



GRANDE OSPEDALE
METROPOLITANO
"Bianchi Melacrino Morelli"
Reggio Calabria



REGIONE CALABRIA

*Dipartimento Tutela della Salute
e Politiche Sanitarie*

CAPITOLATO TECNICO

per la fornitura dei servizi di gestione del centralino telefonico, del CUP telefonico e del CUP Front-office e Back-office del Grande Ospedale Metropolitano "Bianchi – Melacrino – Morelli" di Reggio Calabria



Sommario

1. OGGETTO DELL'APPALTO	4
2. DURATA DEL CONTRATTO.....	4
3. IMPORTO DELL'APPALTO (quadro economico totale).....	4
4. MODALITA' DI ESECUZIONE	5
4.1. Centralinotelefonico.....	5
4.2. Servizio Call Center/CUP Telefonico.....	6
4.3. Servizio CUP Front/Back Office	11
4.4. Servizio amministrativo di richiamata per conferma/disdetta delle prenotazioni.....	Errore. Il segnalibro non è definito.
4.5. Gestione dei sistemi automatici di riscossione (totem) dell'Azienda	15
4.6. Responsabili di sede.....	16
5. SISTEMA INFORMATIVO	17
6. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	17
7. LOCALI ARREDI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	20
8. REALIZZAZIONE NUOVO FRONT OFFICE E CUP	21
9. ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO.....	22
10. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.....	25
11. GESTIONE RISORSE UMANE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO.....	26
12. CONTESTAZIONI E PENALI	29
13. CLAUSOLA SOCIALE	31
14. GARANZIE ASSICURATIVE	31
15. CONDIZIONI SPECIFICHE IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	32
16. NORMATIVA DI RIFERIMENTO	33
17. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE	34

SIGLE ED ABBREVIAZIONI

Di seguito viene illustrato il significato dei termini utilizzati.

CT: il presente Capitolato Tecnico.

Offerente: l'Operatore Economico (sotto forma di singola Ditta o di Raggruppamento Temporaneo d'Imprese/Consorzio) che partecipi alla presente procedura presentando offerta in conformità a quanto richiesto dalla normativa vigente e dalla documentazione di gara.

Aggiudicatario: l'Offerente che, al termine delle procedure di gara, risulterà vincitore e quindi, previa sottoscrizione del contratto, svolgerà i servizi oggetto dell'appalto stesso.

G.O.M.: Grande Ospedale Metropolitano “Bianchi – Melacrino – Morelli” di Reggio Calabria - Azienda Ospedaliera del Servizio Sanitario Regionale Calabrese titolare dei servizi per l'accesso alle prestazioni sanitarie ambulatoriali.

RUP del G.O.M.: Responsabile Unico del Progetto – soggetto incaricato dal G.O.M. - è responsabile di tutte le fasi del procedimento di gara, dalla progettazione all'aggiudicazione e all'esecuzione dell'appalto.

DEC del G.O.M.: Responsabile dell'esecuzione del contratto soggetto incaricato a interfacciarsi con l'Aggiudicatario per lo svolgimento del contratto pubblico di servizi affidatogli.

Responsabile operativo (dell'Aggiudicatario): persona incaricata dall'Aggiudicatario a interfacciarsi con il G.O.M. per gli aspetti contrattuali, l'organizzazione e la gestione dei servizi.

U. O.: Unità Operative del G.O.M. dove si svolgono le attività dell'Azienda Ospedaliera.

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato disciplina l'appalto avente ad oggetto la fornitura di servizi connessi alle attività di:

- 1) gestione del centralino telefonico/contact center;
- 2) servizi amministrativi telefonici dedicati alla gestione delle prenotazioni delle prestazioni erogate attraverso numero dedicato per CUP telefonico;
- 3) servizi amministrativi di Front-office e Back-office, relativi alla prenotazione, accettazione, regolarizzazione e pagamento delle prestazioni ambulatoriali.
- 4) ristrutturazione e adeguamento dei locali assegnati per i servizi di cui al punto 1 e 3.

L'appalto verrà aggiudicato per intero (Lotto Unico) con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 108 del D.Lgs. n. 36/2023.

L'impresa aggiudicataria, per l'esecuzione dei servizi di CUP telefonico e CUP front/back office, dovrà utilizzare gli applicativi informatici messi a disposizione dal G.O.M. e dovrà assicurare che gli operatori si attengano scrupolosamente alle disposizioni del G.O.M..

L'impresa dovrà svolgere tutte le attività oggetto dell'appalto, nonché ogni altra attività accessoria e/o connessa ritenuta necessaria per l'esecuzione a regola d'arte al fine di garantire i livelli di servizio attesi e di assicurare un elevato standard qualitativo nel servizio offerto all'utenza.

Tutte le attività dovranno essere svolte nel rispetto della normativa vigente e dei regolamenti, delle procedure e delle circolari del G.O.M..

I servizi opzionali potranno essere attivati ad insindacabile giudizio del G.O.M. durante la vigenza del contratto.

2. DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà la durata di cinque anni a decorrere dalla data di stipula o da diversa data che sarà concordata all'atto della stipula. Il G.O.M. si riserva la facoltà di modificare o revocare uno o più servizi del presente CT in qualsiasi momento per motivate sopravvenute esigenze nazionali/regionali con un preavviso di 60 giorni.

Il G.O.M. si riserva, altresì, la facoltà di prorogare il contratto per il periodo di anni uno (1) e, comunque, per il periodo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente, così come stabilito dalla normativa vigente. In tal caso l'Aggiudicatario è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per il G.O.M..

Nel caso in cui dovesse intervenire l'aggiudicazione da parte della Stazione Unica Appaltante della Regione Calabria, cesseranno tutti gli effetti giuridici ed economici senza che l'Aggiudicatario abbia nulla a che pretendere.

3. IMPORTO DELL'APPALTO (quadro economico totale)

Il valore quinquennale dell'appalto comprensivo degli oneri di sicurezza per rischi da interferenze è pari ad € **5.307.742,55** oltre IVA, così come dettagliato nel quadro economico di seguito:

QUADRO ECONOMICO	
servizi di gestione del centralino telefonico, del cup telefonico e del cup front/back-office.	
A) SERVIZI	
A1) Gestione servizi CUP e centralino telefonico	3.990.260,00 €

A2) Polizze, sistemi eliminacode, gest manute totem	155.000,00 €
A3) Consumabili	15.000,00 €
A4) Proroga anni uno	872.043,00 €
A5) Oneri sicurezza servizio	75.484,55 €
A6) SOMMANO SERVIZI (da A1a A5)	5.107.787,55€
B) Lavori	
B1) Lavori	197.000,00 €
B2) Oneri sicurezza lavori	2.955,00 €
B3) SOMMANO LAVORI (da B1 a B2)	199.955,00 €
IMPORTO COMPLESSIVO (A5+B2)	5.307.742,55 €

4. MODALITA' DI ESECUZIONE

I servizi e i volumi delle attività calcolati su base annua e forniti a titolo meramente orientativo ai fini della formulazione dell'offerta (potendo variare in più o meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo la ditta possa pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi), sono descritti nei paragrafi seguenti.

4.1. Centralino telefonico

Il centralino telefonico deve assicurare i seguenti servizi:

- ricezione, gestione e trasmissione telefonate da e verso le U.O. interne aziendali (Reparti, Servizi e Uffici);
- re-indirizzamento di chiamate in entrata delle U.O. verso i servizi esternalizzati del G.O.M.;
- re-indirizzamento di chiamate per il Centro Gestione Emergenze;
- segnalazione di eventuali guasti, disservizi o eventuali situazioni emergenziali;
- effettuare contatti outbound, via voce, messaggistica digitale (es. whatsapp), sms o a mezzo e-mail, realizzati nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o effettuare sondaggi di gradimento di servizi specifici;
- la gestione delle chiamate verso il personale del G.O.M. dovrà avvenire anche attraverso la predisposizione di un servizio di cortesia e return-call nel caso di non disponibilità della persona chiamata.

Il servizio di Centralino dovrà svolgersi 7 giorni su 7, 24 ore su 24 presso i locali messi a disposizione dal G.O.M..

Il servizio dovrà essere effettuato impiegando un numero di risorse adeguato a coprire il servizio nella sua complessività, nel rispetto dei turni e orari di lavoro garantendo cortesia e chiarezza.

L'Aggiudicatario è tenuto alla tracciatura, mediante software messo a disposizione del DEC e RUP consultabile da remoto su sistemi di uso comune di lettura e/o facilmente esportabili verso tali, di tutti i dati raccolti nell'espletamento delle attività connesse ai servizi di Centralino Telefonico e Contact Center (classificazione delle richieste, priorità, etc).

Nelle tabelle seguenti saranno indicati gli orari di servizio inizialmente richiesti, il numero di operatori, la descrizione dei volumi di attività sulla base del dimensionamento dell'anno 2022:

Numero Operatori	Fascia oraria	Giorni	Totale ore	Corrispettivo quotidiano ¹	Corrispettivo settimanale	Corrispettivo annuo ²
3	08:00 – 14:00	Tutti i giorni domeniche incluse	18	€ 207,00	€ 1.449,00	€ 75.348,00
2	14:00 – 20:00	Tutti i giorni domeniche incluse	12	€ 138,00	€ 966,00	€ 50.232,00
1	20:00 – 08:00	Tutti i giorni domeniche incluse	12	€ 138,00	€ 966,00	€ 50.232,00
Totali			64	€ 621,00	€ 4.347,00	€ 175.812,00

Dimensionamento anno 2022	Numero chiamate in ingresso
Servizi telefonici di centralino	275.000

4.2. Servizio Call Center/CUP Telefonico

Il processo di gestione del Call Center - CUP telefonico dovrà effettuarsi presso i locali messi a disposizione dall'Aggiudicatario. Il servizio è relativo alla gestione unificata delle attività di prenotazione e informazione ai cittadini/pazienti, relativamente alle prestazioni erogate dal G.O.M..

L'Aggiudicatario ha la piena responsabilità di assicurare, nell'intervallo temporale 08.00-20.00 dei giorni feriali incluso il sabato, l'operatività del numero di postazioni previste a garantire l'erogazione a perfetta regola d'arte del servizio secondo i dati indicativi forniti nel presente C.T.e che dovrà essere relazionato quale parte integrante dell'Offerta Tecnica. Dalle ore 20.01 alle ore 07.59 dei giorni feriali e dalle ore 00.00 alle ore 23.59 dei giorni festivi (oltre che in presenza di eventuali picchi di richiesta), il servizio dovrà essere garantito agli utenti interessati da un CUP virtuale, in modo da garantire l'erogazione dei servizi senza soluzione di continuità.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere, per tutta la durata del servizio, l'utilizzo dei sistemi informativi aziendali di prenotazione. Il sistema di Call Center dovrà prevedere l'utilizzo di un numero telefonico unico per la prenotazione delle prestazioni in regime SSN e in Libera Professione (con un numero di canali telefonici necessari affinché gli utenti non trovino le linee telefoniche occupate) valido per tutto il G.O.M. gestito da un sistema IVR (Risposta Vocale Interattiva) multicoda che inoltra, a scelta dell'aggiudicatario anche via VoIP, le chiamate ai client connessi alla rete aziendale, dal quale il cittadino può selezionare il servizio richiesto (prenotazione, informazione, cancellazione, libera professione, ecc.).

