



CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA NEGOZIATA TELEMATICA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER E ATTIVITÀ DI BACK-OFFICE A SUPPORTO DEGLI SPORTELLI AMMINISTRATIVI DISTRETTUALI DELL'AZIENDA ULSS 8 BERICA

GARA SIMOG N. 9158934

CIG N. 98909248B0

PREMESSA

L'Azienda Ulss 8 "Berica" intende affidare il servizio di call center e attività di back-office a supporto delle attività svolte dagli Sportelli Amministrativi distrettuali, come meglio descritto in seguito.

Si precisa che il servizio dovrà essere svolto da remoto in sedi nella disponibilità dell'appaltatore.

E' altresì prevista lo svolgimento, da remoto, di attività di formazione e affiancamento da parte di personale Aulss nel corso della prima settimana di avvio del servizio per almeno 4 ore.

Successivamente, l'aggiudicatario dovrà garantire una formazione adeguata e permanente del personale con particolare riferimento alle normative di settore, procedure aziendali e applicativi informatici in uso.

Nelle fasi successive, l'Aulss garantirà supervisione al bisogno, su richiesta dell'impresa aggiudicataria.

ART. N. 1. OGGETTO DELL'APPALTO

Le attività a supporto degli Sportelli Amministrativi distrettuali dell'Azienda ULSS 8 Berica, oggetto della presente richiesta, sono indicate nei successivi paragrafi SERVIZIO A) e SERVIZIO B).

Per entrambi i Servizi le indicazioni operative di dettaglio verranno fornite dalla U.O.C. Direzione Amministrativa Territoriale dell'Azienda ULSS n. 8 Berica.

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate. Rimangono a carico dell'appaltatore la disponibilità di apparecchiature informatiche e gli oneri di connessione.

❖ SERVIZIO A) Supporto telefonico

E' richiesto all'aggiudicatario lo svolgimento di attività di supporto telefonico per le richieste degli utenti volte a chiedere la prenotazione di un appuntamento allo Sportello, **nonché** informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali.

Il supporto telefonico dovrà essere svolto dal lunedì al venerdì, nella fascia oraria 09.00-13.00.

Saranno deviate sulle numerazioni indicate dalla ditta affidataria le telefonate provenienti da 12 linee telefoniche dell'Aulss in contemporanea.

Il tempo d'attesa degli utenti non potrà essere superiore ai tre minuti.

Per fissare gli appuntamenti di accesso allo sportello distrettuale il Gestore dovrà utilizzare la sezione "*sportello amministrativo on line*" "*prenota un appuntamento allo sportello*", presente nel sito internet aziendale www.aulss8.veneto.it.

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate.

VOLUMI DEL SERVIZIO A):

Indicativamente il numero di telefonate giornaliere complessive, in entrata, che potranno pervenire all'Aggiudicatario è stimato in circa **300 telefonate**, per richiesta appuntamenti, nonché per richiesta di informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali.

Il tempo medio di prenotazione appuntamento nonché di erogazione di informazioni in merito alle pratiche degli sportelli distrettuali è stimato in circa **2,5 minuti, di conversazione per ciascun utente**.

❖ SERVIZIO B) Supporto per la gestione del cambio medico e di altre richieste amministrative

E' richiesto all'aggiudicatario lo svolgimento di attività di supporto da remoto per la gestione del cambio medico semplificato in AUR, oltre che per la gestione di pratiche relative allo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line".

Per quanto attiene la richiesta di cambio del medico cd. semplificato, l'esecuzione avviene telefonicamente e prevede che l'operazione venga svolta in AUR (Anagrafica Unica Regionale).

Si precisa che tramite lo strumento digitale, "Sportello on line", l'Azienda ULSS gestisce via web e via e-mail le richieste amministrative presentate dagli utenti in modalità digitale, senza dover telefonare o presentarsi allo Sportello.

Più specificatamente, l'esecuzione di operazioni su AUR riguarda le seguenti attività:

- Cambio Medico Assistenza Primaria o del Pediatra di libera scelta con modalità semplificate, richiesto con comunicazione telefonica da parte dell'utenza;
- Gestione pratiche in back office delle pratiche richieste dagli utenti tramite lo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line" tra cui rientrano l'iscrizione nuovo nato al SSN e scelta del PLS, l'aggiornamento residenza e/o domicilio nella tessera sanitaria regionale, le esenzioni per patologia, per invalidi del lavoro, per invalidi di servizio e per invalidi di guerra.

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate.

VOLUMI DEL SERVIZIO B):

La gestione delle richieste pervenute tramite il canale sportello on-line e di lavorazione del "cambio medico veloce" richiede un tempo medio **7 minuti** per operazione su AUR.

A livello indicativo il numero di operazioni giornaliere su Anagrafe Unica Regionale (AUR) complessive relative al Servizio B) che l'aggiudicataria dovrà gestire è di circa **80**.

ART. N. 2. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'impresa aggiudicataria deve garantire il servizio in modo continuativo senza alcuna sospensione e/o interruzione.

