



**GARA A PROCEDURA APERTA PER IL SERVIZIO DI CUP/CALL CENTER/CASSA, FRONT OFFICE ED
ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

INDICE

ART. 1.- DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI)	3
ART. 2. - OGGETTO DEL SERVIZIO	3
ART. 3. - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	4
ART. 4. - MODALITA' DI SVOLGIMENTO.....	4
ART. 5. - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA.....	5
ART. 6. - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA.....	6
ART. 7.- OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.....	7
ART. 8. - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO	8
ART. 9. - OBBLIGHI DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO	9
ART. 10. - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	9
ART. 11. -SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	10
ART. 12. – CONTESTAZIONI E PENALI	14
ART. 13. - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI.....	16
ART. 14. - CONTINUITA' DEL SERVIZIO	16
ART. 15. - DANNI A TERZI – COPERTURE ASSICURATIVE	16
ART. 16. - MODALITA' DI FATTURAZIONE, PAGAMENTI E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	17
ART. 17. - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	19
ART. 18. - CODICE DI COMPORTAMENTO	20
ART. 19. - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	20
ART. 20. - FORO COMPETENTE.....	20
ART. 21.- CLAUSOLA FINALE	20
ALLEGATO.....	21
A. SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI ATTIVITÀ SANITARIA	25
1. GESTIONE CALL CENTER.....	25
2. GESTIONE CUP.....	30
3. GESTIONE SPORTELLI LIBERA PROFESSIONE.....	33
4. GESTIONE CASSE	35
B. SERVIZIO DI ACCETTAZIONE E SUPPORTO ALL'UTENZA	38
1. SPORTELLI OSPEDALIERI TEMATICI	38
2. SPORTELLI TERRITORIALI TEMATICI O MULTIFUNZIONE.....	38
3. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI PAZIENTI NON A CARICO DEL SSN	44
4. GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA	44
C. GESTIONE DELLE SEGRETERIE DELLE UU.OO. OSPEDALIERE	45

ART. 1.- DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI)

L'attività contrattuale dell'Azienda ULSS 3 Serenissima (di seguito denominata Azienda) è retta dal Codice Civile, dalla normativa specifica vigente in materia e dalla *lex specialis* di gara.

ART. 2. - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento del servizio di "cup/call center/cassa, front office ed altre attività amministrative" attualmente già esternalizzato, in ambito ospedaliero e territoriale, per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 36 mesi.

L'importo complessivo a base d'asta per l'intero servizio, per il periodo di 36 mesi è pari ad € 16.657.008,50.=, IVA esclusa.

Per quanto riguarda le prestazioni di call center/cup/cassa, le quantità stimate, così come riportato nell'allegato al presente Capitolato, sono da intendersi puramente indicative e non esaustive e sono state inserite solo ai fini della formulazione dell'offerta e della determinazione dell'aggiudicazione.

L'appalto verrà aggiudicato per intero (lotto unico), e sarà articolato nelle seguenti 3 macroaree:

- A. Servizio di prenotazione di attività sanitaria;
- B. Servizio di accettazione e supporto all'utenza;
- C. Servizio di segreteria di UU.OO..

I fabbisogni relativi a tali macroaree sono dettagliati nell'allegato al presente capitolato che costituisce parte integrante del presente Capitolato.

Tale allegato, strutturato per processi/attività, rappresenta il servizio da rendere all'utenza sia esterna che interna all'Azienda.

Nel suddetto allegato, inoltre, per ogni singolo processo/attività, viene indicato l'orario di apertura al pubblico. Tale orario rappresenta l'impegno che la Ditta aggiudicataria dovrà garantire per ogni singola voce di attività/sede e potrà essere suscettibile di cambiamento nelle modalità descritte all'art. 4 del presente Capitolato, fermo restando che per le attività dove non vengono riportati il numero di sportelli da attivare, sarà cura della Ditta stessa, al fine di rispettare gli SLA previsti e riportati nel presente capitolato, stabilire il numero necessario di sportelli da tenere aperti, con la necessaria flessibilità all'interno della stessa giornata lavorativa, comunque sempre all'interno dell'orario di apertura previsto. A tal riguardo, si evidenzia che l'attività della Ditta aggiudicataria non si conclude con l'erogazione del servizio di front office, ma continua per il tempo necessario all'espletamento delle correlate attività di backoffice. La Ditta aggiudicataria, quindi, dovrà garantire eventuali e necessarie attività di back office utili alla compiuta realizzazione del servizio anche se non espressamente indicate.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire tutte le attività utili al buon andamento dei processi ivi delineati anche se non espressamente rappresentate negli stessi e tenendo conto delle indicazioni impartite dall'Azienda.

In ogni momento, l'Azienda potrà chiedere l'attivazione di singole attività funzionali alle esigenze dell'utenza.

Inoltre, l'Azienda si riserva la facoltà di decentrare, in tutto o in parte, l'erogazione di alcuni processi/attività, attualmente previsti a livello di unico servizio/sede, o viceversa.

Tutti i processi delineati comportano la gestione, anche informatica, degli archivi e la correlata

attività di data entry e implicano rapporti con l'utenza esterna, (es.: assistiti, fornitori, ecc.), e interna all'Azienda (es.: altri servizi aziendali, professionisti, ecc.).

La Ditta aggiudicataria dovrà, nel corso dell'affidamento, adeguare il servizio al fine di fornire una prestazione di qualità all'utenza che vada concretamente incontro alle esigenze di chi usufruisce dei servizi aziendali, adeguando la propria attività all'evoluzione tecnologica, normativa e alle esigenze organizzative aziendali.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire, tra l'altro, gli aspetti logistici, organizzativi, informatico-informativi, ecc., nel rispetto dei livelli di servizio richiesti dal presente Capitolato.

ART. 3. - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà una durata pari a 36 mesi, eventualmente rinnovabili per ulteriori 36, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione di aggiudicazione.

L'inizio dell'attività deve essere garantito entro il termine massimo di 60 giorni naturali e consecutivi dalla decorrenza indicata nella comunicazione dell'aggiudicazione.

Entro il medesimo termine, la Ditta aggiudicataria dovrà affiancare il personale dell'Azienda che verrà designato e quello delle ditte attualmente erogatrici del servizio di cui trattasi al fine di garantire un corretto avviamento delle attività, senza alcun onere a carico dell'Azienda.

I primi 6 mesi di Servizio sono considerati periodo di prova.

Il contratto si risolve nel caso di mancato superamento del periodo di prova, valutato secondo quanto previsto ai successivi articoli del presente Capitolato e, in particolare, con riferimento agli esiti del monitoraggio del servizio di cui all'art. 12.

La comunicazione di mancato superamento del periodo di prova alla Ditta aggiudicataria verrà data con un preavviso di almeno 30 giorni solari rispetto alla scadenza del primo semestre.

Qualora la Ditta aggiudicataria non superi il periodo di prova, l'Azienda si riserva la facoltà di affidare il servizio oggetto del presente appalto, per il restante periodo, alla Ditta che segue nella graduatoria della gara.

ART. 4. - MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Per lo svolgimento del presente appalto, la Ditta deve far riferimento alla normativa vigente, ai livelli di servizio riportati nel presente Capitolato speciale, nel relativo allegato, oltre che alle indicazioni fornite, durante l'esecuzione del contratto, dai Referenti individuati dall'Azienda.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire la presenza di un Responsabile per l'intero servizio, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale e una serie di Referenti per le singole macroaree individuate.

Il Responsabile per l'intero servizio, il cui nominativo dovrà essere trasmesso prima dell'effettivo avvio del servizio, dovrà essere sempre reperibile, garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore dalla chiamata, oltre a garantire la supervisione e il coordinamento delle attività eseguite dal personale della Ditta secondo le direttive impartite dall'Azienda.

La Ditta aggiudicataria deve inoltre individuare e comunicare all'Azienda un sostituto del Responsabile di cui sopra in caso di assenze di quest'ultimo a qualsiasi titolo (es. ferie, malattie ...).

I Referenti per le singole macroaree dovranno operare nell'ambito delle stesse ed essere sempre reperibili negli orari di apertura dei servizi e nelle sedi di riferimento.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'erogazione del servizio come precisato nell'allegato al presente capitolato.

Gli orari definitivi del servizio verranno comunicati dall'Azienda al momento dell'avvio e terranno conto delle aperture al pubblico.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il massimo rispetto degli orari di servizio e non potrà sospendere per alcuna ragione il servizio reso. Si precisa che l'obbligo di erogare il servizio senza soluzione di continuità sarà oggetto di monitoraggio così come previsto dall'art. 12 del presente Capitolato.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre dar seguito a modifiche della distribuzione oraria concordata entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda.

La Ditta aggiudicataria dovrà altresì garantire un'organizzazione del servizio e una formazione permanente del personale impiegato che garantisca continuità del servizio, anche in termini di competenza, in caso di turn over, imprevisti e/o emergenze nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

In particolare, la formazione dovrà essere mirata alle aree tematiche di rilievo per le singole macroaree.

L'Azienda metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria i locali e gli arredi di proprietà presenti al momento dell'avvio del servizio secondo quanto precisato al successivo art. 11, mentre l'hardware, l'eventuale software diverso da quello messo a disposizione dall'Azienda, nonché tutto il materiale di consumo comprensivo del suo smaltimento (come, ad esempio, la cancelleria, toner, carta, etc.) è a totale carico della Ditta aggiudicataria.

ART. 5. - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria sin dal primo giorno di avvio deve fornire e garantire il perfetto funzionamento di tutte le dotazioni dettagliate nell'allegato al presente capitolato al quale si rinvia.

La dotazione richiesta deve consentire l'elaborazione dei dati e di idonei report che consentano il monitoraggio del servizio reso con particolare riferimento agli indicatori del servizio (SLA e requisiti) di cui all'art. 12 del presente Capitolato e relativo allegato.

La Ditta aggiudicataria deve altresì garantire l'autonomo utilizzo da parte dell'Azienda di tutta la dotazione fornita, con particolare riguardo all'elaborazione della reportistica, e adeguata formazione a tal scopo. Dovrà essere altresì fornito un manuale d'uso in lingua italiana per l'utilizzo dei software.

La formazione dovrà essere sia iniziale, che successiva nel caso in cui si verificasse una delle seguenti ipotesi:

- introduzione di un aggiornamento o di una nuova versione di programma;
- fornitura di una nuova apparecchiatura;
- inserimento di nuovo personale designato dall'Azienda.

Le banche dati che deriveranno dall'utilizzo di tali dotazioni restano di proprietà dell'Azienda anche al termine del contratto.

I sistemi forniti dovranno, inoltre, avere le caratteristiche di:

- scalabilità: intesa come facilità nell'eventuale estensione dei collegamenti con altre sedi e/o nel passaggio da un collegamento a banda minore ad una banda di capacità maggiore;
- qualità ed affidabilità: nel senso di sicurezza nella trasmissione dei dati, ivi comprese eventuali ridondanze e tempestività nella risoluzione delle problematiche che dovessero intervenire ed eventuali dotazioni di antivirus.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire, per tutta la dotazione offerta, la relativa installazione, manutenzione, (ordinaria/preventiva e straordinaria/correttiva), e l'eventuale sostituzione e assistenza tecnica, come meglio precisato al successivo art. 11.

Ogni onere derivante da tali interventi è a carico della Ditta aggiudicataria eccetto la realizzazione di eventuali impianti fissi per l'allacciamento della dotazione offerta (es.: impianti elettrici, idraulici, opere edili, che restano a carico dell'Azienda).

Sono a carico della Ditta aggiudicataria gli oneri per l'eventuale interfacciamento con i sistemi aziendali e per il funzionamento delle dotazioni fornite come, ad esempio, i rotoli di carta termica per i sistemi elimina code.

In particolare, per quanto riguarda la manutenzione hardware e software e gli eventuali problemi di malfunzionamento, si fa presente che, in fase di esecuzione del servizio, dovranno essere rispettate le seguenti esigenze/tempistiche:

- servizio di pronta reperibilità durante gli orari di apertura dei servizi;
- intervento entro i 60 minuti dalla chiamata, con ripristino della funzione entro 3 ore solari;
- per l'attività di call center devono essere previste modalità di ripristino, in caso di malfunzionamento, che consentano di non interrompere mai il servizio.

La Ditta aggiudicataria dovrà effettuare gli aggiornamenti hardware e software necessari. In particolare, saranno inclusi tutti gli *updates* di sicurezza e quelli raccomandati al fine di aumentare l'affidabilità del sistema. In occasione dei descritti aggiornamenti la Ditta dovrà curare, qualora necessario, la formazione del personale proprio e dell'Azienda.

I sistemi offerti dovranno essere collaudati entro 30 giorni consecutivi dall'attivazione/installazione in presenza di un rappresentante della Ditta aggiudicataria e di un rappresentante dell'Azienda.

Si precisa che al termine del contratto tutta la fornitura di software e hardware rimarrà di proprietà dell'Azienda senza alcun onere aggiuntivo. Quanto fornito verrà al momento dell'avvio elencato in apposito verbale, a cura del Direttore dell'esecuzione del contratto, e al momento del termine del contratto verrà stilato verbale di riscatto dei beni forniti.

ART. 6. - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

E' a carico della Ditta aggiudicataria l'esecuzione di tutte le prestazioni nel rispetto della normativa vigente, a perfetta regola d'arte, alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Azienda.

Qualunque evento che possa influenzare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore dal suo verificarsi.

I livelli di servizio, la continuità e l'efficienza dello stesso, oltre che gli orari di apertura al pubblico, devono essere garantiti indipendentemente da assenze, a qualsiasi titolo, del personale impiegato.

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere espletati con assoluta continuità anche durante la fase di attivazione.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione può sospendere o non eseguire, in tutto o in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

ART. 7.- OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

La Ditta aggiudicataria è tenuta:

- a mantenere riservati i dati economici, statistici, amministrativi, concernenti l'utenza, (intesa sia come assistiti che come fornitori/collaboratori a qualsiasi titolo) e il personale dell'Azienda, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara d'appalto che sono stati formalmente dichiarati riservati dall'Azienda e nel rispetto della normativa sulla privacy;
- a non divulgare i dati in alcun modo ed in qualsiasi forma;
- a non fare oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo dei dati per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio;
- ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, eliminare il rischio di accesso non autorizzato o non conforme;
- ad individuare per iscritto gli incaricati del trattamento, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
- a gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti dei dati sensibili;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, a controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

La Ditta aggiudicataria si impegna ad usare nei confronti di tali dati riservati un livello di discrezione non inferiore alla cura e discrezione usate dalla stessa nei confronti di propri dati di natura simile.

La Ditta aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi. Si impegna, altresì, ad attenersi scrupolosamente alla normativa vigente sul trattamento dei dati e si impegna a comunicare all'Azienda i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati. Conseguentemente la Ditta dovrà garantire e poter certificare dandone evidenza all'Azienda, la formazione continua in materia ai propri dipendenti impiegati nel servizio.

Gli obblighi sopra elencati non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché, salva diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Ditta Aggiudicataria sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Conformemente, l'Azienda manterrà riservate le informazioni tecniche della Ditta Aggiudicataria che venissero portate a sua conoscenza, nonché i dati tecnici forniti dalla Ditta stessa.

La Ditta Aggiudicataria, infine, è tenuta a consegnare, al termine del rapporto contrattuale e su supporto informatico, tutti i dati e le informazioni di carattere anagrafico e statistico riguardanti la fornitura ed il servizio svolto secondo le indicazioni fornite dall'Azienda.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Azienda ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Azienda stessa ed ai terzi.

