

***CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI NECESSARI ALLA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE***

Sommario

Sommario

1.	OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
1.1	LOTTO 1: Sportello di prenotazione e cassa (front office e back office)	3
1.2.1	Servizio call center e recall.....	5
1.2.2	Servizio recall.....	7
	Modulo IVR	8
	Modulo DIALER	9
	Generazione di notifiche.....	9
	Promemoria SMS e/o e-mail	9
	I servizi di conduzione richiesti	10
2.	DURATA DELL'APPALTO	11
3.	IMPORTO DELL'APPALTO.....	13
4.	FABBISOGNO PRESUNTO	13
5.	ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO	13
6.	PERSONALE.....	15
7.	OBBLIGO DI FORMAZIONE	17
8.	CONTROLLI, INADEMPIENZE E PENALITA'	17
9.	CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONTRATTO.....	18
10.	SOPRALLUOGO.....	19
11.	PERIODO DI PROVA.....	19
12.	RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA	19
13.	OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI	21
14.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	21
15.	TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI.....	22
16.	PAGAMENTI	22
17.	REVISIONE DEI PREZZI.....	23
18.	CAUZIONE DEFINITIVA	23
19.	CONDIZIONI DI AMMISSIONE	23
20.	CRITERI DI AGGIUDICAZIONE.....	24
21.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	24
22.	FORO COMPETENTE	24

1. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato speciale regola e disciplina l'appalto di rilevanza comunitaria a procedura aperta, ai sensi dell'art. 71 del D.lgs 36/2023, da aggiudicarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, per l'affidamento, suddiviso in due lotti, della gestione del CUP aziendale e dei correlati servizi al cittadino, articolati come di seguito:

- 1) **Lotto 1: sportello di prenotazione e cassa (front office e back office)**
- 2) **Lotto 2: servizio telefonico di prenotazione (call center e Servizio recall)**

Per ogni lotto, il servizio deve comprendere tutte le attività accessorie necessarie allo scopo, tra cui l'esecuzione di tutte le prestazioni connesse che si dovessero rendere indispensabili per la esecuzione a regola d'arte del servizio in oggetto in ossequio alle normative di sicurezza e, più in generale, di quanto previsto dalla normativa vigente nazionale e comunitaria applicabile.

Nel dettaglio, i servizi oggetto di affidamento sono i seguenti:

1.1 LOTTO 1: Sportello di prenotazione e cassa (front office e back office)

Le attività sono disciplinate dalle Linee Guida, "Sistema CUP - Linee guida nazionali" del 27 ottobre 2009 del Ministero della Salute - di cui all'Intesa siglata dalla Conferenza Stato-Regioni il 29 aprile 2010, dalle disposizioni emanate dalla Regione Campania (Decreto Dirigenziale N. 246 del 07/08/2020 "Disciplinare di Organizzazione del Cup unico regionale") e dai regolamenti Aziendali (delibera 375 del 21/04/2024 "Regolamento Aziendale Cup Ticket", delibera 888 del 29/08/2023 "Regolamento ALPI", etc...).

Le sedi di gestione del servizio sono i presidi ospedalieri dell'Azienda:

- "Città Ospedaliera", in Avellino: n.5 sportelli polivalenti
- "Landolfi", in Solofra (AV): n.2 sportelli polivalenti

Per l'attività di front office la ditta dovrà garantire:

presso la sede di Contrada Amoretta

- non meno di n.5 sportelli dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.00;
- non meno di n.2 sportelli il sabato dalle 8.00 alle 13.00;

presso la sede di Solofra

- non meno di n.2 sportelli dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 13.00

la ditta aggiudicataria dovrà garantire un impegno di FTE sufficiente alla copertura come sopra indicata.

Per l'attività di Back Office e Retro Sportello, attinenti sia al P.O. di Contrada Amoretta che al P.O. "Agostino Landolfi" di Solofra la ditta dovrà garantire le attività nella fascia oraria di seguito indicate:

- ✓ dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

Il numero stimato di prenotazioni gestite dall'Azienda Ospedaliera "Moscati" di Avellino è pari a circa 150.000 l'anno.

L'Azienda rende disponibili gli arredi e le postazioni di lavoro nello stato attuale: la ditta aggiudicataria dovrà, se necessario ai fini dell'espletamento del servizio, provvedere all'integrazione di arredi, pc, stampanti, telefoni, licenze software e quant'altro necessario senza ulteriori oneri per l'Azienda.

Tutti i consumabili necessari all'espletamento del servizio sono a carico della ditta aggiudicataria.

La società aggiudicataria è tenuta a mantenere il turn-over degli addetti al servizio al di sotto del 25%. In ogni caso, qualora la società aggiudicataria sostituisca nel corso del contratto unità di personale con altre di pari livello, deve darne preventiva comunicazione e trasmettere all'Amministrazione curricula del personale destinato a sostituire le unità in uscita.

La ditta aggiudicataria, per l'espletamento del servizio di front office, dovrà utilizzare il sistema informativo CUP utilizzato in Azienda durante tutta la durata del contratto, che attualmente è il CUP della Regione Campania.

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la piena conoscenza delle funzionalità del software gestionale del CUP, fin dall'inizio, per tutta la durata del contratto, compresa ogni evoluzione funzionale ed anche in caso di sostituzione con altro sistema, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda; anche eventuali oneri di formazione sono a carico della ditta aggiudicataria.

Durante la citata operatività la Ditta garantirà un servizio all'utenza la cui efficienza ed efficacia sarà valutata con un tempo massimo di esecuzione della prestazione (prenotazione o pagamento) pari a 5 minuti.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere meccanismi di dimostrazione inoppugnabile nel rispetto giornaliero di tali standard, predisponendo opportuni sistemi di rilevazione al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto.

L'aggiudicataria si impegna a gestire il servizio espletato in modalità "front office" presso gli sportelli innanzi citati tenendo conto delle fasce orarie e delle tipologie di sportello specificate, da considerare come vincoli minimi da soddisfare.

Le sedi riportate non sono vincolanti per la durata contrattuale e, pertanto, potranno variare sia nel numero che nella dislocazione.

Le eventuali modifiche sostanziali alla pianificazione concordata per la copertura degli sportelli, comportanti modifiche sul numero delle postazioni con aumento delle ore necessarie a soddisfarle, dovranno essere concordate ed effettuate entro e non oltre 15 giorni lavorativi dalla richiesta. Ove dette modifiche non possano essere soddisfatte nel predetto termine, si deve fornire adeguata motivazione scritta e concordare con il **Direttore dell'esecuzione** (di seguito denominato "DEC") una soluzione alternativa momentanea, tale da non generare disservizio.

La copertura oraria e il numero delle postazioni/numero ore riportate nel Capitolato Tecnico e relativi allegati rappresentano l'attuale esigenza dell' Azienda e potranno essere modificate nel corso della validità contrattuale senza che l'aggiudicatario possa opporre eventuali eccezioni o richieste economiche aggiuntive.

L'orario di erogazione del servizio potrà variare in base alle esigenze organizzative della stazione appaltante

Front office

Il servizio di Front-Office, che dovrà essere erogato nel rispetto del regolamento aziendale, presso sportelli innanzi citati, negli orari indicati, si articola nelle seguenti attività:

Si indicato a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività richieste:

- prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate sia in regime SSN che in regime di attività libero professionale intramuraria (solo le prestazioni ALPI erogate in spazi interni all'azienda, ALPI Pura);
- spostamenti e/o disdette, su richiesta dell'utente, di prenotazioni di specialistica ambulatoriale (sia SSN che ALPI Pura) già registrate a sistema;
- incassi dei ticket delle prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate sia in regime SSN e/o tariffe per le prestazioni ambulatoriali erogate in regime di ALPI Pura;
- registrazione e pagamenti dei cosiddetti "atti amministrativi" (Camere con maggior confort alberghiero, prelievo cordonale, ticket per codici bianco di Pronto Soccorso, etc)
- rimborsi dei ticket e/o tariffe ALPI Pura;
- attività amministrativo/contabile.

Retrosportello- Back office

La Ditta dovrà, inoltre, garantire le attività cosiddette di "retro sportello", riferite alla prenotazione, ma espletate non necessariamente a contatto con il pubblico quali, a titolo esemplificativo:

- attività di prenotazione, spostamenti, disdette, cancellazioni di prestazioni ambulatoriali erogate sia in regime SSN che ALPI, espletate non necessariamente a contatto con il pubblico;

- apertura, chiusura e/o modifica delle Agende di prenotazione (sia SSN che ALPI);
- spostamento e/o annullamento di appuntamenti, nonché variazioni organizzative che riguardano l'erogazione dei servizi;
- supporto delle attività di monitoraggio e pulizia delle liste di attesa ambulatoriali SSN nonché alle attività di recupero credito.

Anche le predette attività dovranno essere espletate in conformità a quanto disciplinato dal Regolamento Aziendale Cup Ticket AORN Moscati – Avellino e sulla base delle indicazioni e disposizioni del responsabile della UOS Cup Ticket Aziendale

Le attività di prenotazione e cassa relative alle prestazioni intramoenia dovranno essere svolte in conformità alle vigenti normative nazionali, regionali ed aziendali in materia.