Alla scadenza contrattuale, il numero telefonico unico rimarrà di proprietà del G.O.M. senza alcun onere aggiuntivo. Come illustrato di seguito, l'Aggiudicatario dovrà far sì che il sistema gestisca le chiamate e garantisca quanto richiesto dal G.O.M., adeguando il sistema telefonico.

Le chiamate in ingresso dovranno 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; dovranno, altresì, essere gestite tramite risponditore automatico dotato di IVR che dovrà garantire un iniziale filtro automatico delle chiamate dell'utenza, successivamente il contatto con l'operatore e 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 del G.O.M. di garantire la prestazione (assenze a vario titolo non prevedibili);
- richiamate dell'utenza che ha lasciato un recapito telefonico;

¹Il corrispettivo orario è considerato tenendo conto della media (da livello iniziale a livello massimo) della categoria CCNL € 11.50

² Considerando 52 settimane solari

- spostamento data prenotazioni;
- 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 agli uffici di back office aziendali competenti di eventuali disservizi secondo quanto concordato con i referenti aziendali;
- reportistica dell'attività svolta su richiesta del G.O.M..

La soluzione e il funzionamento del sistema telefonico di gestione CUP dovrà essere completamente a carico dell'Aggiudicatario che per tutta la durata del contratto dovrà attivare contratti di manutenzione/gestione per garantire almeno:

- 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;
- attivazione di un servizio di manutenzione h 24 - full-risk su tutti i sistemi;
- invio, a tutti gli utenti prenotati, di un memento della prestazione al fine di confermare o disdire la stessa in tempo utile, recuperando le informazioni (anche in merito a preparazioni, avvisi etc.) dal CUP del G.O.M.. Il sistema da utilizzare potrà essere a mezzo re-call, sms, e-mail, messaggistica digitale ecc.;
- assicurazione della possibilità, per tutta la durata del servizio, di modificare la struttura e la messaggistica dell'IVR presente nel sistema telefonico al fine di adeguarlo alle necessità del G.O.M.;
- gestione delle chiamate tramite un sistema di contact center installabile dagli operatori di Call Center, connessi alla rete aziendale;
- messaggio di accoglienza personalizzabile su base giorno/ora a scelta multipla (con illimitate configurazioni/opzioni);
- 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 prevedendo l'inoltro delle chiamate in attesa al primo operatore disponibile;
- 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 a carico dell'Aggiudicatario convertire in formato audio, installare e configurare nel risponditore i file di testo relativi alle singole voci predisposte dal G.O.M.);
- possibilità di aumentare, all'occorrenza e su indicazione del G.O.M., almeno fino ad un ulteriore 50%, il numero dei canali telefonici attualmente gestiti;
- registrazione di tutte le chiamate in ingresso nel rispetto della normativa in tema di trattamento dei Dati con possibilità di recupero audio tramite interfaccia multi filtro: al termine del contratto, eventuali registrazioni ancora presenti negli archivi, dovranno essere consegnate al G.O.M. tramite supporto fisico;
- gestione del sistema telefonico (ovvero gestione delle chiamate in ingresso/uscita) da parte degli operatori;
- 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 (ovverotelefonate che trovano la linea occupata);
- 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 e quanti 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 media 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 del Contact Center ovvero:
 - numero di richieste 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 al G.O.M.;
 - 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 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 e visibile da remoto;
- 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;

- monitoraggio in tempo reale (con possibilità di visione da remoto dal G.O.M.) delle chiamate in coda.
- reportistica trimestrale sull'andamento del servizio con particolare riferimento ai guasti ed agli eventuali tempi di down-time 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 e-mail 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 dall'Aggiudicatario sempre su piattaforma in Cloud e dovrà garantire almeno:

- ✓ l'identificazione univoca dell'utente che chiede l'utilizzo del sistema;
- ✓ identificazione dell'operatore on-line;
- ✓ gestione della conversazione multilingua
- ✓ 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 del GDPR.

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

- ✓ attivazione di caselle e-mail dedicate su sistema in cloud (almeno una per ogni operatore);
- ✓ interfaccia con sito WEB del G.O.M. (con possibilità di invio mail e/o invio da form predefinito);
- ✓ gestione delle e-mail multilingua;
- ✓ archiviazione delle e-mail 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 e-mail consentendo l'evasione di una grande mole di messaggi anche massivi in un tempo relativamente breve;
- ✓ reportistica su numero/tipologia di richieste e tempi di gestione delle richieste;
- ✓ rispetto del GDPR.

Nella tabella seguente sono indicati gli orari di servizio inizialmente richiesti, il numero di canali attivi, la descrizione dei volumi di attività sulla base del dimensionamento dell'anno 2022:

Numero canali attivi	Fascia oraria	Giorni
40	08:00 – 09:30	Tutti i giorni domeniche escluse

50	09:30 – 12:00	Tutti i giorni domeniche escluse
35	12:00 – 15:00	Tutti i giorni domeniche escluse
40	15:00 – 18:00	Tutti i giorni domeniche escluse
25	18:00 – 20:00	Tutti i giorni domeniche escluse

Dimensionamento dei servizi telefonici previsti anno 2022	Quantità utenza in ingresso anno 2022
Servizi telefonici inbound	250.000
Servizio telefonici outbound (recall per appuntamenti)	10.000

Il numero totale degli operatori impegnati nel servizio dovrà essere distribuito in base al dimensionamento delle attività e potrà essere rimodulato in base al maggiore – minore afflusso. La quantificazione economica, stabilita sulla base del dimensionamento dei servizi in ingresso del 2022 e tenuto, altresì, conto di una media di tre minuti per chiamata.

Servizio CUP Virtuale

Il CUP Virtuale richiesto, dalle ore 20:01 alle 07:59, dovrà svolgere le funzioni di operatore telefonico intelligente in grado di gestire le tipiche attività di un Centro Unico Prenotazioni, quali la prenotazione di visite ed esami, la disdetta o il posticipo di prenotazioni già esistenti, la raccolta dei dati necessari alla compilazione di una prenotazione, oppure l'erogazione di servizi outbound, come il richiamo automatico per l'ottimizzazione delle liste di attesa o come promemoria proattivo all'utente per protocolli di preparazione.

Il servizio richiesto dovrà essere tale da garantire un dialogo con l'utente utilizzando il linguaggio naturale. Grazie all'uso di specifiche tecnologie, già esistenti, l'utente potrà, parlando in modo naturale e rispondendo alle domande del sistema o formulando richieste specifiche, completare i processi di prenotazione delle prestazioni, variazione, cancellazione, etc. in maniera del tutto automatica.

Il CUP Virtuale dovrà essere collegato alla base dati, consentendo al sistema di conoscere in tempo reale le date e gli orari più prossimi disponibili.

Avendo a disposizione l'anagrafica aggiornata degli assistiti ed il calendario delle date disponibili, il CUP Virtuale dovrà garantire il riconoscimento della singola persona e gestire tutte le sue richieste in modalità completamente automatica.

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 il G.O.M. 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 dall'Aggiudicatario entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla richiesta del G.O.M..

QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

La qualità e i livelli di servizio verranno calcolati in modo distinto e/o aggregato per le chiamate relative al SSN e per quelle relative alla Libera Professione. 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: (con esclusione delle disdette) presenti nell'albero vocale, verrà calcolata su un'attesa massima di 2 minuti per il 97% delle chiamate giornaliere al netto degli abbandoni (indipendentemente dalle impostazioni ed eventuali priorità assegnate alle chiamate entranti all'interno dell'albero vocale decise dal G.O.M.);

- **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 immesso nella relativa coda.

4.3. Servizio CUP Front/Back Office

Servizi amministrativi con operatori (front/back office) degli sportelli CUP dei presidi ospedalieri “Riuniti” e “Morelli” del G.O.M..

L'Aggiudicatario ha la piena responsabilità di assicurare, nell'intervallo temporale 08.00-20.00 dei giorni feriali ed il sabato 08:00-13:00, l'operatività del numero di postazioni necessarie a garantire l'erogazione a perfetta regola d'arte del servizio secondo i dati indicativi forniti nel presente paragrafo e da relazionare quale parte integrante dell'Offerta Tecnica.

Il servizio con operatori front-office comprende le attività amministrative di informazione ed orientamento dell'utenza, prenotazione, accettazione, incasso e contabilizzazione dei proventi derivanti da prestazioni sanitarie S.S.R., ALPI, extra-LEA, amministrative ed ogni altra prestazione a carico dell'assistito, secondo le seguenti modalità:

- **Attività di informazione ed orientamento dell'utenza (sportello accoglienza)**

- L'Aggiudicatario deve garantire l'attività di informazione e di orientamento dell'utenza all'uopo (compresi eventuali adempimenti conseguenti a norme e provvedimenti non prevedibili all'atto della stesura del capitolato) attivando uno sportello, presso i due Presidi Ospedalieri del G.O.M., c.d. di accoglienza. Tale attività deve ritenersi compresa nel monte ore da erogare. Si dovrà garantire la presenza di un operatore con la qualifica di mediatore culturale (conoscenza della lingua dei segni) e di un operatore con una buona conoscenza della lingua inglese.

- **Prenotazione**

Il servizio comprende le attività di prenotazione di tutte le prestazioni ambulatoriali erogabili dalle strutture dell'Azienda (S.S.R., ALPI, extra Lea, ecc.) secondo le seguenti modalità:

- identificazione dell'assistito per il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati o nuovo inserimento dello stesso tenendo conto del rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy;
- ricerca delle disponibilità e delle strutture in grado di erogare le prestazioni richieste;
- prenotazione delle prestazioni selezionate per la ricerca della prima data utile e della struttura in grado di erogare tale prestazione, nonché la conseguente conferma della prenotazione in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, libera scelta dell'utente, ecc.);
- acquisizione e gestione delle disdette: l'operatore CUP deve sempre ricordare all'utente che qualora non abbia intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato, deve disdire la prenotazione in tempo utile (di norma, almeno 48 ore prima), al fine di permettere al G.O.M. di recuperare il posto e renderlo disponibile.
- prenotazione delle prestazioni inserite su agende esclusive.

