

## **ALLEGATO 2 AL CAPITOLATO D'ONERI**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**APPALTO SPECIFICO SERVIZI DI CALL CENTER PER  
PRENOTAZIONI/DISDETTE/SPOSTAMENTI/INFORMAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE  
PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALI PER L'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA  
NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE  
PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2444**

## INDICE

<b>1</b>	<b>GLOSSARIO .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>OGGETTO.....</b>	<b>5</b>
2.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI <i>CONTACT CENTER INBOUND</i> .....	5
2.1.1	SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI <i>INBOUND</i> .....	5
2.1.2	SERVIZI OPZIONALI.....	10
2.2	SERVIZI DI GOVERNO .....	13
2.2.1	PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO.....	13
2.2.2	SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE .....	16
2.2.3	GESTIONE DELLA FORZA LAVORO .....	18
<b>3</b>	<b>PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI .....</b>	<b>18</b>
3.1.1	SOSTITUZIONE DEL PERSONALE.....	19
3.1.2	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI .....	19
<b>4</b>	<b>SCIOPERI .....</b>	<b>19</b>
<b>5</b>	<b>PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI .....</b>	<b>19</b>
5.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ.....	20
5.2	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	20
<b>6</b>	<b>CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO.....</b>	<b>21</b>
<b>7</b>	<b>LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO ATTESI E PENALI .....</b>	<b>22</b>
<b>8</b>	<b>Polizze assicurative .....</b>	<b>23</b>
<b>9</b>	<b>QUADRO NORMATIVO SPECIFICO.....</b>	<b>24</b>
<b>10</b>	<b>AGGIUDICAZIONE .....</b>	<b>24</b>

## 1 GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente").
Application Service provider (ASP)	Modalità che consente a personale dell'Amministrazione a supporto del Contact Center di utilizzare i sistemi informativi del Fornitore.
Automatic Call Distribution (ACD)	Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. È tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax).
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.
Contratto	<p>L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.</p> <p>Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488 e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; pertanto, le casistiche che si possono presentare sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. <u>la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello);</u></li> <li>B. <u>la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni;</u></li> <li>C. <u>la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.</u></li> </ul>
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 55 del D. Lgs. n. 50/2016.
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio, che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.

TERMINI	DEFINIZIONI
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio.
Operatore esclusivo	Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario previsto per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga detti servizi attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.
Servizi Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound.
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.

TERMINI	DEFINIZIONI
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.

## 2 OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico sono i servizi di *Contact Center* in *Outsourcing* per SERVIZI DI CALL CENTER PER PRENOTAZIONI/DISDETTE/SPOSTAMENTI/INFORMAZIONI TELEFONICHE RELATIVE ALLE PRESTAZIONI DI SPECIALISTICA AMBULATORIALE PER L'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato D'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi, richiesti nelle quantità indicate al sistema:

- Categoria merceologica 1: Servizi Inbound
- Servizio principale: Operatori Inbound
- Servizi Opzionali:
  - Infrastruttura logistica;
  - Sistemi informativi a supporto;
  - Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati;
  - Integrazione di sistemi informativi.

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del *Contact Center* non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo** come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e, in dettaglio, nel paragrafo 2.2 del presente documento:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

### 2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

#### 2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Operatori *Inbound* facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

**A.** Il servizio ad oggetto riguarderà la fornitura del servizio di *call center* per prenotazioni, spostamenti, disdette e informazioni telefoniche 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 (quest'ultimo solo relativamente a strutture aziendali).

Il servizio di *call center* prevede la gestione, su agende informatizzate predisposte e organizzate dall'Azienda USL, delle richieste da parte degli utenti di prenotazione telefonica, nonché ricezione e gestione delle disdette e degli spostamenti, di visite specialistiche, prestazioni di diagnostica ambulatoriale, esami di laboratorio, prestazioni di certificazioni di idoneità (Medicina sportiva, visite e prestazioni presso Ambulatori di Igiene Pubblica), ecc... A tal fine l'aggiudicatario dovrà utilizzare esclusivamente il sistema informatico reso disponibile dalla AUSL.

Durante lo svolgimento dell'attività l'affidatario dovrà altresì provvedere a fornire informazioni.

Inoltre, dovrà essere attivata una funzione per consentire all'utente di essere ricontattato dall'aggiudicatario entro la stessa giornata per effettuare le attività richieste.

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 un appuntamento già assegnato.

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

Per **informazioni** si intendono esclusivamente quelle relative alle modalità di prenotazione/accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e alla comunicazione di prima disponibilità che esitano in una conversazione superiore a 30 secondi.

L'avvio del servizio dovrà avvenire entro e non oltre 2 mesi dall'aggiudicazione; pertanto, entro tale periodo dovranno essere concluse le attività propedeutiche all'avvio del servizio stesso, quali la predisposizione dell'infrastruttura, l'affiancamento con il fornitore uscente e la formazione degli operatori.

**B.** Il contratto avrà decorrenza dalla data specificata nell'atto di affidamento e durata di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 36 mesi, previa adozione di apposito atto.

Il contratto può essere rinnovato, alle medesime condizioni, per una durata pari a 36 mesi, per un importo di € 8.512.500,00 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore prima della scadenza del contratto. In caso di mancato esercizio della facoltà di rinnovo, nessuna pretesa può essere vantata dall'aggiudicatario.

La durata del contratto in corso di esecuzione può essere prorogata per il tempo strettamente necessario - stimato in n. 9 mesi - alla conclusione delle procedure per l'individuazione del nuovo contraente, avviate prima della scadenza del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

La stazione appaltante si riserva la facoltà, ai sensi dell'articolo 106, comma 1, lettera a) del Codice, di esercitare l'opzione di aumento delle prestazioni oggetto d'appalto fino al 50% in più dell'importo a base di gara, contratto ponte, rinnovo e proroga per eventuali attivazioni di servizi opzionali o aumento dei quantitativi in funzione delle diverse e modificate esigenze cliniche e/o organizzative, al momento non prevedibili, alle stesse condizioni contrattuali. Detta opzione di incremento potrà essere esercitata in relazione al contratto principale, e/o contratto di rinnovo, e/o contratto ponte e/o alla proroga tecnica.

