

**CAPITOLATO TECNICO PER IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONI TELEFONICHE
RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI PER
L'AZIENDA USL ROMAGNA.**

Art. 1 - OBIETTIVO E OGGETTO DEL SERVIZIO

Art. 2 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO E QUANTITA' PRESUNTA

Art. 3 - ESTENSIONE/ INTEGRAZIONI/RIDUZIONI DEL SERVIZIO

Art. 4 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

ART. 5 - LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO ATTESI

ART. 6 - PERIODO DI AFFIANCAMENTO

ART. 7 - PERIODO DI PROVA

ART. 8 - PERSONALE DELL'AFFIDATARIO

ART. 9 - MATERIALE E ATTREZZATURE

ART. 10 - RISERVATEZZA E PROTEZIONE DATI

ART. 11 - OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO E ASSICURAZIONE

ART. 12 - CLAUSOLA SOCIALE DI RIASSORBIMENTO ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO CON SOGGETTI SVANTAGGIATI

ART. 13 - SCIOPERI

ART. 14 - CONTROLLI, INADEMPIENZE E PENALITA'

ART. 15 -CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONTRATTO

Art. 1 - OBIETTIVO E OGGETTO DEL SERVIZIO

Attraverso l'espletamento del servizio in oggetto si intende perseguire l'obiettivo di omogeneizzare i servizi di tutela della salute nell'interesse della persona e della collettività, con forme di integrazioni funzionali e strutturali idonee a garantire misure di razionalizzazione e snellimento amministrativo, con l'intento di uniformare i contenuti prestazionali dei modelli attualmente presenti nei diversi ambiti territoriali confluiti, dal 01.01.2014, nell'Azienda USL della Romagna.

Oggetto del presente appalto è la fornitura del servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie rientranti nell'offerta dell'Azienda USL della Romagna, prodotte, sia direttamente dalle strutture aziendali sia dalle strutture sanitarie private accreditate con cui l'Azienda ha in essere rapporti contrattuali di fornitura, in regime istituzionale e in regime libero-professionale intramoenia anche allargata.

Il servizio in oggetto prevede la prenotazione telefonica, da parte degli utenti, di visite specialistiche, prestazioni di diagnostica ambulatoriale, esami di laboratorio e prestazioni di certificazione di idoneità (Medicina sportiva, visite presso Ambulatori Igiene Pubblica), nonché la recezione e gestione delle disdette e degli spostamenti.

L'affidatario dovrà provvedere altresì, durante lo svolgimento dell'attività, a fornire informazioni relative esclusivamente alle modalità di prenotazione/accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e alla comunicazione di prima disponibilità.

Per prenotazione si intende l'assegnazione, ad una persona, di un appuntamento, ad una determinata ora e luogo, per l'esecuzione di esami diagnostici, visite specialistiche o altre prestazioni sanitarie.

Per disdetta si intende l'annullamento di appuntamento già assegnato.

Per spostamento si intende la modifica del giorno, ora ed eventualmente del luogo, di un appuntamento già assegnato.

Per informazioni si intende fornire informazioni relative esclusivamente alle modalità di prenotazione/accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e alla comunicazione di prima disponibilità.

L'Ausl della Romagna fornirà, al momento dell'attivazione del servizio, i protocolli operativi in uso, ai quali gli operatori della ditta dovranno uniformarsi, gli elenchi delle prestazioni eseguibili per le diverse tipologie ed ogni documento e/o informazione necessaria allo svolgimento del servizio, al fine di consentire agli operatori del call center di fornire idonee risposte ai cittadini richiedenti. Tali protocolli dovranno essere aggiornati ogni volta che si verifichino dei cambiamenti normativi o vi siano nuove disposizioni interne e comunque ogni qualvolta si verifichino mutamenti che possono incidere sulla gestione del servizio.

Si precisa che l'Ausl della Romagna non mette a disposizione dell'affidatario il/i locale/i presso il quale verrà svolto il servizio in oggetto. I locali di proprietà dell'affidatario dovranno essere a norma con le disposizioni vigenti in tema di sicurezza, agibilità, assenze di barriere architettoniche e quant'altro richiesto dalla normativa di riferimento in tema di proprietà/conduzione di immobili. Tutte le attrezzature informatiche, telefoniche, ecc. necessarie all'espletamento del servizio dovranno essere approntate, all'interno dei locali di cui sopra, dal fornitore, con oneri di qualsiasi natura a proprio carico.

La Ditta aggiudicataria dovrà rendere disponibile un *Responsabile del servizio/supervisore* in grado di operare quotidianamente con il *Referente* individuato dall'Azienda USL della Romagna, in fase di avvio del progetto, per la soluzione di tutte le problematiche, anche quotidiane, relative alle prestazioni richieste. Il referente dell'Azienda USL della Romagna, il quale ha la facoltà di individuare dei coordinatori per ambito, dovrà comunicare al Responsabile del servizio/supervisore della Ditta aggiudicataria preventivamente (nei casi programmati) e tempestivamente (nei casi urgenti) ogni informazione o elemento in grado di modificare la procedura concordata delle prestazioni, in modo che il supervisore possa adottare le opportune misure per gestire l'eccezione (quali ad es. scioperi, guasti al sistema informatico, ecc.), impostando gli opportuni messaggi automatici in risposta all'utenza.