- **Accettazione**

- identificazione dell'assistito, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati, o l'inserimento dello stesso, nel rispetto del GDPR;
- espletamento procedure propedeutiche all'utilizzo di servizi (es. stampa e raccolta consensi per il portale del Cittadino, per la Cartella Clinica Elettronica, per il Fascicolo Sanitario Elettronico, deleghe, informative, ecc.);

- ricerca ed accettazione delle prestazioni richieste;
- registrazione in modalità back-office delle ricette di pazienti esenti ticket (es. OBI, dialisi, radioterapia, ecc);

- **Attività di riscossione, contabilizzazione e cassa**

Il servizio prevede:

- controllo e correttezza dei dati anagrafici dell'assistito;
- riscossione dei proventi da ticket specialistico, ticket di Pronto Soccorso, prestazioni ALPI (sportello dedicato), prestazioni extra LEA, prestazioni amministrative o altre prestazioni a carico dell'assistito;
- incasso, ove richiesto dal paziente, mediante dispositivo POS messo a disposizione dall'Azienda;
- verifica dell'effettiva registrazione del pagamento delle prestazioni prenotate, effettuato mediante modalità PagoPA, portale del cittadino, ecc;
- stampa e consegna delle ricevute fiscali, fatture o quietanze di pagamento;
- gestione pratiche di rimborso per mancata erogazione delle prestazioni secondo le indicazioni del G.O.M.;
- verifica sulle attestazioni di esenzione dal ticket di Pronto Soccorso secondo le disposizioni normative e le indicazioni del G.O.M.;
- attività di chiusura di cassa secondo le procedure in essere nel G.O.M.;
- ogni operatore di sportello, al termine del turno e prima di lasciare il luogo di lavoro dovrà verificare, tramite i documenti di cassa, l'importo totale degli incassi e versare il contante, mediante il codice identificativo assegnatogli dal Responsabile del CUP all'inizio del servizio, all'interno della cassa continua installata presso i locali CUP del Presidio Riuniti e del Presidio Morelli. Eventuali discordanze tra gli incassi previsti (calcolati automaticamente dal programma di gestione) e quelli versati saranno imputate all'aggiudicatario che, pertanto, ha facoltà di stipulare a proprio onere una eventuale copertura assicurativa. Si precisa che la corretta gestione degli incassi da parte degli operatori di sportello non costituisce responsabilità aggiuntiva ma contenuto essenziale della prestazione dell'aggiudicatario.

Inoltre, la gestione della Cassa prevede:

- l'Aggiudicatario dovrà dotare gli operatori, in autonomia, di un fondo cassa idoneo (compreso l'ordinario cambio moneta) e commisurato al volume delle transazioni di ciascun punto cassa al fine di garantire l'erogazione dei resti;
- gestione busta valori contenente gli incassi raccolti dalla ditta incaricata al ritiro (sarà a cura dell'Aggiudicatario il reperimento delle buste valori);
- archiviazione nei termini di legge dei documenti fiscali emessi e rispetto della normativa fiscale;
- gestione registri minute contabili delle casse;
- attività di chiusura della cassa secondo le procedure ed il regolamento in essere nel G.O.M.;
- trasmissione al G.O.M., con evidenza, delle rendicontazioni delle chiusure di cassa e dei rimborsi eseguiti dai singoli operatori con cadenza settimanale, mensile, trimestrale ed annuale, secondo le disposizioni del G.O.M.;
- l'Aggiudicatario assumerà il ruolo di Agente Contabile.

L'Impresa aggiudicataria assume la figura di “Fiduciario” del Servizio di Cassa del G.O.M. e, in quanto tale, si intende totalmente responsabile delle attività di riscossione dei proventi e di pagamento dei rimborsi effettuati attraverso i punti cassa individuati (comprensivo dei punti casse automatiche – TOTEM).

- **Prestazioni amministrative**

- gestione documentazione sanitaria

Il servizio comprende la gestione delle richieste di copia di documentazione sanitaria (certificati, cartelle cliniche, referti clinici di diagnostica strumentale) secondo le seguenti modalità:

- ✓ acquisizione delle richieste di copia di documentazione degli utenti;
- ✓ consegna, agli uffici competenti, delle richieste di cartelle cliniche (e/o verbali di pronto soccorso), tracciati di esami strumentali, copie di RX, TAC, RMN, etc.;
- ✓ consegna presso gli sportelli CUP indicati, secondo le procedure indicate dal G.O.M.;
- ✓ spedizione postale, su richiesta ed onere a carico dell'assistito, secondo le tariffe Aziendali;
- ✓ (in via di implementazione) invio documentazione criptata a mezzo PEC.

L'Aggiudicatario si intende totalmente responsabile delle attività di consegna dei referti clinici e di diagnostica strumentale e delle cartelle cliniche effettuata attraverso gli uffici individuati, mediante applicazione delle norme fissate:

- ✓ dal Regolamento e/o direttive per il ritiro dei referti e delle copie delle cartelle cliniche predisposto dal G.O.M.;
- ✓ dalla Convenzione con Operatori postali per la spedizione dei referti a domicilio;
- ✓ dalla normativa vigente relativa alla tutela delle persone e al trattamento dei dati personali (GDPR, General Data Protection Regulation - Regolamento UE 2016/679 in applicazione dal 25 maggio 2018, D.Lgs. n. 101/ 2018 per adeguare la normativa nazionale secondo il nuovo Regolamento (UE) n. 2016/679, D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003 e ss.mm.ii, ecc.) e da ogni altra norma o atto concernenti la materia.

Al momento della consegna del referto e della cartella clinica l'operatore dovrà garantire la tutela della privacy attenendosi anche alle seguenti indicazioni:

- ✓ al momento del ritiro l'utente dovrà esibire oltre al modulo di prenotazione, un documento di riconoscimento per l'identificazione;
- ✓ il referto può essere ritirato anche da persona munita di delega scritta, modulo di prenotazione e documento di riconoscimento. La delega può essere fatta anche sull'apposito spazio del modulo di prenotazione. Il delegante dovrà indicare nome, cognome, ed estremi del documento di riconoscimento del delegato e apporre la propria firma;
- ✓ per il ritiro degli esami l'operatore dovrà accertare che l'utente abbia pagato;
- ✓ i referti devono essere consegnati sempre in busta chiusa;
- ✓ le copie delle cartelle cliniche dovranno essere sempre consegnate in buste chiuse.

Il referto o la copia delle cartelle cliniche da spedire al richiedente dovrà essere consegnato alla sede del servizio postale per essere poi spedito direttamente previa compilazione dell'apposito modulo di spedizione, con le modalità e il pagamento del costo già fissato dal regolamento del G.O.M. sopra indicato.

○ richiamata per conferma/disdetta delle prenotazioni

Il servizio amministrativo di richiamata per conferma/disdetta delle prenotazioni dovrà essere garantito secondo le modalità indicate dalla Direzione Medica di Presidio.

I servizi di recall potranno essere svolti in fasce orarie anche non consecutive, ma suddivise in non più di tre segmenti giornalieri, nell'orario tra le ore 08:00 e le ore 20:00 dei giorni feriali, sabato incluso, con l'attivazione del numero di postazioni previsto nel computo totale. Saranno considerati i servizi di richiamata ai pazienti in specifiche circostanze:

- ✓ per temporanee sospensioni dei servizi ambulatoriali (manutenzioni strumentali, carenza di personale, inagibilità dei locali);
- ✓ per conferma o disdetta di prestazioni prenotate in aree con lunghe liste di attesa secondo le varie classi di priorità. Tale servizio potrebbe essere revocato per via di intervenute disposizioni nazionali e/o regionali.

Per tutti i servizi di sportello, l'Aggiudicatario deve, inoltre:

- ✓ gestire la diversa modulistica secondo le procedure aziendali;

- ✓ relazionarsi con i singoli reparti/ambulatori e professionisti in ALPI 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 tutti gli altri uffici aziendali per le rispettive competenze al fine di risolvere le problematiche connesse all'incasso delle prestazioni oggetto del presente appalto;
- ✓ garantire il corretto svolgimento delle operazioni di ispezioni effettuate dagli organi Aziendali di controllo interno e da enti/soggetti esterni legittimati al controllo.

o gestione debitoria dell'utenza

L'Aggiudicatario dovrà, altresì, gestire nei modi e nei tempi concordati con il G.O.M., la predisposizione degli elenchi delle utenze debtrici e l'inoltro agli Enti convenzionati con il G.O.M. per la notifica della posizione debitoria dei seguenti servizi:

- recupero ticket dei Pazienti prenotati e che, senza giustificata disdetta, non si presentano nel giorno previsto in conformità alle normative vigenti;
- accesso alle prestazioni di Pronto Soccorso non esenti, in conformità alle normative vigenti.

• **Gestione e programmazione delle agende di prenotazione**

L'Aggiudicatario è tenuto alla gestione delle agende di prenotazione secondo le modalità definite dal G.O.M.. Le attività consistono in:

- o verifica e aggiornamento, ove necessario, dell'anagrafica paziente;
- o prenotazione pazienti in agende pubbliche e in agende esclusive;
- o registrazione in modalità back-office delle ricette dei pazienti esenti ticket;
- o stampa piani di lavoro qualora richiesto dalle UU.OO. o dalla Direzione Medica di Presidio;
- o eventuali correzioni dati inseriti in sede di prenotazione;
- o completamento dei dati rispetto agli adempimenti regionali e ministeriali richiesti;
- o supporto alle attività di verifica del catalogo delle prestazioni Aziendali;
- o segnalazione degli errori inerenti flussi informativi;
- o eventuali servizi, a supporto, correlati all'evoluzione del sistema regionale CUP;

Al fine di assicurare la copertura complessiva del servizio, il numero degli operatori impegnati dovrà essere superiore al numero delle postazioni, in misura tale da consentire anche l'alternanza sulle stesse, nel rispetto degli orari lavorativi e delle pause previste dalle normative vigenti (anche in caso di malattie, ferie e quant'altro). Il monte ore settimanale del servizio non dovrà, comunque, essere inferiore a 580 con eccezioni di eventi straordinari (es.: periodi pandemici) che saranno oggetto di rideterminazione tra l'Aggiudicatario e il G.O.M..

Nelle seguenti tabelle vengono indicati gli orari di servizio richiesti, la descrizione e i volumi di attività per il Servizio CUP Front/Back Office che potranno essere rimodulati, anche nei giorni festivi, in funzione delle affluenze degli accessi e/o di intervenute modifiche legislative Nazionali, Regionali e/o Aziendali.

Numero Operatori	Fascia oraria	Giorni	Monte ore giornaliero	Monte ore settimanale	Corrispettivo settimanale da CCNL ³ (€ 14,00 l'ora)	Costo annuale (€ 14,00 l'ora considerato per 52 settimane)
14	08:00 – 12:00	Tutti i giorni feriali	56	280	€ 3.920,00	€ 203.840,00

³ Considerata la media tabellare per la categoria di riferimento

		escluso il sabato				
6	12:00 – 13:00	Tutti i giorni feriali escluso il sabato	6	30	€ 420,00	€ 21.840,00
4	13:00 – 14:00	Tutti i giorni feriali escluso il sabato	4	20	€ 280,00	€ 14.560,00
8	14:00 – 18:00	Tutti i giorni feriali escluso il sabato	32	160	€ 2.240,00	€ 116.480,00
6	18:00 – 20:00	Tutti i giorni feriali escluso il sabato	12	60	€ 840	€ 43.680,00
6	08:00 – 13:00	Tutti i sabati	30	30	€ 420,00	€ 21.840,00
TOTALI			140	580	€ 8.120,00	€ 422.240,00

Il G.O.M. valuterà ,per ogni turno, il numero degli Operatori da destinare alle attività di back-office e front-office.