**C.** È richiesta l'erogazione di un servizio *Inbound* attraverso l'utilizzo del seguente canale di accesso via telefono sia da rete fissa sia da rete mobile utilizzando una numerazione verde per la prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime istituzionale e una dedicata alla prenotazione delle attività di specialistica ambulatoriale in regime di libera professione; entrambe le numerazioni verdi saranno messe a disposizione dall'Ausl della Romagna (in questo ultimo caso fare riferimento al paragrafo 2.1.2.3). Si stima un volume annuale complessivo pari a circa 1.800.000 telefonate, da cui si generano le seguenti prestazioni:

- a) n. 720.000 prenotazioni telefoniche SSN;
- b) n. 155.000 prenotazioni telefoniche libera professione;

- c) n. 150.000 disdette;
- d) n. 185.000 spostamenti;
- e) n. 730.000 informazioni.

Complessivamente si prevedono circa n. 5.820.000 prestazioni (prenotazioni, disdette, spostamenti, informazioni) triennali (si precisa che una telefonata può esitare in nessuna, una o più prestazioni).

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.

**D.** L'Ausl della Romagna metterà a disposizione dell'aggiudicatario un sistema informativo di prenotazioni che consiste in un modulo applicativo *Web Based* -esposto sulla rete *internet*- per la completa gestione delle attività dei Centri Unificati di Prenotazione dell'Ausl della Romagna. La *Web Application*, compatibile con i principali *browser*, consente di gestire in maniera semplice e intuitiva le attività di programmazione (gestione agende CUP e CIP, SOVRACUP e LISTE di ATTESA) e di prenotazione di qualsiasi prestazione (singola, profilo o ciclo di terapia) erogabile sia in regime di Ssn che di Libera Professione *Intramoenia*.

**E.** Il suddetto servizio deve essere attivo per dodici mesi all'anno nei giorni feriali 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 assicurare il buon andamento del servizio e garantire i livelli minimi del servizio fissati nel presente Capitolato, mediante l'impiego di tecnologie appropriate e un numero di operatori adeguati. L'affidatario non potrà svolgere altri servizi con gli operatori adibiti al presente appalto.

Di seguito si riportano nel dettaglio le attività oggetto del presente capitolato:

- **Prenotazione telefonica**

La prenotazione telefonica viene supportata dai servizi implementati nell'ambito della rete SOLE che prevede la trasmissione da parte del medico delle prescrizioni in formato elettronico, con tutte le informazioni in essa contenute. Tale modalità di prenotazione può essere effettuata comunicando il codice identificativo dell'impegnativa o il codice fiscale dell'assistito ed il recupero della prescrizione dalla lista del soggetto interessato, ad eccezione delle prestazioni di libero accesso, per le quali l'impegnativa non è necessaria.

Pertanto, il processo di prenotazione che consente di recuperare tutti i dati contenuti nella prescrizione elettronica, riguarda la registrazione delle seguenti informazioni:

- corretta identificazione dell'assistito: le funzionalità SOLE consentono di recuperare in maniera automatica sul Sistema CUP tutte le informazioni anagrafiche dell'utente (codice fiscale o cognome e nome, sesso, comune e data di nascita) e la relativa residenza. L'identificazione dell'assistito in maniera corretta ed univoca può avvenire anche attraverso l'uso della Tessera Sanitaria;
- dati della prescrizione medica: numero identificativo della ricetta (codice a barre impegnativa, codice NRE), codice fiscale e tipologia del Medico prescrittore, priorità di accesso, eventuale esenzione, quesito diagnostico e data prescrizione;
- prestazioni da prenotare.

Nel caso in cui l'utente sia in possesso di una prescrizione SSN (rossa) compilata manualmente il processo di prenotazione dovrà sempre avvenire con l'identificazione dell'assistito attraverso o il codice fiscale o i dati anagrafici comunicati dall'utente. Anche tutti gli altri dati contenuti nella prescrizione devono essere comunicati dall'utente: eventuale codice di esenzione apposto sulla ricetta, priorità di accesso, prestazioni richieste, nome e cognome e tipologia del medico prescrittore, data e codice della ricetta.

Inserite le necessarie informazioni, il processo di prenotazione prevede la ricerca della prima disponibilità delle prestazioni inserite e la prenotazione avviene secondo criteri di scorrimento temporale, con l'offerta in prima battuta all'utente del primo posto libero ricavato dall'intera offerta prestazionale, nell'ambito territoriale di riferimento dell'assistito. Poi a seguire le ulteriori disponibilità, qualora l'utente ne faccia richiesta, in coerenza con i criteri definiti per l'accesso alle diverse tipologie di prestazioni (regime di erogazione, bacino di riferimento, priorità di accesso, livello della prestazione).

Prima di procedere con la prenotazione, il sistema deve verificare che per le prestazioni richieste e l'impegnativa corrispondente non siano già state effettuate prenotazioni non disdette ed in tal caso il sistema segnalerà con un *warning* che per quella prescrizione esiste già una prenotazione.

E' necessario 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.

A prenotazione avvenuta, quindi, il Sistema Cup tiene traccia della prima disponibilità offerta all'utente e della scelta da lui stesso effettuata.

Tutta la documentazione necessaria all'utente per l'appuntamento (eventuali preparazioni, promemoria dell'appuntamento, ecc..) deve essere inviata all'utente stesso attraverso l'indirizzo di posta elettronica indicato nella sua scheda anagrafica. In mancanza devono essere fornite adeguate informazioni sui punti di ritiro del promemoria di prenotazione ed ogni altro documento ad esso allegato.

Se la prenotazione riguarda indagini di laboratorio che prevedono la raccolta di materiale biologico devono essere date corrette indicazioni dei punti aziendali presso i quali ritirare gli appositi contenitori.

La prenotazione di prestazioni in regime di Libera Professione deve essere effettuata con il medesimo Sistema Cup, ma è prevista una gestione separata rispetto alla prenotazione SSN.

Per la prenotazione telefonica dell'attività svolta in regime di libera professione, si precisa che non è prevista una prescrizione, ma una richiesta di prestazione comunicata dall'utente. Sarà cura degli operatori comunicare l'offerta complessiva al fine di consentire una scelta da parte del cittadino, salvo il caso in cui il cittadino faccia espressa richiesta di un professionista specifico; in questo caso l'operatore comunicherà la sola offerta prestazionale del professionista richiesto.