La Ditta deve garantire, inoltre, per l'esecuzione del servizio in oggetto l'utilizzo di un centralino ACD (Automatic Call Distributor), in grado di:

- gestire elevati volumi di traffico da/verso la Rete Pubblica mediante meccanismi di chiamate in attesa;
- gestire le chiamate in entrata attraverso il messaggio di ingresso, l'attesa e la dissuasione;
- guidare l'utente nella esecuzione diretta delle operazioni ammesse mediante messaggi opportunamente articolati e modificabili da parte dell'Azienda previo accordo, anche con finalità di distribuire razionalmente le chiamate;
- accedere direttamente ad un operatore nelle ore di apertura del servizio e, dopo un tempo di attesa massimo di sessanta secondi, venire automaticamente collegati ad una segreteria telefonica per lasciarvi il recapito telefonico ai fini della richiamata da parte dell'operatore;
- produrre periodicamente su supporto informatico i dati relativi all'attività svolta, anche secondo indicazioni aziendali, con statistiche delle chiamate ricevute ed effettuate;
- vigilare a distanza ed in ogni momento sull'andamento dell'attività.

Gli utenti che abbiano lasciato il proprio recapito telefonico nella segreteria del "call center" devono essere sempre ricontattati; la richiamata deve essere effettuata nella stessa giornata della chiamata e precisamente:

- nelle giornate dal lunedì al venerdì: entro le ore 16 per le chiamate registrate fino alle ore 14 ed entro le ore 18,30 per quelle registrate dopo le ore 14 e fino alle ore 18;
- nella giornata del sabato: entro le ore 13,30 per le chiamate registrate entro le ore 13.

La connessione da parte della Ditta verso i server dell'AUSL dovrà avvenire tramite accesso VPN (site-to-site e/o client-to-site); viene inoltre richiesta la ridondanza del collegamento VPN tramite l'utilizzo di diversi link di connessione internet.

Il singolo posto di lavoro deve essere formato da un Personal Computer dotato delle seguenti caratteristiche minime:

- processore Pentium o superiore;
- 2 GB di RAM (consigliati 4 GB);
- disco rigido da 80 GB o superiore;
- scheda video con risoluzione 1024x768 o superiore;
- sistema operativo: Windows XP professional o successivi (anche 64 bit), Linux, OSX, o altri sistemi operativi presenti sul mercato;

- browser Internet: qualsiasi: Internet Explorer (8 o superiore), Firefox, Chrome, Safari, o altri browser internet presenti sul mercato;
- Adobe Acrobat Reader (8 o superiore).

La Ditta dovrà rendersi disponibile ad uniformarsi a nuova configurazione nel caso l'Ausl sostituisca l'applicativo per le prenotazioni CUP.

Art. 2 - TIPOLOGIA DELLE PRESTAZIONI OGGETTO DEL SERVIZIO E QUANTITA' PRESUNTA

La Ditta dovrà formulare la propria offerta, per il servizio di prenotazioni/spostamenti/disdette/informazioni telefoniche, con riferimento ad un volume annuo di attività stimato in circa:

- a) n. 568.200 prenotazioni telefoniche (di cui circa 151.200 per l'attività in libera professione);
- b) n. 131.000 disdette (valore comprensivo anche dell'attivazione del nuovo servizio di cancellazione on demand);
- c) n. 106.900 spostamenti;
- d) n. 117.600 informazioni. **N.B. Dovranno essere servite almeno il 60% delle chiamate mensili ricevute al fine della remunerazione della prestazione;**

Complessivamente si prevedono circa n. 2.771.100 prestazioni (prenotazioni/disdette/spostamenti/informazioni) triennali.

I dati di attività indicati nel presente Capitolato sono stati calcolati in base all'andamento storico con opportuni fattori di correzione ed in ogni caso devono sempre intendersi presunti ed indicativi, per cui l'esecuzione contrattuale potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione nel corso del periodo contrattuale, dovuti anche ad eventuali modifiche negli assetti organizzativi.

La predisposizione e l'organizzazione delle agende informatizzate rimarranno a carico dell'Azienda USL della Romagna e la Ditta aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema informatico utilizzato dall'A.USL.

Art. 3 – ESTENSIONE/ INTEGRAZIONI/RIDUZIONI DEL SERVIZIO

Il servizio di cui all'oggetto avrà durata triennale, l'Azienda USL della Romagna si riserva la facoltà di rinnovare per un ulteriore periodo triennale il contratto aggiudicato alle medesime condizioni o migliorative del servizio.

Altresì, ai sensi dell'art. 35 comma 4 del D.lgs. 50/2016 e dell'art. 1331 c.c., l'Ausl si riserva la facoltà di opzionare l'importo contrattuale per un valore non eccedente il 50%, durante la vigenza contrattuale (per vigenza contrattuale si intende sia il contratto triennale iniziale sia il rinnovo triennale sia la proroga).

L'Azienda USL si riserva di far cessare parte dei servizi oggetto del presente contratto, qualora ritenuti non più necessari, o a seguito dello sviluppo di nuove tecnologie che consentano il raggiungimento del risultato ad un minor costo complessivo, con rivalutazione sulla base dei prezzi offerti in gara.

La ditta aggiudicataria non può, durante l'esecuzione del contratto, introdurre variazioni alla struttura e alle modalità di erogazioni dei servizi, senza averne ricevuta l'autorizzazione per iscritto dall'azienda USL.

Nel corso dell'affidamento, qualora si verificasse una variazione del numero di telefonate da gestire, sarà obbligo della ditta aggiudicataria garantire in ogni caso l'espletamento del servizio.