Dimensionamento dei servizi di sportello (front-office e back-office) anno 2022	Utenza servita anno 2022
Operazioni eseguite (regolarizzazioni, accettazioni, prenotazioni, disdette, spostamenti, etc.)	500.000

- Qualità e livelli di servizio per le attività unificate di front/back office**

Nell'ambito delle ore di apertura degli sportelli dei due Presidi, l'Aggiudicatario dovrà garantire l'apertura contemporanea del numero di sportelli necessari al rispetto dei tempi previsti per garantire la qualità ed il livello dei servizi previsti, 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 a quanto previsto.

Il servizio verrà valutato per singolo Presidio e su base giornaliera. Il tempo di attesa massimo che dovrà essere garantito ad utente per sportello è di 10 minuti e intercorre tra lo stacco del biglietto al sistema eliminacode e la chiamata allo sportello. I dati saranno ricavati dai sistemi eliminacode. I medesimi dati dovranno essere condivisi con la UOS Gestione Attività Ambulatoriali e ALPI. La Gestione delle pratiche non dovrà essere inferiore al 99% su base settimanale. Ogni disservizio determinerà l'applicazione delle penali previste.

4.4. Gestione dei sistemi automatici di riscossione (totem) dell'Azienda

L'Aggiudicatario dovrà prendere in carico la gestione globale delle casse automatiche, installate presso il pronto soccorso, il C.U.P. del presidio Riuniti ed il C.U.P. del presidio Morelli, compresa la manutenzione hardware e software di tutte le componenti inclusi i consumabili necessari al funzionamento a regime continuo per tutta la vigenza contrattuale senza ulteriori oneri per il G.O.M.. Dovranno garantire la continuità dei servizi, l'immediatezza della risposta all'utente, la completa tracciabilità delle transazioni, la possibilità di fruire di servizi anche in orari "fuori sportello", di ridurre i tempi di attesa dell'utenza e la gestione automatizzata delle attività.

Il sistema eroga e dovrà continuare ad erogare i seguenti servizi:

- pagamento self-service di prestazioni di specialistica ambulatoriale, prestazioni di libera professione, prestazioni amministrative (in fase di implementazione cartelle cliniche, certificazioni, ecc.) ed ogni altro tipo di riscossione secondo le indicazioni dell'Azienda e con integrazione con i sistemi di CUP/Cassa aziendale;
- stampa della ricevuta di pagamento in duplice copia con integrazione verso il CUP Aziendale;
- pagamento self-service delle prestazioni con dispositivo POS(transazioni secondo le modalità e i canali PagoPA e relativo aggiornamento periodico secondo le relative normative in materia e adeguamenti del sistema PagoPA), tramite bancomat e carte di credito, con integrazione verso la banca e stampa della ricevuta di pagamento in duplice copia;
- ulteriori servizi erogabili e, ad oggi, non ancora attivi;
- report su utilizzo della cassa, configurabile e personalizzabile, per conoscere (con controllo anche da parte del G.O.M):
 - monitoraggio della rete della cassa con gestione degli alert;
 - aggiornamenti distribuiti dell'applicazione sulla cassa;
 - firmware delle periferiche aggiornati;
 - distribuzione dei contenuti;
 - parametri di configurazione;
 - gestione delle versioni;
 - aggiornamenti pianificati;
 - integrazione con sistema di pagamentoPagoPA.

Il sistema dovrà mantenere lo scambio dati bidirezionale, delle informazioni necessarie per poter erogare i servizi esposti precedentemente, con gli applicativi software e relative banche dati in uso presso il G.O.M. derivati da progetti aziendali, progetti regionali e nazionali.

Il sistema dovrà prevedere la totale integrazione con i software in possesso dell'Azienda con particolare riguardo ai software di gestione prenotazioni/cassa e di contabilità. Resta inteso che qualsiasi integrazione e/o modifica sono totalmente a carico dell'Aggiudicatario, inclusi i costi di integrazione e/o modifica di terze parti quali i software da integrare.

Il sistema, infine, dovrà essere predisposto per la gestione degli incassi delle tariffe previste per il rilascio delle cartelle cliniche (e/o verbali di pronto soccorso), tracciati di esami strumentali, copie di RX, TAC, RMN, etc. dagli utenti.

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.

La chiusura delle casse automatiche segue il medesimo iter definito e regolamentato dal G.O.M. cui al punto 4.3.

4.5. Responsabili di sede

L'Aggiudicatario dovrà identificare un proprio Responsabile per ogni tipologia dei servizi richiesti e, per i servizi di centralino telefonico e CUP front/back office, dovrà essere presente presso il G.O.M. per tutta la durata dell'appalto. Tali nominativi dovranno essere comunicati al DEC all'avvio del contratto.

I Responsabili avranno il compito di:

- coordinare tutto il servizio assegnato;
- rispondere alle direttive ed indicazioni del G.O.M.;
- gestire i rapporti con la UOS Gestione Attività Ambulatoriali e ALPI della Direzione Medica di Presidio per la risoluzione di eventuali problemi connessi con le attività del CUP, problemi contabili legati alle attività di cassa e quelli legate al recupero del credito;
- 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;
- effettuare l'attività di supervisione dell'attività di Cassa e del processo contabile interfacciandosi per eventuali problematiche con il Direttore dell'Area Gestione Risorse Finanziarie;

- inviare la rendicontazione periodica alla Direzione Medica di Presidio – Gestione Attività Ambulatoriali e ALPI secondo le tempistiche indicate al punto 4.3 per ogni punto di riscossione;
- supervisionare l'operato del personale e tutta l'attività di incasso;
- predisporre le richieste di abilitazione ai gestionali Aziendali degli operatori di cassa e invio delle stesse.

Alcune di queste attività potranno essere delegate ai Referenti di sede nominati formalmente dall'Aggiudicatario. Nel caso in cui si rendesse necessario sostituire personale già assegnato (sostituzione programmata), sia su richiesta del G.O.M. sia per necessità dell'Aggiudicatario, la variazione dovrà essere comunicata al DEC del contratto 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 del Responsabile dell'appalto/servizio che deve essere presente nei momenti di assenza del medesimo.

Il G.O.M. potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione del personale assegnato o la sostituzione dell'incarico di Responsabile di sede/servizio. In caso di inserimento di nuove unità per turnover, nulla sarà dovuto all'Aggiudicatario finché la nuova unità non sarà in grado di espletare autonomamente le funzioni richieste dal servizio.

5. SISTEMA INFORMATIVO

Per l'esecuzione dei servizi di CUP telefonico e CUP front/back office, l'impresa aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema informativo messo a disposizione del G.O.M..

La formazione degli operatori sui software aziendali del G.O.M. è a cura dell'aggiudicatario, ivi compresi gli oneri relativi ad eventuali sessioni formative necessarie.

Per tutte le funzionalità e sistemi HW e SW oggetto di fornitura, dovranno prevedersi integrazioni con i sistemi aziendali di CUP/Casse e Amministrativo Contabile in uso alla data dell'aggiudicazione dell'appalto. Alla data odierna i SW aziendali citati sono Areas CUP/Casse ed Areas AMC. Le integrazioni con i SW in uso alla data dell'aggiudicazione sono a totale carico dell'aggiudicatario, ivi compresi gli oneri legati a eventuali sviluppi/configurazioni/test degli applicativi di terze parti CUP/Casse e AMC aziendali.

L'aggiudicatario dovrà fornire tutto l'hardware e il software necessario per la corretta gestione di tutte le componenti oggetto di fornitura o funzionali all'espletamento del servizio oggetto di fornitura. Tra questi si citano a titolo esemplificativo ma non esaustivo server, switch, armadi rack, cablaggi, pc, accessori. L'aggiudicatario dovrà occuparsi del montaggio, configurazione, test ed avvio in esercizio di tutte le componenti HW e SW offerte. I server dovranno essere installati presso il data center del G.O.M. sito presso il Presidio Ospedaliero Riuniti. Le applicazioni software devono essere web based e compatibili con l'eventuale migrazione successiva in ambiente cloud certificato messo a disposizione dal G.O.M.. Vanno, pertanto, previste, le attività sistemiche di migrazione una tantum nell'arco del periodo di vigenza contrattuale per effettuare tale migrazione.

6. SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

a) Descrizione generale del sistema di controllo e monitoraggio

Il G.O.M. 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 dall'Aggiudicatario in sede di presentazione dell'offerta di gara. Per sistema di monitoraggio e controllo si intende quello strumento volto a:

- controllare l'esistenza o meno dei requisiti essenziali del servizio prestato dall'Aggiudicatario;
- monitorare il livello del servizio prestato dall'Aggiudicatario valutando la performance fornita;
- accertare la qualità percepita dai destinatari del servizio;
- valutare la conformità dell'organizzazione aziendale dell'Aggiudicatario per garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

In qualsiasi momento il G.O.M. ha la facoltà di effettuare in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo del servizio offerto con le strumentazioni e con le modalità che riterrà opportune nei termini previsti dal presente Capitolato.

Tali controlli potranno essere effettuati nelle sedi inerenti al servizio, in presenza o meno di rappresentanti o delegati dell'Aggiudicatario.

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 dall'Aggiudicatario e che la stessa è tenuta a garantire al G.O.M. 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; l'attività è pertanto volta a garantire l'esecuzione della prestazione dovuta secondo quanto indicato nel contratto.

2) Monitoraggio dei livelli e performance del servizio

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 qualità dello stesso attraverso l'analisi di specifici indicatori.

Tale monitoraggio viene posto in essere per migliorare e valutare se la performance prestata dall'Aggiudicatario 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 il G.O.M. 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 evidenzia 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 dell'Aggiudicatario di rispettare il livello del servizio richiesto, oltre che di comprendere la capacità dell'Aggiudicatario di attivare azioni di miglioramento nel caso in cui gli indicatori evidenzino performances 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 dati raccolti, si possa individuare l'effettivo gradimento di quanto effettuato dall'Aggiudicatario. 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 dal G.O.M., oltre a valutare le modalità di esecuzione del processo e l'avanzamento delle azioni di miglioramento condivise.

Il G.O.M. ha inoltre la facoltà di organizzare ed implementare un sistema di gestione delle non conformità del servizio erogato. Tale attività ha lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con L'Aggiudicatario tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate dal G.O.M. in relazione al servizio offerto; se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali.

c) 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

Il G.O.M. ha la facoltà, di eseguire controlli sui requisiti del servizio invitando L'Aggiudicatario a partecipare allo svolgimento degli stessi.

Qualora l'Aggiudicatario, a seguito di invito, fosse per qualsiasi motivo impossibilitato a partecipare alla giornata di controlli designata, il G.O.M. potrà comunque procedere all'esecuzione degli stessi fornendo successiva comunicazione degli esiti alla suddetta.

I requisiti oggetto di monitoraggio potranno essere di carattere generale, per i quali L'Aggiudicatario dovrà far riferimento al 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 al GDPR;
- utilizzo del cartellino identificativo da parte del personale impiegato;
- comunicazione del personale impiegato;
- effettiva conoscenza della lingua inglese per almeno un operatore a turno e per Presidio (oltre ad una buona padronanza della lingua italiana) da parte del personale impiegato a diretto contatto con l'utenza
- effettiva conoscenza della lingua dei segni per almeno un operatore a turno e per Presidio.