- **Spostamenti**

L'utente impossibilitato a presentarsi all'appuntamento programmato può spostare la data e l'ora. Al tal fine l'utente comunicherà il codice dell'appuntamento e l'operatore, una volta identificato l'appuntamento da spostare, dopo aver cliccato sul tasto "SPOSTA", ricercherà la disponibilità per programmare il nuovo appuntamento. Tutti i dati relativi alla prescrizione risultano già compilati in automatico.

- **Disdette**

L'utente che è impossibilitato o non ha intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato deve disdire la prenotazione in tempo utile, secondo le indicazioni aziendali, al fine di permettere all'Azienda di recuperare il posto che si renderà disponibile e non incorrere per il cittadino nella sanzione prevista in caso di disdetta tardiva (*malus*).

A tal fine l'utente dovrà comunicare il codice della prenotazione e l'operatore, una volta identificato l'appuntamento da disdettare, utilizzerà il tasto "REVOCA" e darà conferma dell'operazione che si intende attuare.

- **Informazioni**

Qualora l'utente lo richieda saranno fornite informazioni esclusivamente sulle modalità di prenotazione/accesso alle prestazioni di specialistica ambulatoriale e alla comunicazione di prima disponibilità, consultando le informazioni presenti sull'applicativo di prenotazione o sulle procedure fornite dall'azienda.

Di seguito si riportano le opzioni, relative al personale impiegato, richieste nell'erogazione del servizio *Inbound*:

- Servizio Operatori con competenze specialistiche: è richiesto l'utilizzo di personale con le seguenti competenze ed esperienze specifiche rispetto a quanto previsto nel Capitolato tecnico del bando Istitutivo, precisando che



è richiesto almeno un *Team Leader* e almeno un Supervisore (il numero esatto di tali figure sarà poi definito dall'operatore economico in sede di offerta tecnica in base anche al numero di operatori messo a disposizione). Almeno un supervisore (se previsti in numero maggiore di uno) oltre ai due anni previsti come requisiti minimi -indicati nell'art. 4.1.1.1 del Capitolato tecnico relativo al bando Istitutivo- dovrà avere un'esperienza di ulteriori tre anni in un ruolo analogo. Inoltre, si precisa che il Responsabile del servizio dovrà essere in possesso di un diploma di laurea.

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.

L'aggiudicatario deve fornire all'Azienda USL della Romagna, all'avvio dell'esecuzione del contratto e successivamente ogni tre mesi, l'elenco aggiornato 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.

L'aggiudicatario 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 oggetto del servizio 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.

Si precisa altresì che il personale richiesto dovrà operare in maniera esclusiva per l'Amministrazione.

- Servizio Operatori con personale operante presso la sede del Fornitore (cfr. paragrafo 2.1.2.1).

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'operatore economico 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.

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.

L'aggiudicatario 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 dell'aggiudicatario garantire in ogni caso l'espletamento del servizio.**

#### **Modalità di remunerazione**

Il servizio sarà remunerato in considerazione delle SR gestite e/o risolte. Si precisa che il tempo medio stimato di gestione delle chiamate è così distinto in base alla tipologia di prestazione scelta dall'utente:

- Prenotazioni SSN: 4 minuti;
- Prenotazioni LP e spostamenti LP/SSN: 3 minuti;
- Disdette SSN/LP: 2 minuti;
- Informazioni SSN/LP: 3 minuti.

#### **2.1.2 SERVIZI OPZIONALI**

I servizi opzionali hanno l'obiettivo di completare il servizio principale della categoria merceologica "Servizi di *contact center inbound*".

##### **2.1.2.1 INFRASTRUTTURA LOGISTICA**

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, il personale impiegato lavorerà presso la/e sede/i del Fornitore secondo quanto previsto nel rispettivo paragrafo del Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

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. Le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici, (*personal computer*, cuffie, microfoni, ecc...) necessari all'espletamento del servizio dovranno essere approntati, all'interno dei locali di cui sopra, dal fornitore, con oneri di qualsiasi natura a proprio carico.

Sarà necessario, al fine di collegare l'applicativo di prenotazione, aver disponibile una linea DATI (fibra ottica o connessione veloce) e la connessione telefonica per la quale i costi sono a carico della Ditta aggiudicataria.

Il servizio dovrà essere necessariamente svolto mediante l'utilizzo del *software* applicativo reso disponibile dall'Amministrazione necessario all'erogazione del servizio da parte degli operatori.

Per quanto riguarda l'accesso all'applicativo aziendale di prenotazione verranno concordate le modalità di accesso in fase di attivazione del servizio (accesso diretto tramite *web*), con relative abilitazioni degli operatori.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutti i costi relativi ai canoni e al traffico in uscita dal sistema di *Call Center*.

Si richiede la presentazione, all'interno della relazione tecnica da presentare in sede di offerta tecnica, dell'infrastruttura informatica proposta, con evidenza:

- delle modalità di trattamento e conservazione dei dati;
- modalità di rilascio degli stessi al termine naturale del contratto o in caso di recesso;
- ubicazione e norme di sicurezza adottate per gli archivi dati.

Eventuali interventi presenti nell'offerta tecnica che richiedano integrazioni con l'applicativo aziendale di prenotazione sono da intendersi a totale carico della Ditta aggiudicataria.

#### **Modalità di remunerazione**

Il servizio sarà remunerato nell'ambito del corrispettivo del servizio principale prevedendo un prezzo per il servizio operatori che include la quota parte relativa all'infrastruttura logistica.