Gli operatori di sportello devono comunicare al responsabile della UOS Cup Ticket Aziendale attraverso il proprio referente eventuali anomalie riscontrate nell'esecuzione del servizio, agende in saturazione, anomalie dei calendari, indisponibilità di classi di priorità, ecc.

Tra le attività che dovranno essere espletate dal servizio di back office, sono ricomprese le attività di produzione di report e statistiche, utilizzando il sistema di reportistica previsto nel software di gestione CUP, nonché effettuando le post-elaborazioni che dovessero rendersi necessarie per soddisfare urgenti richieste da parte della direzione aziendale, della Regione e del Ministero.

1.2 Lotto 2, SERVIZIO TELEFONICO DI PRENOTAZIONE (call center e recall)

Oggetto del servizio è la gestione operativa del servizio di prenotazione telefonica Call Center e recall del CUP dell'Azienda per le prestazioni specialistiche in regime SSN / ALPI per un numero medio di telefonate da gestire di 13.000 (tredicimila) al mese.

1.2.1 Servizio call center e recall

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere:

- a garantire la gestione delle chiamate di prenotazione visite specialistiche a servizio dell'A.O.R.N. "San Giuseppe Moscati" di Avellino e informazioni di pubblica utilità, attraverso un numero verde gratuito per le chiamate da rete fissa e mobile. Per le chiamate in over flow dovrà essere previsto un sistema di registrazione vocale;
- alla gestione della conferma o cancellazione delle prenotazioni per visita specialistica utilizzando il sistema software CUP regionale in uso in Azienda;
- all'erogazione del servizio attraverso infrastrutture hardware e software, sia in modalità automatica, sia attraverso operatori telefonici debitamente formati; l'infrastruttura per la gestione telefonica e lo smistamento delle chiamate entranti al numero del Call Center CUP, così come la registrazione delle attività degli operatori, deve essere fornita dalla ditta aggiudicataria, cui rimane a carico anche la gestione e la manutenzione;
- alla fornitura di un sistema integrato che permetta la gestione di contatti telefonici, con una infrastruttura hardware e software che dovrà interfacciarsi con l'applicativo CUP del Moscati; una centrale telefonica con IVR che accoglie le chiamate degli utenti; l'accesso di almeno sei utenti contemporanei; il sistema deve essere in grado di gestire le telefonate giornaliere (mediamente si prevedono circa 400 telefonate) oltre a quelle di carattere automatizzato come registrazioni, messaggi etc.; il collegamento VPN/ZTN con gli applicativi CUP dell' A.O. e una piattaforma web per la gestione delle statistiche
- alla connettività verso l'Azienda Ospedaliera, senza oneri aggiuntivi per l'amministrazione, nei tempi previsti per l'erogazione del Servizio. Durante la fase di installazione verrà verificata la necessità di configurare eventuali VPN.

Tale servizio non deve impegnare la rete telefonica aziendale esistente, ma essere basato su una propria ed autonoma infrastruttura telefonica.

All'Azienda Ospedaliera "Moscati" deve essere sempre garantito l'accesso a tutte le informazioni relative alle statistiche di gestione.

Il servizio dovrà essere espletato utilizzando il software di gestione CUP ed ALPI, in dotazione all' Azienda Ospedaliera, fornito dalla Regione Campania. L'accesso al sistema software di gestione del CUP sarà garantito attraverso connessione in VPN/ZTN; le modalità di connessione vengono insindacabilmente dettate dall'U.O.C. Sistemi Informativi dell'Azienda.

Il servizio deve essere attivo per dodici mesi all'anno con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 18:00.

L'Azienda potrà, a seconda delle necessità organizzative (ad esempio nel periodo estivo ed invernale), chiedere una diversa articolazione oraria.

Le eventuali modifiche di cui sopra, dovranno essere concordate tra le parti e comunque soddisfatte dalla Ditta aggiudicataria entro e non oltre 10 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Azienda.

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

Gli utenti dell'A.O. "S.G. Moscati" dovranno poter accedere al servizio attraverso chiamata a numero verde, gratuito da rete fissa e mobile, fornito dalla ditta aggiudicataria; dovranno essere accolti dal sistema vocale IVR che smisterà ad idoneo sistema per la fornitura delle informazioni di utilità per l'utente. Tali informazioni dovranno essere disponibili attraverso la navigazione dell'albero dell'IVR, che dovrà essere configurato secondo le indicazioni dell'Azienda, al fine di fornire anche informazioni e possibilità di navigazione ulteriori (ad es. smistare verso l'URP o altri uffici o servizi terzi).

In particolare, l'albero dell'IVR, personalizzato secondo le esigenze dell'A.O. Moscati, dovrà prevedere almeno 10 registrazioni di messaggi vocali personalizzabili; le registrazioni dei messaggi saranno a carico dell'aggiudicatario.

All'atto dell'accoglienza il sistema IVR, oltre ad annunciare il servizio, dovrà essere in grado di fornire anche informazioni generali di utilità, come orari di erogazione dei servizi, informazioni sulle strutture, smistare verso uffici o servizi terzi, etc.

Nel caso in cui l'utente avesse necessità di ulteriore supporto dovrà essere indirizzato ad un operatore di Help Desk che sarà in grado di guidare l'utente e fornire l'aiuto necessario per l'utilizzo del servizio.

L'operatore di Help Desk, che può operare anche da remoto, attraverso un accesso dati verso le infrastrutture applicative dell'A.O. SG Moscati dovrà essere in grado di poter effettuare le operazioni richieste di prenotazione / informazione / supporto richiesto.

Al momento dell'arrivo della chiamata al sistema di accoglienza, nel caso in cui vi sia da gestire attesa telefonica da parte dell'utenza e questa attesa superi un valore di soglia definito, dovrà essere data facoltà all'utente chiamante di registrare un messaggio per essere richiamato; il tal caso il sistema dovrà registrare un messaggio della durata di 30 secondi che sarà inviato al supporto di help desk. L'operatore quindi dovrà richiamare l'utente in un secondo momento, secondo un piano di lavoro stabilito.

Negli orari in cui il servizio è attivo dovrà essere in funzione un sistema di gestione delle telefonate che comunichi al cittadino quanto segue:

- il tempo di attesa e nei casi in cui tutte le linee siano occupate si dovrà fornire un messaggio che informi il cittadino del provvisorio momento di sovraccarico;
- informativa relativa all'utilizzo dei dati, ai sensi del Dlgs 196/2003 come modificato dal D.lgs 101/2018 e dell'articolo 13 del Regolamento UE n. 2016/679 prima del contatto diretto con l'operatore.

Negli orari in cui il servizio non è attivo dovrà essere attivato un messaggio sintetico che informi il cittadino sugli orari di funzionamento del servizio e sulla tipologia del servizio prestato.

L'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato dovrà avvenire con gestione a rischio dell'aggiudicatario. L'aggiudicatario in particolare 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'Aggiudicatario dovrà rendere disponibili gli operatori che effettueranno il servizio di Call Center almeno 30 giorni prima dell'avvio del servizio, al fine di effettuare un training formativo presso l'Azienda Ospedaliera, mediante affiancamento dei propri operatori agli operatori dell'Azienda per una migliore conoscenza delle tematiche relative alle prenotazioni e delle specificità aziendali.

In fase di avvio del progetto, l'Azienda Ospedaliera potrà eventualmente mettere a disposizione, presso le proprie sedi, personale interno, esperto del servizio CUP, quale supporto per eventuali problematiche emergenti.

Sarà cura dell'Aggiudicatario provvedere autonomamente alla formazione di ulteriori operatori, se necessario.

L'aggiudicatario dovrà inoltre prevedere la formazione e l'aggiornamento continuo degli operatori addetti al call center con riferimento alle seguenti voci:

- addestramento iniziale concernente l'utilizzo del sistema telefonico e delle procedure informatiche, indipendentemente da eventuali futuri aggiornamenti o modifiche anche sostanziali, gli aspetti normativi e di interpretazione delle richieste di prestazioni ambulatoriali, le specificità aziendali con indicazione dei riferimenti per i casi complessi, le modalità di risposta concordate.
- aggiornamento del personale, conseguente ad intervenute modifiche normative e regolamentari che abbiano diretta rilevanza sulle procedure di prenotazione. Tali attività dovranno essere concordate con i Referenti dell'Azienda.

L'Aggiudicatario è tenuto ad utilizzare, per i servizi erogati secondo il contratto stipulato tra le parti, solo risorse cui è stata fornita la formazione prescritta. Nel caso di necessità legate alla continuità del servizio, l'Aggiudicatario può sottoporre candidature alternative ed utilizzarle solo su deroga scritta da parte dell'Amministrazione, deroga ove saranno definiti, se necessario, limiti di utilizzo sia temporali che di competenza. La società aggiudicataria è tenuta a mantenere possibilmente il turn-over degli addetti al servizio al di sotto del 25%. In ogni caso, qualora la società aggiudicataria sostituisca nel corso del contratto unità di personale con altre di pari livello, deve darne preventiva comunicazione e trasmettere all'Amministrazione curricula del personale destinato a sostituire le unità in uscita.