ART. 8. - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

La Ditta aggiudicataria si impegna a:

- sottoporre il personale impiegato, con oneri a proprio carico, a tutti i controlli sanitari, visite periodiche, vaccinazioni e altri adempimenti prescritti dalle norme vigenti;
- stipulare i rapporti di lavoro del personale nel pieno rispetto delle norme vigenti;
- garantire percorsi formativi adeguati e mirati con riferimento all'assegnazione del personale rispetto alle quattro macroaree di attività.

In ogni momento l'Azienda può disporre l'accertamento di quanto sopra e, qualora dovessero risultare riscontri negativi, possono essere considerati inadempienza contrattuale.

La Ditta aggiudicataria, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuta responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

I nominativi e la qualifica del personale impiegato dalla Ditta per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali, devono essere tempestivamente comunicati all'Azienda prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale; in caso di sostituzione la comunicazione dei nominativi dovrà avvenire, quanto meno, con 2 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'intervenuta sostituzione.

La Ditta aggiudicataria è tenuta, previa richiesta dell'Azienda, a fornire entro tre giorni lavorativi, l'elenco completo del personale operante nell'ambito del servizio oggetto del presente appalto dando evidenza del relativo inquadramento con particolare riferimento a qualifica, tipologia del rapporto di lavoro/contratto, monte ore settimanali e sede di assegnazione.

L'Azienda si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale della Ditta aggiudicataria, qualora quest'ultimo abbia dato motivo di lagnanza e/o non consenta il buon svolgimento delle attività.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Azienda non esonera le responsabilità dell'Aggiudicataria per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

La Ditta aggiudicataria è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Ditta aggiudicataria è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso che egli non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

L'Azienda, nel caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, opera una ritenuta fino al 20 (venti) per cento dell'importo contrattuale; il relativo importo è versato all'appaltatore solo dopo che l'Ispettorato del Lavoro dichiara cessata la situazione di inadempienza.

Per quanto ivi non previsto valgono le disposizioni sulla legislazione del lavoro.

ART. 9. - OBBLIGHI DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Il personale impiegato dalla Ditta aggiudicataria, nell'esercizio delle funzioni affidate, rappresenta verso l'utenza l'Azienda e per questo motivo deve tenere un comportamento decoroso e irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei confronti dell'utenza stessa e degli operatori dell'Azienda.

Il personale impiegato deve altresì possedere una buona padronanza della lingua italiana e la conoscenza, almeno di base, di una lingua straniera tra le più diffuse, fatte salve ulteriori richieste.

Il personale impiegato deve portare un cartellino identificativo, ai sensi della normativa vigente e operare nel rispetto della normativa prevista in materia di privacy.

Deve mantenere il segreto di ufficio in merito a circostanze, stati e fatti dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, anche concernenti l'organizzazione dell'Azienda.

Il comportamento del personale deve essere ispirato ai principi contenuti nel codice di comportamento-aziendale come indicato al successivo articolo 19.

Laddove venga richiesto nell'allegato al presente capitolato, il personale dovrà essere dotato di idonea divisa. Tale divisa deve consentire di distinguere facilmente il personale della Ditta da quello dell'Azienda e deve essere sobria, decorosa e comunque validata da parte dell'Amministrazione al momento dell'avvio del servizio.

La Ditta risponde del corretto comportamento del proprio personale, ai sensi dell'art 2049 del Codice Civile, nonché dell'osservanza di tutte le norme di legge e delle disposizioni dell'Azienda.

ART. 10. - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'Azienda consegna alla Ditta aggiudicataria in comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss del Codice Civile, per tutta la durata del contratto, i locali attualmente utilizzati per lo svolgimento delle attività previste nel presente Capitolato, il mobilio e quanto attualmente in uso, fatto salvo quanto indicato come dotazione a carico della Ditta aggiudicataria nel presente Capitolato e nel relativo allegato cui si rimanda.

I locali di cui trattasi sono concessi in uso gratuito, comprensivo degli interventi di eventuale manutenzione ordinaria e straordinaria, esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato.

La Ditta aggiudicataria ne assume la completa responsabilità per ogni danno ad essi eventualmente arrecato, nonché per danni arrecati a terzi.

La Ditta aggiudicataria, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, la destinazione d'uso dei locali o di quant'altro ad essa affidati pena la risoluzione del contratto. L'Azienda nel corso della vigenza contrattuale si riserva la facoltà di individuare altri locali quali sede per l'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato anche su proposta della Ditta stessa.

L'Azienda, tramite i propri incaricati, può accedere in ogni momento ai locali concessi in comodato per effettuare manutenzione straordinaria e ogni altro eventuale controllo, anche operativo, sulla

regolare esecuzione del servizio, e per garantire la pulizia dei locali.

L'Azienda si riserva la facoltà di utilizzare tali locali per l'affissione di ogni comunicazione utile all'utenza e per spazi pubblicitari.

La Ditta aggiudicataria si farà carico della tenuta e dell'aggiornamento delle bacheche e degli spazi dedicati alle comunicazioni, secondo le indicazioni fornite dall'Azienda oltre che eliminare le comunicazioni datate.

All'inizio del servizio, i locali e l'eventuale mobilio vengono consegnati alla Ditta aggiudicataria con regolare verbale di consegna, stilato e redatto in contraddittorio tra un rappresentante della Ditta medesima ed il Direttore dell'esecuzione del contratto.

I locali e il mobilio devono essere restituiti nel rispetto dello stato originario, fatta salva la normale usura, alla scadenza del contratto o entro 30 giorni dalla richiesta di rilascio che l'Azienda può in qualunque momento presentare. Anche in questo caso verrà stilato verbale di consegna.

Le eventuali spese di ripristino dei locali, mobilio e attrezzature anche informatiche eventualmente danneggiate saranno a carico della Ditta.

I beni patrimoniali/arredi/attrezzature anche informatiche che la Ditta aggiudicataria dovrà acquisire a proprie spese diverranno Patrimonio dell'Azienda ULSS stessa al termine dell'appalto.

Per i locali concessi in comodato d'uso, l'Azienda assume a proprio carico la pulizia degli stessi, nonché tutte le utenze per la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, per la fornitura dell'acqua e le utenze telefoniche.

In ogni caso l'Azienda è esonerata da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni nell'erogazione dei servizi di cui sopra, nulla potendo esigere la Ditta aggiudicataria a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dalla Ditta aggiudicataria dovranno essere tempestivamente segnalati ai competenti servizi dell'Azienda in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione.

L'Azienda si riserva in ogni caso la facoltà di controllo sul corretto utilizzo degli impianti messi a disposizione della Ditta, con particolare riferimento ai consumi. Eventuali contestazioni derivanti da incongrui consumi formeranno oggetto di contraddittorio ed i maggiori consumi riscontrati saranno oggetto di rimborso in favore dell'Azienda.

Per quanto qui non espressamente previsto si fa riferimento alle norme sul comodato d'uso, di cui agli artt.1803 e ss. del Codice Civile.

ART. 11. -SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

A) Descrizione generale del sistema di controllo e monitoraggio

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

I controlli si riferiranno ai livelli qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dalla Ditta aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta di gara.

Con l'espressione sistema di monitoraggio e controllo si intende quello strumento volto a:

- controllare l'esistenza o meno dei requisiti essenziali del Servizio prestato dalla Ditta aggiudicataria;
- monitorare il livello del Servizio prestato dalla Ditta aggiudicataria, valutando, pertanto, la performance fornita da quest'ultima;
- sondare la qualità percepita dai destinatari del servizio;
- valutare la conformità dell'organizzazione aziendale della Ditta aggiudicataria per garantire il rispetto delle richieste contrattuali.

In qualsiasi momento l'Azienda ha la facoltà di effettuare in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo del servizio offerti con le strumentazioni e con le modalità che riterrà opportune nei termini previsti dal presente Capitolato Speciale d'Appalto.

Tali controlli potranno essere effettuati in tutte le sedi inerenti al servizio, in presenza o meno di rappresentanti o delegati della Ditta stessa.

A tal scopo l'Azienda individuerà un "Team di controllo" incaricato di svolgere l'attività di cui al presente articolo.

B) Elementi oggetto di controllo

Sono qui di seguito individuati i campi sui quali il controllo va eseguito:

1) Controllo dei requisiti del Servizio

Per requisiti del Servizio si intendono quegli elementi costitutivi essenziali che connaturano la prestazione resa dalla Ditta aggiudicataria e che la stessa è tenuta a garantire all'Azienda secondo quanto specificato dal presente Capitolato.

Tale tipologia di controllo ha lo scopo di accertare l'esistenza o meno dei requisiti minimi ed essenziali del Servizio senza i quali il Servizio stesso non può considerarsi tale. L'attività è pertanto volta a garantire l'esecuzione della prestazione dovuta secondo quanto indicato nel contratto.

2) Monitoraggio dei livelli - performance del Servizio (Service Level Agreement)

Il monitoraggio delle performance del Servizio ha lo scopo di valutare l'andamento ed il risultato del processo di erogazione del servizio medesimo, valutando la bontà dello stesso attraverso l'analisi di specifici indicatori.

Più precisamente, tale monitoraggio viene posto in essere per migliorare e valutare se la performance prestata dalla Ditta aggiudicataria è in linea con le aspettative e le necessità degli utilizzatori.

In particolare, per ogni elemento del servizio considerato, in relazione ad ogni indicatore, vengono definite le seguenti soglie di accettazione:

- servizio conforme a quanto richiesto: tale soglia intende delineare il limite prestazionale, al di sopra del quale l'Azienda e quindi l'utilizzatore ricevono un servizio in linea con le aspettative;
- servizio da migliorare: tale soglia intende delineare quella condizione nella quale il servizio reso è sulla soglia dell'accettabilità e da migliorare per aumentare la capacità di soddisfazione degli utilizzatori, in tutti i suoi aspetti. Ciò si rispecchia quando il fornitore/utilizzatore evidenziano necessità di miglioramenti senza introdurre elementi aggiuntivi di servizio;

- servizio da rifiutare: tale soglia intende delineare il limite al di sotto del quale il servizio non si intende accettabile.

Tale sistema garantisce la possibilità di accertare la capacità della Ditta aggiudicataria di rispettare il livello del servizio richiesto oltre che di comprendere la capacità del fornitore di attivare azioni di miglioramento nel caso gli indicatori evidenzino performance sotto la soglia.

3) Monitoraggio della customer satisfaction dei fruitori del servizio

Lo scopo di tale attività è quello di conoscere il punto di vista dei destinatari del servizio ossia degli effettivi fruitori del servizio stesso, in modo tale che, dall'elaborazione dei risultati raccolti si possa individuare l'effettivo gradimento di quanto prestato dalla Ditta aggiudicataria. A seguito dell'analisi, se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento della prestazione.

4) Esecuzione di audit del processo

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai requisiti contrattuali. In particolare, gli audit, consentono di valutare la capacità di gestione di chi fornisce il servizio di gestire il processo conformemente a quanto richiesto dall'Azienda, oltre a valutare le modalità di esecuzione del processo e l'avanzamento delle azioni di miglioramento condivise.

L'Azienda ha inoltre la facoltà di organizzare ed implementare un sistema di gestione delle non conformità del Servizio. Tale attività ha lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con il Fornitore del servizio tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate dall'Azienda in relazione al servizio offerto dalla Ditta aggiudicataria. Se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali.

C) Revisione del sistema di monitoraggio e controllo

La revisione del sistema di monitoraggio e controllo consiste in quel procedimento volto a rivedere e revisionare l'intero sistema al fine di individuare l'adozione di eventuali elementi migliorativi alla luce del principio di ottimizzazione tra i costi del controllo e la loro efficacia.

Detto aggiornamento potrà, inoltre, essere apportato nei casi di nuove conoscenze tecnico-scientifiche relative agli strumenti e alle modalità di controllo e monitoraggio, nonché alla loro efficacia.

D) Verifica, monitoraggio e controllo del servizio

1) Monitoraggio dei requisiti

L'Azienda ha la facoltà, per mezzo del Team di controllo, di eseguire controlli sui requisiti del servizio invitando la Ditta aggiudicataria a partecipare allo svolgimento degli stessi.

Qualora la Ditta aggiudicataria, a seguito di invito, fosse per qualsiasi motivo impossibilitata a partecipare alla giornata di controlli designata, l'Azienda potrà comunque procedere all'esecuzione degli stessi dando successiva comunicazione degli esiti alla suddetta.

I requisiti oggetto di monitoraggio potranno essere di carattere generale, per i quali la Ditta aggiudicataria dovrà far riferimento al presente Capitolato, e requisiti di ordine specifico per i quali si rinvia al relativo allegato, parte integrante del presente Capitolato.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano i seguenti requisiti generali:

- erogazione del servizio senza soluzione di continuità nell'arco dell'anno solare;
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- formazione adeguata e permanente del personale con particolare riferimento alle normative di settore, alle procedure aziendali, agli applicativi informatici in uso ed alla normativa sulla privacy;
- utilizzo del cartellino identificativo da parte del personale impiegato;
- comunicazione del personale impiegato con il dettaglio previsto dall'art. 9;
- effettiva conoscenza di una lingua straniera tra le più diffuse (oltre ad una buona padronanza della lingua italiana) da parte del personale impiegato a diretto contatto con l'utenza;
- aspetto e abbigliamento consoni e decorosi per il servizio richiesto.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano ulteriori adempimenti che in fase di avvio del servizio verranno verificati:

- l'effettivo inizio dell'attività entro il termine fissato;
- l'effettivo affiancamento al personale dell'Azienda che verrà designato e delle ditte che attualmente erogano il servizio entro il termine fissato;
- la completa fornitura della dotazione software e hardware richiesta;
- individuazione e reperibilità di un Responsabile per l'intero servizio quale interfaccia con l'Azienda.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi documenti (es.: verbali), sottoscritti dal Team di controllo dall'Azienda e dal rappresentante della Ditta aggiudicataria (se presente ai controlli), i quali, a rilevazione avvenuta, dovranno apporre la propria firma congiuntamente avvalorandone il risultato e per presa visione.

Qualora la Ditta aggiudicataria non fosse presente ai controlli, gli esiti degli stessi verranno comunicati per iscritto alla medesima dall'Azienda.

2) Livello del servizio

Per il dettaglio degli indicatori si rinvia all'allegato al presente capitolato.

3) Monitoraggio Customer Satisfaction

Il monitoraggio della Customer Satisfaction viene eseguito sui destinatari del servizio reso secondo degli strumenti da concordare con l'Azienda.

Tale attività si articola in fasi successive:

- la prima è rappresentata da una fase preparatoria consistente nella definizione degli obiettivi dell'indagine;
- la Customer Satisfaction sarà somministrata a tutti gli utenti fruitori del servizio;
- segue la fase di individuazione, classificazione e stratificazione dei clienti "tipo" consistente nell'analisi degli utenti, in relazione alle loro caratteristiche, e nella conseguente suddivisione degli stessi in famiglie;
- a questa fase fa seguito quella di:
 - o definizione degli strumenti (questionari, istruzioni per le interviste, focus group, Audit ecc.);
 - o definizione delle tecniche per l'analisi consistente nell'individuazione delle modalità di campionamento di ogni famiglia "tipo" precedentemente individuata;
 - o definizione degli attributi della rilevazione (categorie);
 - o definizione della scala dei valori;

- si prosegue poi con la fase di pianificazione ed esecuzione dell'indagine;
- la fase conclusiva è rappresentata dall'analisi ed interpretazione dei dati raccolti, con conseguente impostazione di un piano di miglioramento.

