

**CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO QUINQUENNALE DEL  
SERVIZIO CUP-TICKET E CALL CENTER DELL’AZIENDA PER LA TUTELA  
DELLA SALUTE DELLA SARDEGNA**

**Procedura di gara aperta da esperire ai sensi dell’art. 60 del D. Lgs n. 50/2016.**

**Ammontare complessivo presunto € 74.993.000,00**

**C.I.G. n. \_\_\_\_\_**

**Stazione appaltante:** Azienda per la Tutela della Salute della Sardegna (di seguito e per brevità indicata anche e solo ATS), con sede legale in Sassari, nella Via Monte Grappa, n. 82. 1, C.A.P. 07100. Indirizzo internet [www.atssardegna.it](http://www.atssardegna.it) - tel. \_\_\_\_\_posta elettronica \_\_\_\_\_

**Art. 1**

**Oggetto dell’appalto - Tipologia dell’obbligazione**

Il presente Capitolato Speciale regola e disciplina una gara d’appalto di rilevanza comunitaria a procedura aperta ai sensi dell’art. 60 del D. Lgs n. 50/2016 per l’espletamento del servizio suddiviso in lotti per la prenotazione e disdetta delle prestazioni specialistiche ambulatoriali allo sportello e al telefono e di riscossione dei ticket sanitari allo sportello.

L’appalto è costituito da n. 6 (sei) lotti così come indicati nell’**Allegato A** al presente Capitolato.

I volumi di attività riportati nell’**Allegato A** sono puramente indicativi e non impegnativi, rappresentando la situazione attuale ed essendo comunque subordinati a circostanze variabili e non esattamente predeterminabili; essi potranno variare in caso di modifica degli attuali indirizzi operativi o delle disposizioni regionali in materia, oltre che in base ai flussi di utenza. Il Fornitore, pertanto, non avrà diritto ad elevare proteste od eccezioni per richieste di quantitativi maggiori o minori; non saranno riconosciuti compensi, rimborsi o indennità di alcun genere, neanche a titolo risarcitorio.

Si precisa che l’appalto è concepito come obbligazione di risultato; pertanto i servizi dovranno essere resi perfettamente operativi e includere ogni prestazione necessaria a tale scopo, anche se non espressamente prevista in atti di gara ed in offerta.

Le procedure di gara saranno interamente gestite con sistemi telematici nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs n. 50/2016 senza alterare la parità di accesso agli operatori o impedire, limitare o distorcere la concorrenza o modificare l’oggetto dell’appalto, come definito dai documenti di gara.

Si procederà all’aggiudicazione anche in presenza di un’unica offerta valida purchè sia ritenuta congrua, conveniente o idonea in relazione all’oggetto del contratto.

**Art. 2**

**Contesto istituzionale e tecnico di riferimento**

Dal 31 Dicembre 2008 la Regione Autonoma della Sardegna ha adottato un Centro Unificato di Prenotazione Regionale per le prestazioni erogate dal sistema sanitario regionale (CC NPU 1533). Il Sistema Gestore Risorse CUP è stato fornito nell’ambito del progetto SISaR, (Sistema Informativo Sanitario Integrato Regionale), aggiudicato al RTI composto da Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. e Telecom S.p.A. ed avviato il 27 Febbraio 2008.

Le caratteristiche che contraddistinguono il Centro Unificato di Prenotazione Regionale sono le seguenti:

## **2.1 Organigramma generale del CUP Regionale, definizione dei ruoli e delle funzioni assegnate ai singoli attori del sistema:**

- Assessorato Regionale Igiene e Sanità come livello strategico;
- Gruppo di Coordinamento CUP Regionale (GCCR) come livello trasversale e di coordinamento;
- Aziende e canali di prenotazione e disposizione come livello operativo e attuativo delle decisioni assunte a livello strategico.

L'Assessorato è l'organo competente in materia di programmazione sanitaria, di indirizzo, di governo e di controllo delle attività delle Aziende Sanitarie per l'erogazione dei livelli uniformi di assistenza nel campo della prevenzione collettiva, dell'assistenza sanitaria territoriale ed ospedaliera. Svolge funzioni strategiche assicurando il controllo di gestione, di qualità e quello sugli atti, relativi alle attività dell'ATS dell'Azienda Ospedaliera "Brotzu" e delle Aziende Ospedaliero-Universitarie.

Per quanto attiene le attività di pertinenza del CUP, l'Assessorato si avvale dell'operato del Gruppo di Coordinamento CUP Regionale (istituito nel 2008) per l'attuazione e il monitoraggio delle scelte individuate a livello decisionale verso il livello operativo.

Il Gruppo di Coordinamento CUP Regionale (GCCR) svolge compiti di raccordo tra Aziende Sanitarie e Assessorato/RAS e di coordinamento tra le Aziende Sanitarie regionali, e rappresenta il punto di contatto, divulgazione e monitoraggio sull'attuazione delle scelte individuate al livello decisionale del sistema. Tale coordinamento risulta essenziale al fine di uniformare su tutto il territorio regionale sia i criteri generali di governo, sia gli interventi di adeguamento (normativi, strutturali e di processo) nella gestione delle agende.