Il servizio di accoglienza telefonica dovrà svolgersi presso la sede della società aggiudicataria. Ogni onere relativo a locali, linee dati ed apparecchiature informatiche, linee ed apparecchiature telefoniche, linee e forniture elettriche, mobili e materiale di consumo sarà a carico della ditta aggiudicataria per tutta la durata contrattuale.

L'aggiudicatario oltre a garantire il buon andamento del servizio, dovrà monitorare e trasmettere mensilmente ad un referente indicato dall'Azienda Ospedaliera un prospetto analitico del servizio svolto. L'aggiudicatario, nello svolgimento dell'attività oggetto dell'appalto deve rispettare i seguenti livelli minimi di servizio:

- percentuale delle chiamate perse mensili < 10%
- percentuale delle chiamate gestite entro 60 secondi di attesa > 90%
- numero di errori mensili < 10

L'Aggiudicatario dovrà prevedere meccanismi di dimostrazione garantiti, del rispetto giornaliero di tali standard, predisponendo opportuni sistemi di rilevazione, indicandone le caratteristiche tecniche nell'offerta tecnica.

L'architettura del sistema IVR, dovrà essere in grado di gestire tutta una serie di informazioni di reportistica che permetteranno all'Azienda Ospedaliera "Moscato" di conoscere il numero delle chiamate giunte al sistema, il numero di chiamate risposte, il tempo medio di attesa, etc.

Tali report dovranno essere personalizzabili a seconda delle esigenze e dovranno essere resi disponibili in formato elettronico mensilmente e trimestralmente.

Solo a titolo di esempio si riportano alcune tipologie di reportistica possibili:

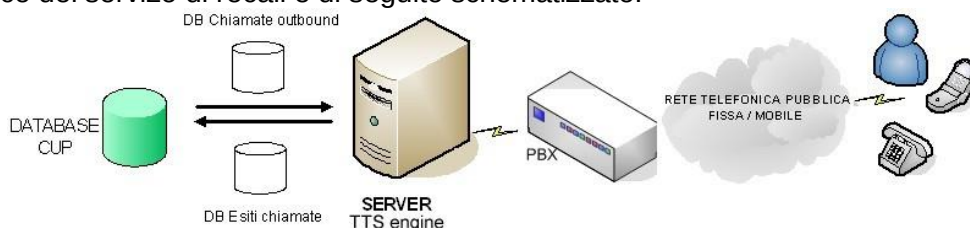
- Numero utenti totali nel periodo
- Numero utenti con definizione nel periodo
- Numero di utenti non serviti nel periodo
- Attesa media per chiamata
- Attesa massima per chiamate

1.2.2 Servizio recall

Attualmente è in esercizio presso l'Azienda Ospedaliera un servizio di richiamata e conferma/disdetta visite prenotate (servizio di recall): anche ai fini di salvaguardare i recenti investimenti aziendali

all'appaltatore è richiesto di avviare, a decorrere dal XX/XX/202X, l'esecuzione di tale servizio utilizzando l'intero sistema attualmente in funzione.

L'assetto tecnico del servizio di recall è di seguito schematizzato:



L'attuale piattaforma di CUP-RECALL è completa di tutte le componenti che:

- si interfacciano con il sistema telefonico aziendale per la connettività telefonica
- implementano un sistema di Automatic Call Distribution con relativa postazione di supervisore per il servizio di Call Center svolto con operatori interni;
- effettuano (utilizzando il file delle informazioni riferite ai dati delle prenotazioni da processare, estratto dal sistema CUP Regionale) richiamate automatiche agli utenti prenotati per visite specialistiche ed ambulatoriali, in base alla personalizzazione impostata, con un numero di giorni di anticipo pienamente configurabile rispetto alla data appuntamento fissata, per confermare/disdire la prenotazione
- effettuano inoltre via sms: è attivo un plafond di 100.000 SMS (personalizzabili) per l'invio ai cittadini come promemoria della scelta di conferma o disdetta fatta
- implementato un modulo sw di Interactive Voice Responding (IVR) compatibile con il sistema telefonico aziendale

La piattaforma, oltre al servizio di conferma/disdetta prenotazioni, è in grado di erogare servizi di richiamata generici come ad esempio la notifica/avviso di messaggi generici, personalizzabili direttamente dal personale dell'Azienda.

Il sistema di richiamata automatica non è, al momento, integrato con il CUP Regionale della Campania, che gestisce prenotazioni ed erogazione di esami e visite mediche specialistiche.

Lo scambio di dati tra il database del software CUP Regionale in uso presso l'Azienda ed il database dell'applicativo di Recall viene gestito in maniera manuale da parte del fornitore con personale qualificato che conosce bene oltre al sistema recall anche l'applicativo CUP Regionale.

In tale modalità di scambio dati è possibile movimentare le informazioni necessarie al corretto funzionamento di entrambi i sistemi.

Pertanto, esiste un'attività di esposizione dei dati relativi alle prenotazioni delle prestazioni da parte del software CUP Regionale e la successiva acquisizione dei risultati delle richiamate effettuate dal software RECALL, in modalità asincrona e completamente manuale.

L'architettura software si basa sui moduli principali IVR e DIALER.

Il primo permette di configurare il flusso vocale introducendo messaggi preregistrati oppure generati in streaming audio dal software di sintesi vocale (*text to speech*) partendo da un testo.

Il secondo è il motore di generazione di chiamate automatiche preconfigurato.

A questi due moduli sono aggiunti un modem GPRS per l'invio di SMS e una Fax machine integrata.

Di seguito si riportano le caratteristiche tecniche principali dei moduli indicati.

Modulo IVR

Il modulo software IVR permette di progettare agevolmente e mantenere il flusso vocale definito per mezzo di un configuratore grafico.

Lo stesso modulo esegue poi i flussi vocali definiti in base alle esigenze del servizio telefonico.

Il modulo IVR prevede un uso avanzato dalle tecnologie vocali (*speech recognition, text to speech, barge-in*, ecc.) per ridurne drasticamente le complessità operative.

È dotato di interfaccia grafica che rende semplice e veloce il disegno dei flussi telefonici.

Il configuratore grafico di IVR garantisce funzionalità di portale vocale grazie alla possibilità di inserire come elementi di flusso "foglie" per l'accesso a dati esterni, la definizione di "variabili di sessione" e costrutti tipici

di un linguaggio di sviluppo.

È possibile trasferire il controllo di una chiamata (con i dati acquisiti) ad altre applicazioni che utilizzano il protocollo/linguaggio compatibile.

Modulo DIALER

Il modulo Dialer esegue chiamate telefoniche verso i numeri presenti sul database, in forma automatica, in qualsiasi orario e indipendentemente dalla presenza di operatori.

Su tale database oltre ai nominativi da contattare sono definite le regole e i limiti temporali (fasce giornaliere) nelle quali i nominativi possono essere chiamati ed i filtri di selezione dei nominativi contenuti nel sistema CUP dell'azienda sanitaria. La struttura della tabella prevede inoltre la gestione di campi custom (campo1...campo2) utilizzati per l'inserimento delle informazioni dinamiche da riprodurre attraverso il modulo di sintesi vocale (*TextToSpeech*). Tali campi contengono, ad esempio, il nominativo del paziente, la data dell'appuntamento, la tipologia della prestazione, il numero delle prestazioni, il luogo ecc...

Le regole ovviamente definiscono anche l'insieme delle informazioni che necessarie per l'integrazione dei dati dal sistema Cup.

Anche per questo modulo è presente un'interfaccia grafica per agevolare la creazione di campagne di richiamate.

Il modulo Dialer produce una serie di record giornalieri indicante gli esiti delle chiamate su una tabella storicizzabile in base alle esigenze dell'Azienda Ospedaliera.

All'avvenuta risposta da parte del chiamato, il modulo Dialer passa il controllo della chiamata al modulo IVR il quale esegue il flusso vocale progettato per il servizio.

Un'interfaccia software verso la tabella dei risultati, con facile e immediato accesso ai dati in caso di richiesta di informazioni da parte del cittadino, permette di ricercare un singolo esito di RECALL e riprodurre la registrazione vocale lasciata dall'intervistato.

Generazione di notifiche

La piattaforma, oltre al servizio di conferma/disdetta prenotazioni, è in grado di erogare servizi di Recall generici come ad esempio la notifica/avviso di messaggi generici, personalizzabili direttamente dal personale dell'azienda sanitaria. Ad esempio si possono realizzare servizi per la comunicazione ai cittadini di visite spostate presso altre strutture o un messaggio di avviso di disponibilità risultati analisi o che comunichi per particolari tipologie di prestazioni le modalità o adempimenti a cui il paziente deve attenersi (es. stare a digiuno ecc.).