Tale monitoraggio viene eseguito con cadenza che sarà definita dall'Azienda.

4) *Esecuzione Audit*

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche ispettive sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai termini contrattuali.

La programmazione degli audit avverrà conformemente alla norma ISO 19.011 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione". Oltre agli audit programmati potranno essere svolti audit non programmati qualora la situazione e le performance lo richiedano.

ART. 12. – CONTESTAZIONI E PENALI

Poiché il servizio contemplato è da ritenersi un servizio di pubblica utilità, la Ditta, per nessuna ragione, può sospenderlo, effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito, eseguirlo in ritardo. Salvo più gravi e diverse azioni previste dalle norme di legge e/o dal presente Capitolato Speciale e/o da regolamenti, l'Azienda ULSS 3 Serenissima, a prima tutela di ciascuna e/o di tutte le norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare le seguenti penalità:

a) Mancato o ritardato avvio del servizio

In caso di mancato avvio del servizio, o di avvio parziale, entro i termini fissati nella comunicazione di aggiudicazione, nel rispetto del termine dilatorio fissato per legge, la Ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, una penale pari ad euro 200,00.

Tale penale non sarà dovuta qualora l'Azienda ULSS riconosca che il mancato avvio entro il termine stabilito sia dipeso da situazioni di forza maggiore o comunque non imputabili a responsabilità dell'Aggiudicataria.

b) Mancata sostituzione del personale

In caso di mancata sostituzione, entro due ore, dell'operatore, la Ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni ora di ritardo successiva alle prime due, e per ciascun operatore, una penale di € 350,00.

c) Inadempienze

Qualora sulla base di quanto riportato nel presente Capitolato e nel progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario vengano rilevate inadempienze e/o il mancato raggiungimento dei livelli di servizio attesi, l'Azienda potrà contestare per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in merito alle cause che lo hanno determinato, e fissare un termine non superiore a cinque giorni lavorativi entro il quale dovranno pervenire le contro deduzioni scritte e/o dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

L'Azienda si riserva, nel caso di giustificazioni non dovute a causa di forza maggiore, di procedere all'applicazione di penali commisurate al danno procurato e, nei casi più gravi, o nel caso di reiterati inadempimenti non giustificati, direttamente alla risoluzione anticipata del contratto.

Vengono individuate altresì le seguenti inadempienze alle quali sono correlate le relative penali:

PER LA GESTIONE CALL CENTER (servizio di cui ai punti A.1 della tabella riepilogativa delle macroaree che costituiscono l'oggetto della presente gara d'appalto ed i relativi processi / attività riportata nell'allegato al presente capitolato):

1) Contatto telefonico con l'operatore:

- Attività di call center: risposta diretta con attesa massima di 2 minuti dalla fine del messaggio di benvenuto per il 90% delle chiamate entranti ad eccezione delle disdette;

In caso di attesa superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata, nell'arco di una giornata al massimo una penale con riferimento:

- da 3 a 5 minuti di attesa per telefonata al giorno nessuna penale;
- da 6 a 10 minuti di attesa per telefonata al giorno € 50,00;
- da 11 a 20 minuti di attesa per telefonata al giorno € 75,00;
- superiore a 21 minuti di attesa per telefonata al giorno € 100,00.

- Attività di call center: risposta diretta con attesa massima di 2 minuti dalla fine del messaggio di benvenuto per le chiamate per disdetta;

In caso di attesa superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata, nell'arco di una giornata al massimo una penale con riferimento:

- da 3 a 5 minuti di attesa per telefonata al giorno nessuna penale;
- da 6 a 10 minuti di attesa per telefonata al giorno € 50,00;
- da 11 a 20 minuti di attesa per telefonata al giorno € 75,00;
- superiore a 21 minuti di attesa per telefonata al giorno € 100,00.

- Chiamate abbandonate in coda: devono essere inferiori al 10% delle telefonate accodate. In caso la percentuale dovesse essere, su base settimanale, superiore, verranno applicate le seguenti penalità:

- risultato inferiore fino al 10% rispetto al target, € 250,00/settimana
- risultato inferiore tra il 10% ed il 20% rispetto al target, € 500,00/settimana
- risultato inferiore tra il 20% ed il 50% rispetto al target, € 750,00/settimana
- risultato inferiore di più del 50% rispetto al target, € 1.500,00/settimana

2) Mancato contatto dell'utente che ha lasciato un messaggio in segreteria:

La Ditta aggiudicataria si impegna a richiamare, entro la medesima giornata, il 100% degli utenti che hanno lasciato il messaggio in segreteria telefonica come disposto dall'art. 3.

Il mancato richiamo determina l'applicazione della penale pari a:

- da 1 a 10 chiamate/giorno € 5,00;
- da 11 a 20 chiamate/giorno € 10,00;
- da 21 a 30 chiamate/giorno € 15,00;
- da 31 a 50 chiamate/giorno € 20,00;
- superiore a 51 chiamate/giorno € 25,00.

PER CUP E SPORTELLI OSPEDALIERI E TERRITORIALI (servizi di cui ai punti A.2, A.3, A.4, B.1 e B.2 della tabella riepilogativa delle macroaree che costituiscono l'oggetto della presente gara d'appalto ed i relativi processi/attività riportata in premessa all'allegato al presente capitolato):

1) Tempi di attesa allo sportello:

- attesa massima di 15 minuti a paziente;

In caso di attesa superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata una penale con riferimento:

- da 1 a 5 utenti/mese nessuna penale;
- da 6 a 10 utenti/mese € 150,00;
- da 11 a 20 utenti/mese € 300,00;
- superiore a 21 utenti/mese € 750,00.

L'ammontare delle penali e dei danni riconosciuti a carico della Ditta aggiudicataria sarà alla stessa direttamente addebitato dall'Azienda ULSS tramite emissione di apposita nota di debito che andrà in compensazione con la prima fattura utile dell'aggiudicatario e, se del caso, anche con quelle successive fino a totale soddisfazione del credito dell'Azienda ULSS e, qualora necessario, anche mediante rivalsa sulla garanzia fidejussoria.

L'Azienda in ogni caso si riserva, dopo la seconda contestazione formale nei confronti della Ditta aggiudicataria, per le ipotesi sopra enunciate, di procedere alla risoluzione del contratto, con conseguente incameramento del deposito cauzionale definitivo e fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni.

In ogni caso le penali applicate non potranno superare il 10% dell'importo complessivo contrattuale, nel qual caso l'Azienda ULSS potrà procedere alla risoluzione del rapporto contrattuale per inadempimento.

L'applicazione di dette penali non esclude qualsiasi altra azione, in qualsiasi altra forma e/o natura e/o in qualsiasi altra sede, che l'Azienda ULSS intenda eventualmente intraprendere.

Rimane in ogni caso riservato all'Azienda ULSS il diritto di pretendere il risarcimento del maggior danno subito.

ART. 13. - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese conseguenti e inerenti il contratto sono a carico della Ditta aggiudicataria.

ART. 14. - CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente Capitolato Speciale dovrà essere espletato con assoluta continuità.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto od in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto. In caso di sciopero del personale, o di altre cause di forza maggiore (non saranno da considerarsi tali le ferie, le aspettative o le malattie), la Ditta aggiudicataria dovrà darne comunicazione scritta all'Azienda, con opportuno preavviso.

Resta inteso che l'attività costituisce servizio di pubblica utilità.

In caso di malattia e/o infortunio degli addetti al servizio in questione, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare in ogni caso la continuità e l'efficienza del servizio con adeguata sostituzione.

ART. 15. - DANNI A TERZI – COPERTURE ASSICURATIVE

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni di qualsiasi natura e genere (patrimoniale e non patrimoniale), eventualmente subiti da persone o cose, in dipendenza dell'esercizio dell'appalto, con ciò esonerando l'Azienda ULSS 3 Serenissima da ogni e qualsiasi responsabilità verso i prestatori di lavoro dipendenti dalla Ditta, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale, e verso tutti i terzi in genere, per infortuni o danni che possano verificarsi in dipendenza, anche indiretta, dell'esecuzione e gestione dell'appalto stesso.

La Ditta dovrà pertanto mantenere in essere, per tutta la durata del periodo contrattuale, idonee e adeguate coperture assicurative, con massimali non inferiori a € 5.000.000,00 per sinistro:

- garanzia per il risarcimento di tutti i danni, diretti e indiretti, anche ai materiali, ai beni e alle attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio, cagionati all'Azienda ULSS 3 Serenissima e ai terzi in genere; ai fini assicurativi, l'Azienda ULSS 3 Serenissima sarà considerata "terza" a tutti gli effetti; **la garanzia dovrà comprendere anche il rischio di furto e rapina di valori-denaro; la**

garanzia dovrà inoltre comprendere eventuali inadempienze e/o errori fiscali, indipendentemente dalla durata del contratto, per un periodo di tempo pari ai termini di scadenza dell'attività di accertamento da parte dell'Amministrazione Finanziaria;

- garanzia per il risarcimento dei danni a terzi, derivanti dalle responsabilità della Ditta aggiudicataria e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche, di cui si avvalga;
- garanzia di responsabilità verso il personale della Ditta aggiudicataria, relativa in particolare agli infortuni sul lavoro e alle malattie professionali, ivi compresa la garanzia per viaggi effettuati con qualsiasi mezzo di trasporto da parte del proprio personale, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale;
- garanzia per danni arrecati a terzi, compresi quelli subiti dall'Azienda ULSS 3 Serenissima o di cui l'Azienda ULSS 3 Serenissima deve rispondere verso terzi in connessione all'esecuzione della presente fornitura/servizio in conseguenza di errori/malfunzionamenti nella gestione dei dati da qualsiasi causa determinati; in particolare dovrà essere compresa la perdita irreversibile di tali informazioni.

Eventuali scoperti e/o franchigie previsti nella/e polizza/e non saranno in nessun caso opponibili all'Azienda ULSS 3 Serenissima e ai terzi in genere, ma faranno integralmente carico alla Ditta aggiudicataria.

Qualora la Ditta aggiudicataria non dovesse provvedere al risarcimento od alla riparazione del danno, nel termine fissato dalla relativa notifica, l'Azienda ULSS 3 Serenissima, si ritiene autorizzata a provvedere direttamente a danno della Ditta, trattenendo l'importo sulle fatture in pagamento.

Le copie delle polizze, conformi all'originale ai sensi di legge, dovranno essere consegnate all'Azienda ULSS 3 Serenissima entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva, unitamente alle quietanze di pagamento dei premi; queste ultime dovranno essere presentate all'Azienda ULSS 3 Serenissima con le periodicità previste dalle polizze stesse, onde verificare il permanere della validità dei contratti di assicurazione per tutta la durata della fornitura/servizio.

La stipulazione della polizza, la conformità della stessa rispetto a quanto stabilito nel presente articolo oppure in altri articoli del Capitolato o, più in generale, in tutta la documentazione di gara, nonché il pagamento del premio tale da garantire l'efficacia della copertura assicurativa, rappresentano condizioni essenziali per la sottoscrizione del contratto relativo alle forniture/servizi de quibus.

Il mancato pagamento dei premi successivi, tale da pregiudicare l'efficacia della copertura assicurativa, costituisce motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

ART. 16. - MODALITA' DI FATTURAZIONE, PAGAMENTI E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il pagamento dei servizi oggetto del presente capitolato, per i quali non siano sorte contestazioni, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, sarà effettuato previa presentazione di regolare fattura all'Azienda, ai sensi della normativa vigente.

La Ditta dovrà emettere singola fattura mensile (pari ad un trentaseiesimo dell'importo triennale a base di gara al netto del ribasso offerto) suddivisa per macro area, (tenendo a riferimento l'allegato del presente Capitolato), con allegato un documento di dettaglio delle singole attività svolte, (suddivise per sede), e del relativo monte ore e importo.

Si precisa che l'Azienda, durante la durata del contratto, si riserva la possibilità di modificare, integrare, dettagliare la struttura dei report che dovranno essere forniti in sede di fatturazione senza onere alcuno per la stessa. Parimenti l'Aggiudicatario dovrà fornire eventuali elaborazioni di dati

richieste una tantum dall'Azienda senza oneri per quest'ultima.

Qualora venga concordata una variazione del servizio inizialmente affidato, la fatturazione della singola attività dovrà essere adeguata.

L'Azienda si riserva in ogni momento di chiedere una differente modalità di fatturazione e relativo dettaglio del servizio reso.

Le fatture pervenute saranno esaminate al fine di accertare:

- a) la rispondenza del servizio fatturato con quello effettivamente svolto;
- b) la concordanza dei prezzi e delle altre condizioni di esecuzione del servizio con quelli/e indicati/e nel contratto;
- c) l'esattezza dei conteggi e di ogni altra necessaria indicazione, anche ai fini fiscali.

Il pagamento, ai sensi della normativa vigente, sarà effettuato a 60 giorni dalle date previste dall'art. 4 del D.Lgs. 231/2002 e ss.mm.ii..

La fattura dovrà essere emessa posticipatamente per ciascun mese solare, e comunque entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento.

Le fatture devono essere inviate in formato elettronico secondo le specifiche ministeriali.

Di seguito si riportano i dati di dettaglio del servizio di fatturazione elettronica aziendale:

Denominazione Azienda: Azienda ULSS 3 Serenissima;

Sede Legale: via Don Federico Tosatto n. 147 – 30174 Venezia;

C.F. / Partita IVA: 02798850273

Codice Univoco Ufficio: UFK9MW

Nome Ufficio: Uff_eFatturaPA

A seguito dell'emissione della fattura dovrà essere trasmessa all'Azienda Sanitaria distinta con indicazione delle prestazioni erogate.

L'accertamento della conformità della fornitura alle prescrizioni contrattuali avverrà con le modalità previste dall'Art. 11 delle "Condizioni Generali di contratto per la fornitura di Beni e Servizi all'Azienda ULSS 12 Veneziana", per quanto compatibili. Il pagamento avverrà a mezzo mandato dal Tesoriere dell'Azienda ULSS.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

L'Azienda, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti al fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 C.C.).

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, il fornitore potrà sospendere la fornitura e, comunque, le attività previste nel contratto; qualora il fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo il contratto si potrà risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con PEC da parte dell'Azienda ULSS.

I prezzi presenti nell'offerta economica si intendono comprensivi di ogni costo relativo al servizio (oneri retributivi, previdenziali, assistenziali, assicurativi, chilometrici, spese per il materiale, spese generali e di segreteria, ecc.) ad esclusione dell'IVA se dovuta.

Con il corrispettivo di cui sopra si intendono interamente compensati dall'Azienda Sanitaria tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie, ecc. necessarie per la perfetta esecuzione dell'appalto, nonché qualsiasi onere espresso o non dal presente capitolato inerente e conseguente ai servizi di cui si tratta.

L'aggiudicatario dovrà assicurare il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge n. 136 del 13/8/2010. A tal fine la Ditta dovrà sottoscrivere il modulo fac-simile che si rinviene nel sito Aziendale.