Art. 4 - MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio in oggetto prevede l'attivazione di una linea telefonica (numero verde gratuito sia da telefono fisso sia da telefono mobile) per la prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime istituzionale e di una linea telefonica (numero verde gratuito sia da telefono fisso sia da telefono mobile) dedicata alla prenotazione delle attività di specialistica ambulatoriale in regime di libera professione.

Il suddetto servizio deve essere attivo per dodici mesi all'anno e dovrà garantire obbligatoriamente le seguenti fasce orarie:

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00**
- **il sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00**

L'affidatario dovrà garantire la presenza di un numero di operatori adeguato ad assicurare il buon andamento del servizio e a garantire gli obiettivi fissati nel presente capitolato .

Negli orari in cui il servizio è attivo, dovrà essere in funzione un sistema di gestione delle chiamate che comunichi all'utente quanto segue:

- quante chiamate sono già in attesa e nei casi in cui tutte le linee siano occupate si dovrà fornire un messaggio che informi l'utente del provvisorio momento di sovraccarico e dopo un tempo di attesa massimo di sessanta secondi, venire automaticamente collegati ad una segreteria telefonica per lasciarvi il recapito telefonico ai fini della richiamata da parte dell'operatore;
- informativa relativa all'utilizzo dei dati, ai sensi del D.lgs. 196/2003, prima del contatto diretto con l'operatore;

Negli orari in cui il servizio non è attivo, dovrà essere attivato un messaggio sintetico che informerà l'utente sugli orari di funzionamento del servizio e sulla tipologia del servizio prestato.

Per l'operazione di disdetta, durante gli orari di chiusura del servizio, dovrà essere attivata una funzione che consenta all'utente stesso di procedere direttamente all'operazione di cancellazione on demand seguendo le istruzioni della segreteria automatica.

L'affidatario, oltre a garantire il buon andamento del servizio, dovrà monitorare e trasmettere mensilmente, su supporto informatico, al Responsabile Aziendale, un prospetto analitico comprensivo dei seguenti report sull'andamento del servizio:

- rendiconto attività del call center per ogni giornata suddividendo le chiamate in entrata tra chiamate abbandonate dall'utente (tenendo distinte quelle abbandonate entro 20 secondi), chiamate con risposta dell'operatore e chiamate passate in casella vocale con richiamata all'utente.
- rendiconto settimanale attività di call center (suddividendo le chiamate in entrata tra chiamate abbandonate dall'utente, chiamate con risposta dell'operatore e chiamate passate in casella vocale con richiamata all'utente) per fascia oraria di 30 minuti.
- rendiconto settimanale del numero di telefonate giornaliere risposte entro 2 minuti.
- rendiconto settimanale della % di telefonate giornaliere risposte entro 2 minuti rispetto al totale delle telefonate.
- rendiconto settimanale del numero di telefonate giornaliere risposte da 3 a 5 minuti, da 6 a 10 minuti, da 11 a 20 minuti, oltre 21 minuti.
- ogni altro report richiesto dall'Azienda USL Romagna.

La ditta aggiudicataria deve consentire all'Azienda USL Romagna l'accesso al sistema di monitoraggio per i report suddetti.

L'affidatario, prima dell'esecuzione del servizio, dovrà prendere accordi rispetto l'organizzazione e l'operatività del servizio con il Responsabile Aziendale indicato dall'Ausl.

L'esecuzione del servizio di cui al presente capitolato dovrà avvenire con gestione a rischio dell'affidatario e con la disponibilità dei mezzi necessari, nelle fasce orarie e con le modalità indicate nel presente capitolato, fatte salve eventuali diverse esigenze dell'Azienda USL che dovessero sorgere durante il contratto e che saranno oggetto di apposite richieste da parte del referente individuato dall'Azienda USL stessa.

L'affidatario, in particolare, dovrà coordinare tutti i mezzi ed il personale interessato, al fine di un ottimale svolgimento del servizio e si dovrà impegnare ad effettuare il servizio oggetto dell'appalto diligentemente, a regola d'arte assicurando, altresì, la rigorosa osservanza delle condizioni previste dal presente capitolato. L'affidatario non potrà svolgere altri servizi con gli operatori adibiti al presente appalto.

La ditta erogatrice del servizio dovrà collaborare, con la propria esperienza e professionalità, col fine di rendere coerenti e sinergiche le modalità di relazione con gli utenti finali, secondo i seguenti elementi:

- correttezza dell'operatività: le informazioni fornite agli utenti devono corrispondere a quelle rese disponibili dall'AUSL. Pertanto la ditta deve dare conferma all' AUSL della Romagna dell'avvenuto ricevimento di tutti i documenti propedeutici alla corretta erogazione del servizio e delle eventuali variazioni sopravvenute in corso d'opera, impegnandosi a divulgarli a tutti gli operatori interessati;
- nella relazione con gli utenti gli operatori del servizio "Prenotazioni telefoniche" devono dichiarare la natura del servizio e per conto di chi lo erogano (PRENOTAZIONI TELEFONICHE DELL'AUSL DELLA ROMAGNA), nonché gli elementi per identificare l'addetto che opera (NOME); nel messaggio che introduce il trasferimento della chiamata all'operatore deve essere indicato il codice dell'operatore stesso per garanzia di unicità;

La ditta erogatrice del servizio dovrà, altresì, provvedere a:

- effettuare in un'unica sessione di lavoro tutte le operazioni necessarie a concludere la richiesta di prenotazione a prescindere dal numero di prestazioni, unità erogatrici coinvolte, date diverse di erogazione e numero di ricette, qualora vi siano le stesse classi di priorità di accesso;
- concordare con il cittadino la data di prenotazione che meglio soddisfa le sue esigenze;
- fornire nel corso della prenotazione, oltre alla data, l'ora e il n° di prenotazione, l'esatta ubicazione dell'ambulatorio/reparto, i criteri di esenzione ticket e il relativo importo;
- disdire prenotazioni già compiute, fornendo all'utente il codice disdetta indicato dalla procedura;
- effettuare spostamenti di appuntamenti già rilasciati;
- fornire informazioni utili agli utenti esclusivamente in merito alle modalità di prenotazione delle prestazioni;
- fornire agli utenti:
 - messaggistica di cortesia in attesa della presa in carico da parte dell'operatore;
 - indicazioni dettagliate sulla preparazione all'esecuzione dell'esame;
 - indicazioni in merito all'obbligo di disdetta in tempo utile, in caso di impossibilità ad usufruire della prestazione;

- informativa sulla modalità di pagamento del ticket, se dovuto;
- informazioni sulle modalità del ritiro del foglio di prenotazione, prevedendone anche, a richiesta dell'utente, l'invio per posta elettronica, previo inserimento nella scheda anagrafica del cittadino del dato relativo all'indirizzo e-mail.

ART. 5 - LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO ATTESI

L'aggiudicatario, nello svolgimento delle attività oggetto dell'appalto deve rispettare i sotto indicati livelli minimi di servizio attesi.

Per le tipologie di attività di cui all'art. 2 lett. a), b) e c):

- risposta diretta con attesa massima di 2 minuti dalla fine del messaggio di benvenuto;
- accumulo giornaliero in segreteria telefonica di un numero di telefonate inferiore al 20% del numero di telefonate attive (chiamate in entrata diminuite delle chiamate rinunciate);
- richiamo entro la stessa giornata del 100% degli utenti che hanno lasciato un recapito telefonico in segreteria telefonica, nelle giornate dal lunedì al venerdì, entro le ore 16 per le chiamate registrate fino alle ore 14 ed entro le ore 18,30 per quelle registrate dopo le ore 14 e fino alle ore 18; nella giornata del sabato: entro le ore 13,30 per le chiamate registrate entro le ore 12;
- massimo 40 prenotazioni errate mensili complessive relative sia ad attività istituzionale sia libera professione.

Per la tipologia di attività di cui all'art. 2 lett.d) (informazioni):

- risposta diretta con attesa massima di 4 minuti dalla fine del messaggio di benvenuto.
N.B. per le informazioni dovranno essere servite almeno il 60% delle chiamate ricevute al fine della remunerazione della prestazione.

ART. 6 - PERIODO DI AFFIANCAMENTO

La formazione del personale è interamente a carico della Ditta Aggiudicatrice. Tuttavia, ai fini dell'acquisizione dell'addestramento iniziale, l'Azienda USL della Romagna potrà valutare l'esigenza di un eventuale affiancamento propedeutico "in entrata" che la Ditta affidataria dovrà svolgere a titolo interamente gratuito. Lo scopo dell'affiancamento è di acquisire la piena conoscenza delle procedure e dei processi, dei software in uso presso l'Azienda USL, nonché degli aspetti normativi e di interpretazione delle richieste di prestazioni ambulatoriali, con particolare riguardo alle specificità aziendali con indicazione dei riferimenti per i casi complessi e le modalità di risposta concordate. In caso di variazione del software di prenotazione sarà cura dell'Ausl della Romagna formare gli addetti del fornitore rispetto alle novità introdotte.

Le eventuali prenotazioni, spostamenti e disdette telefoniche svolte a scopo formativo non verranno remunerate.

L'affiancamento non potrà superare il periodo di 15 giorni lavorativi, successivo alla comunicazione di aggiudicazione e all'inizio dell'attività oggetto dell'appalto. Terminato tale periodo di affiancamento, inizierà il periodo di prova di tre mesi, previsto al successivo art. 7

ART. 7 - PERIODO DI PROVA

L'aggiudicazione rimane subordinata alla condizione sospensiva dell'esito positivo della prova di mesi tre (3) dall'inizio del servizio stesso, considerando detti mesi quale periodo di prova necessario per accertare il buon andamento ed esito del servizio.

Il periodo di prova si intenderà superato se non sarà intervenuta alcuna comunicazione in merito da parte dell'Azienda USL della Romagna

Nella fase del periodo di prova saranno effettuate, da parte dell'AUSL verifiche finalizzate ad accertare che il servizio sia adeguato e corrispondente a quanto previsto dal presente capitolato ed alle caratteristiche descritte in offerta.

Solo in caso di esito negativo, con lettera raccomandata A. R. oppure via PEC, l'Azienda USL della Romagna comunicherà alla ditta l'esito negativo della prova e le motivazioni che l'hanno determinata.

In caso di esito negativo del periodo di prova, l'AUSL della Romagna, potrà assumere le determinazioni conseguenti, ivi compresa la risoluzione del contratto, nonché la richiesta di risarcimento di tutti i danni subiti e subendi.

L'AUSL della Romagna si riserva, altresì, la facoltà di aggiudicare il servizio al secondo miglior offerente risultante nella graduatoria di aggiudicazione.