Il modulo IVR deve può essere configurato da semplice posto operatore automatico che instrada gli utenti attraverso alberi informativi, trasferisce le chiamate ad interni di un centralino o a numeri di cellulari, e può essere integrato con il sistema informativo aziendale per realizzare portali vocali.

La navigazione da parte dell'utente del sistema avviene tramite selezioni vocali multi lingua (italiano, inglese, francese, tedesco) o per mezzo della tastiera del telefono (DTMF).

La modalità di interazione basata su selezioni vocali prevede il supporto delle funzionalità di "barge-in" per l'interruzione dei messaggi del sistema nel momento in cui l'utente pronuncia una frase, un nome o un qualsiasi comando vocale (senza attendere il "beep" di fine messaggio).

Promemoria SMS e/o e-mail

La funzionalità "Promemoria SMS" verso numero di cellulare, preregistrato in apposito campo all'atto della prenotazione, consente l'invio al paziente di un messaggio "promemoria" della prestazione prenotata, invitando lo stesso a telefonare ad un dato numero telefonico per eventuale disdetta. Medesima soluzione nel caso di un paziente che ha registrato l'indirizzo di posta elettronica.

Funzionalità Cancellazione On-Demand

La funzione di Cancellazione On-Demand, da caricare manualmente nei sistemi informatici del CUP Regionale, consente al paziente di cancellare la prenotazione della prestazione, precedentemente prenotata, effettuando una semplice telefonata al numero telefonico che verrà diffuso.

Mediante navigazione all'interno di un menu vocale, il sistema telefonico guida il chiamante fino a memorizzare l'intenzione di cancellare la prenotazione ed inviare l'esito dell'attività al file da caricare successivamente nell'applicativo CUP Regionale, oggi non ancora integrato per recepire tale funzione automaticamente.

Operativamente il modulo effettua le seguenti attività:

- accoglienza della chiamata e richiesta al paziente di inserire (digitare) il codice relativo alla prenotazione (o altro identificativo unico stabilito dalla AORN) per cui si richiede lo spostamento o cancellazione;
- invio di lista degli appuntamenti cancellati agli operatori CUP Regionale;
- aggiornamento del file per successivo caricamento nell'applicativo del CUP Regionale con gli esiti degli appuntamenti cancellati;
- generazione report risultati ottenuti.

I servizi di conduzione richiesti

La fornitura deve prevedere i servizi di gestione e conduzione a partire dalla data di stipula del contratto, senza soluzione di continuità con l'attuale servizio, in particolare:

- estrazione delle prenotazioni dalla piattaforma del CUP Regionale della Campania;
- studio ed analisi delle liste di lavoro caricati nel CUP Regionale con reportistica per filtro di interesse, quale la classe di priorità in percentuale alle prestazioni totali, il carico di lavoro dell'agenda, le prestazioni con il maggior numero di prenotazioni, le prestazioni con il minor numero di prenotazioni;
- continuità operativa del servizio Recall;
- verifica dei report con i risultati ottenuti da sottoporre all'amministrazione;
- eventuale rielaborazione in base ai risultati ottenuti;
- "spostamento" degli appuntamenti in base ad una strategia che tenga conto ad esempio della classe di priorità o della tipologia di prestazioni sempre da condividere preventivamente con l'amministrazione;
- caricamento nella piattaforma del CUP Regionale della Campania, dopo il completamento della fase di richiamata e successiva elaborazione con il recupero dei vuoti generati dalle disdette di prenotazione;
- processo di modifica delle agende (a richiesta dell'Azienda) mirato ad ottenere un sistema di prenotazioni adeguato alla richiesta dell'utenza insieme al personale addetto al CUP;

Relativamente al Sistema di Gestione delle chiamate e la piattaforma di Richiamata Automatica devono essere previsti, dalla data del XX/XX/202X e fino al termine del contratto, i seguenti servizi:

- assistenza tecnica telefonica in orario lavorativo: Lun-Ven 09:00/17:00 (festività escluse);
- ripristino funzionalità del sistema in caso di malfunzionamento via Teleassistenza tramite connessione VPN / ZTN;
- ripristino funzionalità del sistema in caso di malfunzionamento tramite intervento On-Site in orario lavorativo (Lun-Ven 09:00/17:00 festività escluse):
 - o entro le 24 ore lavorative dalla chiamata di assistenza in caso di malfunzionamenti bloccanti;
 - o entro le 48 ore lavorative dalla chiamata di assistenza in caso di malfunzionamenti non bloccanti;
- bug fix ed aggiornamenti gratuiti del sw, nell'ambito della stessa release

Eventuali oneri di licenza d'uso rimangono a carico della ditta aggiudicataria dall'avvio del servizio e fino al termine del contratto e per un numero illimitato di utenze / accessi concorrenti.

È richiesto un plafond di 100.000 SMS/anno (personalizzabili) per l'invio ai cittadini come promemoria della scelta di conferma o disdetta fatta.

Si sottolinea ulteriormente che il sistema di richiamata automatica non è, al momento, integrato con il CUP Regionale della Campania, che gestisce prenotazioni ed erogazione di esami e visite mediche specialistiche e quindi, al momento non sono disponibili sul sistema CUP Regionale soluzioni integrative, quali web services o ODBC, per poter essere impiegate per lo scambio automatizzato di informazioni.

È necessario quindi che lo scambio di dati tra il database del software CUP Regionale in uso presso l'Azienda Ospedaliera ed il database dell'applicativo di Recall venga gestito in maniera manuale da parte del fornitore con personale qualificato che conosca bene oltre al sistema in esercizio anche l'applicativo CUP Regionale.

In tale modalità di scambio dati sarà possibile movimentare le informazioni necessarie al corretto

funzionamento di entrambi i sistemi: quindi è necessario un'attività di elaborazione fuori linea che sarà assicurata dal personale specializzato dell'appaltatore, opportunamente coordinato da risorse interne all'Azienda.

Questo significa che è prevista un'attività di esposizione dei dati relativi alle prenotazioni delle prestazioni da parte del software CUP Regionale esistente e la successiva acquisizione dei risultati delle richiamate effettuate dal software RECALL, in modalità asincrona e completamente manuale con personale del fornitore dall'avvio del servizio di conduzione e fino al termine del contratto.

Di seguito i servizi specifici di interfacciamento con l'applicativo CUP regionale oggetto di fornitura a carico del fornitore:

- acquisizione dei dati relativi alla lista degli appuntamenti in scadenza, a cura dell'appaltatore mediante estrazione manuale dal sistema CUP Regionale della Campania. Tali dati dovranno popolare una tabella di interscambio il cui tracciato è stato stabilito in fase di attivazione della piattaforma;
- caricamento manuale nel sistema CUP Regionale, dei file dei risultati delle richiamate, dopo le necessarie elaborazioni;
- acquisizione delle liste di lavoro, tramite *web application*, ed estrazione dei dati relativi alle prenotazioni ancora da erogare in base ai filtri impostati.

Tale attività può essere condotta in due momenti distinti del *workflow* del processo:

1. Prima dell'inizio del Recall: i dati estratti dalle liste di lavoro caricati a sistema offrono un quadro sinottico della situazione delle agende in riferimento alle prestazioni da erogare. La visualizzazione per filtro di interesse, quale la classe di priorità in percentuale alle prestazioni totali, il carico di lavoro dell'agenda, le prestazioni con il maggior numero di prenotazioni, le prestazioni con il minor numero di prenotazioni, offre all'azienda la possibilità di stabilire strategie adeguate per rendere il servizio di Recall più efficace e conforme alle esigenze.
2. Alla fine del servizio di Recall: l'elenco delle disdette, frutto delle richiamate, deve essere integrato con la lista fornita inizialmente comprendente tutti gli appuntamenti, fornendo un residuo di quanto è necessario erogare per lo smaltimento della lista. Da tale lista è possibile ottenere quanto descritto al punto precedente, al fine di mirare lo "spostamento" degli appuntamenti in base ad una strategia che tenga conto ad esempio della classe di priorità o della tipologia di prestazioni sempre da condividere preventivamente con l'amministrazione.

Con una visione di insieme delle prenotazioni residue si dovrà applicare un processo di modifica delle agende mirato ad ottenere un sistema di prenotazioni adeguato alla richiesta dell'utenza.

2. DURATA DELL'APPALTO

L'affidamento del servizio di gestione del CUP aziendale ha una durata di 36 mesi con opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi. Se allo scadere del termine naturale del contratto l'Azienda Ospedaliera non avrà ancora provveduto ad aggiudicare il servizio per il periodo successivo, il soggetto aggiudicatario avrà l'obbligo di continuarlo alle stesse condizioni dell'aggiudicazione iniziale.

Ai fini della decorrenza dei servizi, si farà riferimento alla data che sarà indicata nel contratto.

Il servizio appaltato potrà essere sospeso o ridotto:

- in qualsiasi momento per effetto di modifiche organizzative dell'Ente dovute a norme di legge, regolamenti o disposizioni nazionali o regionali o a reinternalizzazione dei servizi oggetto della presente gara;
- per altre sopravvenute ed oggettive esigenze.