### 2.1.2.2 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, è richiesta al Fornitore la messa a disposizione dei sistemi informativi che forniscono delle caratteristiche funzionali utili a garantire:

- l'accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste, in modalità sincrona, che giungono al centro di contatto per mezzo dei diversi canali comunicativi previsti;
- gestione dei contatti e delle richieste di servizio;

#### **Accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste**

A conferma di quanto indicato nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo, si precisa che, per i sistemi informativi richiesti al Fornitore e in particolare per quanto riguarda funzionalità di accoglienza automatiche, l'aggiudicatario dovrà fornire all'utente:

nelle ore di apertura del servizio di *Contact Center*:

- un messaggio di benvenuto, che dà indicazione del servizio e dell'Amministrazione;
- un messaggio che informi l'utente dell'eventuale registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
- un menu di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente;
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa nel caso l'utente abbia necessità di contattare un operatore del servizio;
- l'ascolto di una musica o di un messaggio di attesa;
- la possibilità per l'utente di lasciare, in maniera automatica, un messaggio e richiedere di essere richiamato da parte degli operatori del CC (*Call Back System*);
- un messaggio che identifichi l'operatore che gestirà la chiamata;

nelle ore di chiusura del servizio di *Contact Center*:

- un messaggio di benvenuto che dà indicazione del servizio e dell'Amministrazione e dei giorni ed orari di apertura/chiusura del servizio;
- un menu di scelta con la possibilità per l'utente di disdire una prenotazione. Il sistema informativo a supporto dovrà inoltrare la chiamata ad un numero telefonico esterno di proprietà dell'Azienda USL Romagna.

I messaggi dovranno essere in lingua italiana con la possibilità di utilizzare una voce sintetizzata. Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltrare verso operatore.

Il sistema dovrà essere in grado di distribuire gli eventi in ingresso prevedendo la possibilità di distribuire gli stessi:

- secondo l'ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (*First In First Out*);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo;
- in base alle competenze specifiche degli operatori (*skill base routing*) assegnando la chiamata in base alle richieste espresse dall'utente nell'albero di navigazione IVR;
- sulla base di gruppi operatori definiti su regole specifiche (*intelligent routing*);
- tra differenti operatori;
- mediante la gestione code multiple, con possibilità per l'operatore di collegarsi ad una o più code e per il supervisore di fissare delle priorità;
- con la possibilità per il supervisore di essere aggiunto alla conversazione e di collegarsi alla postazione dell'operatore per l'eventuale supporto necessario alla gestione delle SR.

#### **Gestione dei contatti e delle richieste di servizio**

A conferma di quanto indicato nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo, si precisa che, per i sistemi informativi richiesti al Fornitore e in particolare per quanto riguarda la gestione dei contatti e delle richieste di servizio, l'aggiudicatario dovrà prevedere:

- la creazione e gestione delle SR, con informazioni che includano:
  - dati identificativi della richiesta (comprensivi ad esempio del numero chiamante, data, ora, ecc...);
- percorso effettuato dall'utente all'interno del menu di scelta con le possibili opzioni disponibili;
- operatore/gruppo assegnato;
- la possibilità di esportare dal sistema le informazioni contenute in modalità selettiva e massiva secondo differenti formati (almeno csv, xls, txt).

#### **Modalità di remunerazione**

Il servizio sarà remunerato nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevede un prezzo che include la quota parte relativa all'utilizzo dei sistemi informativi da parte dei propri operatori.

#### **2.1.2.3 INFRASTRUTTURE RELATIVE AI CANALI DI CONTATTO UTILIZZATI**

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, è richiesta al Fornitore la messa a disposizione dell'infrastruttura relativa al seguente canale di contatto:

- Canale 1: telefono sia da rete fissa sia da rete mobile utilizzando una numerazione verde per la prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime istituzionale e una dedicata alla prenotazione delle attività di specialistica ambulatoriale in regime di libera professione (l'Amministrazione si fa carico del traffico telefonico in ingresso al *Contact Center* - Addebito al Chiamato - AC- attraverso servizi forniti da terze parti. In questo caso il traffico raccolto dalla terza parte sarà re-instradato sulle numerazioni messe a disposizione dal Fornitore).

In relazione al canale indicato, si precisa che:

- l'aggiudicatario potrà mettere a disposizione strumenti di carattere innovativo, da descrivere nella Relazione Tecnica (ad es. strumenti di *self-caring* quali *chat-bot*, *vocal-bot* con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP...);
- il Fornitore dovrà rendere disponibile sulla propria infrastruttura un numero di canali telefonici che tenga conto dei volumi di servizio previsti;

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei SLA previsti.

#### **Modalità di remunerazione**

Il servizio sarà remunerato nell'ambito del corrispettivo del servizio principale: il Fornitore cioè, sulla base delle richieste della Stazione Appaltante, prevederà un prezzo che include la quota parte relativa alle infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati.

#### **2.1.2.4 INTEGRAZIONE DI SISTEMI INFORMATIVI**

In considerazione del fatto che l'infrastruttura del *Contact Center* sarà composta da sistemi informativi in parte messi a disposizione dall'Amministrazione e in parte messi a disposizione dal Fornitore, si richiede al Fornitore la realizzazione delle attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra tali sistemi informativi per la corretta erogazione del servizio di contatto

Il sistema informativo a supporto deve notificare lo smistamento ad un operatore di una SR chiamando un *web services*, messo a disposizione dall'Azienda Sanitaria, comunicando l'identificativo univoco di chiamata e il nome utente dell'operatore che gestisce quest'ultima.

L'aggiudicatario dovrà rendersi disponibile ad uniformarsi a nuova configurazione nel caso l'Ausl sostituisca l'applicativo per le prenotazioni.

### **Modalità di remunerazione**

Tale servizio opzionale sarà remunerato come valore a corpo, in quanto trattasi di interventi *una tantum* da eseguirsi in fase di predisposizione del servizio e/o in fase di esecuzione del servizio.

## **2.2 SERVIZI DI GOVERNO**

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed *in itinere*;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

### **2.2.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO**

#### **2.2.1.1 PROGRAMMAZIONE**

Al fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato "Piano delle attività") che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all'avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l'erogazione dei servizi.

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo 2.2.1.2.

#### **2.2.1.2 CONTROLLO**

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.

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento "Piano delle attività":

- il Responsabile del Servizio: la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell'Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
- monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall'Amministrazione;

- processi di fatturazione;
  - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall'Amministrazione;
  - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell'Amministrazione;
  - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica;
  - interfaccia con il Referente individuato dall'Azienda USL della Romagna, sia in fase di avvio sia in fase di esecuzione del servizio, per la soluzione di tutte le problematiche, anche quotidiane, relative alle prestazioni richieste.
- il Responsabile della Formazione: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo 2.2.2.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa;
  - la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati;
  - l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il *Quality Manager*, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive;
  - eventuali altre attività dichiarate in Offerta Tecnica.
- il *Quality Manager*: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati;
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento;
- valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (*Operatori, Team Leader e Supervisor*);
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati;
- eventuali altre attività dichiarate in Offerta Tecnica.