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 del G.O.M. che verrà designato e delle ditte che attualmente erogano il servizio entro il termine fissato;
- individuazione di un Responsabile di commessa presente presso il G.O.M. per l'intero servizio quale interfaccia con lo stesso.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi verbali, sottoscritti dal DEC del contratto o suo delegato del G.O.M. e dal rappresentante dell'Aggiudicatario (se presente ai controlli), i quali a rilevazione avvenuta, dovranno apporre la propria firma congiuntamente avvalorandone il risultato e per presa visione.

Qualora L'Aggiudicatario non fosse presente ai controlli, gli esiti degli stessi verranno comunicati per iscritto al medesimo dal G.O.M..

2) Livello del servizio

Per il dettaglio degli indicatori si rinvia al precedente articolo del presente capitolato.

3) Monitoraggio Customer Satisfaction

Il monitoraggio della Customer Satisfaction viene eseguito presso tutte le sedi del CUP front office sui destinatari del servizio reso secondo strumenti da concordare con il G.O.M.. Il rilevamento del gradimento del servizio sarà effettuato somministrando a tutti gli utenti (o campionamento di essi) fruitori del servizio questionari, interviste, audit, ecc.

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 potrà avvenire anche in conformità alla norma ISO 19011:2018 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione". Oltre agli audit programmati potranno essere svolti audit non programmati qualora la situazione e le performances lo richiedano.

7. LOCALI ARREDI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Il G.O.M. consegna all'Aggiudicatario 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 e il mobilio presente, ad eccezione della dotazione hardware e software eventualmente presente. I locali di cui trattasi sono concessi in uso gratuito, escluso gli interventi di manutenzione ed adeguamento, esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato.

L'Aggiudicatario ne assume la completa responsabilità per ogni danno ad essi eventualmente arrecato, nonché per danni arrecati a terzi.

L'Aggiudicatario, 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. Il G.O.M. 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. Il G.O.M., 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. Il G.O.M. si riserva la facoltà di utilizzare tali locali per l'affissione di ogni comunicazione utile all'utenza e per spazi pubblicitari, nei modi e nei termini previsti dal regolamento aziendale vigente.

L'Aggiudicatario si farà carico della tenuta e dell'aggiornamento delle bacheche e degli spazi dedicati alle comunicazioni, secondo le indicazioni fornite dal G.O.M. oltre che eliminare le comunicazioni datate. All'inizio del servizio, i locali e il mobilio vengono consegnati all'Aggiudicatario con regolare verbale di consegna, stilato e redatto in contraddittorio tra un rappresentante della Ditta medesima e un rappresentante del G.O.M..

I locali e il mobilio devono essere restituiti, alla scadenza del contratto o entro 30 giorni dalla richiesta di rilascio che il G.O.M. può in qualunque momento presentare. Anche in questo caso verrà stilato verbale di consegna (le eventuali spese di ripristino dei locali e mobilio danneggiati saranno a carico della Ditta).

Per i locali concessi in comodato d'uso, il G.O.M. 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 per le utenze telefoniche.

In ogni caso il G.O.M. è esonerato da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni nell'erogazione dei servizi di cui sopra determinate anche da esigenze proprie del G.O.M., nulla potendo esigere l'Aggiudicatario a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dall'Aggiudicatario dovranno essere tempestivamente segnalati ai competenti servizi del G.O.M. in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione. Il G.O.M. 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 e 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.

8. REALIZZAZIONE NUOVO FRONT OFFICE E CUP

Il GOM intende mettere a disposizione della Ditta Aggiudicataria di un'area destinata allo svolgimento del servizio di che trattasi, ubicata in prossimità del centralinotelefonico, che dovrà essere adeguata sia dal punto di vista architettonico che impiantistico per realizzare almeno il nuovo CUP, che, si prevede, dovranno essere costituito da, almeno, otto postazioni. Tale adeguamento, che dovrà riguardare l'intera area assegnata (evidenziata in planimetria dalla linea spessa di colore giallo) dovrà essere realizzato nei primi sei mesi di affidamento del servizio a cura della ditta aggiudicataria. L'ipotesi progettuale prevede:

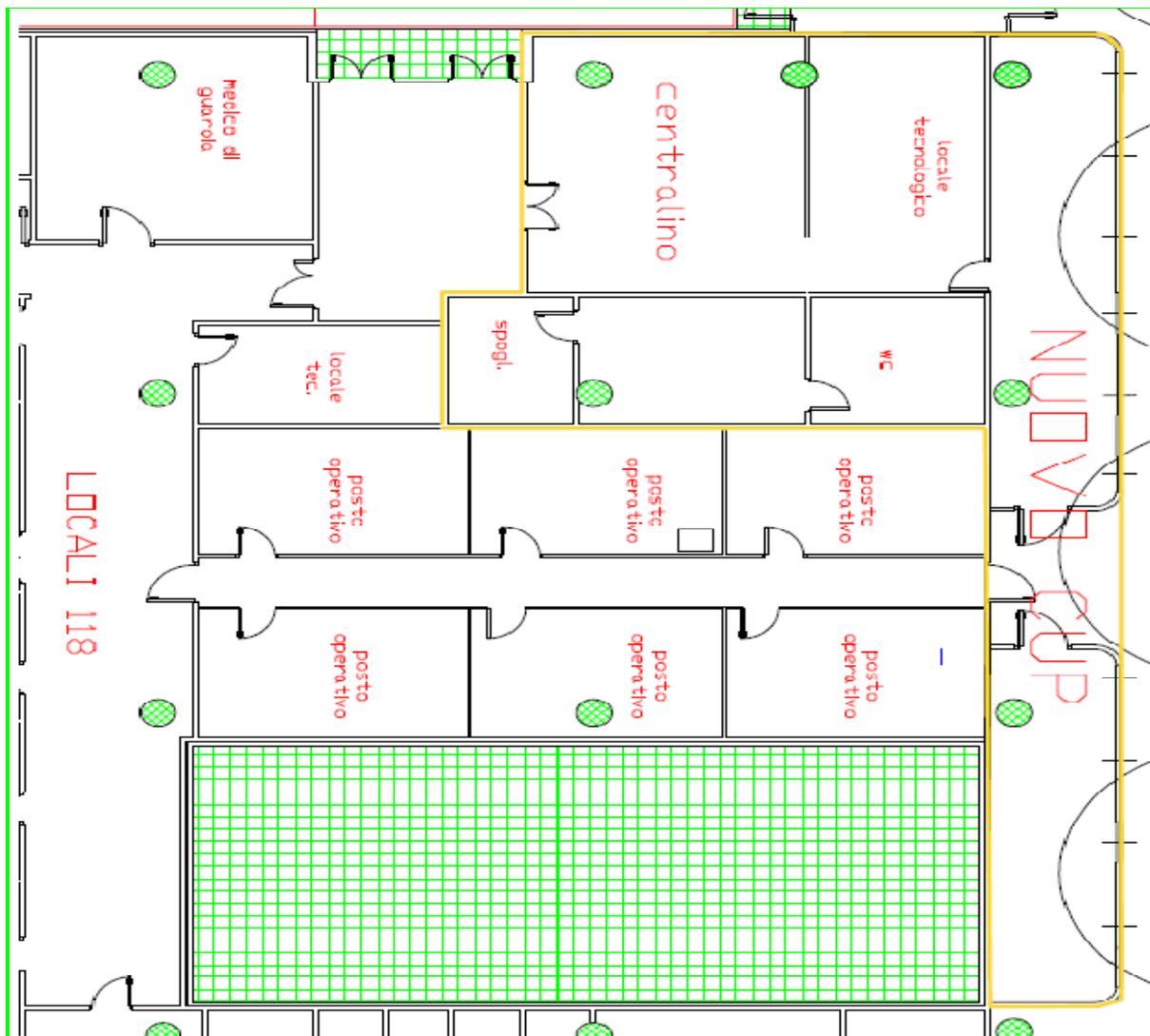
- a) la realizzazione degli sportelli con struttura in acciaio o alluminio, pannelli in alluminio verniciato (con colori a scelta della D.L.) con visive in cristallo temperato antisfondamento nelle quali deve essere ricavata un'asola passadocumenti,
- b) la realizzazione dei banconi lato operatore e delle mensole lato utente concepiti in modo da non concorrere al rischio di caduta di oggetti (senza intercapedini) e con caratteristiche tali da consentire il comodo accesso, ad almeno uno sportello, alle persone diversamente abili,
- c) cablaggio strutturato (con esclusione degli apparati attivi)
- d) impianti elettrici e speciali (distribuzione fm, illuminazione, interfono, sistema eliminacode con due monitor ripetitori, predisposizione per cassa automatica).
- e) Impianti di climatizzazione e di ventilazione meccanica che garantisca almeno 5 ricambi/h.

La realizzazione delle opere dovrà essere effettuata secondo un piano operativo che garantisca, suscettibile di approvazione da parte del GOM) senza soluzione di continuità, il funzionamento sia del CUP che del centralino telefonico, secondo il progetto che l'aggiudicatario presenterà ed a valle dell'approvazione dello stesso da parte della Stazione Appaltante.

Il valore dell'adeguamento, a valere sul quadro economico dell'appalto, verrà corrisposto come appresso dettagliato:

- 20% alla consegna del servizio previa presentazione di polizza fidejussoria rilasciata secondo le previsioni del Nuovo Codice degli Appalti
- A stati di avanzamento al raggiungimento dell'importo per lavori eseguiti per almeno € 40.000/00.

I criteri di aggiudicazione prevedono la valutazione in qualità delle migliori proposte in sede di offerta.