Il GCCR Svolge pertanto un compito fondamentale di coordinamento tra il livello decisionale e quello operativo, rendendo disponibili le informazioni sul funzionamento globale dell'intero impianto alla Direzione Strategica, per facilitarne le scelte di indirizzo.

Funge inoltre da centro di coordinamento dell'operato dei Contact Center aziendali di prenotazione, agevolando lo scambio di informazioni tra le Aziende, al fine di migliorare e uniformare i livelli di qualità delle prenotazioni intra e inter aziendali.

E' compito del GCCR applicare nella procedura informatica quanto è dettato dalla normativa nazionale, regionale e da quanto definito dall'Assessorato Regionale alla Sanità. Il GCCR è inoltre chiamato ad effettuare tutto il supporto richiesto dalle Segreterie Cup aziendali e coordinare l'intero servizio di prenotazione del Call Center.

E' affidata al GCCR la gestione e la configurazione degli apparati tecnici (Centralini, PABX, etc.), la configurazione della logica di instradamento delle chiamate, la verifica dei livelli di servizio e l'emissione di apposita reportistica sui dati di produzione per la verifica degli SLA.

Il GCCR raccoglie altresì tutte le segnalazioni dei cittadini, per esempio pervenute dagli URP aziendali e regionali, per diffondere azioni che aumentino il grado di soddisfazione dell'utenza.

## **2.2 Struttura operativa del CUP regionale**

Il Centro Unico di Prenotazione Regionale (in seguito CUP) è attualmente articolato come segue:

- a) Segreteria Regionale CUP (o Gruppo di Coordinamento CUP Regionale).  
Articolazione organizzativa sovra aziendale dedicata alla gestione e al governo del Servizio CUP a livello regionale;
- b) Cabina di Regia delle liste d'attesa.

Monitora periodicamente sia la gestione delle agende sia i relativi tempi di attesa per le prestazioni; fornisce le linee di indirizzo per il raggiungimento degli obiettivi assegnati alle Direzioni Generali delle Aziende Sanitarie cui dovrà adeguarsi il sistema CUP;

- c) Polo interaziendale: articolazione organizzativa sovra aziendale articolata in tre zone operative: Nord, Centro e Sud Sardegna:
  - Polo Interaziendale Area Nord Sardegna: ASSL Sassari, AOU Sassari
  - Polo Interaziendale Area Centro Sardegna: ASSL Nuoro, ASSL Lanusei, ASSL Oristano
  - Polo Interaziendale Area Sud Sardegna: ASSL Cagliari, AOU Cagliari, ASSL Sanluri, AO Brotzu, ASSL Carbonia;
- d) Segreteria CUP Aziendale.  
Articolazione organizzativa aziendale dedicata al governo ed alla gestione del CUP di ciascuna Azienda o Area Socio Sanitaria Locale;
- d.1) - Front Office: insieme di punti di accesso aziendale a diretto contatto con l'utenza (sportelli di prenotazione e/o di riscossione);
  - Back Office: articolazione organizzativa aziendale dedicata alla gestione operativa di tutte le attività CUP di ciascuna azienda Sanitaria che non prevedono un contatto diretto con l'utenza.
- d.2) - Rete degli intermediari (Farmacie, MMG, PLS, SISAL);

### **Art. 3**

#### **Clausola di estensione del contratto**

Il 01 gennaio 2017, in attuazione di leggi regionali della Sardegna (da ultimo, L. R. 17/2016) si è compiuto un processo di fusione per incorporazione – Azienda incorporante Asl 1 Sassari – ed è nata ATS Sardegna, che ha inglobato le altre 7 AASSLL preesistenti.

Inoltre, la Legge Regionale 17/2016 ha previsto che ATS diventi Centrale di Committenza a livello regionale per la sanità, affiancandosi a CAT Sardegna, come soggetto aggregatore.

Nelle more dell' acquisizione da parte di ATS della qualificazione di Centrale di Committenza a livello regionale, al fine di acquisire i fabbisogni essenziali per garantire i LEA, con deliberazione n. 120 del 16/03/2017, successivamente integrata dalla deliberazione n. 234 del n. 18/04/2017, è stata approvata la programmazione dell'acquisizione dei beni e servizi all'interno della quale sono inseriti anche i servizi oggetto della presente procedura.

Nello specifico la procedura in oggetto acquisisce particolare rilevanza in ordine all'interesse pubblico a realizzare su tutto il territorio regionale una organica gestione del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie. In particolare rappresenta uno strumento che l'ATS Sardegna si prefigge di utilizzare per realizzare al suo interno un sistema unitario di gestione del servizio CUP superando le attuali differenze organizzative che derivano dalle precedenti gestioni separate delle preesistenti ASL, anche nell'ottica dell'obiettivo primario di abbattere le liste d'attesa e di razionalizzare la spesa. Analoga esigenza si ha per le Azienda Ospedaliere Universitarie di Sassari e Cagliari e l'Azienda Ospedaliera Brotzu che, insieme all'ATS, completano il Servizio Sanitario della Sardegna.