In considerazione della dimensione e della complessità del *Contact Center* realizzato per l'Ausl della Romagna, il **Responsabile della Formazione non può coincidere con il *Quality Manager*** e i nominativi del Responsabile di Servizio, del Responsabile della Formazione e del *Quality Manager* dovranno essere comunicati alla Stazione Appaltante immediatamente dopo l'aggiudicazione e prima della stipula del contratto.

Ai fini dell'esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell'Amministrazione che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dal Fornitore:

- Il Responsabile del Contratto è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l'interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Responsabile del

Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

- Il Responsabile Operativo è l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il Responsabile Operativo supporterà il Responsabile del Contratto nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occuperà di segnalare al Responsabile del Contratto tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
  - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
  - regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
  - ogni altro elemento richiesto dal Responsabile del Contratto.

Il **Responsabile del Contratto**, che potrà coincidere con il **Responsabile Operativo**, avrà la facoltà di individuare dei coordinatori per ambito. Inoltre, dovrà comunicare al Responsabile del servizio/supervisore dell'aggiudicatario, preventivamente nei casi programmati e con tempestività nei casi urgenti, ogni informazione o elemento che modifica la procedura concordata per le prestazioni -in modo che il supervisore possa adottare le opportune misure per gestire l'eccezione (quali ad es. i guasti al sistema informatico, ecc...)- impostando adeguati messaggi automatici per l'utenza.

### 2.2.1.3 MONITORAGGIO

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di *performance* peculiari dei servizi richiesti (*Performance Management*);
- gli SLA di servizio (*SLA Management*), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

L'aggiudicatario 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* 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 (articolato per giorno della settimana) delle 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 almeno 60 minuti;
- rendiconto settimanale del numero di telefonate giornaliere con risposta dell'operatore:
  - entro 3 minuti dal termine del messaggio d'ingresso, e relativa % sul totale delle chiamate;
  - da 4 a 10 minuti dal termine del messaggio d'ingresso, e relativa % sul totale delle chiamate;
  - oltre 11 minuti dal termine del messaggio d'ingresso e relativa % sul totale delle chiamate;

- riepilogo mensile dei dati presenti nei *report* sopra elencati;
- ogni altro *report* richiesto dall'Azienda USL della Romagna.

L'aggiudicatario deve mettere a disposizione dell'Azienda USL della Romagna l'accesso web (mediante *account* utente) al proprio sistema di monitoraggio per la visione completa dei dati in tempo reale, e per l'estrazione dei *report* richiesti sopra e di eventuali altri *report*.

Inoltre, l'aggiudicatario dovrà produrre, rendere disponibile, previo caricamento su un portale messo a disposizione dall'Azienda Sanitaria, i dati relativi alle singole chiamate il cui contenuto di dettaglio sarà concordato con l'AUSL.

### 2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

La formazione del personale addetto al servizio è affidata all'operatore economico, che dovrà garantire prima dell'avvio dell'attività, un adeguato Piano di formazione, anche come indicato in sede di progetto tecnico. Al termine dell'attività di formazione, l'Azienda USL della Romagna si riserva la facoltà di verificare il livello di formazione raggiunto ed eventualmente richiedere al fornitore gli opportuni interventi correttivi.

Il Piano di formazione complessivo deve prevedere:

- un piano formativo di *startup*;
- un piano di formazione permanente.

Per la formazione di *startup*, l'Azienda mette a disposizione proprio personale per la formazione specifica dei referenti individuati dall'aggiudicatario, in merito agli applicativi in uso, nonché alla conoscenza della cultura e valori aziendali, in modo da raggiungere in tempi brevi i livelli qualitativi e quantitativi previsti; spetterà all'operatore economico farsi carico della formazione successiva dei singoli operatori che saranno addetti al servizio di *Call Center*.

L'Azienda USL della Romagna individuerà figure di riferimento, opportunamente formate, per gestire *refresh* formativi su tematiche generali e/o esigenze particolari, allo scopo di consolidare la formazione di *startup* e garantire il trasferimento del *know-how*.

La formazione effettuata da personale dell'Azienda si terrà presso la sede di quest'ultima; mentre dovrà essere svolta presso la sede del fornitore per le restanti parti.

L'operatore economico dovrà inoltre garantire la partecipazione dei Referenti ad eventuali incontri di approfondimento su tematiche di forte impatto sui cittadini organizzate dall'Azienda USL della Romagna.

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, prima dell'inizio dell'attività oggetto dell'appalto. Terminato tale periodo di affiancamento, inizierà il periodo di prova di quattro mesi, previsto al successivo paragrafo 5.1.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del *Contact Center* richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

#### Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un *Contact Center* di carattere generale (gestione ed assistenza utenti);
- Conoscere le principali figure professionali di un *Contact Center* (operatore, *team leader*, ...) ed i relativi compiti;
- Conoscere i servizi tipici di un *Contact Center* (*customer caring*, assistenza tecnica, ...);
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi *inbound*;
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (*personal computer*, telefono, cuffie, ...);
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività;
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali *e-mail*, *form*, *sms*, *call back*, ...);
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, *chat*, ...).

#### Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia;
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un *Contact Center* indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità);



- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...);
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta;
- Essere in grado di gestire le obiezioni;
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato;
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita;
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio;
- Conoscere il concetto di *customer satisfaction* e le principali tecniche di misurazione (quali *mystery call*, questionario a campione, *recall* su clienti, ...).

#### Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso;
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio;
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti;
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione;
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore;
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione;
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di *escalation*;
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni;
- Gestire le attese durante la conversazione;
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore;
- Redigere un *report* sintetico sul caso chiuso;

#### Riservatezza delle informazioni e regole per la *privacy*

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata;
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati;
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate;
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori;
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi;
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio;
- Essere consapevoli della legislazione sulla *privacy* in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento;
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni";
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali;
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici;
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e *password* assegnate;
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti;

- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e *back-up* dei dati.

#### Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di *Contact Center*;
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...);
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...);
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di *Contact Center* (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro).