E' onere dell'Impresa aggiudicataria prevedere idonee misure finalizzate a far fronte alle sostituzioni improvvise ed a particolari carichi di attività onde garantire la continuità del servizio.

Entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione l'Impresa aggiudicataria 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.

Il soggetto affidatario dovrà garantire le strumentazioni tecnologiche necessarie (centralino, software di supporto, ecc).

L'AULSS 8 Berica metterà a disposizione dell'aggiudicatario le abilitazioni di accesso alle procedure informatiche utilizzate. Rimangono a carico dell'appaltatore la disponibilità di apparecchiature informatiche, gli oneri di connessione internet e le utenze telefoniche, il call center telefonico, le postazioni di lavoro, il personale dedicato alla gestione, nonché i locali per lo svolgimento del servizio che dovranno essere ubicati nell'ambito del territorio nazionale.

I PC messi a disposizione dall'appaltatore per l'erogazione del servizio dovranno essere dedicati all'appalto al fine di garantire la sicurezza informatica (le procedure utilizzate sono sulla intranet dell'Aulss 8 "Berica" a cui i Pc si collegheranno).

L'impresa aggiudicataria dovrà produrre e fornire all'AULSS report periodici del servizio nel suo complesso

(rieapilativo settimanale, ma con possibilità di dettaglio giornaliero e/o per fasce orarie fino a poter individuare la singola chiamata), riportanti:

- il volume delle richieste pervenute
- il numero di accessi prenotati
- i tempi medi di attesa per conseguire una prenotazione
- la percentuale di chiamate evase oltre lo standard di qualità atteso (3 minuti)
- la segnalazione di eventuali anomalie procedurali e/o criticità, ed ogni altro eventuale dato per la valutazione del rispetto dei livelli di servizio attesi di cui all'art. 3 del presente capitolato.

I report dovranno essere forniti in formato elettronico, a cadenza mensile entro il 10 del mese successivo, allo specifico indirizzo di posta elettronica o PEC del DEC.

ART. N. 3. LIVELLI DI SERVIZIO ATTESI

A) SERVIZIO CALL CENTER

Per quanto riguarda prenotazioni, disdette e richieste informazioni, devono essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- almeno l'90% delle telefonate deve essere gestito *inbound* dagli operatori entro 3 minuti.

B) SUPPORTO PER LA GESTIONE DEL CAMBIO MEDICO VELOCE E DI ALTRE RICHIESTE AMMINISTRATIVE

Per quanto riguarda l'attività di supporto telematico telefonico per la gestione del cambio medico veloce in AUR, oltre che per la gestione di pratiche relative allo strumento digitale aziendale denominato "Sportello on line", devono essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- Esecuzione entro 5 giorni naturali e consecutivi dall'assegnazione da parte dei servizi Aulss competenti, del 100% delle pratiche da evadere
- Massimo n. 5 operazioni non corrette mensili sul 100% delle operazioni effettuate.

ART. N. 4. PERSONALE IMPIEGATO

La ditta dovrà nominare un **Referente del servizio** che, da remoto, avrà il compito di:

- coordinare tutto il servizio assegnato e rispondere alle direttive ed indicazioni che verranno date dai servizi competenti dell'Azienda Ulss.

Il referente dovrà essere scelto fra persone di comprovata esperienza nella gestione dei servizi in appalto e la ditta ne comunica il nominativo e i recapiti telefonici dopo l'aggiudicazione.

Il Referente della ditta :

- si rapporta per tutte le attività oggetto del presente documento con il Responsabile per l'esecuzione nominato dall'Azienda oppure con un suo delegato;

- è il Referente della Ditta appaltatrice, nei confronti dell'Azienda Ulss, per il regolare svolgimento della prestazione secondo le modalità stabilite nel presente documento;
- dovrà segnalare tempestivamente all'Azienda Ulss qualsiasi problema inerente il servizio e si rapporterà con il personale addetto alla verifica dell'attività stessa;
- vigila sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente documento e sarà, altresì, responsabile per il corretto, puntuale e completo svolgimento di tutti i servizi previsti;
- è responsabile del comportamento degli operatori impiegati nel servizio;
- partecipa alle verifiche relative ai controlli di qualità e funzionalità del servizio.

Le contestazioni fatte in contraddittorio al Referente del servizio si intendono fatte alla Ditta stessa.

Il Referente del servizio o un suo sostituto dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria, anche al di fuori dell'orario di servizio; allo stesso si farà riferimento per ogni problema o per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria.

Gli **operatori impiegati** nel servizio dovranno possedere i seguenti requisiti:

- piena padronanza della lingua italiana;
- conoscenza della lingua inglese di livello scolastico -Capacità comunicative;
- capacità nell'utilizzo del personal computer;
- conoscenza degli strumenti e degli applicativi a supporto delle attività di gestione dei contatti;
- conoscenza dei principali pacchetti software di produttività individuale (ad esempio Word, Excel, ...).