ART. 17.- RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda può procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile previa comunicazione da inviare al fornitore a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- a) applicazione di tre penalità a seguito di gravi violazioni delle clausole contrattuali e reiterate inadempienze nell'esecuzione del contratto tali da compromettere la regolarità della fornitura e/o del servizio;
- b) frode, grave negligenza, contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- c) cessazione di attività, di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della Ditta aggiudicataria;
- d) subappalto non autorizzato;
- e) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
- f) accertamento del mancato possesso dei requisiti in capo alla ditta subentrante, qualora si verificasse tale situazione di variazione soggettiva;
- g) accertamento della non veridicità delle dichiarazioni presentate dalla ditta nel corso della procedura di gara;
- h) qualora, a seguito delle verifiche effettuate ai sensi dell'art. 84 del D.Lgs. 6/9/2011 n. 159 emergano elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa comunicati dalla Prefettura, se applicabile;
- i) esito positivo delle "informazioni antimafia" di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6/9/2011 n. 159, se applicabile;
- j) nei casi previsti dall'art. 3 punti a) e b) del Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture approvato dalla Regione Veneto con DGR n. 951 del 2/7/2019 e sottoscritto in data 17/9/2019, se applicabile;
- k) mancata reintegrazione della garanzia eventualmente escussa entro i termini prescritti dall'Azienda;
- l) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autoritative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte;
- m) mancato versamento, ove dovuto, delle spese di pubblicazione di bandi e avvisi di gara sui quotidiani, nei tempi e modalità previsti dall'Azienda ULSS;
- n) in caso di violazione da parte dei propri collaboratori degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici in vigore nell'Azienda ULSS 3 da ritenere estesi, per quanto compatibili, a tali collaboratori;
- o) mancato inizio del servizio nel termine comunicato dall'Amministrazione;
- p) nel caso di esito negativo del periodo di prova;
- q) in tutti gli altri casi espressamente previsti dal presente Capitolato e nel Decreto Legislativo 50/2016 e ss.mm.ii..

Al verificarsi delle sopraelencate ipotesi, la risoluzione si verifica di diritto quando l'Azienda determini di valersi della clausola risolutiva e comunichi tale volontà in forma scritta alla Ditta aggiudicataria. In tutti i casi di risoluzione l'Azienda ha diritto di escutere la garanzia definitiva. In ogni caso resta fermo il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno.

Con la risoluzione del contratto sorge in capo all'Azienda il diritto di affidare il servizio rimanente alla seconda ditta in graduatoria, in danno alla ditta inadempiente. Alla stessa saranno addebitate le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Quanto sopra non esimerà la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.
Analogha procedura verrà seguita nel caso di disdetta anticipata del contratto da parte della Ditta aggiudicataria senza giustificato motivo o giusta causa.

L'Azienda può procedere alla risoluzione del contratto ai sensi di quanto previsto dall'art. 1353 del Codice Civile previa comunicazione, con preavviso di almeno 30 giorni da comunicarsi al fornitore a mezzo PEC, nel caso in cui il servizio previsto nella presente procedura sia oggetto di un contratto stipulato a seguito di espletamento di una procedura di affidamento centralizzato regionale.

ART. 18. - CODICE DI COMPORTAMENTO

La Ditta Aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R. e dal codice di comportamento dei dipendenti dell'Azienda ULSS 3 Serenissima consultabile sul sito internet www.aulss3.veneto.it (percorso: AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE/Disposizioni Generali/Atti generali/Codice disciplinare e codice di condotta) oppure direttamente al seguente link: <https://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.apridoc&iddoc=14539>.

La Ditta aggiudicataria si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che a qualunque titolo sono coinvolti nell'esecuzione del presente contratto.

ART. 19.- NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad osservare il contenuto del Piano aziendale per la prevenzione della corruzione sulla base della Legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e della delibera C.i.V.I.T. n. 72 del 11 settembre 2013 "Approvazione del Piano Nazionale Anticorruzione".

La violazione degli obblighi derivanti, può costituire causa di risoluzione del contratto.

ART. 20. - FORO COMPETENTE

Per le controversie che non potranno venire risolte in via amichevole è competente in via esclusiva il Foro di Venezia.

ART. 21.- CLAUSOLA FINALE

Per ogni altra qualsiasi norma non espressamente dichiarata o contenuta nel presente Capitolato speciale si rinvia alle "Condizioni generali di contratto per la fornitura di beni e servizi" dell'ex Azienda ULSS 12 Veneziana, per quanto compatibili, delle quali si può prendere visione sul sito internet <http://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.apridoc&iddoc=13078>, che per il solo fatto di aver presentato offerta si intendono integralmente accettate, le norme vigenti in materia di pubbliche forniture, nonché le norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

All.ti:

- n. 1 Allegato

ALLEGATO

La seguente tabella riepiloga le macroaree che costituiscono l'oggetto della presenta gara d'appalto e i relativi processi/ attività.

MACROAREA	ATTIVITA'
A. SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI ATTIVITÀ SANITARIA	1. GESTIONE CALL CENTER
	2. GESTIONE CUP
	3. GESTIONE SPORTELLI LIBERA PROFESSIONE
	4. GESTIONE CASSE
B. SERVIZIO DI ACCETTAZIONE E SUPPORTO ALL'UTENZA	1. SPORTELLI OSPEDALIERI TEMATICI
	2. SPORTELLI TERRITORIALI TEMATICI O MULTIFUNZIONE
	3. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEGLI UTENTI NON A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE
	4. GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA
C. SERVIZIO DI SEGRETERIA DI UU.OO.	GESTIONE DELLE SEGRETERIE DELLE UU.OO. OSPEDALIERE

La Ditta aggiudicataria nello svolgimento dei servizi elencati dovrà attenersi a quanto segue:

LOCALI E ATTREZZATURE

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, l'Azienda ULSS, per tutto il periodo di vigenza del contratto, metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria gli spazi, gli arredi e le attrezzature attualmente in uso di proprietà della stessa Azienda e già adibiti allo scopo. In particolare per le attrezzature e i sistemi eliminacode di proprietà dell'Azienda, sarà compito della Ditta aggiudicataria verificarne l'adeguatezza tecnologica rispetto alle prestazioni richieste con il presente capitolato nel rispetto delle caratteristiche tecniche qui specificate.

La relativa manutenzione e/o, ove necessaria, la sostituzione è a carico della Ditta aggiudicataria. I beni patrimoniali/arredi/attrezzature che la Ditta aggiudicataria dovrà acquisire a proprie spese diverranno Patrimonio dell'Azienda ULSS stessa al termine dell'appalto.

Le ditte concorrenti devono effettuare il sopralluogo obbligatorio ai locali destinati allo svolgimento del servizio al fine di prendere cognizione di ogni circostanza ed elemento che possa influire sulla formulazione dell'offerta e prendere visione dei programmi informatici utilizzati.

Verranno consegnate, in occasione del sopralluogo, se richieste e ritenute necessarie dalle ditte concorrenti, le planimetrie degli spazi dedicati al servizio delle sedi dove lo stesso verrà erogato.

In contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, verrà redatto un verbale di consegna dei locali e degli spazi nel quale verranno indicate le attrezzature e gli arredi eventualmente consegnati. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.

Il materiale necessario al buon funzionamento del servizio è a carico della Ditta aggiudicataria secondo quanto impartito dal Direttore dell'Esecuzione del Servizio aziendale.

L'Azienda è tenuta a sostenere le spese di pulizia e di riscaldamento/raffrescamento dei locali, di energia elettrica, delle utenze telefoniche attualmente in dotazione e di collegamento informatico.

STRUMENTI/SOFTWARE IN DOTAZIONE E DI PROPRIETÀ DELL'ENTE

La Ditta aggiudicataria dovrà utilizzare i sistemi software/gli applicativi attualmente in uso presso l'Azienda e/o forniti dalla Regione/Azienda Zero/Ministero.

Per tutta la durata del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire nel tempo la costante integrazione tra i suddetti applicativi di proprietà dell'Azienda /Regione/Azienda Zero/Ministero e quelli da essa forniti in applicazione di quanto previsto nel presente capitolato, anche a fronte di eventuali aggiudicazioni di gare regionali/Azienda zero che nel frattempo dovessero intervenire.

FORNITURA, INSTALLAZIONE E MANUTENZIONE DELLE ATTREZZATURE E ARREDI RICHIESTI ALLA DITTA

Fermo restando quanto sopra precisato in merito agli arredi ed alle attrezzature attualmente in uso di proprietà della stessa Azienda e già adibiti allo scopo, l'Aggiudicataria dovrà garantire:

- per la macroarea A.1. (GESTIONE CALL CENTER) la fornitura, installazione e manutenzione di un "call center" dedicato all'attività di prenotazione/disdetta, completo di sistema hardware e software, con le caratteristiche e le funzionalità di seguito descritte;
- la fornitura, installazione, manutenzione di postazioni informatiche complete (PC, monitor, stampante, lettori ottici, ecc.) che dovranno essere installate nel luogo che verrà indicato dall'Azienda secondo quanto indicato nel presente allegato nelle sezioni riguardanti i diversi servizi e comunque in ragione dell'attività da svolgere sempre passibile, comunque, di eventuali modifiche a cura della ditta a fronte di una diversa organizzazione del servizio preventivamente approvata dall'Azienda; le postazioni PC devono avere le seguenti caratteristiche minime:
 - Processore Intel Core i5;
 - Ram 8 GB con possibilità di espanderla;
 - Lan integrata 10/1000 GbE;
 - Wireless Combo 802.11 a/b/g/n/ac;
 - SO Win 10 PRO (aggiornabile alla versione superiore appena WIN 10 PRO uscirà dall'assistenza microsoft windows);
- i PC dovranno essere inseriti in dominio aziendale e dovrà essere installato l'antivirus aziendale. Le policy di aggiornamento e di navigazione in rete saranno quelle aziendali;
- oltre ai PC dovranno essere forniti tutti gli accessori necessari allo svolgimento del servizio, comprese le stampanti;
- la fornitura di prodotti consumabili (carta, toner, materiale di cancelleria, ecc.);
- la fornitura, installazione e manutenzione di altri beni patrimoniali non specificati sopra necessari all'espletamento del servizio (arredi, quali le scrivanie, le sedie, gli armadi, i classificatori, attrezzature, quali le fotocopiatrici, i fax, cuffie telefoniche, ecc.) che andranno a integrare o sostituire, per malfunzionamenti o obsolescenza, quelli di proprietà dell'Azienda ULSS già in dotazione presso le sedi sopra elencate;
- lo smaltimento, previa segnalazione all'Azienda, di beni patrimoniali (tutti gli arredi, tutte le attrezzature, ecc.) obsoleti e/o non più funzionanti.

L'accesso al sistema di elaborazione dati dovrà essere altresì garantito, in via del tutto autonoma e ogni qualvolta ritenuto necessario, anche ai servizi aziendali designati tramite il rilascio e concessione di apposite licenze d'uso. La Ditta dovrà garantire, in questo caso, anche la formazione necessaria all'uso del sistema da parte del personale dell'Azienda. Il sistema dovrà infatti garantire la possibilità di estrarre autonomamente e giornalmente da parte dell'Azienda i dati sull'andamento del servizio oltre che effettuare controlli a campione inerenti la reportistica prodotta dalla Ditta aggiudicataria.

Per le macroaree sopra riportate la Ditta inoltre deve garantire nelle singole sedi operative l'allestimento e fornitura nonché la manutenzione ordinaria e straordinaria di sistemi elimina code e relativo software di gestione.

Tutti gli elimina code forniti all'Azienda di cui al presente Capitolato potranno essere di diversa e graduata complessità in base a specifiche necessità dei singoli servizi che potranno essere verificate dalle Ditte concorrenti in ambito del sopralluogo di cui all'art. 11 del Disciplinare di Gara.

Per i sistemi di medio-alta complessità sono richieste le seguenti caratteristiche minime:

- la possibilità di poter selezionare varie tipologie di prestazione (es. "prelievi", "ritiro referti", "prenotazioni", "cambio medico", ecc.);
- integrazione con i sistemi CUP presenti e con l'eventuale sistema aggiudicato con gara di Azienda Zero;
- devono essere gestiti da un sistema centrale che ne consenta il governo e metta a disposizione un cruscotto di monitoraggio che permetta anche il rilevamento di eventuali anomalie;
- punti di chiamata (display) facilmente leggibili, recanti l'indicazione del numero di sportello e codice dell'utente servito, tipologia di servizio reso (es. "prenotazioni") da poter facilmente posizionare negli ambienti di lavoro;
- facilità d'uso per utenti diversamente abili e per i non vedenti come la chiamata vocale del numero servito;
- stampante termica per il rilascio del biglietto e, oltre al rotolo di carta in esercizio, preveda anche i rotoli di ricambio;
- totem predisposto per essere collegato tanto alla rete dati quanto all'alimentazione elettrica;
- software di gestione che garantisca una elaborazione dei dati relativi agli indicatori di monitoraggio, all'affluenza e all'attività anche in tempo reale;
- la possibilità che i singoli dispositivi siano collegati ed integrati tra loro a livello di tutto il territorio aziendale;
- possibilità di staccare il numero d'attesa direttamente da casa mediante l'uso di APP o sito web in modo da garantire un'attesa zero ai cittadini;
- possibilità di gestire la self accettazione, integrandosi con i sistemi presenti in azienda di navigazione del cittadino e segnalazione automatica delle presenze, es: sistema Tipemylife;
- possibilità di erogare i referti;
- disdire direttamente, senza assistenza dell'operatore, in qualsiasi giorno ed ora, l'appuntamento prenotato, in base al codice assistito ed al numero di prenotazione, e ricevere conferma dell'annullamento attraverso un numero di cancellazione, anche indipendentemente dal programma informatico aziendale.

Si precisa che il posizionamento dei sistemi elimina code dovrà essere preventivamente concordato con l'Azienda nel rispetto delle norme di sicurezza e valutate le singole esigenze ambientali (es. facile leggibilità, necessità di più display, ecc.).

La Ditta dovrà garantire un sistema che consenta l'elaborazione della reportistica per monitorare le sla/requisiti, i dati relativi all'affluenza e all'attività.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'elaborazione di tale reportistica e il relativo invio ai servizi aziendali, che verranno designati al momento dell'avvio, entro 5 giorni lavorativi dalla chiusura del mese precedente.

L'accesso al sistema di elaborazione dati dovrà essere altresì garantito, in via del tutto autonoma e ogni qualvolta ritenuto necessario, anche ai servizi aziendali designati tramite il rilascio e concessione di apposite licenze d'uso. La Ditta dovrà garantire, in questo caso, anche la formazione necessaria all'uso del sistema da parte del personale dell'Azienda. Il sistema dovrà infatti garantire la possibilità

di estrarre autonomamente e giornalmente i dati sull'andamento del servizio da parte dell'Azienda oltre che effettuare controlli a campione inerenti la reportistica prodotta dalla Ditta aggiudicataria.