Qualora prima della scadenza contrattuale intervengano diverse disposizioni normative o siano impartite nuove direttive da parte dello Stato o della Regione Campania per la centralizzazione o la modifica, in tutto o in parte, delle prestazioni da svolgere, che non consentano di proseguire nell'affidamento alla ditta aggiudicataria dell'attività oggetto del presente appalto, l'Azienda Ospedaliera di Rilievo Nazionale "San

Giuseppe Moscati” di Avellino si riserva la facoltà di recedere anticipatamente dal contratto ovvero di rescinderlo in parte qua, senza che la ditta aggiudicataria possa pretendere alcun compenso o rimborso o muovere eccezioni di sorta, se non la remunerazione per le attività già svolte fino alla data di recesso.

3. IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo del presente appalto, al netto dell'IVA di legge, è stimato come di seguito:

- Sportello di prenotazione e cassa (front office e back office) l'importo per un anno è pari ad Euro quattrocentomila (€ 400.000,00) ,per un totale triennale pari ad Euro unmilione duecentomila (€ 1.200.000,00) oltre gli oneri di sicurezza per i rischi da interferenza per un importo di Euro Zero
- servizio telefonico di prenotazione (call center e recall): l'importo per un anno è pari ad Euro Quattrocentosessantamila (€ 460.000,00),per un totale triennale pari ad Euro unmilione trecentottantamila (€ 1.380.000,00) oltre gli oneri di sicurezza per i rischi da interferenza per un importo EuroZero

4. FABBISOGNO PRESUNTO

La quantificazione dei fabbisogni riportati negli atti di gara e contrattuali è meramente indicativa della stima effettuata dalla stazione appaltante sulla scorta delle esigenze rilevate e viene utilizzata come parametro di riferimento ai soli fini dell'aggiudicazione della gara d'appalto.

I quantitativi riportati potranno pertanto variare a seconda delle effettive esigenze, nonché a seguito di disposizioni aziendali e/o regionali che potranno eventualmente incidere sul volume di attività e prestazioni sanitarie, senza che l'aggiudicataria possa avanzare alcuna pretesa per eventuali decurtazioni, aumenti e interruzioni dell'appalto.

Pertanto, l'Azienda Ospedaliera non garantisce lo stesso ammontare di attività/volumi per tutti gli anni di vigenza del contratto.

5. ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

A seguito di aggiudicazione di gara, l'appaltatore entro 30 giorni solari dalla aggiudicazione definitiva, deve presentare all'Azienda il progetto di presa in carico ed avvio del servizio per tutte le sedi/sportelli, specificando anche monte ore ed addetti impiegati ed attrezzature utilizzate conformemente all'offerta tecnica presentata.

Tale documentazione sarà validata dall'Azienda Ospedaliera entro i successivi 20 giorni solari, eventualmente richiedendo integrazioni e/o modifiche a cui l'appaltatore dovrà rispondere entro il tempo assegnato.

A seguito di formale accettazione del piano di avvio del servizio si procede con la stesura del verbale di avvio del servizio redatto in contraddittorio tra l'Azienda Ospedaliera e l'Appaltatore, dalla cui data decorrerà l'erogazione del servizio oggetto di prestazioni.

La Ditta aggiudicataria dovrà attenersi a tutte le norme che disciplinano la tipologia di servizio, in particolare per quanto riguarda il personale è tenuta a:

- organizzare il servizio con il personale proprio; il servizio oggetto del contratto verrà svolto con esclusiva organizzazione, responsabilità e rischio dell'operatore economico aggiudicatario, ivi compresa la responsabilità per gli infortuni del personale addetto, che dovrà essere opportunamente addestrato ed istruito;
- consegnare prima dell'avvio del servizio, l'elenco del personale adibito al servizio;
- nominare un Responsabile di Commessa che dovrà garantire la pronta reperibilità e la presa in carico della segnalazione non oltre 3 giorni dalle necessità espresse dalla Azienda ai fini della gestione delle esigenze indicate dalla stessa; il nominativo del Responsabile di Commessa e recapito telefonico dovrà essere comunicato al Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC);
- rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;

- attestare che la programmazione turnistica del personale sarà organizzata nel rispetto delle vigenti normative in materia di organizzazione del lavoro;
- osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro D. Lgs. 81/2008 e ss. modifiche e integrazioni;
- garantire che il personale mantenga un comportamento corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inidoneo allo svolgimento del servizio stesso;
- assicurare la continuità del servizio garantendo l'integrale copertura del piano dei fabbisogni contrattualizzato con la Azienda;
- uniformarsi alle istruzioni che verranno comunicate dalla Azienda, nonché attenersi alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli in uso;
- garantire il rispetto delle policy di riservatezza e privacy vigenti, delle normative in materia e dei vigenti regolamenti aziendali.

L'Azienda Ospedaliera potrà richiedere la sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo da un punto di vista professionale e comportamentale allo svolgimento del servizio.

La sostituzione dovrà essere fatta entro 5 giorni dalla ditta aggiudicataria dalla richiesta motivata che si ritiene insindacabile. I livelli di servizio, la continuità e l'efficienza dello stesso, oltre che gli orari di apertura al pubblico dovranno essere garantiti indipendentemente da assenze a qualsiasi titolo del personale impiegato.

Laddove si verifichi la necessità di sostituzione del personale in modo da garantire la non interruzione di servizio, dovrà essere predisposta apposita relazione che descriva la situazione occorsa, le azioni poste in essere dall'Aggiudicatario a partire dalla comunicazione di sospensione momentanea dal servizio dell'operatore da sostituire, i riferimenti temporali dell'inizio del servizio da parte dell'operatore in sostituzione di quello previsto.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre individuare uno o più referenti operativi che risponda prontamente al Responsabile CUP dell'Azienda o suoi delegati al fine della garanzia e della continuità del servizio offerto agli utenti.

Il Responsabile del servizio/commissa, dovrà essere in possesso di comprovata esperienza in ruoli analoghi, preferibilmente in ambito sanitario o sociosanitario. Tale figura, quale referente e coordinatore della gestione di tutti gli aspetti della commessa (qualitativi ed economici). dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ha la funzione di:

- gestione e controllo di tutti i servizi; nello svolgimento della gestione operativa può avvalersi di uno o più Operatori Supervisor, opportunamente delegati e presenti nella/e Sedi Operative richieste;
- verifica delle attività collegate alla fatturazione;
- raccolta e gestione delle informazioni e della reportistica necessaria al monitoraggio delle performance conseguite;
- gestione di tutte le tipologie di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall' Azienda Ospedaliera.

E' compito inoltre del Responsabile di Commessa:

1. pianificare i turni/fasce orarie degli operatori
2. pianificare le attività nel rispetto delle procedure stabilite dall'Azienda;
3. effettuare la verifica e il controllo costante del livello di conoscenze e capacità degli operatori telefonici nell'ottica di una ulteriore pianificazione di corsi formativi;
4. effettuare una supervisione sulla corretta applicazione delle disposizioni aziendali inerenti il servizio in oggetto;
5. attivare un supporto immediato agli sportelli in caso di picchi improvvisi di attività.

Il Responsabile del servizio/commissa dovrà interagire con il DEC e con il Responsabile del CUP al fine di garantire il massimo standard qualitativo del servizio.

L' Azienda Ospedaliera sarà esonerata delle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti, per quanto di competenza della società aggiudicataria, dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco) e da eventuali danni che gli operatori della società dovessero causare o che, comunque, nell'esecuzione del servizio per cause a questi inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, l'aggiudicatario dovrà porre in essere ogni utile misura atta a risolvere le problematiche.

Gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy che sarà compito della ditta impartire;
- garantire la riservatezza dei dati personali sensibili degli utenti.
- attenersi alle direttive impartite dal DEC per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio anche attraverso incontri formativi e informativi ritenuti necessari.

Gli operatori dovranno attenersi scrupolosamente alla turnazione mensile programmata ad opera della società aggiudicataria sulla base delle indicazioni date dal DEC e non potrà essere in alcun modo variata se non per gravi motivi opportunamente comunicati al DEC e/o al personale a tale scopo identificato.

In caso di assenza, malattia, ferie, infortunio del lavoratore o per qualsiasi motivo che comunque comporti l'assenza dell'operatore, l'aggiudicataria dovrà provvedere di norma a sostituire l'operatore assente senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda nel rispetto della pianificazione concordata, o concordare con il DEC soluzioni alternative idonee ad assicurare comunque il buon andamento del servizio secondo gli standard definiti.

Il Servizio inoltre dovrà essere reso limitando al massimo il turn-over al fine di garantire sempre la presenza in servizio di personale in possesso della professionalità necessaria all'espletamento delle funzioni per le quali viene utilizzato.

6. PERSONALE

L'impresa aggiudicataria è tenuta a osservare tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché di sicurezza sul lavoro così come stabilito nel D.Lgs. n. 81/2008 e ss. mm. ed ii..

L'impresa aggiudicataria è obbligata ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria ed alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo, successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei su indicati contratti collettivi e fino alla loro sostituzione.