9. ONERI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIO

L'Aggiudicatario deve garantire l'organizzazione globale dell'attività, del personale e del materiale necessario assumendosi il rischio d'impresa anche con l'introduzione, in caso di necessità, di mezzi e risorse aggiuntive. Per l'attività di Call Center - Cup telefonico e Cup Front office l'Aggiudicatario si impegna a mettere a disposizione i PC di livello tecnico avanzato, lettori ottici, stampanti, fotocopiatori con relativo materiale di consumo e carta, sistemi di eliminacode relativi all'accoglienza e accettazione dell'utenza, nonché i devices necessari per l'attivazione della telemedicina per 50 ambulatori. Nel progetto tecnico prodotto in sede di offerta, la ditta dovrà riportare le caratteristiche delle attrezzature e dei sistemi di elimina code proposti. La manutenzione di tali attrezzature, ove necessaria e la sostituzione è a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario dovrà attenersi a tutte le norme che disciplinano la tipologia di servizio, in particolare per quanto riguarda il personale è tenuta a:

- organizzare il servizio con il personale proprio;
- consegnare 10 giorni prima dell'avvio del servizio, l'elenco del personale accompagnato dal curriculum di ciascuno. Tale adempimento sarà necessario anche in caso di eventuali successive sostituzioni del personale

impiegato, la cui documentazione dovrà essere depositata con congruo anticipo, comunque non inferiore ai 10 giorni. Si precisa che il DEC, entro 3 giorni dal ricevimento del curriculum, ne esaminerà il contenuto anche confrontandolo con il progetto tecnico presentato in sede di gara;

- nominare un responsabile di commessa che dovrà essere presente presso il G.O.M., il cui nominativo e recapito telefonico dovrà essere comunicato al DEC;
- rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro e di materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;
- attestare che la programmazione turistica del personale sarà organizzata nel rispetto del riposo giornaliero e settimanale;
- osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro D. Lgs. 81/2008 e ss. mm. e ii.;
- garantire che il personale mantenga un comportamento corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inidoneo, dietro segnalazione del GOM, allo svolgimento del servizio stesso;
- assicurare l'immediata sostituzione del personale assente per malattia, ferie, infortunio o qualsivoglia altro motivo senza alcun onere aggiuntivo a carico del G.O.M. nel rispetto della pianificazione concordata; segnalare qualsiasi evento che possa influenzare l'esecuzione dell'appalto nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore dal suo verificarsi;
- uniformarsi alle istruzioni che verranno comunicate dal G.O.M., nonché attenersi alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli in uso;
- astenersi dal divulgare o rivelare a terzi, notizie riservate inerenti alle persone utenti del servizio, delle quali siano venuti a conoscenza in occasione del proprio servizio;
- assicurare il rispetto della turnazione programmata;
- organizzare un supporto che permetta la verifica remota delle attività con un sistema di reportistica per la valutazione delle prestazioni che in sintesi restituisca report statistici in merito al livello dei servizi resi contenenti almeno il seguente livello di dettaglio minimo:
 - per servizi telefonici
 - ✓ numero di chiamate offerte
 - ✓ numero di chiamate risposte/utenza sportello
 - ✓ numero di chiamate risposte entro N secondi
 - ✓ numero di chiamate perse su base mensile e giornaliera
 - ✓ numero di chiamate perse entro N secondi
 - ✓ velocità media di risposta/servizio reso
 - ✓ tempo medio di abbandono
 - ✓ tempo medio di gestione delle chiamate
 - ✓ durata media complessiva delle chiamate
 - ✓ numero di chiamate uscenti
 - ✓ tempo medio di gestione delle chiamate uscenti
 - per servizi di sportello
 - ✓ scostamento rispetto ai livelli di servizio atteso
 - ✓ numero di richieste sportello offerte
 - ✓ numero di utenze servite a sportello dopo N minuti

I servizi telefonici dovranno, altresì, garantire le registrazioni delle chiamate delle utenze e fornirle su richiesta del G.O.M..

Ciascun report dovrà rappresentare i dati sopra elencati, offrendo almeno il seguente livello di dettaglio temporale:

- livello di servizio offerto dal Centralino, dal CUP telefonico e dal front/back-office in ciascuna giornata e ora nell'arco del mese di riferimento;
- livello di servizio offerto dal Centralino, dal CUP telefonico e dal front/back-office complessivo per il mese di riferimento;
- livello di servizio offerto da ciascun agente del Centralino, del CUP telefonico e del front/back-office nell'arco del mese di riferimento.

Tali report dovranno essere forniti al G.O.M. con le periodicità di fatturazione e a richiesta del G.O.M.. Tutti i report dovranno essere prodotti in formato elettronico ed essere gestibili tramite i più comuni spreadsheet (files xls, ecc).

La verifica dei livelli di servizio erogato costituisce condizione necessaria al fine di poter procedere al pagamento del servizio stesso, pertanto, il pagamento delle fatture sarà subordinato al ricevimento della reportistica mensile. L'Aggiudicatario dovrà altresì produrre e fornire report statistici, su base, settimanale e mensile, idonei a valutare sul piano quali/quantitativo le richieste dell'utenza.

Il G.O.M. potrà pretendere la sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo da un punto di vista professionale e comportamentale allo svolgimento del servizio. La sostituzione dovrà essere fatta entro 5 giorni dall'Aggiudicatario dalla richiesta motivata che si ritiene insindacabile.

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

I servizi oggetto del presente Capitolato dovranno essere espletati con assoluta continuità senza nessuna sospensione, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il risarcimento dei danni subiti. A tal fine, l'Offerente deve, a pena di esclusione, illustrare nell'Offerta Tecnica il Piano di attivazione dei Servizi Base che dovranno essere attivati entro 15 giorni dalla stipula del contratto, ovvero entro i termini migliorativi riportati dall'offerente. L'anzidetto piano dovrà tassativamente contenere i seguenti elementi:

Tempi di attivazione

- tempi di start-up (non superiori a sessanta giorni);
- data di disponibilità della sede (per i servizi di Centralino Telefonico e CUP telefonico);
- data di disponibilità delle attrezzature informatiche;
- data di disponibilità della rete di telecomunicazione (per i servizi di Centralino Telefonico e CUP telefonico);
- data di avvio dell'attività di formazione e definizione del piano di dettaglio;
- data di disponibilità delle risorse impiegate in tutti i servizi richiesti nel presente CT;
- date di attivazione di tutti i servizi;
- data di garanzia dei livelli di servizio.

Procedure atte a minimizzare i rischi di disservizio

L'Aggiudicatario prende atto ed accetta che il mancato adempimento del Piano di attivazione del servizio, così come indicato in offerta, comporta la risoluzione del contratto aggiudicato, oltre all'incameramento della cauzione e all'eventuale risarcimento del danno

Continuità del servizio

Con il termine fase transitoria si intende la fase intercorrente tra il termine finale dei contratti attualmente in vigore e l'avvio a regime con gestione completa da parte dell'Aggiudicatario. Nel corso di tale fase, ferma restando la titolarità del servizio in capo all'Aggiudicatario, dovrà essere garantita la piena continuità del servizio in termini sia qualitativi (livelli di servizio) sia quantitativi (numero di operatori impiegati), non essendo accettabile, per ovvie ragioni, il verificarsi di alcun disservizio od interruzione del servizio CUP inteso nella sua interezza. A tal proposito saranno attribuiti valori maggiori alle offerte che propongono tempi di messa in esercizio migliorativi rispetto a quelli fissati come massimi dalla procedura di gara che, per il presente CT sono determinati in Max 15 giorni dalla data di aggiudicazione.

Start up

A partire dalla data di stipula, il Fornitore dovrà provvedere:

- alla presa in carico dei servizi, con il supporto del G.O.M., per il trasferimento delle informazioni di base e delle conoscenze necessarie al corretto svolgimento dei servizi richiesti o per collaborare alla soluzione di eventuali problemi di particolare rilevanza;
- alla formazione degli Operatori;
- alla predisposizione dell'infrastruttura.

Le attività di presa in carico dei servizi saranno effettuate presso la sede del G.O.M. (ove non concordato diversamente per i soli servizi telefonici) e consisteranno in riunioni di lavoro, esame della documentazione con assistenza di personale esperto, eventuale affiancamento nell'operatività quotidiana condotta dal fornitore uscente. Il Fornitore sarà tenuto in tale periodo ad acquisire il know-how necessario all'espletamento dei servizi e delle attività. Le modalità di fruizione e la relativa pianificazione di tale addestramento dovranno essere concordate con il G.O.M., eventualmente tenendo conto di eventuali proposte che il Fornitore effettuerà in sede di offerta.

La fase di start up non potrà superare la durata massima di 60 (sessanta) giorni solari e antecede la data di inizio attività.

Per tutto il periodo di presa in carico della fornitura, il Fornitore non percepirà alcun corrispettivo.

COLLAUDI ED INIZIO ATTIVITÀ

I servizi oggetto della presente fornitura saranno sottoposti a collaudo da parte di personale del G.O.M., sulla base del piano di test predisposto dal Fornitore. Si procederà ad un test funzionale dei servizi descritti nel presente Capitolato, sottoponendo a collaudo anche le infrastrutture tecnologiche definite nel presente capitolato, necessarie per supportare l'erogazione dei servizi oggetto del presente CT in modo rispondente ai requisiti richiesti. L'Aggiudicatario provvederà, con mezzi, materiali e personale specializzato proprio, a:

- supportare l'esecuzione dei test di collaudo del servizio;
- compilare il rapporto di collaudo in cui sono tracciate tutte le attività eseguite nel corso del collaudo.

Nel caso di esito negativo del collaudo, il G.O.M. applicherà le penali previste (al punto 10) per il mancato rispetto dei tempi di avvio dei servizi e per tipologia di servizio.

La correzione dell'anomalia dovrà avvenire comunque entro un massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di completamento del test, risultante da apposito verbale.

Il collaudo positivo sancisce la data di inizio attività, nella quale l'erogazione dei servizi dovrà passare all'Aggiudicatario subentrante senza soluzione di continuità con il fornitore precedente.

FINE FORNITURA

L'Aggiudicatario prende atto ed accetta che negli ultimi 60 (sessanta) giorni solari di validità del Contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario dovrà fornire al personale del G.O.M., o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile.

Il periodo di affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare con il G.O.M. e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavoli tecnici, etc..

10. OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

L'Aggiudicatario è tenuto:

- 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 del G.O.M., 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 dal G.O.M. 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.

L'Aggiudicatario 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 al G.O.M. i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati. Conseguentemente la Ditta dovrà garantire e poter certificare dandone evidenza al G.O.M., 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, salvo diversi accordi, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che L'Aggiudicatario sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

In conformità a quanto sopra esposto, il G.O.M. manterrà riservate le informazioni tecniche dell'Aggiudicatario che venissero portate a sua conoscenza, nonché i dati tecnici forniti dalla Ditta stessa.

L'Aggiudicatario, infine, è tenuto 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 dal G.O.M..

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il G.O.M. ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che L'Aggiudicatario sarà tenuta a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare al G.O.M. stesso ed ai terzi.

11. GESTIONE RISORSE UMANE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

L'Aggiudicatario 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 normative vigenti;
- stipulare i rapporti di lavoro del personale nel pieno rispetto delle normative vigenti;
- garantire percorsi formativi adeguati e mirati con riferimento all'assegnazione del personale rispetto alle attività previste nel presente CT.

L'Aggiudicatario, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuto responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

Il G.O.M. si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'Aggiudicatario, qualora quest'ultimo abbia dato motivo di lagnanza e/o non consenta il buon svolgimento delle attività.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Aggiudicatario, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte del G.O.M. non esonera le responsabilità dell'Aggiudicatario per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

L'Aggiudicatario è sottoposto 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.

L'Aggiudicatario è obbligato 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.

Il G.O.M., 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'Aggiudicatario 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.

Nell'ambito della struttura organizzativa oggetto di Offerta Tecnica devono essere previsti e chiaramente identificati i profili professionali organizzativi di seguito riportati che l'Offerente si impegna, entro il termine massimo di 90 giorni solari dalla data di sottoscrizione del contratto di appalto ovvero nel termine migliorativo riportato nel Piano di attivazione offerto, a impiegare per la corretta organizzazione ed erogazione del servizio motivante. L'Aggiudicatario è tenuto, previa richiesta del G.O.M., a fornire entro 3 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.