### **2.2.3 GESTIONE DELLA FORZA LAVORO**

Considerando che il contesto in cui opera un *Contact Center* è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con *focus* specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando essi sono rilevabili in fase di pianificazione dell'attività consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reclutamento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;
- aumenti di volumi non prevedibili, quando essi non sono rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico.

### **3 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI**

Il Fornitore, nell'offerta tecnica, dovrà presentare i *Curricula Vitae* in formato europeo del personale impegnato nel servizio al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti.

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

### **3.1.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE**

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...

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro 10 giorni. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazioni indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

### **3.1.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Il Fornitore sarà designato quale Responsabile del Trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679. In tal caso, a sua volta il Fornitore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come *"autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018"*.

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

## **4 SCIOPERI**

In caso di sciopero del personale dipendente l'impresa 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).

## **5 PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI**

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC/mail.

## 5.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

A. L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento "Piano delle attività" di cui al paragrafo 2.2.1.

L'Ausl della Romagna fornirà, al momento dell'attivazione del servizio, i protocolli operativi in uso, ai quali gli operatori dell'aggiudicatario 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 effettuare la prestazione richiesta e/o fornire idonee risposte ai cittadini richiedenti. Tali protocolli saranno 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.

L'O.E. aggiudicatario dovrà superare un periodo di prova di 4 mesi.

Trascorsi 4 mesi dall'inizio del contratto, il periodo di prova si intenderà superato se non sarà intervenuta alcuna contestazione formale da parte della Committente.

In caso di esito negativo del periodo di prova, la Committente lo comunicherà all'O.E. aggiudicatario precisando le motivazioni che l'hanno determinato, mediante semplice preavviso di trenta (30) giorni da comunicarsi tramite PEC.

In tal caso, resta ferma la facoltà dell'AUSL della Romagna di affidare il servizio, sempre con le modalità indicate nel presente Capitolato, al secondo concorrente in graduatoria.

In caso di esito negativo del periodo di prova, nulla sarà dovuto all'operatore economico, eccezion fatta per i pagamenti delle prestazioni effettuate e riconosciute regolari durante il periodo di prova dagli uffici preposti; inoltre, potrà essere richiesto il risarcimento di tutti i danni subiti e subendi.

Tutte le decisioni assunte in caso di esito negativo della prova, compreso quindi l'eventuale subentro della seconda in graduatoria, saranno oggetto di apposito atto da parte della Committente.

Le penalità previste riguardanti i controlli sull'effettuazione del servizio, sulla regolarità del servizio e sulla risoluzione del contratto, si applicano anche al periodo di prova.

## 5.2 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore pari almeno a tre mesi.

In tale periodo, l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione. Inoltre, l'Aggiudicatario dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un **"Verbale di cessazione delle attività"**, che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti e che conterrà:

- documentazione resa disponibile dal Fornitore;
- informazioni utili all'Amministrazione e/o all'eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi;

- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Amministrazione.

## 6 **CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO**

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto e si precisa che la fatturazione sarà effettuata a cadenza mensile.

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore complessivo stimato dell'appalto, comprensivo delle opzioni, è pari ad € 28.175.262,50 al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge.

Importo imponibile posto a base d'asta per 36 mesi	€ 7.271.000,00
Rinnovo per 36 mesi	€ 7.271.000,00
Proroga tecnica per 9 mesi	€ 1.817.775,00
Opzione fino al 50 % (Revisione prezzi)	€ 8.179.987,50
Opzione fino al 50 % della base d'asta	€ 3.635.500,00
Valore imponibile complessivo presunto dell'appalto	€ 28.175.262,50

Si precisa che, ai sensi dell'art. 23 comma 16 del Codice dei Contratti, la Stazione appaltante, ha stimato i costi della manodopera per una % pari a 85 %, rispetto all'importo complessivo posto a base d'asta.

1. Ai sensi di quanto previsto dall'art. 29 del DL 4/2022 e dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016, durante l'esecuzione del contratto sarà consentita la revisione dei prezzi secondo le modalità, condizioni e limiti di seguito esplicitati.

2. La revisione avverrà esclusivamente previa espressa autorizzazione rilasciata dal RUP, a seguito di procedimento attivato tramite posta certificata su istanza della parte interessata. L'istanza di revisione deve essere corredata di documentazione comprovante l'effettivo aumento dei costi sostenuti, nonché l'incidenza e la connessione causale degli stessi con il contratto in essere. Il RUP, entro 45 giorni dalla ricezione della PEC, istruisce assieme al Direttore dell'esecuzione (DEC) la richiesta e definisce il valore della revisione concessa; il termine di 45 giorni può essere interrotto dal RUP qualora siano necessarie integrazioni istruttorie. L'atto di conclusione del procedimento di revisione dei prezzi è trasmesso via PEC all'indirizzo indicato nel contratto dall'aggiudicatario.

3. Fermi restando il limite dei prezzi di riferimento o di altri parametri standard, ove esistenti, la valorizzazione della revisione non terrà in considerazione scostamenti di prezzi inferiori al 10 % rispetto al prezzo contrattuale; OPPURE Fermi restando il limite dei prezzi di riferimento o di altri parametri standard, ove esistenti, la revisione dei prezzi potrà essere accordata sulla base della differenza tra l'indice ISTAT dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati (ISTAT FOI) disponibili al momento della presentazione dell'istanza e quello corrispondente al mese/anno di sottoscrizione del contratto o al mese anno dell'ultima variazione riconosciuta.

4. Il procedimento di revisione prezzi non sarà consentito prima che siano trascorsi quanto meno sei mesi dall'avvio dell'esecuzione del contratto. La revisione prezzi potrà essere accordata per un determinato tempo, anche infra-annuale, ferma restando in ogni caso la facoltà di revisione in riduzione – da parte del RUP, previo monitoraggio ed attivazione del DEC – qualora si modificchino le condizioni e i presupposti sulla cui base è stata disposta.

5. La revisione prezzi potrà essere accordata entro il limite percentuale massimo del 50 % rispetto al valore del contratto, ferma restando la facoltà di utilizzo in via residuale di tale capienza economica anche per eventuali altre opzioni quantitative in aumento.

6. Ulteriori revisioni di prezzo potranno essere consentite qualora normative sopravvenute alla stipula del contratto lo consentano, secondo le modalità e i limiti ivi previste.