Qualora l'impresa aggiudicataria, sulla base di accertamenti effettuati dagli organi competenti, non risulti osservante delle disposizioni di legge e di contratto e accordi collettivi in favore del personale addetto al servizio appaltato e degli Istituti previdenziali, per contributi e premi obbligatori, l'Azienda Ospedaliera potrà sospendere la liquidazione delle fatture per un ammontare corrispondente al dovuto ai dipendenti, fino a che non si sarà ufficialmente accertato che il debito verso i lavoratori sia stato saldato ovvero che l'eventuale vertenza sia stata conclusa. A detta sospensione e al ritardo del pagamento del corrispettivo l'impresa aggiudicataria non potrà opporre eccezioni, né avrà titolo a risarcimento di danni.

L'Azienda Ospedaliera è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà l'impresa nell'esecuzione del contratto.

L'attività prestata dall'aggiudicataria, al fine di evitare l'interruzione del servizio pubblico essenziale erogato dall'Azienda Ospedaliera non potrà essere sospesa e ciò anche nel caso di scioperi o ferie.

Il personale incaricato dalla ditta per svolgere le mansioni di cui all'oggetto dell'appalto dovrà garantire il servizio interagendo operativamente con il personale interno e comunque nel rispetto delle disposizioni definite dal DEC

L'Impresa aggiudicataria dovrà assegnare ed impiegare nel servizio appaltato personale qualificato in possesso delle necessarie autorizzazioni e qualifiche professionali.

In ogni caso il personale utilizzato dovrà essere in possesso di una professionalità acquisita anche nel settore di attività oggetto del presente appalto.

Tutto il personale adibito al servizio appaltato deve essere alle dipendenze e sotto la diretta ed esclusiva direzione e responsabilità dell'impresa aggiudicataria, che ne risponde sia nei confronti dell'Azienda Ospedaliera che di terzi, deve essere idoneo a svolgere le prestazioni del servizio, deve possedere i prescritti requisiti di igiene e sanità e deve essere di provata capacità, onestà e moralità.

L'Appaltatore deve comunicare all' Azienda Ospedaliera l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, il livello di inquadramento contrattuale ed il monte ore settimanale, con indicazione degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso. Il fornitore deve garantire un sistema di rilevazione presenze degli operatori impiegati al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto che deve essere disponibile alla Stazione Appaltante. Il numero delle unità previste deve tener conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità del servizio, sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori. A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Appaltatore dovrà impegnarsi a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

L'Appaltatore e il personale da esso dipendente devono uniformarsi a tutte le normative di carattere generale e speciale emanate dall'Azienda Ospedaliera per il proprio personale ovvero appositamente emanate e rese note attraverso comunicazione scritte, con particolare riferimento a quelli della sicurezza dei luoghi di lavoro e sulla riservatezza delle informazioni, alla carta dei servizi, ai codici di comportamento.

L'Appaltatore e tutto il suo personale dovranno tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti e l'organizzazione dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio. In particolare, l'Appaltatore dovrà curare, a proprie spese, che il proprio personale:

- tenga un comportamento consono all'immagine ed alla funzione dell'Azienda Ospedaliera;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione, gentilezza e correttezza;
- indossi un abbigliamento consono al servizio; per gli operatori del Front Office deve essere prevista una divisa comune a tutti;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- indossi un cartellino di identificazione ben visibile allo sportello e/o al cittadino;
- segnali subito agli Organi competenti dell'Azienda Ospedaliera le anomalie rilevate durante l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia connessi al servizio espletato;
- rispetti il divieto di fumare.

Nello svolgimento del servizio deve evitarsi qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei servizi.

E' altresì onere dell'Appaltatore controllare che tutte le norme igieniche, comprese quelle relative al vestiario, vengano rigorosamente rispettate dal personale dipendente. L'aggiudicatario è ritenuto responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno a persone e/o cose possa derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e sia imputabile ad essa o ai suoi dipendenti e/o dalle apparecchiature fornite dall'Aggiudicatario per l'espletamento del servizio per i quali sono chiamate a rispondere l'Azienda Ospedaliera che fin d'ora si intendono sollevate e indenni da ogni pretesa.

7. OBBLIGO DI FORMAZIONE

Gli operatori destinati a svolgere il servizio di gestione del CUP dovranno essere preventivamente formati, con oneri a carico dell'aggiudicatario, all'utilizzo delle piattaforme informatiche e dei software in uso presso l'Azienda Ospedaliera, come ad esempio procedure operative aziendali, nomenclatore sanitario e normativa sulle impegnative del SSN, normativa sulla privacy, informatica di base.

Il personale dovrà essere in grado di operare a rotazione, senza alcuna limitazione, su tutti gli applicativi informatici in uso, secondo criteri di opportunità/esigenze che verranno rappresentate dall'Azienda Ospedaliera, durante l'esecuzione del contratto. L'Appaltatore si impegna, entro 30 giorni dall'inizio del servizio, a fissare eventuali incontri di formazione integrativi, destinati al personale impiegato nelle attività richieste.

Qualora la Regione Campania o l'AORN appaltante, nel corso della durata del contratto, dovessero dotarsi di una diversa soluzione tecnologica o un diverso sistema informatico CUP, con conseguente trasferimento di tutte le procedure di prenotazione e cassa CUP sulla nuova piattaforma, la ditta aggiudicataria dovrà farsi carico della formazione del personale e dell'applicazione dei nuovi regolamenti e procedure senza alcun aggravio di spesa.

L'Azienda Ospedaliera si riserva di valutare che il personale sia stato adeguatamente formato mediante verifiche "on the job" e analisi degli scostamenti dagli indicatori di performance e dalle metodologie proposte nei piani formativi.

Qualora le procedure di controllo accertassero eventuali non conformità per inadeguatezza e/o imperizia degli operatori, potranno essere applicate le penali previste fermo restando che l'Appaltatore deve provvedere in tempi brevi all'effettuazione di corsi di formazione/aggiornamento mirati.

8. CONTROLLI, INADEMPIENZE E PENALITA'

L'Azienda Ospedaliera può procedere in incognito e senza preavviso a verifiche, anche telefoniche, volte a valutare:

- il rispetto degli aspetti procedurali del servizio erogato, nonché il corretto svolgimento del servizio;
- 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);
- 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 e successivo verbale di avvio attività, nel rispetto del termine dilatorio fissato per legge, la ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, a una penale pari ad euro mille (€1.000,00). Tale penale non sarà dovuta qualora l'Azienda Ospedaliera 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 dell'operatore entro il giorno successivo alla comunicazione dell'Azienda Ospedaliera, la ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, e per ciascun operatore, a una penale di Euro cento (€ 150,00).

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 Ospedaliera potrà contestare per iscritto l'inadempimento, chiedendo

chiarimenti in merito alle cause che lo hanno determinato, e fissare un termine non superiore a cinque giorni lavorativi entro il quale dovranno pervenire le contro deduzioni scritte e/o dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

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

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

Inadempienza	Penale
1) Percentuale delle chiamate perse mensili maggiore del 10%	€ 500,00 per ogni punto percentuale maggiore del 10%
2) Percentuale delle chiamate gestite mensili entro 60 secondi < 90%	€ 200,00 per ogni punto percentuale minore del 90%
3) Numero di errori mensili maggiore di 10	da 11 a 20 pratiche/prenotazioni/mese € 100,00 da 21 a 30 pratiche/prenotazioni/mese € 200,00 da 31 a 50 pratiche/prenotazioni/mese € 500,00 >51 pratiche/prenotazioni/mese € 1.000,00

9. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RISOLUZIONE PER INADEMPIMENTO DEL CONTRATTO

Ferme le ipotesi di risoluzione previste dalla vigente normativa, l'Azienda Ospedaliera può risolvere di diritto il contratto ai sensi dell'art. 1456 CC, previa dichiarazione da comunicarsi all'Appaltatore a mezzo PEC, senza necessità di assegnare alcun termine per l'adempimento, nei seguenti casi:

- a) reiterati e aggravati inadempimenti imputabili all'Appaltatore, comprovati da almeno 3 (tre) documenti di contestazione ufficiale;
- b) qualora si verifichino le condizioni previste all'articolo "Inadempienze e penalità";
- c) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
- d) qualora gli accertamenti presso la Prefettura competente risultino positivi;
- e) inosservanza delle norme in materia di lavoro e previdenza, prevenzione, infortuni, sicurezza;
- f) in caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- g) per motivi di interesse pubblico specificati nel relativo provvedimento;
- h) frode, grave negligenza, contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- i) 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;
- j) qualora il fornitore ceda in subappalto le forniture senza la preventiva approvazione;
- k) nel caso in cui l'aggiudicatario non superi positivamente il periodo di prova;
- l) violazione del segreto professionale;
- m) sospensione abbandono o mancata effettuazione del servizio da parte della ditta aggiudicataria, contestata regolarmente;
- n) mancata stipula di polizza assicurativa in ordine alle coperture assicurative richieste;
- o) 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 Ospedaliera 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.