A. **Responsabile operativo** (per ogni categoria di servizio richiesto): responsabile gerarchico e del servizio complessivo nel rispetto degli impegni contrattuali assunti a cui competono le seguenti attività:

- a. pianificazione generale del servizio per la gestione corrente e a fronte di esigenze evolutive;
- b. pianificazione delle attività di formazione e verifica di compatibilità con le attività di gestione;
- c. verifica del rispetto dei livelli di servizio, individuazione e rimozione delle cause di scostamento;
- e. interfacciamento col personale del G.O.M. garantendo, se necessario, la presenza presso la sede di Reggio Calabria.

L'Offerente dovrà allegare all'Offerta Tecnica, a pena di esclusione dalla gara, numero 2 curricula anonimizzati per il ruolo di Responsabile Operativo esplicitante i seguenti requisiti minimi:

- I. esperienza di almeno 5 anni in ruoli analoghi nel settore di contact center sanitario o socio-sanitario telefonico e in front-office, con dimostrabile esperienza nelle attività di cui sopra;
- II. comprovata esperienza di gestione di gruppi di lavoro di grandi dimensioni;
- III. ottime capacità nella stesura e controllo di processi e procedure operative;
- IV. possesso di formazione adeguata al ruolo da ricoprire in materia di tutela del trattamento dei dati a norma del GDPR in grado di assicurare nell'ambito della struttura organizzativa e nell'erogazione del servizio l'assoluto rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati personali e delle misure di sicurezza fornite dal G.O.M..

B. **Supervisor** (capo turno): soggetto che non necessariamente svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato principalmente a funzioni di coordinamento, controllo e ottimizzazione quotidiana del servizio, assicurando il rispetto delle procedure operative con i livelli di produttività attesi. E' altresì responsabile dell'inserimento delle nuove Risorse e del loro training formativo.

L'Offerente dovrà assicurare la presenza continuativa in sede di almeno un Supervisor in tutte le fasce orarie coperte dai servizi richiesti nel presente CT. Conseguentemente, relativamente al ruolo di Supervisor l'Offerente dovrà allegare all'Offerta Tecnica, a pena di esclusione dalla gara, almeno numero 3 curricula anonimizzati.

• Requisiti minimi del profilo:

- a. esperienza di almeno 3 anni in ruoli analoghi nei settori dei servizi richiesti nel presente CT in ambito sanitario o socio-sanitario;
- b. competenze di gestione del personale;
- c. esperienza di gestione dei gruppi di lavoro;
- d. conoscenza degli standard di servizio;
- e. ottime capacità comunicative, di negoziazione e di gestione dei conflitti;

- f. possesso di formazione in materia di protezione dei dati personali adeguato ad assicurare nell'ambito della struttura organizzativa e delle mansioni correlate al ruolo assunto il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati personali e delle misure di sicurezza fornite dal G.O.M..

C. **Team Leader** (referente di gruppo operativo): soggetto che svolge, con superiori livelli di seniority, le stesse attività in carico agli operatori ma ha, in aggiunta, un ruolo di coordinamento, supervisione di un gruppo operativo. Assicura altresì supporto agli altri operatori per l'utilizzo degli strumenti e la gestione delle informazioni, fino all'intervento diretto nella gestione di chiamate particolarmente complesse.

L'Offerente dovrà assicurare la presenza in sede di almeno un Team Leader ogni 10 operatori in tutte le fasce orarie coperte da servizi di call center. Conseguentemente, relativamente al ruolo di Team Leader l'Offerente dovrà allegare all'Offerta Tecnica, a pena di esclusione dalla gara, almeno numero 3 curricula.

Requisiti minimi:

- esperienza di almeno 5 anni come operatore nei servizi richiesti dal presente CT in ambito sanitario o socio-sanitario, con piena padronanza di tutte le competenze richieste agli operatori;
- ottime capacità comunicative, di negoziazione e di gestione dei conflitti;
- conoscenza degli standard di servizio previsti;
- esperienza di gestione dei gruppi di lavoro;
- esperienza di supporto agli operatori;
- possesso di formazione in materia di protezione dei dati personali adeguato ad assicurare nell'ambito della struttura organizzativa e delle mansioni correlate al ruolo assunto il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati personali e delle misure di sicurezza fornite dal G.O.M..

D. **Responsabile dei sistemi informativi.**

L'Offerente dovrà allegare all'Offerta Tecnica, a pena di esclusione dalla gara, numero 1 curriculum riferito al ruolo di Responsabile dei sistemi informativi esplicitante i seguenti requisiti minimi:

- esperienza di almeno 3 anni in ruoli analoghi;
- competenza nella gestione dei componenti fondamentali della rete (server, client, protocolli, sistema operativo di rete, condivisione delle risorse) nonché dell'hardware di PC e relativi sistemi operativi client;
- conoscenza dell'architettura e dei sistemi contact center (applicativo di prenotazione, software CTI, protocollo VoIP);
- conoscenza degli strumenti di reportistica;
- competenza nella gestione della sicurezza dei sistemi;
- attitudine alla soluzione dei problemi (troubleshooting);
- possesso di formazione in materia di protezione dei dati personali adeguato ad assicurare nell'ambito della struttura organizzativa e delle mansioni correlate al ruolo assunto il pieno rispetto della normativa vigente in materia di protezione dati personali e delle misure di sicurezza fornite dal G.O.M..

L' Aggudicatario, ai fini degli adempimenti previsti dalle Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema deve nominare all'interno della propria struttura operativa uno o più addetti con responsabilità di amministratore di sistema, comunicandone al G.O.M. gli estremi identificativi, come indicato al punto 11 che segue.

RICERCA E SELEZIONE DEL PERSONALE

Il processo di selezione del Personale è esclusiva responsabilità dell'Aggudicatario. L'Offerente deve descrivere in Offerta Tecnica il processo di ricerca e selezione adottato per garantire, con processi equi e trasparenti, l'individuazione eventuale di personale in possesso di competenza e capacità adeguate al servizio da prestare e con un'esperienza atta a permettere all'Aggudicatario il rispetto, nel tempo, del livello di professionalità media offerto.

In particolare, dovranno essere descritte:

- le metodologie seguite;
- i criteri oggettivi adottati;

- la tracciabilità del processo anche attraverso la conservazione degli atti documentali (profilo della risorsa da selezionare; curriculum del/la candidato/a; esito dei colloqui e delle prove di selezione).

Per ciascuna figura professionale sono prerequisiti indispensabili:

- l'ottima padronanza della lingua italiana;
- il possesso di ottime doti relazionali;
- l'attitudine a lavorare in team;
- la predisposizione al problem solving.

12. CONTESTAZIONI E PENALI

Poiché il servizio contemplato è da ritenersi un servizio di pubblica utilità, l'Aggiudicatario, per nessuna ragione può sospenderlo, eseguirlo in ritardo o effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito. Salvo più gravi e diverse azioni previste dalle norme di legge e/o dal presente Capitolato e/o da Regolamenti, il G.O.M. 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, l'Aggiudicatario sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, ad una penale pari ad euro 500,00.

Tale penale non sarà dovuta qualora il G.O.M. riconosca che il mancato avvio entro il termine stabilito sia dipeso da situazioni di forza maggiore o comunque non imputabili a responsabilità dell'Aggiudicatario.

b) Mancata sostituzione del personale

In caso di mancata sostituzione entro 2 ore dell'Operatore, l'Aggiudicatario sarà sottoposto, per ogni ora di ritardo successiva alle prime due e per ciascun operatore, ad 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, il G.O.M. potrà contestare per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in merito alle cause che lo hanno determinato e fissare un termine non superiore a cinque (5) giorni lavorativi entro il quale dovranno pervenire le controdeduzioni scritte e/o dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

Il G.O.M. 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:

Servizio Call Center/CUP telefonico

1) Contatto telefonico con l'operatore:

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

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 più del 50% rispetto al target, € 1.500,00/settimana

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

L'Aggiudicatario si impegna a richiamare, entro la medesima giornata, il 100% degli utenti che hanno lasciato il messaggio in segreteria telefonica come disposto nel presente Capitolato.

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.

Servizio CUP/Gestione Sportelli - Casse

1) Tempi di attesa allo sportello:

attesa massima di 10 minuti ad utente

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.

2) Assistenza o mancato funzionamento delle casse automatiche:

€ 300,00 per macchina e per ogni giorno di mancato funzionamento successivo al giorno di avaria riscontrato.

Mancato/inesatto adempimento delle azioni di governo della Commessa:

L'Aggiudicatario sarà sottoposto ad una penale di € 150,00 per ogni giorno di ritardo successivo al periodo di scadenza delle trasmissioni/azioni previste dal presente CT o ad ogni mancato/inesatto inserimento delle attività afferenti alla commessa delle relazioni di lavoro e reportistica.

L'ammontare delle penali e dei danni riconosciuti a carico dell'Aggiudicatario sarà alla stessa direttamente addebitato dal G.O.M. 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 e, qualora necessario, anche mediante rivalsa sulla garanzia fidejussoria.

Il G.O.M., in ogni caso, si riserva, dopo la seconda contestazione formale nei confronti dell'Aggiudicatario, per le ipotesi sopra enunciate, la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni subiti.

In ogni caso le penali applicate non potranno superare il 10% dell'importo complessivo contrattuale; in questo caso il G.O.M. 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 il G.O.M. intenda eventualmente intraprendere.

Rimane in ogni caso riservato al G.O.M. il diritto di pretendere il risarcimento del maggior danno subito.

13. CLAUSOLA SOCIALE

L'aggiudicatario è tenuto ad assorbire ed utilizzare, prioritariamente, nell'espletamento del servizio, qualora disponibile, il personale che già era impiegato dal precedente aggiudicatario, a condizione che numero e qualifica dello stesso sia armonizzabile con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante (precisando che ciascuna impresa è libera di formulare l'offerta secondo le proprie strategie organizzative, nel rispetto degli obblighi derivanti dalle norme e dai CCNL applicabili).

L'aggiudicatario è tenuto ad applicare, ai lavoratori occupati nel servizio oggetto dell'appalto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro nazionali e locali applicabili alla data di aggiudicazione dell'appalto, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche e integrazioni dei contratti collettivi che venissero stipulati.

Resta inteso che l'obbligo di mantenimento dei livelli occupazionali va temperato con la libertà d'impresa e con la facoltà, in essa insita, di organizzare il servizio in modo efficiente e coerente con l'organizzazione produttiva dell'operatore economico offerente.

I lavoratori che non trovano spazio nell'organigramma dell'appaltatore subentrante e che non vengano ulteriormente impiegati dall'appaltatore uscente in altri settori, sono destinatari delle misure legislative in materia di ammortizzatori sociali.

Inoltre, in ossequio alle previsioni delle Linee guida ANAC, i concorrenti sono obbligati ad allegare all'offerta un progetto di assorbimento, comunque denominato, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale. La mancata presentazione del progetto equivale a mancata accettazione della clausola sociale con le conseguenze previste dalla Legge e dagli atti della presente procedura di gara (pena la rescissione del contratto).