ELEMENTI OGGETTO DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Requisiti:

- adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo;
- adozione da parte di tutto il personale di front office di idonea divisa;
- adeguata formazione del personale in particolare alle procedure aziendali e ai sistemi informatici;
- rispetto delle norme di certificazione riguardanti la qualità (es. 9001 e UNI EN 15838:2010);
- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- individuazione, nomina e comunicazione del Project Manager del contratto e un Referente per ciascuna macroarea sopra indicate e le relative reperibilità;
- invio entro 10 giorni lavorativi dalla fine del mese della reportistica concordata;
- la Ditta aggiudicataria dovrà dimostrare, nel corso dell'erogazione del servizio e prima dell'avvio del contratto, lo svolgimento di corsi sulla normativa della privacy applicata ai servizi svolti;
- operazioni correttamente eseguite/registrate dagli operatori. Rispetto del termine max di 5 giorni lavorativi dal ricevimento dei dati inviati dai Comuni, in relazione all'anagrafe sanitaria, per l'effettuazione delle registrazioni ai fini dell'aggiornamento dei dati dalla data del timbro di arrivo o comunque alla data registrata nello sportello amministrativo on line;
- rispetto dei termini stabiliti dall'Azienda per la completa raccolta documentale rientrando nel controllo a campione delle autocertificazioni;
- correttezza di tutte le registrazioni effettuate (esenzioni, attribuzioni e deroghe per scelte medico, iscrizioni in anagrafe sanitaria degli assistiti stranieri, ecc.);
- conoscenza lingue: almeno 1 operatore per ciascun sportello conosca le principali lingue richieste: inglese, francese e spagnolo, oltre ad una ulteriore lingua (es. cinese, russo, rumeno ecc);
- rispetto delle scadenze previste per le singole istruttorie;
- emissione fatture entro 24h dal ricevimento dei dati e comunque nel rispetto di quanto previsto dalla normativa regionale;
- invio, entro la fine di ogni mese, al Responsabile del Servizio del report delle fatture emesse, dei relativi pagamenti e delle fatture liquidate;
- rispetto dei termini per le rendicontazioni nei confronti dei vari enti (Regione, Stati stranieri, Assicurazioni, Cittadini privati, ecc.);
- correttezza di tutte le registrazioni, fatturazioni e liquidazioni effettuate (es. dati anagrafici, fiscali, ecc.).

Ai fini della lettura di quanto segue, per la definizione di cosa si intenda alla voce "Elementi oggetto di monitoraggio e controllo" es. Requisiti e SLA, si rinvia, in particolare, all'art. 12 del presente Capitolato Speciale di Appalto.

Inoltre, si precisa che, per alcune attività, è stata indicata parte della normativa di riferimento a titolo esemplificativo.

In relazione alle eventuali inadempienze relative agli oggetti di monitoraggio e controllo potrà essere applicata la relativa penale come descritto all'art. 13 del presente Capitolato. L'Azienda si riserva inoltre la facoltà di chiedere alla Ditta aggiudicataria un risarcimento del danno causato da tali errori.

A. SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI ATTIVITÀ SANITARIA

Le attività di prenotazione dell'attività sanitaria erogata in regime istituzionale ed in libera professione, comprensivo delle prestazioni erogate nelle strutture accreditate, riguardano l'accettazione amministrativa dell'utenza sia telefonica che agli sportelli, la riscossione ed incasso delle prestazioni erogate per ticket ed altri proventi ed ogni collegata attività di back-office.

La Ditta aggiudicataria deve garantire le seguenti attività:

1. GESTIONE CALL CENTER
2. GESTIONE CUP
3. GESTIONE SPORTELLI LIBERA PROFESSIONE
4. GESTIONE CASSE

In relazione alle attività sopra indicati si richiede alla Ditta aggiudicataria l'individuazione e la reperibilità di un referente unico.

La ditta aggiudicatrice nell'espletamento del servizio dovrà dotarsi di apposito software che permetta di dare informazioni agli operatori per la migliore gestione delle prenotazioni tenendo conto delle specificità delle diverse sedi di erogazione.

Con riferimento all'attività di prenotazione dovrà essere esplicitamente raccolto e tracciato il consenso all'uso del cellulare per l'invio di SMS e per l'uso della mail quale memoria della prenotazione o della eventuale disdetta a beneficio dell'utente e dovrà essere fornito un cruscotto che permetta il monitoraggio dello stato di invio degli SMS.

Di seguito una breve descrizione delle attività, da ritenersi esemplificativa e non esaustiva, che la Ditta aggiudicataria dovrà garantire.

1. GESTIONE CALL CENTER

Il processo di gestione del CALL CENTER, da effettuarsi presso i locali messi a disposizione dall'Azienda ovvero in altre sedi preventivamente concordate, e comunque con sede in Italia, è relativo alla gestione unificata delle attività di prenotazione e informazione ai cittadini/pazienti, relativamente alle prestazioni erogate dall'Azienda.

La ditta aggiudicataria dovrà prevedere per tutta la durata del servizio la presa in carico dell'attuale sistema telefonico GCenter presente presso l'Azienda, basato su software PBX Asterisk e gestito su ambiente virtuale installato presso la serverfarm dell'Ospedale di Mestre. Tale sistema prevede l'utilizzo di un numero telefonico unico (con 300 canali telefonici in ingresso/uscita) valido per tutta l'Azienda, gestito da un sistema IVR (multicoda) che inoltra via VoIP le chiamate ai client connessi alla rete aziendale, dal quale il cittadino può selezionare il servizio richiesto (prenotazione, informazione, cancellazione, servizio sanitario, libera professione, ecc.).

La ditta aggiudicataria dovrà ristorare l'investimento effettuato dall'Azienda ULSS per il sistema telefonico GCenter mediante ratei annui anticipati per la durata del contratto di importo pari ad euro 17.000,00.=/anno.

Al fine di garantire assistenza e manutenzione software al sistema GCenter aziendale, la ditta aggiudicataria dovrà riconoscere all'Azienda, per l'intera durata del contratto, un canone di euro 0,02.= per ogni chiamata pervenuta a sistema.

L'aggiudicatario dovrà far sì che il sistema gestisca le chiamate come di seguito indicato e garantisca quanto richiesto dall'Azienda ULSS, adeguando il sistema telefonico, come di illustrato nel presente paragrafo.

La chiamate ricevute dal sistema telefonico di gestione CUP aziendale unificato, dovranno essere gestite tramite risponditore automatico dotato di IVR (Risposta Vocale Interattiva) che dovrà garantire un iniziale filtro automatico delle chiamate dell'utenza, sviluppato attraverso una serie di scelte guidate e/o contatto con l'operatore, e che dovrà permettere la conclusione delle chiamate principalmente con una delle seguenti attività:

- prenotazione delle prestazioni e/o rilascio informazioni sulle prenotazioni;
- disdetta delle prenotazioni;
- spostamento degli appuntamenti per impossibilità da parte dell'utente oppure per impossibilità da parte dell'Azienda di garantire la prestazione (assenze a vario titolo non prevedibili);
- richiamate dell'utenza che ha lasciato un recapito telefonico;
- riallocazione prenotazioni ("Gestione Agende");
- prenotazioni per prestazioni a domicilio;
- prenotazioni di accesso a sportelli distrettuali
- verifica ed eventuale correzione/integrazione di tutti i dati obbligatori eventualmente non inseriti all'atto della prenotazione;
- inserimento/aggiornamento dei dati relativi alle prestazioni eventualmente erogate in difformità rispetto a quelle prenotate;
- segnalazione alle Unità Operative aziendali competenti di eventuali, disservizi secondo concordate modalità aziendali;
- chiusura, rendicontazione ed esecuzione delle attività di back office correlate con il servizio svolto (incluso il riscontro piani di lavoro);
- reportistica dell'attività svolta su richiesta del committente.

Le chiamate in ingresso dovranno inoltre essere gestite da un sistema di contact center semplificato, con gestione dinamica delle code, al fine di razionalizzare e migliorare i servizi al cittadino nonché ottimizzare le risorse deputate al servizio CUP telefonico.

La soluzione e il funzionamento del sistema telefonico di gestione CUP dovrà essere completamente a carico della ditta aggiudicataria che per tutta la durata del contratto dovrà attivarsi e/o attivare contratti di manutenzione/gestione per garantire almeno:

- disponibilità infrastrutturale attesa del 99,982% (livello minimo);
- disponibilità di un sistema di backup delle chiamate in caso di blocco del sistema principale;
- conformità del sistema al GDPR;
- funzionamento del sistema h 24 x 365 gg/anno con gestione della Business Continuity e del Disaster recovery;
- deve essere attivato un servizio di manutenzione h 24 full risk su tutti i sistemi;
- interfacciare il sistema telefonico con il servizio di invio SMS CONSIP TM7 Infomessage di TIM, attualmente usato in Azienda, recuperando le informazioni dagli attuali CUP Aziendali;
- garantire per tutta la durata del servizio la possibilità di modificare la struttura e messaggi dell'IVR presente nel sistema telefonico al fine di adeguarlo alle necessità dell'Azienda;
- utilizzo della rete SPC aziendale, attualmente attiva e che collega le varie sedi dell'Azienda per veicolare le chiamate di cui sopra;
- gestione delle chiamate VoIP tramite software (con n. licenze illimitate) installabile nei singoli client utilizzati dagli operatori di Call Center, connessi alla rete aziendale e ubicati nelle diverse sedi aziendali;
- messaggio di accoglienza personalizzabile su base giorno/ora a scelta multipla (con illimitate configurazioni/opzioni);

- la possibilità di identificazione immediata da parte dell'utente del codice chiamata (es.: "a questa chiamata è assegnato il codice XXXX") e dei tempi di attesa (es.: "la sua chiamata verrà gestita in xx minuti");
- gestione dinamica delle code telefoniche (n. illimitato di opzioni/code configurabili) prevedendo l'inoltro delle chiamate in attesa con logica FIFO (First In First Out) al primo operatore disponibile, indipendentemente dalla dislocazione geografica;
- consentire l'espansione del menù vocale a scelta multipla;
- gestione delle chiamate in attesa con musica/messaggistica personalizzabile e con possibilità di registrare un messaggio vocale (per eventuale richiamata) in caso di mancata risposta (con tempistiche personalizzabili per ogni coda);
- creazione e impostazioni dei messaggi vocali nelle varie code telefoniche/opzioni (sarà carico della Ditta convertire in formato audio, installare e configurare nel risponditore i file di testo relativi alle singole voci predisposti di volta in volta dall'Azienda);
- la possibilità di aumentare, all'occorrenza e su indicazione dell'Azienda ULSS, almeno fino ad un ulteriore 50%, il numero dei canali telefonici attualmente gestiti (n. 300),
- la registrazione di tutte le chiamate in ingresso (su storage in Cloud, nel rispetto della normativa in ambito Privacy) per 6 mesi, con possibilità di recupero audio tramite interfaccia multi filtro: al termine del contratto, eventuali registrazioni ancora presenti negli archivi, dovranno essere consegnate all'Azienda tramite supporto fisico;
- la gestione del sistema telefonico (ovvero gestione delle chiamate in ingresso/uscita) da parte degli operatori anche, eventualmente, dalla propria abitazione (es. in caso di smartworking o telelavoro);
- sistema di reportistica via WEB personalizzabile (con filtri per data, ora, operatore, coda telefonica, tipologia chiamata, ecc.) in grado di fornire quotidianamente almeno le seguenti informazioni:
 - numero di chiamate in entrata, con evidenza del numero di telefonate non accettate (ovvero telefonate che trovano la linea occupata);
 - numero di chiamanti univoci (al fine di capire l'entità delle chiamate ripetute),
 - chiamate gestite, suddivise in:
 - gestite da operatore (ovvero ha risposto un operatore), suddivise per tipologia di servizio richiesto (prenotazione, disdetta, spostamento, informazioni, prelievi, e qualsiasi altra tipologia di servizio che dovesse essere trattata con il Cup telefonico)
 - gestite dalla procedura di disdetta automatizzata
 - deposito messaggio per successivo richiamo al numero digitato dall'utente oppure confermando il numero dal quale ha chiamato l'utente; di questi depositi è necessario sapere anche:
 - quanti a fine giornata sono stati richiamati
 - quanti a fine giornata non sono stati richiamati
 - chiamate abbandonate dall'utente, suddivise in:
 - chiamate abbandonate prima di effettuare una scelta dell'albero vocale
 - chiamate abbandonate durante la coda telefonica dopo avere effettuato una scelta dell'albero vocale
 - tempi medi di permanenza in coda telefonica, suddivisi in:
 - tempo medio risposta operatore, calcolato a partire dal momento di effettuazione di una scelta dell'albero vocale fino al momento della risposta dell'operatore
 - tempo medio abbandono prima di effettuare una scelta dell'albero vocale
 - tempo medio abbandono dopo aver effettuato una scelta dell'albero vocale
- data/ora inizio contatto e fine contatto;
- operatore che ha gestito la singola chiamata;

- numero operatori presenti in servizio per fascia oraria dedicati alle chiamate in ingresso (ovvero operatori loggati al centralino e operativi per rispondere alle chiamate entranti)
- numero operatori presenti in servizio per fascia oraria dedicati alle chiamate in uscita per richiamare i numeri telefonici depositati
- Attività di back office ovvero:
 - numero di telefonate in uscita per le richieste effettuate online dall'utenza sul sito web dell'Azienda ULSS 3 con il modulo "Contatta il Cup", e con qualsiasi altra tipologia di modulistica eventualmente predisposta;
 - numero di richieste online "Contatta il Cup" che a fine giornata non sono state evase;
 - numero di telefonate in uscita per la prenotazione dei controlli di follow-up prescritti dagli specialisti interni dell'Ulss (attività conosciuta anche come "miniCup");
 - eventuali "risposte di cortesia" che a fine giornata non sono state chiuse con una prenotazione (per "risposta di cortesia" si intende la risposta di un operatore inesperto finalizzata a reperire le informazioni minime e necessarie per organizzare la prenotazione e la successiva richiamata dell'utente);
- possibilità di esportazione delle statistiche in formato elettronico aperto (txt, csv, xls, ...), oltre che l'analisi dei dati del centralino con la possibilità di navigazione degli stessi in funzione delle esigenze informative del committente, sempre accompagnato comunque dalla possibilità di esportazione in formato elettronico aperto;
- gestione evoluta delle code prevedendo almeno:
 - suddivisione per singoli gruppi di risposta;
 - possibilità di mandare in linea messaggi di cortesia/ attesa personalizzabili che informino il chiamante della propria posizione in coda;
 - messaggio di dissuasione, nel caso la lunghezza della coda ecceda un parametro configurabile;
 - monitoring in tempo reale delle chiamate in coda.
- reportistica trimestrale sull'andamento del servizio con particolare riferimento ai guasti manifestatesi ed agli eventuali tempi di downtime del sistema;
- gestione del sistema di chiamata/messaggistica multilingua con possibilità di inoltrare le chiamate in lingua straniera su code/operatori dedicati.

In una logica di multicanalità, l'assistenza via telefono di cui sopra dovrà essere affiancata anche da un sistema di contatto via email e da un sistema basato su chat interattiva, richiamabili direttamente da sito WEB di riferimento aziendale. Queste funzionalità permetteranno di interfacciare i cittadini/pazienti con gli operatori di Call Center anche tramite tablet, notebook, pc e palmare, traendo vantaggi sia dal punto di vista organizzativo (possibilità per un singolo operatore di gestire più utenti contemporaneamente) sia incrementando la qualità complessiva del servizio offerto. L'utilizzo di tali canali permetterà inoltre di risolvere eventuali problematiche legate alla difficoltà di mettersi in contatto con il Call Center nonché diminuire il numero di utenti in coda telefonica.

L'attivazione e gestione della live-chat dovrà essere attuata dalla Ditta aggiudicataria sempre su piattaforma in Cloud e dovrà garantire almeno:

- l'identificazione univoca dell'utente che chiede l'utilizzo del sistema (con registrazione IP);
- identificazione dell'operatore on-line;
- gestione della conversazione multilingua;
- archiviazione del testo della conversazione per 24 mesi su storage in Cloud, con possibilità di recupero tramite tool web multifiltro;
- possibilità di invio della trascrizione della conversazione via email;
- possibilità di inserire messaggi di risposta automatica (es. fuori dell'orario del servizio);
- gestione interattiva dell'utente;

- reportistica su numero/tipologia di richieste e tempi di gestione delle richieste;
- possibilità per l'operatore di recuperare precedenti conversazioni (numero/contenuti);
- possibilità per l'operatore di gestire più chat contemporanee;
- gestione risposte con messaggi automatici /template di risposta pronti / chatbot;
- rispetto della normativa in ambito Privacy.