L'affidamento a terzi viene notificato all'aggiudicatario inadempiente a mezzo PEC 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 Ospedaliera, 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 provvedimento amministrativo e senza alcuna formalità giudiziaria o particolare pronuncia del Magistrato.

Tali decisioni s'intendono senz'altro esecutive, nonostante gravame all'Autorità Giudiziaria che non ne disponga espressamente la sospensione.

10. SOPRALLUOGO

È consentito, e fortemente consigliato dall'Azienda Ospedaliera, di effettuare sopralluogo presso le sedi del CUP aziendale, al fine di prendere visione dello stato dei sistemi attuali e delle condizioni di esercizio dei servizi. Al fine dell'effettuazione del sopralluogo le Ditte devono concordare con il Responsabile del CUP dell'Azienda Ospedaliera la data utile per il sopralluogo, da tenersi in presenza dello stesso o di un suo delegato.

Al sopralluogo la Ditta potrà partecipare mediante Legale Rappresentante o Direttore Tecnico o un suo incaricato munito di regolare delega del legale rappresentante.

L'appaltatore inserisce nella documentazione amministrativa apposita dichiarazione in cui dichiara:

- di aver/non aver visitato il luogo oggetto dei lavori, attraverso apposito sopralluogo guidato, in presenza di un tecnico incaricato;
- di avere accertato o di essere a conoscenza delle condizioni sia dello stato dei luoghi che di eventuali impianti esistenti;
- di aver preso conoscenza di quanto eseguire;
- di aver valutato le condizioni di viabilità e di accesso;
- di aver valutato, nella formulazione dell'offerta, tutte le circostanze e gli elementi che possano, in qualche modo, influire sulla determinazione dei costi sia della manodopera che delle forniture e dei noleggi.

L'appaltatore non potrà, quindi, eccepire, durante l'esecuzione dei lavori, la mancata conoscenza delle condizioni o la sopravvenienza di elementi non valutati o non considerati, tranne che nei casi di forza maggiore previsti dal codice civile o nelle circostanze soggette alla revisione dei prezzi.

Con l'accettazione dei lavori l'appaltatore dichiara di avere i mezzi ed il personale adeguato per l'esecuzione delle opere a perfetta regola d'arte e con le più aggiornate tecniche d'intervento.

11. PERIODO DI PROVA

L'aggiudicataria dovrà effettuare per tre mesi un periodo di prova.

Trascorsi tre mesi dall'inizio del contratto, il periodo di prova si intenderà superato se non sarà intervenuta comunicazione da parte dell'Azienda Ospedaliera.

L'Azienda Ospedaliera comunicherà all'Appaltatore, con PEC, l'eventuale esito negativo della prova e le relative motivazioni. In tal caso, l'Azienda Ospedaliera si riserva di adottare ogni opportuno provvedimento e fermo restando la facoltà di affidare il servizio, sempre con le modalità indicate nel presente articolo, ad altro Appaltatore previa nuova procedura di gara.

In caso di esito negativo, nulla sarà dovuto all'Appaltatore, eccezione fatta per i pagamenti dei servizi riconosciuti regolari effettuati durante il periodo di prova.

In tale circostanza sarà obbligo dell'Appaltatore garantire la continuità al servizio per il tempo necessario a consentire la sua sostituzione.

12. RESPONSABILITA' PER DANNI E POLIZZA ASSICURATIVA

L'aggiudicatario sarà direttamente responsabile dell'inosservanza delle clausole contrattuali. L'Azienda Ospedaliera è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale dell'aggiudicataria nella esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi

eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che possano derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali sia chiamata a rispondere l'Azienda Ospedaliera, che fin d'ora si intende sollevata e indenne a ogni pretesa o molestia. L'aggiudicataria è tenuta al rimborso di eventuali sanzioni comminate all'Azienda Ospedaliera a seguito di errate imputazioni di dati immessi in procedura dagli operatori, che abbiano successivamente generato errori nei flussi informativi obbligatori.

La ditta si impegna di conseguenza a provvedere al risarcimento dei danni e ad esonerare l'Azienda Ospedaliera da ogni responsabilità al riguardo.

L'aggiudicataria dovrà stipulare le seguenti polizze:

a) Polizza di Responsabilità civile verso terzi e dipendenti (RCT/O) a garanzia degli eventuali danni cagionati a terzi nello svolgimento dell'attività oggetto dell'appalto.

La polizza dovrà prevedere i seguenti specifici termini:

- Massimale Sezione RCT Euro 2.000.000,00 per sinistro con il limite di:
 - ✓ Euro 2.000.000,00 per danni a persone
 - ✓ Euro 2.000.000,00 per danni a cose
- Massimale Sezione RCO Euro 2.000.000,00 per sinistro con il limite di Euro 500.000,00 per dipendente infortunato.
- Durata: pari a quella dell'appalto con frazionamento del premio annuale/semestrale. La polizza dovrà prevedere, tra le altre, le seguenti clausole:

Novero dei terzi

È considerata nel novero dei terzi l'Azienda Ospedaliera verso la quale la Società, in caso di sinistro, non potrà eccepire riserve o eccezioni con riguardo agli Artt. 1892 e 1893 cc fatti salvi i conseguenti diritti di rivalsa della Società.

Trasmissione di denuncia di sinistro

Qualora l'Azienda Ospedaliera fosse chiamata a rispondere per evento dannoso ascrivibile per legge all'Assicurato è data alla stessa la facoltà di trasmettere direttamente la denuncia di sinistro alla Società.

b) Polizza RC Professionale volta a garantire l'Aggiudicatario di quanto sia tenuto a pagare quale civilmente responsabile per Perdite Patrimoniali involontariamente cagionate a terzi, incluso il committente dell'attività, in conseguenza di un Atto Illecito Professionale commesso nell'esercizio dell'Attività indicata nella descrizione del rischio assicurato.

- Massimale Euro 2.000.000 per sinistro e per anno
- Durata: pari a quella dell'appalto con frazionamento del premio annuale/semestrale.

Le coperture assicurative sopra richieste potranno essere previste quali sezioni di un unico contratto o con la stipula di due contratti separati.

I massimali in polizza dovranno essere aggiornati a cura dell'operatore economico aggiudicatario, qualora intervenissero fattori che possano modificare i relativi valori assicurativi.

Copia delle suddette polizze dovrà essere depositata presso l'Azienda, prima dell'avvio del servizio.

Con riguardo alle coperture assicurative di cui sopra l'aggiudicatario si impegna:

- A. A dare immediato avviso scritto all'Azienda, con pec, di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto all/i contratto/i presentato/i in sede di aggiudicazione, nonchè comunicazione della naturale scadenza o eventuale disdetta della polizza.
- B. Consegnare il documento comprovante l'avvenuto pagamento dei premi di rinnovo secondo le

scadenze previste dalla polizza stessa.

Qualora, al verificarsi di cause di forza maggiore, la ditta si trovasse nelle condizioni di non poter assolvere pienamente ai propri obblighi, dovrà comunicarlo tempestivamente al Direttore dell'esecuzione del contratto. L'Azienda Ospedaliera si riserva, in tali ipotesi, l'applicazione delle penali, di cui al successivo art.11, e, nei casi più gravi, la risoluzione del contratto, fermo restando il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

13. OBBLIGO DI RISERVATEZZA E TUTELA DEI DATI

Le notizie ed i dati relativi alle Azienda Ospedaliera, comunque venuti a conoscenza dell'Appaltatore o di chiunque collabori alle sue attività in relazione alla esecuzione del presente appalto, 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 dello stesso Appaltatore o di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dal presente capitolato, salvo esplicita autorizzazione della stessa Azienda Ospedaliera.

L'Appaltatore, 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 Ospedaliera a:

- garantire la massima riservatezza sulle informazioni, adottando le opportune misure;
- non divulgare, anche successivamente alla scadenza del contratto, notizie relative all'attività svolta dall'Azienda Ospedaliera;
- 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 e ss. mm. ed ii., con particolare riguardo alle norme sull'eventuale comunicazione a terzi dei dati contenuti 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 Ospedaliera, nella persona del Direttore Generale protempore; il Legale Rappresentante della società aggiudicataria assume la qualifica di Responsabile esterno del trattamento: prima dell'avvio del servizio tale nomina sarà espressamente riportata in apposito contratto di nomina

14. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda potrà chiedere la risoluzione del contratto, quando l'appaltatore avrà violato in maniera grave e ripetuta gli obblighi derivanti dal contratto stesso. In ogni caso l'appaltatore inadempiente sarà obbligato al risarcimento del danno arrecato.