Inoltre, in caso di esito negativo, nulla sarà dovuto alla ditta, eccezion fatta per i pagamenti delle prestazioni effettuate e riconosciute regolari durante il periodo di prova dagli uffici preposti. Le penalità previste dal presente capitolato, riguardanti i controlli sull'effettuazione, sulla regolarità del servizio e sulla risoluzione del contratto, si applicano anche al periodo di prova

ART. 8 - PERSONALE DELL'AFFIDATARIO

La Ditta aggiudicataria dovrà assicurare ai propri dipendenti utilizzati per il suddetto servizio condizioni normative ed economiche non inferiori a quelle dovute in base ai contratti collettivi nazionali di lavoro di categoria e dovrà garantire il rispetto di tutte le norme esistenti a tutela dei lavoratori.

Il numero del personale impiegato dovrà essere sufficiente a garantire la regolarità del servizio e dovrà essere assicurata la presenza costante in ogni periodo dell'anno per un corretto e compiuto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con immediata sostituzione.

In nessun caso è ammessa l'interruzione del servizio.

La ditta aggiudicataria deve fornire all'Azienda USL della Romagna e mantenere costantemente aggiornato l'elenco del personale impiegato per lo svolgimento del servizio con indicazione della qualifica, compreso il personale addetto alle sostituzioni.

Comunque, la ditta aggiudicataria rimane corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti negli orari di servizio e delle inosservanze al presente contratto.

Data la particolare delicatezza del servizio, la Ditta è tenuta ad impiegare solo personale di assoluta fiducia e provata riservatezza.

La Ditta aggiudicataria si obbliga a garantire che il proprio personale, nello svolgimento del servizio appaltato:

- assuma con gli utenti, durante le conversazioni telefoniche, **un comportamento cortese, gentile, discreto, decoroso ed irreprensibile, comunque conformato alle regole di buona educazione e correttezza;**
- osservi il massimo riserbo e rispetto della normativa in tema di privacy in relazione a tutti i dati di cui venga a conoscenza nell'espletamento del servizio, con particolare riguardo alle informazioni di carattere personale ed ai dati sensibili di terzi (utenti, ecc.).

La Stazione appaltante potrà richiedere la sostituzione di quei dipendenti dell'Impresa aggiudicataria che contravvenissero alle disposizioni di cui sopra.

Il personale dedicato all'attività di prenotazione, dovrà avere un'adeguata conoscenza nell'uso del PC riferita al servizio da svolgere ed una spiccata attitudine al rapporto con il pubblico. Gli operatori saranno tenuti a parlare, comprendere e scrivere correttamente la lingua italiana.

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla formazione degli operatori- anche assunti successivamente- addetti al call center e all'aggiornamento continuo degli stessi anche in base

ad informazioni, disposizioni e protocolli operativi impartiti dall'Azienda USL della Romagna.

Il personale avrà poi l'onere di partecipare agli incontri di aggiornamento/formazione promossi dall'Ausl della Romagna.

ART. 9 - MATERIALE E ATTREZZATURE

L'aggiudicatario deve fornire, al proprio personale, tutto il materiale ed i mezzi necessari per l'espletamento del servizio appaltato, significando che essi sono compresi nell'offerta economica in sede di gara e significando altresì che tutta l'attrezzatura necessaria dovrà essere pienamente conforme alle prescrizioni di legge, anche con riferimento alla prevenzione, infortuni, igiene del lavoro e tutela ambientale.

ART. 10 - RISERVATEZZA E PROTEZIONE DATI

Le notizie ed i dati, comunque venuti a conoscenza della ditta aggiudicataria o di chiunque collabori alle sue attività in relazione alla esecuzione del contratto, e le informazioni che transitano per le apparecchiature di elaborazione dei dati e posta elettronica, non dovranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate, divulgate o lasciate a disposizione di terzi e non potranno essere utilizzate, da parte della ditta aggiudicataria o di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dal presente capitolato.

La ditta aggiudicataria in relazione a quanto oggetto di prestazione ed alle informazioni e documenti dei quali sia venuto in possesso, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, si impegna, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'Azienda USL, a:

- garantire, adottando le opportune misure, la massima riservatezza sulle informazioni;
- non divulgare, anche successivamente alla scadenza del contratto, notizie relative all'attività svolta dall'Azienda USL ;
- non eseguire e non permettere che altri eseguano copia, estratti, note od elaborazioni di qualsiasi atto o documento;
- garantire il rispetto di quanto previsto dalle norme per la tutela dei dati personali di cui al D.Lgs.n. 196/03, con particolare riguardo alle norme sull'eventuale comunicazione a terzi dei dati detenuti nelle banche dati, ai sensi di quanto previsto dall'art. 20 della Legge medesima;
- attuare nell'ambito della propria struttura, sotto la propria responsabilità, ai sensi del D.Lgs.n. 196/03, tutte quelle norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché d'accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito, o non conforme alla finalità del servizio, dei dati e della comunicazione.

Il titolare del trattamento è l'Azienda USL Romagna; la ditta aggiudicataria assume la qualifica di Responsabile esterno del trattamento.

A detto scopo, la Ditta aggiudicataria sarà formalmente nominata 'Responsabile esterno del trattamento dei dati personali' ai sensi dell'art. 29 del predetto D. Lgs. n. 196/2003, mediante la sottoscrizione del modulo riportato nell'“Allegato A1” al presente capitolato.

