

STRUTTURA COMPLESSA
Acquisti Servizi non Sanitari

Olbia, 06/08/2018

**AVVISO PUBBLICO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI
MANIFESTAZIONE DI INTERESSE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI
D'AMBITO CUP TICKET – CALL CENTER E ALTRO**

Questa Amministrazione, nelle more del perfezionamento della progettazione e dell'espletamento della procedura di gara d'ambito ATS, come da determinazione 5237 del 21/06/2018, necessita di esperire, per l' Area Socio Sanitaria di Olbia, nuova procedura di gara, di tipo telematico, secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa per l'affidamento dei servizi di ambito Cup Ticket, Call Center e altro.

OGGETTO DEL SERVIZIO:

l'oggetto del servizio è pressoché invariato rispetto al precedente appalto strutturato come obbligazione di risultato; il risultato atteso è dato dalla perfetta gestione dei seguenti servizi:

- 1) Servizio di call center: in servizio consiste nella gestione delle operazioni di prenotazione delle prestazioni sanitarie, compresa gestione liste (l'Azienda si riserva, peraltro, il diritto, ove sussistano ragioni tecniche di opportunità, di svolgere in modo autonomo un servizio di verifica sulle prenotazioni relativamente alle liste più critiche, indipendentemente da eventi che debbano modificare la gestione della lista stessa) e servizio di re-calling telefonico, nel rispetto dei tempi di accesso da parte dell'utenza al servizio di seguito specificati;
- 2) Servizi di back office: il servizio include la seguente attività di back office, caricamento impegnative e elaborazione dei relativi dati (trattasi di

servizio utile solo fino alla completa attuazione delle nuove procedure (dure connesse alla gestione della ricetta de materializzata, già avviate ma non ancora completate);

3) Attività di front office: l'appaltatore dovrà gestire in piena autonomia anche attività di front office in base alle necessità operative dell' Azienda, condizionate, in periodo di prevista vigenza contrattuale, da varie circostanze tra le quali a titolo di esempio la possibilità di adesione a Convenzioni Consip o di attivazione di appalti centralizzati ATS Sardegna; relativamente alle attività di front office pertanto l'organizzazione del servizio potrebbe variare in periodo di vigenza contrattuale; al momento dell'indizione della procedura l'Azienda ha necessità di assicurare il servizio presso gli sportelli di Tempio P, Ad inizio servizio quotidianamente l'Impresa riceverà un fondo cassa dagli uffici Ticket aziendali ed entro la giornata successiva gli incassi dovranno essere rendicontati in contraddittorio con gli agenti contabili aziendali; le procedure di gestione denaro saranno disciplinate con atti riservati per ragioni di sicurezza tra aggiudicatario e ufficio Cup Ticket aziendale

Gli operatori di front office dovranno garantire l'apertura dello sportello negli orari individuati dal committente.

Dovranno, inoltre, gestire e garantire, nei confronti dell'Utenza, l'esecuzione delle seguenti operazioni:

- attività di prenotazione visite, esami strumentale di diagnostica richiesti dagli utenti;
- effettuare gli incassi relativi agli importi ticket dovuti dall'assistito;
- effettuare la disdetta e/o lo spostamento di esami e visite precedentemente programmate;
- effettuare rimborsi di somme incassate a fronte di prestazioni non eseguite / eseguibili;
- effettuare le pratiche di esenzione del reddito.

Specifiche minime dei servizi:

I servizi devono essere assicurati utilizzando il software Cup Ticket di ATSSardegna (modulo Call Center - Cup Ticket Engineering Sanità Enti Locali Sardegna).

Il servizio di call center deve essere assicurato con orario 8:00 - 18:00 ininterrotto dal lunedì al venerdì; per il resto si rinvia al CGA.

Negli orari di punta (cioè di maggiore concentrazione delle chiamate al call center) devono essere garantiti almeno 4 operatori in servizio simultaneamente al centralino telefonico;

gli operatori, oltre a gestire le chiamate in arrivo e quindi a provvedere alla prenotazione della prestazione, dovranno, come detto, gestire le liste e quindi anche assicurare un tempestivo servizio di re-call telefonico, almeno due operatori dovranno essere sempre disponibili per questo servizio primario, negli orari di minore concentrazione delle chiamate; (ad. esempio su disdetta di prenotazione, per variazione sugli orari di servizi, per indisponibilità o maggior disponibilità oraria dei clinici addetti alle varie prestazioni, ecc) e di intramoenia; nel periodo di durata contrattuale è anche prevista l'attivazione presso il cup ticket aziendale della gestione delle liste dell'intramoenia allargata (intramoenia pura è già in gestione presso il Cup Ticket) e delle prenotazioni da privati convenzionati: queste ultime dovranno essere gestite nell'ambito dell'appalto senza variazione di prezzo (del maggior volume di attività infatti si è tenuto conto nel valutare il canone d'appalto e nel redigere la clausola del presente CSA; l'Azienda si riserva la gestione diretta del servizio di re-calling, in tutto o in parte, per alcune prestazioni tra cui radiologia;

l'appaltatore dovrà correlarsi perfettamente con il servizio cup-ticket di questa Azienda, che è Direttore dell'Esecuzione del contratto; in quest'ambito, in progetto sarà valutata l'eventuale disponibilità ad un utilizzo flessibile delle risorse impiegate in appalto, per sopperire ad eventuali criticità temporanee nei servizi gestiti dall'Azienda in economia;

Il servizio di Call Center dovrà essere espletato utilizzando i locali disponibili in Olbia limitrofi agli uffici del Cup ticket aziendale; questa Assl Olbia mette a disposizione una parte delle attrezzature necessarie, le ulteriori attrezzature dovranno essere fornite dall'aggiudicatario;

Il servizio dovrà essere attivato appena aggiudicata la procedura, per un periodo presunto di 10 MESI.