7. Resta ferma in ogni caso la facoltà dell'operatore economico di chiedere l'applicazione dell'art. 1467 del c.c., da trasmettere al RUP tramite PEC.

## **7 LIVELLI MINIMI DI SERVIZIO ATTESI, PENALI E INADEMPIENZE**

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

Tasso di risposta mensile (% di chiamate con risposta dell'operatore rispetto al totale delle chiamate in ingresso, escluse quelle abbandonate entro 20 secondi) maggiore dell'80%.

Per le tipologie di attività: prenotazioni, spostamenti e disdette sia SSN sia libera professione:

- risposta dell'operatore con attesa massima di 3 minuti dalla fine del messaggio di ingresso;
- 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 16,00 per le chiamate registrate fino alle ore 14,00 ed entro le ore 18,30 per quelle registrate dopo le ore 14,00 e fino alle ore 18,00; nella giornata del sabato: entro le ore 13,30 per le chiamate registrate entro le ore 13,00. In caso di mancata risposta la stessa operazione deve essere ripetuta altre due volte.

Per l'attività di informazioni:

- risposta diretta con attesa massima di 4 minuti dalla fine del messaggio d'ingresso.

B. L'AUSL si riserva la facoltà di attivare funzioni di verifica a campione della qualità dei servizi erogati mediante *mystery calls* con modalità che saranno rese note all'impresa aggiudicataria.

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.

L'Azienda USL della Romagna potrà applicare, a proprio insindacabile giudizio e a seguito di verifica effettuata a cadenza mensile, fatto salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno, le seguenti penali:

- 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.

- Attività di call center: risposta diretta con attesa massima di 3 minuti dalla fine del messaggio di ingresso:

Almeno il 75% delle chiamate gestite mensilmente (media mensile) deve avere un tempo di attesa inferiore o uguale a quanto sopra indicato (3 minuti), pertanto, per ogni punto % in meno (al 75% - media mensile) viene addebitata, nell'arco di un mese una penale pari a 100,00 euro.

- Tasso di risposta mensile (% di chiamate con risposta dell'operatore rispetto al totale delle chiamate in ingresso) maggiore dell'80%;

In caso di tasso di risposta mensile inferiore all'80%, sarà applicata una penale mensile pari ad euro 1.000,00.

- Segnalazioni pervenute dai cittadini;

In caso di segnalazioni per le quali viene confermata dopo istruttoria congiunta tra Azienda e Fornitore un'effettiva responsabilità ai danni del cittadino, sarà applicata una penale per ogni segnalazione compresa tra 50,00 euro e 200,00 euro a seconda della gravità.

- 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 50 errori/mese 50,00 euro per ogni errore;

- superiore a 51 errori/mese 500,00 euro per ogni errore.

- Per ogni altra inadempienza relativa al servizio oggetto dell'appalto non contemplata nei punti precedenti;

Sarà applicata una penale pari all'1 per mille dell'intero importo aggiudicato.

Le penali saranno applicate, dopo istruttoria in contraddittorio con formale contestazione ed esame delle eventuali controdeduzioni dell'aggiudicatario, che devono pervenire entro 7 giorni dalla data di ricevimento della contestazione stessa.

L'importo complessivo delle penali non può superare il 10% dell'ammontare contrattuale aggiudicato; qualora lo superasse, si potrà dar corso alla procedura di risoluzione del contratto. Delle penali applicate è data comunicazione all'aggiudicatario a mezzo PEC. Le penali sono gestite, alternativamente:

- a) attraverso l'incameramento di corrispondente importo detratto dalla cauzione definitiva, che deve essere prontamente reintegrata dall'aggiudicatario;

- b) emettendo nota di addebito "fuori campo iva" ai sensi dell'art. 15, D.P.R. 633/72.

Il pagamento delle penali non esonera in alcun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale, fatto salvo il maggior danno.

Durante l'orario di svolgimento e il tempo dedicato all'espletamento del servizio oggetto del presente appalto, il personale ad esso dedicato non potrà svolgere contemporaneamente altra attività.

L'Aggiudicatario, al momento della stipula del contratto, dovrà dichiarare all'Azienda USL della Romagna quali contratti della medesima natura ha in essere con soggetti terzi.

Allo stesso modo, l'Aggiudicatario, durante lo svolgimento del contratto derivante dal presente appalto, dovrà comunicare all'Azienda USL della Romagna i nuovi contratti della medesima natura che porrà in essere con soggetti terzi.

## **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.

## **8. POLIZZE ASSICURATIVE**

L'appaltatore, con effetto dalla data di decorrenza dell'appalto, si obbliga a stipulare con primario assicuratore (e a mantenere in vigore per tutta la durata del presente contratto, suoi rinnovi e proroghe) un'adeguata copertura assicurativa, contro i rischi di:

- Responsabilità Civile verso Terzi (RCT): per danni arrecati a terzi (tra i quali il committente) in conseguenza di un fatto verificatosi in relazione all'attività svolta, comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura (RCT) dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 1.000.000,00 per sinistro e prevedere tra le altre condizioni anche l'estensione a:

- committenza di servizi;
- danni subiti da persone non in rapporto di dipendenza con il Concessionario, che partecipino all'attività oggetto della concessione a qualsiasi titolo;
- danni arrecati a terzi (inclusi i beneficiari) da dipendenti, da soci, da volontari, collaboratori e/o da altre persone – anche non in rapporto di dipendenza con il Concessionario - che partecipino all'attività oggetto della concessione a qualsiasi titolo, inclusa la loro responsabilità personale;
- dolo e colpa grave delle persone delle quali l'appaltatore si avvale nell'esecuzione dei lavori;
- rinuncia alla rivalsa, salvo il caso di dolo, nei confronti di AUSL, suoi dipendenti, amministratori, collaboratori, ecc.

- Responsabilità Civile verso Prestatori di Lavoro (RCO): per infortuni sofferti da Prestatori di lavoro addetti all'attività svolta (inclusi soci, volontari e altri collaboratori o prestatori di lavoro, dipendenti e non, di cui il Concessionario si avvalga), comprese tutte le operazioni di attività inerenti, accessorie e complementari, nessuna esclusa né eccettuata.