L'aggiudicatario dovrà a sua volta provvedere a formalizzare la nomina di “Incaricato del trattamento” a norma dell'art. 30 del medesimo Decreto, nei confronti di tutto il proprio personale, che verrà assegnato a prestare servizio presso l'Azienda U.S.L., fornendo le necessarie istruzioni, affinché i dati personali e sensibili, soprattutto a carattere sanitario, di cui quest'ultimo venga a conoscenza nello svolgimento dell'attività lavorativa, vengano considerati come riservati e come tali trattati nel rispetto della normativa di cui al D. Lgs. n. 196/2003 sopra indicato.

ART. 11 - OBBLIGHI DELL'AFFIDATARIO E ASSICURAZIONE

L'aggiudicataria assume, a proprio carico, la responsabilità del buon funzionamento del servizio; dato che non è ammessa l'interruzione del servizio in oggetto ed è obbligo della medesima promuovere tutte le iniziative atte ad evitare l'interruzione degli stessi, provvedendo alla tempestiva sostituzione del personale assente per ferie, malattie, ecc...

L'affidatario deve individuare una persona con funzione di coordinatore, da segnalare all'Ausl, al momento dell'aggiudicazione. Tutte le comunicazioni e le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con il referente, dovranno intendersi fatte direttamente con l'affidatario del servizio.

L'affidatario è tenuto all'integrale applicazione di tutte le leggi, dei regolamenti e delle disposizioni dei contratti collettivi di categoria e degli accordi sindacali vigenti in materia di lavoro, salariale, previdenziale, assicurativa e di sicurezza sul luogo di lavoro, sia nei confronti dei lavoratori dipendenti, sia nei confronti dei lavoratori con altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente e se Società Cooperativa, anche nei confronti dei soci. Tutti gli oneri derivanti dagli adempimenti di cui sopra, sono a carico della Ditta aggiudicataria.

L'affidatario riconosce che il committente risulta estraneo a qualsiasi vertenza economica o giuridica tra lo stesso aggiudicatario ed il proprio personale dipendente.

L'affidatario risponde dei danni a persone e/o a cose dell'Ausl della Romagna o di terzi che possano derivare dall'espletamento del servizio o imputabili ad esso e al suo personale. L'Ausl della Romagna è completamente sollevata ed indenne da ogni pretesa e molestia per i danni succitati.

Tutte le spese inerenti ad assicurazioni e responsabilità relative ai versamenti dei contributi previdenziali ed assicurativi del personale contro gli infortuni, di responsabilità civile, di sicurezza sul luogo di lavoro, ecc., sono a carico dell'affidatario, il quale è tenuto ad assicurare il personale utilizzato contro gli infortuni, nonché ad istruirlo circa i rischi ai quali può andare incontro.

L'affidatario dovrà stipulare idonea polizza assicurativa per responsabilità civile tutti gli eventuali danni procurati a cose o terzi durante lo svolgimento del servizio in oggetto, da tutto il personale dipendente e dal personale con rapporto di lavoro regolamentato con altre forme contrattuali previste dalla normativa vigente, da tutti gli operatori adibiti dall'affidatario allo svolgimento del servizio stesso, esonerando l'Azienda USL della Romagna da ogni pretesa e molestia, di natura civile e penale, per i danni sopra citati. A copertura di detta responsabilità per danni, la ditta affidataria ai fini della stipulazione del contratto deve produrre una polizza assicurativa per un massimale per sinistro a persona e/o a cose non inferiore a Euro 2.000.000 (due milioni) con un numero di sinistri illimitato e con validità non inferiore alla durata del contratto.

ART. 12 - CLAUSOLA SOCIALE DI RIASSORBIMENTO ED ESECUZIONE DEL SERVIZIO CON SOGGETTI SVANTAGGIATI

Ai sensi dell'art. 50 e dell'art. 100 del d.lgs. 50/2016, al fine di garantire i livelli occupazionali esistenti, si applicano le disposizioni previste dalla contrattazione collettiva in materia di riassorbimento del personale. In particolare la Ditta aggiudicataria si impegna ad assumere prioritariamente, qualora abbia esigenza di disporre di ulteriori risorse umane, il personale regolarmente e continuativamente impiegato dalla precedente gestione alle condizioni non inferiori a quelle già riconosciute, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dall'imprenditore subentrante.

Nell'Allegato A2 si riporta l'elenco delle persone impiegate al mese di novembre 2016. In considerazione del contratto d'appalto in vigore, che prevede l'obbligo, posto in capo all'affidatario, di svolgere il servizio esternalizzato attraverso l'impiego di persone

svantaggiate (art. 5, comma 4 della legge n. 381/1991 - Disciplina delle cooperative sociali), il nuovo aggiudicatario potrà avvalersi della facoltà di adottare specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo delle persone svantaggiate di cui all'art. 4, comma 1 della medesima legge nell'esecuzione del contratto.

Al tal fine è previsto un apposito criterio di valutazione qualitativa; per l'attribuzione del relativo punteggio, i partecipanti all'appalto dovranno presentare – come meglio specificato nel disciplinare di gara relativamente alla “Documentazione Tecnica” - una relazione tecnica che contenga la descrizione dei principi, mezzi, misure per la definizione dei specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo delle varie tipologie di persone svantaggiate. Al nuovo aggiudicatario verrà poi richiesto di presentare, prima dell'avvio del contratto/servizio, i programmi personalizzati dei singoli operatori svantaggiati impiegati.