Il contratto si risolverà "ipso facto et jure" mediante semplice dichiarazione stragiudiziale, intimata a mezzo di pec o lettera raccomandata con avviso di ricevimento, trattenendo ed incamerando la cauzione definitiva a titolo di penalità, in caso di:

- a) frode;
- b) perdita requisiti previsti dalla normativa per l'affidamento del servizio;
- c) mancata reintegrazione del deposito cauzionale nonché delle polizze assicurative;
- d) cessione del contratto, salvo il caso di cessione del ramo d'azienda o di fusione o scissione e fatta salva l'applicazione del secondo comma dell'art. 2558 del cod. civ., cessazione dell'attività,

concordato preventivo, fallimento, stato di moratoria e conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'aggiudicatario;

- e) grave inadempimento o inesatto adempimento delle obbligazioni contrattuali;
- f) reiterate ipotesi di inosservanza delle norme del presente capitolato, tali da essere valutate dall'Azienda, per la natura dei fatti che le costituiscono o dei motivi che le hanno determinate, causa di risoluzione.

Con la risoluzione del contratto sorgerà nell'Azienda il diritto di affidare a terzi il servizio in danno del soggetto inadempiente, anche mediante scorrimento della graduatoria.

L'affidamento a terzi sarà notificato all'appaltatore inadempiente nelle forme prescritte, con indicazione dei nuovi termini di esecuzione dei servizi affidati e degli importi relativi. A questi saranno addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse saranno prelevate dal deposito cauzionale e, ove incapiente, è fatta salva la possibilità di agire per i maggiori danni. Nel caso di minore spesa, nulla competerà all'inadempiente. L'esecuzione in danno non esimerà dalla responsabilità civile e penale in cui possa incorrere l'appaltatore a norma di legge per i fatti che avranno motivato la risoluzione.

15. TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art. 3 della Legge n. 136 del 07/09/2010 e s.m.i., a pena di nullità assoluta del contratto stipulato, l'operatore economico aggiudicatario è tenuto al rispetto degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

L'aggiudicatario deve rendere gli estremi identificativi de/i conto/i corrente/i "dedicato/i" alla presente commessa pubblica e le generalità e il codice fiscale. Qualora, nel corso del rapporto contrattuale, si dovessero registrare modifiche agli estremi identificativi anzi detti, queste devono essere comunicate entro 7 giorni.

L'aggiudicatario deve riportare il codice CIG, assegnato alla presente commessa, in tutte le comunicazioni e operazioni relative alla gestione contrattuale, e in particolare nel testo dei documenti di trasporto e delle fatture.

L'aggiudicatario deve verificare che nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessate al servizio in oggetto, sia inserita, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge sopra richiamata.

16. PAGAMENTI

I pagamenti saranno effettuati previo emissione di regolare fatturazione mensile, in base alle prestazioni effettivamente rese.

L'aggiudicatario è tenuto ad emettere la fatturazione secondo la diligenza e le norme che regolano la materia, comunque in modo chiaro e lineare, così da rendere i riscontri facili ed immediati.

Con cadenza mensile e comunque come contrattualmente stabilito, l'Azienda Ospedaliera, previo accertamento della regolare esecuzione del servizio e della regolarità contributiva mediante acquisizione di DURC (documento unico regolarità contributiva) provvede ad autorizzare la liquidazione delle competenze a favore dell'aggiudicatario.

Qualora, previo accertamento, l'aggiudicataria non dovesse risultare in regola con gli obblighi relativi al pagamento dei contributi assicurativi e previdenziali, all'applicazione del trattamento retributivo previsto dal CCNL di categoria e dagli accordi integrativi territoriali, ai lavoratori, compresi i soci lavoratori, impiegati nel servizio oggetto dell'appalto, l'Azienda procederà alla sospensione del pagamento delle fatture assegnando un termine entro il quale procedere alla regolarizzazione.

Qualora l'aggiudicataria non dovesse adempiere entro il predetto termine, l'Azienda procederà alla risoluzione del contratto destinando le somme trattenute al soddisfacimento degli adempimenti

previdenziali e contrattuali.

17. REVISIONE DEI PREZZI

Il prezzo di aggiudicazione si intende fisso ed immutabile per il primo anno di validità del rapporto contrattuale. Successivamente, a partire dal secondo anno, si potrà procedere ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. 36/2023.

18. CAUZIONE DEFINITIVA

L'aggiudicatario è tenuto a prestare cauzione definitiva ai sensi dell'art. 117 D.Lgs. 36/2023 nella misura del 10% dell'importo contrattuale, a garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi derivanti dal presente capitolato per tutta la relativa durata, del risarcimento del danno derivante da inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché dei maggiori oneri conseguenti che l'Azienda Ospedaliera avesse eventualmente sostenuto per fatto dell'appaltatore o per inadempimento o cattiva esecuzione degli obblighi derivanti. Tale cauzione definitiva dovrà essere prestata mediante fidejussione bancaria ovvero polizza assicurativa, nel termine che sarà comunicato dalla Stazione appaltante. La cauzione di cui sopra sarà svincolata entro 90 giorni dal termine della scadenza del contratto e risolta ogni eventuale contestazione o pendenza.

Nel caso in cui l'aggiudicatario rifiutasse di assumere gli oneri del presente appalto o rifiutasse di eseguire il servizio o trascurasse in modo grave l'adempimento degli obblighi previsti dal presente capitolato, l'Azienda Ospedaliera potrà, in pieno diritto, risolvere ogni rapporto con lo stesso, a maggiori spese di questi, con diritto di risarcimento degli eventuali danni, oltre all'incameramento della cauzione definitiva. Resta salvo per l'Azienda Ospedaliera l'esperimento di ogni altra azione, nel caso in cui la somma risultasse insufficiente.

Qualora l'ammontare della garanzia dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'appaltatore dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 30 (trenta) giorni dal ricevimento della relativa richiesta.

Agli operatori economici in possesso di certificazione serie UNI EN ISO 9000, ai sensi dell'art. 106, comma 8, del D.Lgs 36/2023 è concesso usufruire delle riduzioni previste.

19. CONDIZIONI DI AMMISSIONE

I requisiti richiesti alle ditte partecipanti, a pena di esclusione, sono quelli di ordine generale (artt. 94, 95, 96, 97 del D. Lgs. 36/2023), di idoneità professionale e di capacità finanziaria e tecnica (art. 100 del D. Lgs. 36/2023).

Nello specifico, le ditte partecipanti dovranno dichiarare:

- di aver effettuato almeno due anni di attività analoghe negli ultimi cinque anni a favore di Aziende pubbliche e/o private accreditate in ambito sanitario;
- di aver realizzato, nell'ultimo esercizio finanziario, un fatturato globale d'impresa ed un fatturato specifico almeno pari all'importo complessivo posto a base di gara;
- di essere in possesso delle Certificazioni di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità, per le categorie EA28 o EA33;
- di essere in possesso della Certificazione sui Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni UNI EN ISO 27000:2018 in corso di validità,
- di essere in possesso dell'abilitazione ministeriale di cui al D.M. n. 37/2008, lettera a e b, riguardante le disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici;
- di aver installato ed attivato positivamente almeno un sistema di CUP RECALL presso una struttura pubblica sanitaria della Regione Campania;
- di aver già svolto con proprio personale specializzato attività di gestione delle liste di attesa presso strutture pubbliche sanitarie della Regione Campania.

20. CRITERI DI AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione sarà effettuata a favore del concorrente che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa in base ai seguenti elementi qualità/prezzo:

- 1) Prezzo: massimo 30 punti. Al prezzo più basso saranno attribuiti punti 30, agli altri prezzi punteggio inversamente proporzionale, secondo l'applicazione della seguente formula quadratica:

$$C_i = \left(\frac{A_i}{A_{\max}} \right)^\alpha$$

Dove

C_i = coefficiente attribuito al concorrente i-esimo

A_i = ribasso percentuale del concorrente i-esimo

$A_{\max}$ = ribasso percentuale più conveniente

α = coefficiente pari a 0,5

- 2) Qualità e funzionalità: massimo punti 70 punti. La valutazione della qualità sarà determinata dalla Commissione appositamente nominata dalla stazione appaltante, la quale, esaminata l'offerta tecnica, attribuirà un voto sulla base dei seguenti sottocriteri:

	Voce	Descrizione sommaria dei criteri di valutazione	Punteggio massimo
A	Comprensione del contesto di riferimento	Adeguatezza e completezza dell'analisi del contesto e delle tematiche oggetto del servizio richiesto	5
B	Progetto tecnico e modello organizzativo	Qualità, adeguatezza e coerenza del progetto proposto	30
C	Varianti migliorative	Caratteristiche migliorative e/o innovative offerte per i livelli di servizio da garantire	10
D	Piano di formazione operatori	Qualità, adeguatezza e coerenza del progetto formativo	10
E	Sistemi e processi di controllo	Sistemi proposti per la rilevazione dell'errore e modalità di gestione	15

Non verranno presi in considerazione, in sede di lettura dei prezzi e conseguente aggiudicazione le offerte che avranno conseguito un punteggio tecnico-qualitativo inferiore complessivamente a punti 42.

21. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali sarà uniformato ai criteri previsti dal regolamento Europeo sui dati personali (2016/679) ed al D. Lgs. n. 196/03 e ss. mm. ed ii.

22. FORO COMPETENTE

Per tutte le controversie relative al presente procedimento sarà competente esclusivamente il Foro di Avellino