'UOC Affari Legali e Generali per i seguiti di competenza. Nella rendicontazione giornaliera e mensile deve essere evidenziato l'ammancio, corredato della relativa documentazione.

La Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere alla eventuale copertura assicurativa dei suoi valori conservati nei locali dell'Azienda (compresa cassaforte).

### **Distrazione di somme**

L'operatore di cassa in nessun caso può utilizzare le somme riscosse per il pagamento di spese, né può fare delle somme ricevute a titolo di anticipazione o riscosse a qualsiasi titolo un uso diverso da quello a cui sono destinate. Di tali somme è personalmente responsabile fino a quando non ne abbia effettuato il regolare scarico.

Il cassiere è consegnatario del denaro riscosso e non può ricevere in consegna altri valori. Nella cassaforte devono sempre trovarsi i soli valori che ne compongono la reale consistenza.

Il cassiere non è autorizzato a cambiare denaro né assegni all'utenza.

### **ATTIVITA' DI CONTROLLO E RELATIVE RESPONSABILITA'**

I controlli sulle attività di gestione dei punti di incasso aziendali sono quelle indicate nel Regolamento aziendale di tempo in tempo vigente

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

1 del Responsabile delle Casse,

- 2 del gruppo di controllo nominato dal Direttore dell'UOC Contabilità e Bilancio,
- 3 del Servizio Internal Auditing,
- 4 della società di revisione contabile incaricata dall'Azienda,
- 5 del Collegio Sindacale dell'Azienda.

Ogni controllo dovrà chiudersi con la predisposizione di un verbale sottoscritto dal soggetto che effettua il controllo e dal Referente di Cassa o da un suo sostituto con copia inviata al Responsabile della ditta aggiudicataria.