Tale copertura dovrà avere un massimale "unico" di garanzia non inferiore a Euro 2.000.000,00 per sinistro e Euro 1.000.000,00 per persona, e prevedere, tra le altre condizioni, anche l'estensione al cosiddetto "Danno Biologico", l'estensione ai danni non rientranti nella disciplina INAIL, e la "Clausola di Buona Fede INAIL".

## 9 QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

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.

Inoltre, è previsto l'obbligo per il Fornitore di garantire l'osservanza, in fase di esecuzione, delle prescrizioni di cui all'art. 24 bis comma 11 del D.L. 22 giugno 2012, n. 83 convertito con legge 7 agosto 2012, n. 143, relative alla iscrizione nel Registro degli operatori di comunicazione di cui alla delibera dell'Autorità per le garanzie nelle comunicazioni (AGCOM) n. 666/08/CONS del 26 novembre 2008 delle imprese "che svolgono attività di call center su numerazioni nazionali".

## 10 AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione avverrà a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa:

qualità (punti 75) / prezzo (punti 25).

La qualità del servizio proposto sarà valutata sulla base di quanto riportato nella documentazione tecnica sopra specificata che ciascun Operatore Economico dovrà produrre.

L'attribuzione dei punteggi relativi ai singoli Sub-Criteri di Valutazione di natura quantitativo/discrezionale verrà fatta in base ai seguenti giudizi cui corrispondono i relativi "coefficienti percentuali":

GIUDIZIO	COEFFICIENTE
----------	--------------



Insufficiente	0.00
Sufficiente	0.25
Discreto	0.50
Buono	0.75
Ottimo	1.00

A ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
n°	Criteri di Valutazione	Max Punt	n°	Sub-Criteri di Valutazione	Max Punti	Modalità di Valutazione T Q D
1	Certificazioni aziendali	2	1.1	<b>UNI EN ISO 9001</b> Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità, idonea e pertinente ai servizi di contact center.	2	T
2	Modello e qualità della struttura organizzativa	16	2.1	<b>Modello della struttura organizzativa</b> Descrizione del modello della struttura organizzativa che l'offerente si impegna a rendere disponibile per l'erogazione dei servizi richiesti nell'Appalto Specifico, evidenziando i ruoli, le figure coinvolte, le modalità di interfacciamento tra di essi e con l'Amministrazione. La valutazione terrà conto dell'efficacia, della concretezza, della funzionalità delle soluzioni proposte.	16	D
3	Documentazione e strumenti a supporto dell'organizzazione dei servizi	18	3.1	<b>Piano delle attività</b> L'Offerente dovrà indicare le logiche e le modalità con cui intende strutturare il Piano delle attività, specificando le informazioni in esso contenute e le eventuali sezioni che lo comporranno. Inoltre, saranno valutate la facilità di consultazione e la modalità di aggiornamento.	8	D
			3.2	<b>Gestione della forza lavoro</b> Descrizione delle modalità di gestione del personale e degli strumenti adottati per far fronte ad aumenti del carico di lavoro e alle variazioni di volumi non previste. Sarà valutata la capacità di adeguarsi velocemente alle	10	D

				<i>variazioni e di mantenere inalterato il livello qualitativo del servizio</i>		
4	Titolo di studio e/o certificazioni del personale	2	4.1	<b>Titolo di studio e/o certificazioni del personale</b> <i>Possesso da parte del Responsabile del servizio del diploma di laurea.</i>	2	T
5	Anzianità e/o esperienza pregressa	2	5.1	<i>Esperienza della figura professionale</i> <i>Esperienza pregressa da parte del Supervisore di ulteriori (rispetto ai requisiti minimi indicati nel capitolato Tecnico del bando istitutivo) tre anni in ruoli analoghi per servizi similari</i>	2	T
6	Misure formative	10	6.1	<i>Efficacia dei piani formativi e degli strumenti proposti atti a garantire un'adeguata formazione relativa alle conoscenze di base richieste al personale non già adeguatamente formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe.</i>	5	D
			6.2	<b>Piano di valutazione delle competenze</b> <i>Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale con aggiornamento semestrale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. Saranno valutati la metodologia e gli strumenti adottati per la creazione e il mantenimento nel corso del tempo del piano di valutazione delle competenze.</i>	5	D
7	Soluzioni organizzative e processi adottati	10	7.1	<i>Efficacia delle <b>soluzioni tecnologiche e delle modalità organizzative</b> che coinvolgono il personale della struttura organizzativa implementata dal Concorrente (figure minime e/o aggiuntive proposte), che consentano di garantire il <b>rispetto dei livelli di servizio</b> richiesti ed eventualmente migliorativi offerti e di massimizzare la qualità del servizio reso all'utenza.</i>	10	D
8	Presenza di modalità innovative di contatto	2	8.1	<i>Presenza di strumenti di carattere innovativo da implementare (ad es. strumenti di self-caring quali chat-bot, vocal-bot con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP, ...) che consentano la gestione della richiesta da parte dell'utente in maniera automatizzata. Sarà valutato il grado di efficacia e la semplicità di utilizzo da parte degli utenti di tali strumenti.</i>	2	D

9	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	5	9.1	<b>Sistema di monitoraggio</b> Descrizione delle modalità di fruizione del sistema di monitoraggio messo a disposizione della PA e delle funzionalità disponibili in termini anche di tipologia e tempistiche di produzione della reportistica	5	D
10	Soluzioni tecnologiche adottate per l'erogazione dei servizi anche in ottica della sicurezza delle informazioni	2	10.1	Presenza di un tool che consenta al personale dell'Amministrazione di modificare autonomamente i messaggi o l'alberatura dell'IVR del proprio servizio consentendo almeno: - cancellazione/inserimento/modifica dei messaggi; - cancellazione/inserimento/modifica dei livelli dell'albero.	2	T
11	Livelli di servizio	3	11.1	Miglioramento dei Livelli di Servizio indicati all'art. 7 del seguente Capitolato Tecnico.	3	D
12	Criteri ambientali	3	12.1	Soluzioni atte a minimizzare l'impatto ambientale, in senso in senso stretto, dell'Appalto Specifico. L'Offerente, all'interno della Relazione Tecnica, dovrà descrivere le soluzioni organizzative, gli accorgimenti pratici, e tutto quanto possa contribuire a minimizzare l'impatto ambientale (acqua, energia, rifiuti, etc) dell'Appalto Specifico..	3	D