L'attivazione e gestione del canale di contatto via email dovrà prevedere almeno:

- attivazione di caselle email dedicate su sistema in cloud (almeno una per ogni operatore);
- interfaccia con sito WEB dell'Azienda (con possibilità di invio mail e/o invio da form predefinito);
- gestione delle email multilingua;
- archiviazione delle email ricevute/spedite per 24 mesi su storage in Cloud, con possibilità di recupero tramite tool web multifiltro;
- trasferimento automatico della mail in ingresso ai vari operatori/servizi sulla base di profili e filtri configurabili;
- personalizzazione della firma e possibilità di velocizzare le risposte utilizzando messaggi predefiniti e/o modelli di risposta da utilizzare per le FAQ più frequenti;
- possibilità di far lavorare contemporaneamente un numero indefinito di operatori sullo stesso profilo email consentendo l'evasione di una grande mole di messaggi in un tempo relativamente breve;
- reportistica su numero/tipologia di richieste e tempi di gestione delle richieste;
- rispetto della normativa in ambito Privacy.

Nella tabella 1 seguente vengono indicati gli orari di servizio inizialmente richiesti ed i volumi di attività sia in ambito SSN che Libera Professione.

Tabella 1:

ORARI e SEDI DI SERVIZIO AL PUBBLICO CON OPERATORE	VOLUMI
Dal lunedì al venerdì 08.00 -18.00 Sabato 8.00 - 12.00	Le chiamate in ingresso sono 1.600.000/anno ed hanno portato ai seguenti volumi di output: <ul style="list-style-type: none"> • Prenotazioni: 750.000/anno • Disdette, spostamenti, informazioni: 850.000/anno

Nelle chiamate sono compresi i contatti legati alla gestione dei pre-appuntamenti.

Per quanto riguarda l'attività di back office, compresa l'attività di richiamata degli utenti che hanno lasciato un messaggio vocale in segreteria, la stessa dovrà essere comunque completata entro la stessa giornata.

Nell'ambito delle ore settimanali di apertura del servizio l'Azienda potrà, a seconda delle necessità organizzative (ad esempio nel periodo estivo ed invernale), chiedere una diversa articolazione oraria. Le eventuali modifiche di cui sopra, dovranno essere concordate tra le parti e comunque soddisfatte dalla Ditta aggiudicataria entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Azienda ULSS tramite il Direttore dell'Esecuzione/Project Manager della Ditta aggiudicataria. La ditta non potrà avanzare nessuna richiesta economica aggiuntiva nel caso di diversa articolazione oraria.

L'indicazione della reportistica e degli elaborati che la Ditta aggiudicataria dovrà fornire all'Azienda, su richiesta di quest'ultima e comunque in sede di fatturazione per la verifica del rispetto dei livelli di servizio attesi e conseguente eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 13 del Capitolato speciale, verrà definita prima dell'avvio del servizio.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Il calcolo delle SLA avverrà su base giornaliera.

Le SLA sottoesposte verranno calcolate in modo distinto e/o aggregato per le chiamate relative al SSN e per quelle relative alla LP.

In particolare:

- CHIAMATE ENTRANTI PER DISDETTE: attesa massima di 2 minuti per il 100% delle chiamate giornaliere al netto degli abbandoni entro i 2 minuti;
- PER TUTTE LE CHIAMATE ENTRANTI RELATIVE ALLE ALTRE CATEGORIE DI SERVIZI: (ossia escluse le disdette) presenti nell'albero vocale, verrà calcolata un'unica SLA che prevedrà un'attesa massima di 2 minuti per il 90% delle chiamate giornaliere al netto degli abbandoni (indipendentemente dalle impostazioni e eventuali priorità assegnate alle chiamate entranti all'interno dell'albero vocale decise dall'Azienda);
- RICHIAMATE: entro la stessa giornata del 100% degli utenti che hanno lasciato un recapito telefonico in segreteria telefonica.

In riferimento al primo e secondo punto, il tempo di attesa verrà calcolato dal momento in cui l'utente avrà effettuato la selezione nell'albero vocale e sarà instradato nella relativa coda.

2. GESTIONE CUP

L'attività di GESTIONE CUP riguarda la gestione delle richieste formulate dall'utenza che si rivolge agli sportelli dedicati. Si tratta di attività amministrative di sportello connesse al sistema di prenotazione/registrazione/rendicontazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale e di tutte le altre prestazioni prenotabili/registrabili/pagabili presso il CUP sia erogate a carico del SSN che a pagamento.

L'attività inizia con un filtro dell'utenza tramite sistema eliminacode e si conclude con una delle seguenti attività, che sono a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- prenotazioni ed informazioni allo sportello per SSN e prestazioni a pagamento (libera professione, solvenza, etc.);
- disdetta delle prenotazioni;
- cambio degli appuntamenti per impossibilità da parte dell'utente oppure per impossibilità da parte dell'Azienda di garantire la prestazione (assenze a vario titolo non prevedibili);
- prenotazioni visite specialistiche domiciliari;
- archiviazione nei termini di legge dei documenti fiscali emessi e rispetto della normativa fiscale secondo le indicazioni della competente Unità Operativa;
- verifica ed eventuale correzione/integrazione di tutti i dati obbligatori eventualmente non inseriti all'atto della prenotazione;
- inserimento/aggiornamento dei dati relativi alle prestazioni eventualmente erogate in più o di quelle non erogate nei vari ambulatori;
- raccolta consenso per Dossier, Fascicolo Sanitario Elettronico Regionale, consenso trattamento dei dati e ogni altro consenso di cui nel corso dell'appalto risultasse necessaria la raccolta;
- rilascio informazioni.

Le attività anzidette comportano anche una necessaria attività di back office (ad esempio: inserimento/aggiornamento dei dati relativi alle prestazioni aggiuntive).

Nella tabella a seguire vengono indicate le sedi, la fascia oraria in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico e le collegate attività di back office.

L'orario settimanale indicativo di apertura e le relative sedi sono indicate in tabella.

Nell'ambito delle ore di apertura degli sportelli delle diverse sedi, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'apertura contemporanea del numero di sportelli necessari al rispetto dei tempi previsti negli SLA, avendo cura di intervenire, sulla base dei dati di attesa forniti dal sistema eliminacode, con la necessaria urgenza per risolvere immediatamente l'eventuale attesa superiore agli SLA previsti.

Tabelle 2, 3 e 4:

Distretto del Veneziano, totale prestazioni (prenotazioni SSN, in libera professione, movimenti di cassa, cancellazioni, spostamenti): 1.200.000/anno.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Ospedale dell'Angelo	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00
Ospedale SS. Giovanni e Paolo di Venezia	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00
Via Cappuccina	08.00 - 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 16.00	-
Favaro	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 16.00	-
Chirignago	08.00 – 12.00	08.00 – 16.00	08.00 – 12.00	08.00 – 16.00	08.00 – 12.00	-
Marghera	08.00 – 16.00	08.00 – 12.00	08.00 – 16.00	08.00 – 12.00	08.00 – 12.00	-
Marcon	08.00 – 11.30	08.00 – 11.30	08.00 – 16.00	08.00 – 11.30	08.00 – 11.30	-
Quarto D'Altino	09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	09.30 - 12.00	-
Lido	09.00 - 12.30	09.00 - 12.30	09.00 - 12.30	09.00 - 12.30	09.00 - 12.30	-
Venezia Giustinian	08.00 – 12.00	08.00 – 12.00	08.00 – 12.00	08.00 – 12.00	08.00 – 12.00	-
Murano (Vedi Sportello)	-	09.00 – 13.00	-	-	-	-

multifunzione)						
Burano (Vedi Sportello multifunzione)	-	-	-	09.00 – 13.00	-	-
Pellestrina (Vedi Sportello multifunzione)	-	09.00 – 13.00	-	09.00 – 13.00	-	-

Distretto di Mirano Dolo, totale prestazioni (prenotazioni SSN, in libera professione, movimenti di cassa, cancellazioni, spostamenti): 400.000/anno.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Ospedale di Mirano	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00
Ospedale di Dolo	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00
Ospedale di Noale	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00
Mira	08.00 – 13.00	08.00 – 13.00	08.00 – 13.00	08.00 – 18.00	08.00 – 13.00	-
Camponogara	08.00 – 13.00	08.00 – 18.00	08.00 – 13.00	08.00 – 13.00	08.00 – 13.00	-
Pianiga	10.00 – 12.00	-	10.00 – 12.00	-	10.00 – 12.00	-

Distretto di Chioggia, totale prestazioni (prenotazioni SSN, in libera professione, movimenti di cassa, cancellazioni, spostamenti): 130.000/anno.

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato
Ospedale Madonna della Navicella di Chioggia	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00
Via Vespucci	08.00 –	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 16.00	-

	18.00					
--	-------	--	--	--	--	--

FLESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

Nell'ambito del servizio settimanale di sportello, l'Azienda potrà, a seconda delle necessità organizzative (ad esempio nel periodo estivo ed invernale), chiedere una diversa articolazione oraria sia nell'ambito della medesima sede che tra sedi diverse già attivate. Le eventuali modifiche di cui sopra, dovranno essere concordate tra le parti e comunque soddisfatte dalla Ditta aggiudicataria tramite il Direttore dell'Esecuzione, entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Azienda.

Nel caso di apertura di nuove sedi la Ditta aggiudicataria dovrà, in accordo con l'azienda ULSS, soddisfare le richieste dell'Azienda entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla richiesta.

La ditta non potrà avanzare nessuna richiesta economica aggiuntiva nel caso di diversa articolazione oraria e di sede.

La ditta aggiudicatrice nell'erogazione del servizio di Gestione sportelli CUP, e quindi all'interno delle ore settimanali previste, dovrà garantire anche il servizio di gestione dei cosiddetti CUP di 2° livello per la presa in carico degli utenti a seguito della visita specialistica (qualora necessario). Tale attività dovrà essere garantita nelle sedi aziendali nelle quali viene erogata attività specialistica dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 e di seguito riportate:

1. Ospedale di Mestre;
2. Ospedale di Venezia;
3. Ospedale di Mirano;
4. Ospedale di Dolo;
5. Ospedale di Chioggia;
6. Ospedale di Noale;
7. Distretto di Favaro via della Soia;
8. Distretto di Mestre Via Cappuccina;
9. Distretto di Marghera Via Tommaseo;
10. Distretto di Venezia Giustinian;
11. Distretto del Lido Viale D'Annunzio.

A tal riguardo dovrà essere presentato apposito progetto che verrà valutato nell'ambito di quanto previsto all'art. 15 del Disciplinare di gara.

L'attività inoltre potrà comprendere, a parità di risorse impiegate, il supporto all'attività dell'Ufficio Agende aziendale.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Il calcolo delle SLA avverrà su base giornaliera, per singola sede. Per tempo di attesa si intende il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello. I tempi di attesa dovranno essere ricavati dai sistemi elimina-code.

In particolare:

- Attesa massima di 10 minuti a utente per sportello.

3. GESTIONE SPORTELLI LIBERA PROFESSIONE

L'attività Libero Professionale intramoenia si svolge secondo quanto disposto dalla Normativa di settore e dal Regolamento Aziendale vigente (<https://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.apridoc&iddoc=14624>).

L'attività libero professionale intramoenia si riferisce alle prestazioni erogate dai Medici Specialisti dell'Azienda, al di fuori dell'orario di lavoro, utilizzando le strutture ambulatoriali e diagnostiche dell'Azienda medesima.

L'attività libero professionale intramuraria è complementare all'offerta istituzionale e viene svolta dai Medici Specialisti, a livello individuale o in equipe, previa autorizzazione e in aggiunta all'attività istituzionale. È disciplinata dalla normativa nazionale e regionale. Inoltre l'Azienda ha emanato un Regolamento Aziendale per disciplinarne il relativo esercizio (<https://www.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.apridoc&iddoc=14624>).

L'attività di gestione degli sportelli dedicati alle prestazioni erogate in regime di libera professione è del tutto analogo a quello indicato per la gestione degli sportelli CUP, anche in termini di orari di apertura, ma gli sportelli dedicati dovranno essere fisicamente separati e opportunamente indicati rispetto a quelli dedicati all'attività istituzionale, sia per le attività di prenotazione che di riscossione. Inoltre gli stessi sportelli dovranno garantire le operazioni di incasso relative alle stanze a pagamento. Gli sportelli dedicati dovranno essere presenti presso le seguenti sedi ospedaliere:

Tabella 5

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Nr. Prenotazioni/anno
Ospedale dell'Angelo	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00	33.000
Ospedale SS. Giovanni e Paolo di Venezia	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00	
Ospedale Madonna della Navicella di Chioggia	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00	4.000
Ospedale di Mirano	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00	23.000
Ospedale di Dolo	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 18.00	08.00 – 12.00	

Il totale annuo di prenotazioni per prestazioni di Libera Professione è di 60.000.

Gli operatori in servizio all'interno degli orari di apertura degli sportelli dovranno anche eseguire la necessaria attività amministrativa di back office.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Il calcolo delle SLA avverrà su base giornaliera e per sede. In particolare:

- Attesa massima di 10 minuti a utente per sportello.

4. GESTIONE CASSE

Il servizio di Cassa riguarda le attività di cassa e le correlate attività amministrative da svolgersi presso le sedi aziendali dove è presente il servizio di CUP di primo e/o secondo livello. La sede dell'Ospedale SS. Giovanni e Paolo di Venezia dovrà garantire anche il funzionamento del servizio di cassa del Polo Museale della Scuola Grande di San Marco. L'attività complessiva prevede un totale di circa 600.000 movimenti di cassa all'anno.

Il servizio dovrà essere svolto negli stessi orari in cui è previsto il servizio CUP.

Gli sportelli aperti dovranno garantire un servizio all'utenza tale da non creare un tempo di attesa in coda superiore a 10 minuti nei momenti di maggiore affluenza: la misurazione del tempo di attesa avverrà attraverso l'utilizzo dell'elimina code in dotazione.

L'Impresa aggiudicataria deve, inoltre, provvedere allo svolgimento delle attività attinenti l'oggetto della presente gara d'appalto, anche se non esplicitamente descritte nel presente Capitolato e nel relativo allegato, se necessarie a garantire la regolare esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto.