Il servizio sarà aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa (art. 95 comma 2 del D. Lgs. 50/2016); ammettendo solo offerte pari o in ribasso rispetto alla base di gara, pari ad € 21.000,00 netto IVA oltre eventuali oneri DUVRI;

L'Azienda mette a disposizione per l'espletamento della parte più significativa del servizio (coordinamento esterno dell'appalto e attività di call center e back office) propri locali adiacenti gli uffici del CUP TICKET aziendale, siti presso il complesso multifunzionale ex "San Giovanni di Dio";

Questa scelta è dettata da ragioni oggettive (da una parte, l'ottimizzazione di investimenti già effettuati dall' Azienda stessa; dall'altra, perché si reputa che sia l'unica soluzione possibile per assicurare il necessario coordinamento tra parti del servizio gestite in economia e servizi esternalizzati), in considerazione dell'attuale assetto organizzativo Assl Olbia e del prevedibile evolvere dell'assetto organizzativo in fase di durata essendo l'appalto strutturato come obbligazione di risultato, sono comprese nel canone d'appalto:

1) la manutenzione ordinaria di tutti i beni che sono consegnati all'aggiudicatario all' atto dell'avvio del servizio, con la sola esclusione della manutenzione sul software gestionale utilizzato per il Cup ticket, che è quello in uso presso tutte le Aziende del SSR (fornitore: Engineering Sanità – Sardegna, modulo Cup Ticket – progetto SISA);

2) ogni ulteriore fornitura (compresi eventuali spazi) necessaria per il corretto espletamento del servizio (a mero titolo di esempio: Toner per stampanti, PC, lettori ottici);

- 3) la sostituzione di beni strumentali che non risultassero riparabili nel periodo di durata del contratto;
- 4) ogni mezzo ed ogni costo eventualmente necessari per gli spostamenti del personale in ambito aziendale;
- 5) qualunque ulteriore prestazione necessaria per dare l'obbligazione di risultato perfettamente eseguita, anche se non prevista in atti di gara ed in offerta tecnica, senza variazione di prezzo.

Inoltre l'appaltatore deve valutare che, fuori dall'ultimo caso descritto, connesso con la natura dell'obbligazione, rientra nell'alea contrattuale qualunque prestazione in aggiunta o in diminuzione nel limite del + / - 10% del prezzo, senza modificazione del canone d'appalto; saranno compensabili con modificazioni in incremento / decremento del canone variazioni superiori al 10% nel limite eccedente detto 10%.

L'appalto è retribuito a canone.

BASE D'ASTA

€ 21.000,00/mese netto IVA oltre eventuali oneri DUVRI

DURATA

È stimata in 10 mesi; la durata potrà aumentare, prevedendo specifica opzione di rinnovo, fino alla decorrenza della soglia europea, in base a calcoli effettuati sulla spesa media mensile, posto che non ci si attende di necessitare di tale ipotesi in quanto la gara d'ambito ATS dovrebbe essere aggiudicata precedentemente tale scadenza.

PUBBLICITÀ:

Il presente avviso sarà pubblicato integralmente sul sito web della ATS Sardegna (www.atssardegna.it), sull'Albo fornitori ATS ed un avviso per estratto sarà altresì diffuso mediante pubblicazione sulla Gazzetta Aste e Appalti Pubblici (Sific).

Acquisite le manifestazioni di interesse, l'Azienda per la Tutela della Salute si riserva ogni determinazione in riferimento all'ipotesi di avviare una procedura di gara per l'affidamento della fornitura in argomento.

TERMINI E MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELLA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

Le manifestazioni di interesse dovranno pervenire a mezzo posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: gaa.servizinonsanitari@pec.atssardegna.it, alla c.a. dott Barnaba Dejana ed aventi ad oggetto "Avviso pubblico esplorativo per l'acquisizione di manifestazione di interesse per l'affidamento dei servizi d'ambito Cup Ticket – Call Center e altro".

La scadenza è fissata per il 20/08/2018 ore 18.00.

Non saranno prese in considerazione manifestazioni di interesse che, per qualsiasi ragione, risultino prevenute oltre il termine perentorio di scadenza per la presentazione.

Si bandirà successivamente procedura competitiva con scadenza presentazione offerte per il giorno 06/09/2018.

Cordiali saluti.

Il Direttore
del Dipartimento Gestione Accentrata Acquisti
e Logistica
Avv.to Roberto Di Gennaro