14. GARANZIE ASSICURATIVE

L'Aggiudicatario assume in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni di qualsiasi natura e genere (patrimoniale e non patrimoniale), eventualmente subiti da persone o cose, connessi all'esecuzione dell'appalto, con ciò esonerando il G.O.M. 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.

L'Aggiudicatario 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 al G.O.M. e ai terzi in genere;
- ai fini assicurativi, il G.O.M. sarà considerato "terzo" 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 dell'Aggiudicatario e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche, di cui si avvalga;
- garanzia di responsabilità verso il personale dell'Aggiudicatario, 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 dal G.O.M. o di cui il G.O.M. 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 al G.O.M. e ai terzi in genere, ma saranno integralmente a carico all'Aggiudicatario.

Qualora l'Aggiudicatario non dovesse provvedere al risarcimento o alla riparazione del danno, nel termine fissato dalla relativa notifica, il G.O.M. si ritiene autorizzato 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 al G.O.M. entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva, unitamente alle quietanze di pagamento dei premi; queste ultime dovranno essere presentate al G.O.M. con le periodicità previste dalle polizze stesse, al fine di verificare il permanere della validità dei contratti di assicurazione per tutta la durata del 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, potrà costituire motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

15. CONDIZIONI SPECIFICHE IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'operatore economico aggiudicatario in qualità di Responsabile esterno di trattamento si impegna a rispettare ed assicurare il corretto assolvimento degli obblighi previsti dal Regolamento UE e, più in generale, la normativa e le linee guida applicabili in materia di protezione dei dati personali e in particolare:

1. si impegnerà a garantire che tutti i dati personali degli interessati siano o saranno trattati in modo lecito, corretto e trasparente;
2. si impegnerà a trattare i soli dati personali necessari per l'esecuzione delle attività oggetto del Contratto e ad effettuare, per conto del Titolare, le sole operazioni di trattamento necessarie per fornire il servizio oggetto del Contratto, nei limiti delle finalità ivi specificate di cui al presente documento e alle istruzioni nel seguito fornite;
3. assicurerà che i trattamenti dei dati personali siano conformi alle finalità e alla base giuridica definite dal Titolare del trattamento;
4. si impegnerà a fornire adeguate garanzie ai sensi dell'art. 28.1 del Regolamento per mettere in atto misure tecniche e organizzative che soddisfino i requisiti del Regolamento e nel caso in cui tali garanzie risultassero insussistenti o inadeguate il Titolare del trattamento potrà risolvere il contratto;
5. si impegnerà a sottoscrivere l'atto di nomina a responsabile esterno del trattamento di cui all'art. 28.3 del Regolamento prima dell'inizio di qualsiasi trattamento di dati personali.
6. si impegnerà a non riutilizzare per proprie finalità e comunicare i dati di propria iniziativa a soggetti non autorizzati dal Titolare.
7. si impegnerà a trattare i dati personali soltanto su istruzioni documentate dal Titolare del trattamento.
8. qualora a suo parere, ritenga che un'istruzione costituisca una violazione del Regolamento UE 2016/679 sulla protezione dei dati personali o le disposizioni applicabili, nazionali o dell'Unione il Responsabile deve informare immediatamente il Titolare del trattamento;
9. ai sensi dell'art. 30 del Regolamento, si impegnerà a tenere un Registro delle attività di trattamento mettendo il predetto Registro a disposizione del Titolare del trattamento e, quando richiesto, dell'Autorità;
10. garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali ai sensi del Codice Privacy, si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza
11. si impegnerà a garantire l'applicazione dei principi di protezione dei dati fin dalla progettazione e protezione dei dati per impostazione predefinita (art. 25 del Regolamento);
12. si impegnerà ad assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi imposti a quest'ultimo ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento, fornendogli, tra l'altro, le informazioni riguardanti le misure tecniche e organizzative da questi già attuate ai sensi dell'articolo 32 medesimo, unitamente a tutte le altre informazioni necessarie al Titolare del trattamento per conformarsi agli obblighi a lui imposti a norma del predetto articolo 32;

13. ai sensi dell'articolo 32 del Regolamento, il Responsabile del trattamento si impegna a valutare i rischi di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche inerenti al trattamento e attua adeguate misure. A tal fine, il Titolare del trattamento può fornire al Responsabile del trattamento tutte le informazioni necessarie per identificare e valutare tali rischi;

14. si impegnerà a garantire un adeguato livello di sicurezza, tenuto debitamente conto dello stato dell'arte, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi per i diritti e le libertà degli interessati;

15. tenuto conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, fornisce all'Titolare del trattamento un piano di misure di sicurezza rimesse all'approvazione della stessa, che saranno concordate al fine di mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate per garantire la sicurezza dei dati personali di cui all'art. 32 del Regolamento UE 2016/679;

16. si impegnerà a collaborare e assistere prontamente il Titolare nella risposta alle richieste ricevute dall'interessato relative all'esercizio dei suoi diritti ai sensi degli art. 15-21 del Regolamento;

17. il Responsabile del trattamento si impegnerà a notificare prontamente al Titolare del trattamento qualunque richiesta ricevuta dall'interessato. Non risponde egli stesso alla richiesta, a meno che sia stato autorizzato in tal senso dal Titolare del trattamento;

18. si impegnerà ad assistere il Titolare del trattamento anche nel garantire il rispetto dei seguenti obblighi di cui all'art. 35 del Regolamento, tenuto conto della natura del trattamento dei dati e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento;

19. qualora il Responsabile del trattamento ricorra a un sub-Responsabile del trattamento per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento (per conto del Responsabile del trattamento), stipula un contratto che impone al sub-Responsabile del trattamento, nella sostanza, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati imposti al Responsabile del trattamento conformemente alle presenti clausole. Il Responsabile del trattamento si assicura che il sub-Responsabile del trattamento rispetti gli obblighi cui il Responsabile del trattamento è soggetto a norma delle presenti clausole e del Regolamento;

20. il Responsabile del trattamento rimane pienamente responsabile nei confronti del Titolare del trattamento dell'adempimento degli obblighi del sub-Responsabile del trattamento derivanti dal contratto che questi ha stipulato con il Responsabile del trattamento. Il Responsabile del trattamento notifica al Titolare del trattamento qualunque inadempimento, da parte del sub-Responsabile del trattamento, degli obblighi contrattuali.

21. sarà obbligo del Responsabile del trattamento vigilare e supervisionare per tutta la durata del trattamento e fino alla restituzione o cancellazione dei dati, sul rispetto degli obblighi previsti dalle presenti clausole e dal Regolamento e più in generale, dalla normativa e dalle linee guida applicabili in materia di protezione dei dati personali sulle attività realizzate dai sub-fornitori.

16. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

I rapporti contrattuali derivanti dall'aggiudicazione della gara sono regolati dalle seguenti fonti normative:

- Decreto Legislativo n 36/2023;
- D.P.R. n. 207 del 05.10.2010 e s.m.i. (per la parte ancora vigente);
- C.C.N.L. per i dipendenti da Istituti di vigilanza privata;
- T.U.L.P.S (Testo Unico delle Leggi di Pubblica Sicurezza) – R.D. 18 giugno 1931 ,n.773;
- Disposizioni e norme contenute nel Disciplinare di Gara, nel presente Capitolato nonché in tutta la documentazione di gara;
- Il Codice Privacy;
- L. 300/ 1970 (Statuto dei Lavoratori);
- D. Lgs. n. 51 del 2018, attuativa della Direttiva UE 680/2016,
- Il Regolamento Europeo in materia di Protezione dei dati personali
- Il Regolamento Europeo in materia di Intelligenza Artificiale (AI Act);

- Le disposizioni attuative emanate dalla Commissione Europea in materia di Privacy;
- Le disposizioni emanate dal Comitato Europeo per la Protezione dei Dati con particolare riguardo alle linee guida EDPB 3/2019 sul trattamento dei dati personali attraverso dispositivi video versione 2.0 Adottate il 29 gennaio 2020;
- Le Linee guida ENISA (Agenzia europea per la sicurezza delle reti e dell’informazione);
- Le disposizioni emanate dall’ ACN (Agenzia per la cybersicurezza nazionale);
- Le Pubblicazioni del NIST (National Institute of Standard and Technology),
- Le norme della serie ISO 27001, ISO 27017.
- Provvedimento del Garante Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema del 27 novembre 2008 (modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009);

Quando le presenti clausole utilizzano i termini definiti, rispettivamente, nel Regolamento nelle disposizioni applicabili nazionali o dell’Unione, tali termini hanno lo stesso significato di cui alle disposizioni interessate.

Le presenti clausole vanno lette e interpretate alla luce delle disposizioni del Regolamento delle disposizioni applicabili, nazionali o dell’Unione, rispettivamente.

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente atto, si rinvia alla normativa vigente (nazionale e europea) e ai Provvedimenti del Garante della privacy in materia di protezione dei dati personali.

Per tutto quanto non espressamente previsto nelle predette fonti, si rimanda alle norme del Codice Civile e ad ogni ulteriore normativa specifica in materia.

17. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L’Appalto è aggiudicato in base all’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo. La valutazione dell’offerta tecnica e dell’offerta economica sarà effettuata in base ai seguenti punteggi:

- per l’offerta tecnica, punteggio massimo 80;
- per l’offerta economica, punteggio massimo 20.

Criteri di valutazione dell’offerta tecnica:

Criterio	Punteggio Totale (Pmax)
Organizzazione dei servizi: numero minimo di operatori (per ciascun servizio) reso disponibile nell’erogazione a perfetta regola d’arte del servizio previsto (tenuto conto dei dimensionamenti di riferimento e del relativo numero di utenze minime richieste)	15
Livello di Professionalità media per l’erogazione del servizio: n. di mesi di esperienza media degli operatori di contact center impiegati nel servizio di contact center e front office in ambito sanitario e/o socio-sanitario.	6
Infrastruttura tecnologica: Infrastruttura tecnologica di competenza dell’Aggiudicatario (rete e postazioni di lavoro) messe a disposizione del G.O.M. rispetto al tempo totale di erogazione dei servizi (per CUP telefonico)	4
Continuità del servizio: soluzioni per la gestione transitoria di attivazione del nuovo CUP e tempi di messa in esercizio dell’Aggiudicatario all’avvio a regime del servizio.	10
Dimensionamento complessivo del servizio offerto: valutazione della fornitura nel suo complesso con particolare riferimento all’organizzazione di progetto proposta per garantire la qualità del servizio in termini di ore/lavoro	10

Organizzazione della Busyness continuity: modalità di gestione delle emergenze (turnazione del personale, continuità del servizio in caso di anomalie, adattamento ad eventuali nuove procedure regionali ecc.)	10
Migliorie previste sugli aspetti riguardanti la qualità e l'organizzazione del servizio: soluzioni migliorative, non ricomprese tra i criteri elencati, proposte per rispondere a specifiche criticità evidenziate nel sistema dei servizi richiesti nel presente CT e saranno valutate le soluzioni migliorative offerte rispetto ai requisiti minimi richiesti in base al loro valore tecnico/economico	15
Soluzioni migliorative per la realizzazione del nuovo CUP	10
TOTALE	80