L'Azienda U.S.L. della Romagna, a norma dell'art. 5 della citata L. n. 381/1991, verificherà, entro 4 mesi dall'inizio dell'esecuzione del contratto, la concreta attuazione, da parte dell'aggiudicatario, degli obblighi previsti dal presente articolo nel caso in cui sia stato attribuito punteggio per il criterio qualitativo in oggetto. In caso di esito negativo della verifica, che sarà oggetto di specifico verbale redatto da tre incaricati di questa Azienda alla presenza dell'Aggiudicatario, verrà risolto il contratto per gravissima inadempienza, con incameramento del deposito cauzionale a titolo di penale, fermo restando il risarcimento di ogni eventuale ulteriore danno.

ART. 13 - SCIOPERI

In caso di sciopero del personale dipendente la ditta aggiudicataria sarà comunque tenuta a garantire i livelli di servizio ritenuti indispensabili dall'Azienda USL della Romagna, con la quale dovrà essere preso preventivamente contatto tramite il referente aziendale. In nessun caso è ammessa l'interruzione del servizio.

In ogni caso dovranno essere attivate tutte le misure di informazioni adeguate e prestabilite verso i cittadini e gli altri soggetti coinvolti, atte a ridurre quanto più possibile il disagio arrecato agli utenti (messaggio di segreteria telefonica che informi gli utenti dei motivi del disservizio).

ART. 14 - CONTROLLI, INADEMPIENZE E PENALITÀ

L'AUSL procederà in incognito e senza preavviso a verifiche, anche telefoniche, volte a valutare:

- (a) il rispetto degli aspetti procedurali/esecutivi del servizio erogato, nonché il corretto svolgimento del servizio;
- (b) la soddisfazione relativa all'erogazione stessa, anche rispetto all'interazione con l'operatore - disponibilità, cortesia, chiarezza, competenza (verifiche con simulazione del comportamento e delle esigenze tipiche degli utenti) -;
- (c) la correttezza delle informazioni fornite, e più in generale il trattamento riservato all'utenza.

Tali verifiche hanno sia l'obiettivo di contribuire al miglioramento del servizio reso all'utenza, mediante evidenziazione di eventuali criticità e suggerimenti, sia il fine di valutare la sussistenza di ipotesi giustificanti la risoluzione del contratto secondo le disposizioni del codice civile.

In ogni caso, fatte salva la risoluzione del contratto ai sensi dell'art.1382 c.c., sono stabilite le seguenti penalità:

- a) Mancato o ritardato avvio del servizio

In caso di mancato avvio del servizio, o di avvio parziale, entro i termini fissati nella comunicazione di aggiudicazione, nel rispetto del termine dilatorio fissato per legge, la ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, a una penale pari ad euro 600,00.

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

b) Mancata sostituzione del personale

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

c) Inadempienze

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

L'Azienda USL 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.

1) Contatto telefonico con l'operatore:

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

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

- oltre a 2 minuti e fino a 5 minuti di attesa, nessuna penale fino al 30% delle telefonate giornaliere; oltre al 30% delle telefonate giornaliere una penale di 10,00 euro per ogni telefonata al giorno la cui attesa è ricompresa nell'intervallo di tempo sopracitato;
- oltre ai 5 minuti e fino a 10 minuti di attesa per ogni telefonata al giorno la cui attesa è ricompresa nell'intervallo di tempo sopracitato una penale di 50,00 euro;
- oltre ai 10 minuti e fino ai 20 minuti di attesa per ogni telefonata al giorno la cui attesa è ricompresa nell'intervallo di tempo sopracitato una penale di 75,00 euro;
- superiore a 21 minuti di attesa per ogni telefonata al giorno la cui attesa è ricompresa nell'intervallo di tempo sopracitato una penale di 100,00 euro.

- Accumulo giornaliero in segreteria telefonica di un numero di telefonate inferiore al 20% del numero di telefonate attive (chiamate in entrata diminuite delle chiamate rinunciate);

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

- da 10 a 25 chiamate/giorno 2,00 euro per chiamata
- da 26 a 40 chiamate/giorno 5,00 euro per chiamata
- da 41 a 60 chiamate/giorno 10,00 euro per chiamata

- da 61 a 100 chiamate/giorno 15,00 euro per chiamata
- superiore a 101 chiamate/giorno 20,00 euro per chiamata

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

La ditta aggiudicataria si impegna a richiamare, entro la medesima giornata, il 100% degli utenti che hanno lasciato il messaggio in segreteria telefonica come disposto dagli art.5.

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

- da 1 a 10 chiamate/giorno 5,00 euro per chiamata non effettuata
- da 11 a 20 chiamate/giorno 10,00 euro per chiamata non effettuata
- da 21 a 30 chiamate/giorno 15,00 euro per chiamata non effettuata
- da 31 a 50 chiamate/giorno 20,00 euro per chiamata non effettuata
- superiore a 51 chiamate/giorno 25,00 euro per chiamata non effettuata

3) Errore nella prenotazione

▪ massimo n. 40 prenotazioni errate complessive al mese nell'attività di call center, sia riguardante l'attività istituzionale sia libero professionale.