Il Servizio di Cassa comprende le seguenti attività:

- attività di riscossione delle prestazioni ambulatoriali in regime istituzionale, incluse le prestazioni di Pronto Soccorso, e di altri emolumenti (riscossioni ticket, riscossione prestazioni paganti in proprio, riscossione tariffe per il rilascio di cartelle cliniche, riscossioni relative ad importi dovuti a dichiarazioni mendaci, a penalità, a mancato ritiro referto, pagamento di altre prestazioni sanitarie) con emissione del rispettivo documento contabile (fattura/ricevuta). L'attività di riscossione include gli eventuali storni, rimborsi e note di accredito, gestione pratiche di rimborso per mancata erogazione del resto da riscuotitrice automatica cash;
- attività di riscossione relativa alle prestazioni di libera professione, sia ambulatoriali che in regime di ricovero, per le quali sono previste delle ulteriori attribuzioni: registrazione prestazioni, accettazione prestazioni, emissione e riscossione fatture, inserimento prestazioni erogate e non prenotate in libera professione nel gestionale aziendale (qualora per motivi eccezionali e giustificabili ce ne siano), predisposizione preventivi per l'attività in regime di ricovero, registrazione dell'eventuale personale che collabora all'attività dei medici di Libera Professione. L'attività di riscossione include gli eventuali storni, rimborsi e note di accredito;
- attività di riscossione relativa al Polo Museale della Scuola Grande di San Marco e gestione della biglietteria;
- gestione cassa virtuale attraverso l'emissione di ricevute e/o fatture per documenti già quietanzati (non c'è incasso a CUP, esempio incasso bonifici, POS guardia medica e turistica, ...);
- la gestione della Cassa prevede che l'aggiudicatario si doti in autonomia del fondo cassa idoneo e commisurato al volume delle transazioni di ciascun punto cassa al fine di garantire l'erogazione dei resti;
- la gestione della Cassa prevede la predisposizione e consegna della busta valori contenente gli incassi raccolti alla ditta incaricata al ritiro (sarà a cura dell'aggiudicatario il reperimento delle buste valori);

- gestione delle casseforti per la conservazione del denaro e degli altri valori e la custodia e deposito delle chiavi delle stesse, e qualora il punto cassa ne sia sprovvisto, sarà cura dell'aggiudicatario dotarsi di tale dispositivo;
- verifica del corretto funzionamento delle riscuotitrici automatiche con segnalazione dei malfunzionamenti alla ditta incaricata e assunzione del ruolo di referente per le riscuotitrici collocate in loco presso i punti cassa in gestione;
- l'aggiudicatario assumerà il ruolo di Agente Contabile con obbligo di redigere ed inviare il Conto giudiziale entro 60 giorni dalla data di chiusura dell'esercizio secondo le indicazioni fornite dalla competente U.O. dell'Azienda.

Gli orari previsti devono intendersi di effettivo servizio al pubblico e si dovrà necessariamente considerare un tempo aggiuntivo per le operazioni di chiusura delle casse.

L'aggiudicatario deve inoltre:

- gestire la diversa modulistica e le diverse procedure aziendali, relazionarsi con i singoli reparti/ambulatori in caso di rimborso e/o modifica della prestazione e al fine di risolvere le problematiche connesse all'erogazione delle prestazioni oggetto del presente appalto;
- relazionarsi con il CUP e tutti gli altri uffici aziendali per le rispettive competenze al fine di risolvere le problematiche connesse con l'erogazione delle prestazioni oggetto del presente appalto;
- garantire il corretto svolgimento delle operazioni di ispezioni effettuate dalle unità operative competenti, dagli organi aziendali di controllo interno e da enti e soggetti esterni legittimati al controllo.

Le attività di back office riguardano:

- operazioni di apertura e chiusura di cassa (operazioni relative al conteggio del denaro, predisposizione stampe e documentazione da inserire nel giornale di cassa);
- riordino fatture e note di credito emesse e conservazione elettronica a norma di legge;
- per le prestazioni di libera professione erogate ma non fatturate è necessario emettere la fattura, stamparla ed inviarla al domicilio del paziente o di un genitore in caso di minore;
- gestione cassa virtuale;
- attività di supporto alla gestione del credito connesso con le attività di prenotazione e cassa oggetto del presente appalto;
- raccolta e gestione delle richieste che pervengono telefonicamente e via mail sia dal personale aziendale sia dall'utenza.

A chiusura del turno di attività di cassa, l'operatore deve svolgere tutte le operazioni di chiusura previste e archiviare la propria cartella di attività giornaliera nella quale vengono inseriti il giornale di cassa, il riepilogo delle operazioni svolte, le quadrature di apertura e chiusura, tutte le operazioni di rimborso, tutte le operazioni di rettifica/storno e gli eventuali giustificativi dei movimenti contabili annullati.

L'Impresa aggiudicataria è responsabile di tutto il denaro incassato, che dovrà essere versato secondo le tempistiche previste dal contratto di tesoreria vigente, alla ditta incaricata dall'Istituto Tesoriere attraverso le specifiche modalità previste dalle procedure aziendali (Regolamento Casse dell'Azienda e il Manuale di Cassa). Il saldo di cassa in valori, che deve essere controllato ad ogni apertura del turno ed a ogni chiusura dello stesso, deve coincidere con il saldo contabile risultante dal programma di Cassa. Se alla chiusura del turno ci fossero delle differenze, il cassiere è obbligato a rilevarle contabilmente attraverso il programma di cassa e in caso di ammanco il cassiere e l'Impresa aggiudicataria sono obbligati in solido a reintegrare la somma entro e non oltre i due giorni

successivi. Qualora un ammanco fosse riscontrato l'ultimo giorno del mese, lo stesso dovrà essere reintegrato immediatamente.

L'aggiudicatario si dovrà dotare di apparecchio di rilevazione banconote false in tutte le casse da utilizzare nelle operazioni di incasso, fermo restando l'obbligo dell'aggiudicatario di reintegrare le differenze di cassa causate dall'incasso di banconote false.

Per i pagamenti con carta di credito il cassiere dovrà verificare l'identità del titolare prendendo visione di un documento di riconoscimento.

Gli incassi raccolti devono essere consegnati in busta sigillata alla ditta incaricata al prelievo dei valori (previa verifica dell'identità della guardia giurata), avendo cura di farsi rilasciare apposita ricevuta di consegna, provvedendo poi ad inoltrare tramite fax/email alla Banca Tesoriere copia della distinta valori.

Tutte le attività di cassa sono descritte e regolamentate nel Regolamento Casse dell'Azienda e dal Manuale operativo di Cassa, documenti fondamentali per l'espletamento delle attività oggetto dell'appalto che ciascun cassiere è tenuto ad espletare.

Il Regolamento Casse dell'Azienda e il Manuale operativo di Cassa saranno visionabili presso l'UOC Direzione Amministrativa di Ospedale e/o presso l'UOC Direzione Amministrativa del Territorio su esplicita richiesta del concorrente da inoltrare all'UOC Provveditorato, Economato e Logistica a mezzo procedura telematica.

L'Impresa aggiudicataria dovrà identificare un proprio Responsabile del Servizio CASSA (questo soggetto nel Regolamento di cassa corrisponde al referente di cassa [cassa con più operatori] o operatore [cassa monoperatore] (come previsto da quanto disposto e compatibile con l'art. 11 del Regolamento Casse dell'Azienda); il cui nominativo dovrà essere comunicato al Responsabile Unico del Procedimento all'inizio del contratto.

Tale Responsabile avrà il compito di:

- coordinare tutto il servizio assegnato;
- rispondere alle direttive ed indicazioni delle strutture aziendali competenti;
- gestire i rapporti con l'UOC Contabilità e Bilancio per la risoluzione di eventuali problemi contabili legati alle operazioni di cassa, attività legate al recupero del Credito;
- gestire i rapporti con l'UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera e l'UOC Direzione Amministrativa Territoriale;
- gestire i rapporti con il Servizio Informatico Aziendale per eventuali anomalie e/o problemi della procedura informatica;
- effettuare il controllo giornaliero dei giornali di cassa e di tutta l'attività svolta dai cassieri e oggetto del presente appalto
- effettuare l'attività di supervisione dell'attività di Cassa e del processo contabile inclusa la predisposizione del Conto Giudiziale dell'Agente Contabile, da trasmettere all'UOC Contabilità e Bilancio annualmente entro 60 gg dalla data di chiusura dell'esercizio, corredato di tutta la documentazione prevista dalla normativa e da quanto necessario a giustificare i movimenti rilevati;
- inviare all'UOC Contabilità e Bilancio la rendicontazione periodica, secondo le indicazioni e le tempistiche che verranno indicate relativamente all'attività del mese per ogni punto di riscossione;
- supervisionare l'operato del personale e tutta l'attività di incasso;
- predisporre le richieste di abilitazione ai gestionali aziendali e alla firma degli assegni degli operatori di cassa e invio delle stesse.

Nel caso in cui si rendesse necessario sostituire personale già assegnato (sostituzione programmata), sia su richiesta dell'Amministrazione sia per necessità della ditta appaltatrice, la variazione dovrà essere comunicata al Responsabile Unico del Procedimento con almeno 15 (quindici) giorni di anticipo, tempo necessario per attivare tutte le dovute abilitazioni alle procedure informatiche per lo svolgimento del servizio assegnato. Dovrà essere inoltre nominato un sostituto/vice del Responsabile del Servizio di Cassa che deve essere presente nei momenti di assenza dello stesso.

L'Azienda ULSS potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione del personale assegnato. In caso di inserimento di nuove unità per turnover nulla sarà dovuto all'Impresa aggiudicataria fintantoché la nuova unità non sarà in grado di espletare autonomamente le funzioni richieste dal servizio.

Ogni disservizio determinerà l'applicazione delle penali previste.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Verifica della corrispondenza del denaro incassato con quello risultante dalle registrazioni contabili.

Rispetto dei tempi di attesa massima di 10 minuti ad utente.

B. SERVIZIO DI ACCETTAZIONE E SUPPORTO ALL'UTENZA

Il Servizio di accettazione e supporto all'utenza riguarda una serie di processi che hanno come destinatari gli assistiti e i loro bisogni e sono volti a garantire una risposta adeguata e tempestiva alle necessità espresse da quest'ultimi.

Inoltre, si precisa che, per alcuni processi, è stata indicata parte della normativa di riferimento a titolo esemplificativo.

1. SPORTELLI OSPEDALIERI TEMATICI

Poliambulatori

Il servizio, garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 presso l'Ospedale di Mestre, per un totale di nr. 100 ore settimanali, riguarda la presa in carico amministrativa dei pazienti per le attività di:

- gestione dell'accesso dei pazienti verifica ed eventuale correzione/integrazione di tutti i dati obbligatori eventualmente non inseriti all'atto della prenotazione;
- inserimento/aggiornamento dei dati relativi alle prestazioni eventualmente erogate in più o di quelle non erogate nei vari ambulatori;
- segnalazione alle Unità Operative aziendali competenti di eventuali disservizi secondo le concordate modalità aziendali;
- chiusura, rendicontazione ed esecuzione delle attività di back office correlate con il servizio svolto (incluso il riscontro piani di lavoro).

2. SPORTELLI TERRITORIALI TEMATICI O MULTIFUNZIONE

La Ditta aggiudicataria dovrà quindi garantire i seguenti processi/attività:

- SPORTELLI TERRITORIALI TEMATICI
- SPORTELLI TERRITORIALI MULTIFUNZIONE

Di seguito una breve descrizione dei processi, da ritenersi esemplificativa e non esaustiva, che la Ditta aggiudicataria dovrà garantire.

SPORTELLI TERRITORIALI TEMATICI – Anagrafe Sanitaria

Il territorio dell'Azienda comprende 23 Comuni della Provincia di Venezia:

- Distretto 1 Venezia centro storico ed isole
- Distretto 2 Venezia terraferma, Marcon e Quarto d'Altino
- Distretto 3 Mirano e Dolo
- Distretto 4 Chioggia

Il processo di gestione SPORTELLI TERRITORIALI riguarda l'accettazione dell'utenza che si reca fisicamente presso gli sportelli dedicati.

Il processo inizia con un filtro dell'utenza tramite sistema eliminacode e si conclude, di norma, con una prestazione che può afferire alla fruizione di una prestazione sanitaria o socio-sanitaria o ad una prestazione legata all'anagrafe sanitaria.

La medesima prestazione può essere richiesta dal cittadino anche accedendo allo sportello amministrativo on line, sviluppato dall'Azienda ULSS, e il cui processo dell'istanza è mappato per fasi di avanzamento fino all'atto finale (assegnazione, cambio MMG, PLS, rilascio esenzione, mantenimento PLS ecc.).

Le attività legate alla fruizione di una prestazione collegata all'anagrafe sanitaria possono essere, a titolo esemplificativo ma non esaustivo (comprendenti attività di front office e back office):

- iscrizione dell'assistito;
- rinnovo dell'iscrizione;
- revoca iscrizione;
- scelta del medico;
- cambio/revoca/sospensione del medico;
- variazione anagrafica;
- rilascio esenzioni per patologia o per reddito;
- rilascio Tessera Europea Assicurazione Malattia (TEAM);
- rilascio Tessera Stranieri temporaneamente presenti
- rilascio Tessera ENI;
- rilascio informazioni;
- invio comunicazioni all'utenza in merito alla cessazione dei medici;
- gestione di primo livello e raccolta di documentazione presentata da parte dell'utenza di documentazione a seguito di contestazione di dichiarazioni mendaci;
- istanza di rimborso spese per prestazioni sanitarie fruite secondo normativa vigente;
- protocollazione delle istanze di competenza dello sportello.

Le operazioni di anagrafe sanitaria devono essere effettuate secondo la normativa vigente, le indicazioni ministeriali e regionali e quelle impartite dai referenti individuati dall'Azienda e nei termini indicati di volta in volta.

Ogni creazione di nuova posizione o modifica di una esistente richiede l'acquisizione di documentazione, conservazione della stessa e l'emissione di correlata documentazione.

I dati utili per la registrazione corretta delle posizioni sono da reperire innanzitutto direttamente dall'interessato (documentazione o autocertificazioni, nei casi previsti dalla legge) ma anche dai

Comuni competenti territorialmente o da applicativi regionali/ministeriali utili all'allineamento dei dati.

L'Azienda può in ogni momento effettuare delle verifiche a campione inerenti la correttezza della tenuta dell'anagrafe e della relativa documentazione anche tramite sopralluoghi e verifiche presso ogni singola sede seguiti da apposito verbale. Il mancato rispetto delle procedure, rilevate in sede di verifica, comporterà formale contestazione per la difforme tenuta dell'anagrafe.

La Ditta aggiudicataria deve segnalare tempestivamente ai referenti dell'Azienda ogni errore presente in anagrafe di cui venga a conoscenza durante l'operato. Deve impegnarsi altresì a rispettare ogni indicazione utile a prevenirne di ulteriori.

Con riferimento ai dati raccolti presso gli utenti si precisa che gli stessi autocertificano i propri dati. Su tali dati con cadenza periodica, indicata di volta in volta dall'Azienda, vengono effettuati dei controlli a campione. La Ditta aggiudicataria deve garantire il processo di raccolta documentale utile alla fase successiva del controllo.

Il processo di gestione degli sportelli territoriali prevede anche un'attività significativa di back office (aggiornamento anagrafe sanitaria relativamente a dati come trasferimenti, nuove residenze ecc. desunti dai tabulati elaborati dai Comuni, invio comunicazioni/documentazioni all'utenza e ai professionisti, es. Medico di Medicina Generale, Pediatra di libera scelta, ecc.) e lo svolgimento di una serie di attività a garanzia della regolare gestione del processo come ad es. la gestione delle informazioni da garantire agli assistiti in ordine ai servizi resi ecc..

La Ditta aggiudicataria deve garantire la piena conoscenza da parte del personale impiegato della normativa vigente di settore e, a fronte di casi dubbi, chiedere tempestivamente, tramite i propri referenti, indicazioni ai referenti aziendali.

Nella tabella a seguire vengono indicate le sedi indicative, la fascia oraria in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico e le collegate attività di back office.

Settimanalmente il fabbisogno orario complessivo è stimato in 509,5. Di seguito si indica il dettaglio del fabbisogno settimanale per sede operativa.