In caso di numero di errori nella prenotazione superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata una penale con riferimento:

- da 41 a 45 pratiche/prenotazioni/mese 50,00 euro
- da 46 a 50 pratiche/prenotazioni/mese 150,00 euro
- da 51 a 60 pratiche/prenotazioni/mese 300,00 euro
- superiore a 61 pratiche/prenotazioni/mese 750,00 euro

Per le tipologie di attività di cui all'art. 2 lett.d) (informazioni), non è prevista l'applicazione delle predette penali.

ART. 15 - CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONTRATTO

Ferme le ipotesi di risoluzione previste dagli artt. 108 e ss. del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m., l'Azienda USL della Romagna può risolvere, di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 Cod. Civ., previa dichiarazione da comunicarsi al Fornitore con raccomandata a/r, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, nei seguenti casi:

- a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili al Fornitore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale;
- b) qualora si verificano le condizioni previste all'articolo "Inadempienze e penalità";
- c) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
- d) qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso da quello espresso nella presente lettera;
- e) qualora gli accertamenti presso la Prefettura competente risultino positivi;
- f) inosservanza delle norme in materia di lavoro e previdenza, prevenzione, infortuni, sicurezza;
- g) in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- h) mancata attivazione di una sede operativa, entro 30 giorni dalla comunicazione di avvenuta aggiudicazione, nell'ambito del territorio dell'AUSL della Romagna;
- i) per motivi di interesse pubblico specificati nel relativo provvedimento;

- j) frode, grave negligenza, contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- k) cessazione dell'attività oppure in caso di concordato preventivo, di fallimento, di stati di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;
- l) qualora il fornitore ceda in subappalto le forniture senza la preventiva approvazione;
- m) nel caso in cui l'aggiudicatario non superi positivamente il periodo di prova;
- n) violazione del segreto professionale;
- o) nel caso di verifica negativa agli adempimenti di delle clausole sociali di riassorbimento ed esecuzione del servizio con soggetti svantaggiati di cui all'art. 12 del presente capitolato tecnico, con incameramento del deposito cauzionale a titolo di penale;
- p) sospensione abbandono o mancata effettuazione del servizio da parte della ditta aggiudicataria, contestata regolarmente;
- q) mancata reintegrazione della cauzione eventualmente escussa entro i termini prescritti dall'Azienda;
- r) mancata stipula di polizza assicurativa in ordine alle coperture assicurative richieste;
- s) per qualsiasi altra causa prevista nel presente documento e/o nel disciplinare di gara.

In caso di risoluzione del contratto per inadempienza dell'aggiudicatario, l'Azienda ha diritto di affidare a terzi la fornitura o la parte rimanente di questa in danno dell'aggiudicatario inadempiente e di applicare, altresì, la penale prevista al precedente articolo.

L'affidamento a terzi viene notificato all'aggiudicatario inadempiente con lettera Raccomandata A.R. con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione delle forniture affidate e degli importi relativi.

All'aggiudicatario inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda, rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dal deposito cauzionale e ove questo non sia sufficiente da eventuali crediti dell'aggiudicatario.

Nel caso di minore spesa nulla compete all'aggiudicatario inadempiente.

L'esecuzione in danno non esimerà la ditta dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Analoga procedura verrà seguita nel caso di disdetta anticipata del contratto da parte della ditta aggiudicataria senza giustificato motivo o giusta causa.

Si dichiara, per patto espressamente convenuto, che le decisioni per l'applicazione di tutte le penalità e le sanzioni previste nel presente disciplinare saranno prese con semplice provvedimento amministrativo e senza alcuna formalità giudiziaria o particolare pronuncia del Magistrato.

Tali decisioni s'intendono senz'altro esecutive, nonostante gravame all'Autorità Giudiziaria.

RECESSO

1. L'Azienda USL della Romagna ha diritto, nei casi di giusta causa, di recedere unilateralmente da ciascun contratto in tutto o in parte, in qualsiasi momento, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi al Fornitore con lettera raccomandata a/r.
2. Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:
 - qualora sia stato depositato contro il Fornitore un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;

- qualora il Fornitore perda i requisiti minimi richiesti per l'affidamento di forniture ed appalti di servizi pubblici,
 - qualora taluno dei componenti l'Organo di Amministrazione o l'Amministratore Delegato o il Direttore Generale o il Responsabile tecnico del Fornitore siano condannati, con sentenza passata in giudicato, per delitti contro la Pubblica Amministrazione, l'ordine pubblico, la fede pubblica o il patrimonio, ovvero siano assoggettati alle misure previste dalla normativa antimafia;
3. Dalla data di efficacia del recesso, il Fornitore deve cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno per l'Azienda sanitaria.

In caso di recesso dell'Azienda USL della Romagna il Fornitore ha diritto al pagamento delle prestazioni eseguite, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto previsto dall'articolo 1671 "Recesso unilaterale dal contratto" del codice civile.

L'OPERATORE ECONOMICO

Letto, approvato e sottoscritto per accettazione:

(Timbro e firma del legale
rappresentante)

Il sottoscritto _____, quale procuratore e legale rappresentante dell'Operatore Economico, dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole del presente documento e degli allegati ivi richiamati; ai sensi e per gli effetti di cui agli artt. 1341 e 1342 c. c., dichiara altresì di accettare tutte le condizioni e i patti ivi contenuti, nessuno escluso od eccettuato ed accetta e specificatamente sottoscrive le clausole di cui agli artt. 1-2-3-4-5-6-8-11-12-14-15.

L'OPERATORE ECONOMICO

Letto, approvato e sottoscritto per accettazione:

(Timbro e firma del legale
rappresentante)