L'effettivo orario di servizio verrà comunicato al momento dell'avvio del servizio stesso.

Tabella 6

Sedi	Ore settimana	Orario front office	Numero sportelli
Distretto 1 sede GB Giustinian Dorsoduro 1454 Venezia	66,50	Da lunedì-a venerdì 8.30-11.30	3
Distretto 2 Favaro veneto via della soia	82	Da lunedì- a venerdì 8.30-11.30- martedì e giovedì 14.30-16.30'	3
Distretto 2 Marghera via Tommaseo	38	Da lunedì- a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00	1
Distratto 3 Camponogara p.tta Unità d'Italia	34,50	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 martedì 15-17	1

Distretto 3 Mira Via Nazionale	30	Da lunedì a venerdì 8.30-12.30 giovedì 15-17	1
Distretto 3 Dolo	14	sabato 9-12 e lunedì mercoledì venerdì 15.00-18.00	1
Distretto 2 Via Cappuccina 129	58	Da lunedì-a venerdì 8-11.30 martedì 14.30 -16.00	2

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Il calcolo delle SLA avverrà su base giornaliera, per singola sede. Per tempo di attesa si intende il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello. I tempi di attesa dovranno essere ricavati anche dai sistemi elimina-code.

In particolare:

- Attesa massima di 10 minuti a utente per sportello.
Per tempo di attesa si intende il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello;
- per lo sportello amministrativo on line la pratica deve essere evasa in max 48 ore.

La Ditta dovrà garantire un sistema che consenta l'elaborazione della reportistica per monitorare le sla/requisiti e i dati relativi all'affluenza e all'attività.

La Ditta dovrà garantire l'elaborazione di tale reportistica e il relativo invio ai servizi aziendali, che verranno designati al momento dell'avvio, entro 5 giorni lavorativi dalla chiusura del mese precedente.

L'accesso al sistema di elaborazione dati dovrà essere altresì garantito, in via del tutto autonoma e ogni qualvolta ritenuto necessario, anche ai servizi aziendali designati tramite il rilascio e concessione di apposite licenze d'uso. La Ditta dovrà garantire, in questo caso, anche la formazione necessaria all'uso del sistema da parte del personale dell'Azienda. Il sistema dovrà infatti garantire la possibilità di estrarre autonomamente e giornalmente i dati sull'andamento del servizio ed effettuare controlli a campione inerenti la reportistica prodotta dalla Ditta aggiudicataria.

Resta inteso che le attività di sportello possono essere spostate per esigenze organizzative anche in altre sedi distrettuali a tal fine vengono indicate tutte le sedi distrettuali e i relativi orari di apertura

Tabella 7

Sede	Ufficio	Via	Mattina	Pomeriggio
Distretto n. 1	Uff. Amministrativo (Anagrafe sanitaria)	Dorsoduro 1454 Venezia	da lunedì a venerdì 8.30-11.30	
Distretto n. 1	Uff. Amministrativo	Piazzale Ravà 1	lunedì mercoledì	

	(Anagrafe sanitaria)	Lido di Venezia	venerdì 9.00-12.00	
Distretto n. 1	Uff. Amministrativo (Anagrafe sanitaria)	Corte Bigaglia 9 Murano	martedì 9.00-13.00	
Distretto n. 1	Uff. Amministrativo (Anagrafe sanitaria)	Loc. S. Mauro 315 Burano	giovedì 9.00-13.00	
Distretto n. 1	Uff. Amministrativo (Anagrafe sanitaria)	Via Scarpa 950 Pellestrina	martedì giovedì 9.00-12.00	
Distretto n. 2	Uff. Amministrativo (Scelta e revoca del medico)	Via Cappuccina, 129 Mestre	da lunedì a venerdì 8.00 - 11.30	martedì e giovedì 14.30 – 16.00
Distretto n. 2	Uff. Amministrativo (Scelta e revoca del medico)	Via Tommaseo, 7 Marghera	da lunedì a venerdì 8.00 – 11.30	martedì 14.30 – 16.00
Distretto n. 2	Uff. Amministrativo (Scelta e revoca del medico)	Via della Soia, 20 (se in auto) Via Triestina, 46/m (mezzi pubblici) Favaro Veneto	da lunedì a venerdì 8.00-11.30	martedì e giovedì 14.30-16.00
Distretto n. 2	Uff. Amministrativo (Scelta e revoca del medico)	Viale S. Marco 76, Marcon	da lunedì a venerdì 8.00-11.30	martedì e giovedì 14.30 -16.00
Distretto n. 2	Uff. Amministrativo (Scelta e revoca del medico)	Via Tagliamento,5 Quarto d'Altino	da lunedì a venerdì 8.00-11.30	martedì e giovedì 14.30 -16.00
Distretto n. 3	Sportello amministrativo unico	Via Miranese, 16 Mirano	da lunedì a venerdì 8.30-12.30	mercoledì 15.00-17.00

Distretto n. 3	Sportello amministrativo unico	Via Murano, 17 Spinea	da lunedì a venerdì 8.30-12.30	martedì 15.00-17.00
Distretto n. 3	Sportello amministrativo unico	Via Trento, 83 Martellago	da lunedì a venerdì 8.30-12.30	giovedì 15.00-17.00
Distretto n. 3	c/o ufficio cassa	Ospedale di Noale	da lunedì a venerdì 8.10-19.00	da lunedì a venerdì 8.10-19.00
Distretto n. 3	Sportello amministrativo unico	Via Nazionale, 48 Mira	da lunedì a venerdì 8.30-12.30	giovedì 15.00-17.00
Distretto n. 3	Sportello amm.vo unico	P.tta Unità D'Italia, 5 Camponogara	da lunedì a venerdì 8.30-12.30	martedì 15.00-17.00
Distretto n. 3	c/o Poliambulatori	Ospedale di Dolo	Sabato 9.00-12.00	lunedì mercoledì venerdì 15.00-18.00
Distretto n. 4	Sportello amm.vo unico	Via A.Vespucci Chioggia	da lunedì a venerdì 8.30-12.00	mercoledì 15.00-17.00
Distretto n. 4	Sportello amm.vo unico	Via N. Sauro, 35 Cavarzere	da lunedì a venerdì 8.30-12.00	Martedì 14.30-17.00

SPORTELLI TERRITORIALI MULTIFUNZIONE

Questi Sportelli oltre alle attività degli SPORTELLI TERRITORIALI garantiscono il Servizio di CUP e Cassa descritto al punto A.2 e A.4 sono punto di riferimento per la raccolta di istanze del cittadino relative ad erogazione di protesi e ausili o richieste rimborso

Tabella 8

Sedi	Ore settimana	Orario front office	Numero sportelli
D1 Lido Ple Rava	15	Lunedì mercoledì venerdì 9-12	1
D1 Burano Corte	15	Giovedì 9-13	1

Bigaglia			
Noale	54	Lunedì – Venerdì dalle 08:00-18:00; Sabato 8-12	3

3. GESTIONE AMMINISTRATIVA DEGLI UTENTI NON A CARICO DEL SSN

Il processo di gestione del servizio di assistenza sanitaria collegata all'ambito estero è inerente la presa in carico del processo amministrativo in tutte le attività, dal contatto con il paziente al momento dell'ingresso nelle sedi ospedaliere fino all'emissione della fattura ed all'incasso del dovuto nelle diverse forme previste dalla normativa e dalle successive attività di rendicontazione.

L'impegno previsto è di 200 ore settimana suddivise come segue:

- Ospedale di Mestre: 80 ore/sett.;
- Ospedale di Venezia: 40 ore/sett.;
- Ospedale di Mirano: 40 ore/sett.;
- Ospedale di Dolo: 40 ore/sett..

L'Azienda si riserva di modificare le sedi e gli orari indicati senza che questo comporti maggiori oneri.

4. GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA

Il processo di gestione di assistenza protesica viene attivato dal medico che individua, tramite prescrizione cartacea o elettronica, il dispositivo protesico necessario per l'utente.

Lo stesso processo comporta, tra l'altro, il ricevimento dell'utenza (sportello, telefono, e-mail); la presa in carico delle prescrizioni e quindi il rapporto diretto con i prescrittori stessi, la predisposizione della relativa istruttoria e la verifica della sussistenza delle condizioni per l'erogabilità degli ausili, oltre alla gestione delle consegne/ ritiri dei dispositivi protesici e qualsiasi altra attività accessoria e/o connessa.

La chiusura dell'istruttoria per le prescrizioni di prima fornitura non urgenti dovrà avvenire entro 7 giorni lavorativi dalla presa in carico; in caso di prescrizioni di prima fornitura urgenti, entro il successivo giorno lavorativo dalla presa in carico; in tutti i casi fatte salve le sospensioni dei termini dovute alle richieste d'integrazione delle pratiche.

La chiusura dell'istruttoria, per le prescrizioni di rinnovi di fornitura urgenti, entro il successivo giorno lavorativo dalla presa in carico.

Il processo si conclude, di norma, con l'ordine/ritiro dell'ausilio protesico o un eventuale diniego e relativa comunicazione all'assistito.

Nella tabella a seguire vengono indicate le sedi, la fascia oraria in cui verrà chiesto di garantire le aperture al pubblico e le collegate attività di back office.

L'effettivo orario di servizio verrà comunicato al momento dell'avvio del servizio stesso.

Gli orari si devono intendere sia come di sportello al pubblico che come postazioni in back office.

Tabella 9

Sede	Ore settimana	Orario di apertura	Nr. postazioni
Distretto n. 3 Via Miranese, 16 Mirano	38	Martedì 14-17 Mercoledì 9-12	1
Distretto n. 3 P.tta Unità d'Italia, 5 Camponogara	38	Lunedì 14-17 Giovedì 9-12	1

Le attività di sportello protesica per esigenze lavorative possono essere spostate anche in altre sedi distrettuali.

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Il calcolo delle SLA avverrà su base giornaliera per singola sede. In particolare:

- 70% di chiusure delle istruttorie, per le prescrizioni di rinnovi di fornitura non urgenti, entro 12 giorni lavorativi dalla presa in carico.

C. SERVIZIO DI SEGRETERIA DI UU.OO

GESTIONE DELLE SEGRETERIE DELLE UU.OO. OSPEDALIERE

L'Attività oggetto del presente paragrafo del capitolato si svolgerà presso i Presidi Ospedalieri dell'Azienda ULSS 3 Serenissima di Mestre, Venezia, Mirano, Dolo, Chioggia e l'ex presidio ospedaliero di Noale.

Qualora vi sia un trasferimento di sedi o uffici l'aggiudicatario si impegna a trasferire la sede di erogazione delle prestazioni senza nessun onere per l'azienda appaltante.

Le segreterie oggetto del servizio sono:

- Ospedale di Mestre:
Breast Unit, Cardiocirurgia, Cartelle cliniche, Chirurgia Toracica, Dermatologia, Gastroenterologia, Oculistica, Oncologia, Ortopedia, Piastra Endoscopica, Pneumologia, Radioterapia.
- Ospedale di Venezia:
Cardiologia, Cartelle cliniche, Centro antidiabetico, Dermatologia, Dipartimento chirurgico, Ematologia, Farmacia, Laboratorio analisi, Oncologia, Orl, Ostetricia-Ginecologia, Poliambulatorio, Radiologia, Reumatologia, Recupero e rieducazione funzionale.
- Ospedale di Mirano:
Cardiologia, Chirurgia, Farmacia, Medicina generale, Medicina trasfusionale, Neurologia, Oncologia, Ostetricia ginecologia, Radiologia, Rianimazione.
- Ospedale di Dolo:

Cardiologia, Anatomia patologica, Cartelle cliniche, Chirurgia e breast unit, Direzione medica, Farmacia, Geriatria, Medicina fisica, Medicina generale, Nefrologia, Oculistica, Ortopedia, Ostetricia ginecologia, Pediatria, Pneumologia, Radiologia, Urologia.

- Ex presidio Ospedaliero di Noale:
Odontostomatologia, Medicina dello sport, Centro prelievi, Lungodegenza.
- Ospedale di Chioggia:
Cardiologia, Day Surgery, Dipartimento chirurgico, Geriatria, Medicina, Oncologia, Ostetricia, Pediatria, Pronto Soccorso, Riabilitazione, Servizio Cartelle Cliniche.

Il totale previsto in ore è di 2.231,5 settimanali, con orari di apertura da concordarsi con i Direttori delle UU.OO..

Nell'ambito delle ore settimanali di servizio presso le segreterie di reparto/servizio, l'Azienda potrà, a seconda delle necessità organizzative, chiedere una diversa articolazione oraria sia nell'ambito della medesima sede/U.O.C che tra sedi/UU.OO.CC. diverse. Le eventuali modifiche di cui sopra, dovranno essere concordate tra le parti e comunque soddisfatte dalla Ditta aggiudicataria tramite il Direttore dell'Esecuzione, entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Azienda ULSS.

La Ditta non potrà avanzare nessuna richiesta economica aggiuntiva nel caso di diversa articolazione oraria e di sede/U.O.C..

L'attività di gestione delle Segreterie di reparto delle UU.OO.CC. sopra elencate, riassumibili in attività di:

- Segreteria – accettazione;
- Back office-front office;
- Altri servizi amministrativi,

può essere declinata, a titolo esemplificativo e non esaustivo e avendo riguardo di considerare le specificità caratterizzanti l'attività di ciascuna di esse, come di seguito rappresentato:

- accettazione dei pazienti per visite e terapie (accettazione foglio prenotazione e controllo dati dei pazienti esterni prenotati dal CUP per prima visita; accettazione delle impegnative e stampa del foglio prenotazione per i pazienti interni; eventuale segnalazione di mancata disdetta; assegnazione del corretto codice da usare con il totem dove presente);
- controlli e verifiche amministrative delle accettazioni eseguite durante l'orario di ambulatorio;
- attività di informazione ai pazienti;
- invio dell'utente ai CUP di secondo livello per le prenotazioni delle successive visite;
- gestione cartelle cliniche e ambulatoriali: gestione delle cartelle cliniche e ambulatoriali dalla loro creazione all'archiviazione, mantenendole per quanto di competenza aggiornate; registrazione di ricoveri, prestazioni e gestione dei pazienti; compilazione di eventuali registri anche su formato elettronico relativi a database; ecc.;
- gestione personale: gestione della modulistica relativa alle presenze; supporto nell'elaborazione dei turni; ecc.;
- gestione corrispondenza: gestione della corrispondenza (cartacea, e-mail, protocolli, telefonica, ecc.) dell'U.O. e del Direttore della stessa; gestione dell'agenda del Direttore; archiviazione pratiche di natura amministrativa; ecc.;
- gestione dell'agenda delle prestazioni; ecc.;
- sportello fisico e telefonico: ricezione dei pazienti, raccolta di richieste ed eventuale evasione delle stesse secondo le indicazioni impartite dal personale dell'U.O., ecc.;

- controlli e verifiche amministrative per mancati ritiri o ticket errati o non pagati con la compilazione di appositi format da inoltrare all'Ufficio Recupero Crediti;
- controllo sistematico dei referti con particolare attenzione a quelli con date di ritiro critiche;
- gestione dei referti relativi agli esami provenienti dagli ospedali esterni;
- gestione della richiesta di esami provenienti altre unità operative e correlata gestione dei referti;
- gestione della documentazione relativa alle prestazioni sanitarie erogate ai pazienti;
- altre attività: ad esempio attività compilazione esenzioni per patologia e certificazioni;
- supporto alla redazione di documenti vari; redazione di verbali di incontri.