Si prevede pertanto che nei limiti del 50 % del fabbisogno ipotizzato per ciascun lotto e del valore dell'aggiudicazione della presente procedura, possano successivamente estendersi agli enti del Servizio Sanitario Regionale sopra elencati i servizi Call Center e CUP Ticket sia a seguito di forniture che andranno a scadenza in vigenza del contratto che scaturirà dalla presente procedura di gara sia per coprire eventuali esigenze non rilevabili attualmente o scaturenti da modifiche organizzative aziendali o del sistema CUP regionale.

Si da atto che l'estensione dei servizi avverrà senza rinegoziazione, agli stessi patti e condizioni prestazionali ed economiche formulate in sede di offerta dal soggetto aggiudicatario e definite dal presente Capitolato Speciale di gara. La durata dei contratti di estensione sarà ovviamente diversa in ragione del momento in cui la stessa si concretizzerà, la data di scadenza invece sarà quella del contratto principale.

## **Art. 4**

### **Servizi oggetto dell'appalto: descrizione dei servizi richiesti**

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento dei seguenti servizi:

- 1) Call Center CUP (servizio di prenotazione-informazione telefonico);
- 2) CUP-Ticket (Servizio di informazione, prenotazione, pagamento Ticket sanitari allo sportello);

#### **4.1.1 - Call Center del Centro Unico di Prenotazione.**

L'appalto ha per oggetto la gestione del servizio di call center telefonico inerente il Centro Unificato di Prenotazione (in seguito CUP) per l'Azienda per la Tutela della Salute (ATS) nelle sue articolazioni territoriali (Aree Socio Sanitarie Locali - ASSL), le Aziende Ospedaliere Universitarie e l'Aou Brotzu di Cagliari ed è finalizzato a consentire all'utenza un agevole accesso al sistema di prenotazione delle visite specialistiche e delle prestazioni di diagnostica strumentale erogate in regime istituzionale, intramoenia e per le strutture private accreditate.

Il servizio sarà aggiudicato in lotto unico regionale ma dovrà essere articolato prevedendo tre diverse dislocazioni dei call center (Nord, Centro e Sud Sardegna).

Le attività previste, erogate tramite call center, sono quelle di informazione e orientamento dell'utente, prenotazione, modifiche, revoca degli appuntamenti, come di seguito meglio descritte al successivo punto 4.1.4.

Come precisato nell'art. 2 il CUP dell'ATS è inserito nell'ambito del CUP regionale, pertanto, nell'esecuzione del contratto, per tutta l'attività di prenotazione, dovrà essere utilizzato il software gestionale fornito dalla RAS, all'interno del progetto SISaR, gestito dalla società regionale Sardegna IT, e dovranno essere rispettate le specifiche operative emanate dai diversi organi regionali di coordinamento.

Esiste pertanto un unico sistema CUP per tutte le Aziende Sanitarie della Regione (le Aziende adottano lo stesso software applicativo ed è presente, presso il Centro Servizi Regionale, un'architettura centralizzata unica); la costituzione/modificazione delle agende viene implementata direttamente dalle Aziende/Aree coinvolte secondo modalità concordate da un Coordinamento Regionale centrale; la gestione delle problematiche inerenti il sistema di prenotazione viene concordata nell'ambito di tale Coordinamento.

Il servizio di call center del Centro Unificato di Prenotazione (CUP), previsto nel presente Capitolato Speciale, dovrà essere espletato dall'aggiudicatario negli orari concordati e in proprie strutture site nell'ambito del territorio regionale. Le sedi dei Call Center dovranno essere necessariamente individuate nelle aree urbane di Sassari, Nuoro e Cagliari e dovranno essere collegate con uno dei nodi di accesso alla Rete Telematica Regionale (RTR).

#### **4.1.2 Allestimento dei locali e fornitura dei materiali di consumo**

L'aggiudicatario porrà a disposizione presso una propria Struttura i locali attrezzati e fornirà l'infrastruttura informatica, gli arredi e il materiale di consumo, necessari all'espletamento del servizio.

I locali e gli arredi che la Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dovranno essere idonei e rispettare la normativa vigente in particolare quella relativa alla Sicurezza sui Luoghi di Lavoro. Le postazioni di lavoro dovranno essere adeguate all'espletamento del servizio richiesto ed in particolare dovranno essere dotate delle opportune barriere di isolamento acustico per garantire la corretta erogazione del servizio in un ambiente confortevole e nel rispetto delle leggi vigenti in materia di tutela della Privacy.

Per l'erogazione del Servizio le Aziende Committenti si limiteranno a fornire i software (applicativi) da utilizzare.

Per quanto riguarda i PC, le stampanti e i telefoni IP si precisa che la dotazione delle postazioni operatore saranno onere della ditta aggiudicataria, così come gli interventi di manutenzione e o di eventuale sostituzione con apparati della stessa tipologia (marca e modello) al fine di garantire la piena compatibilità con la piattaforma regionale.

La fornitura di cuffie e microfono o di qualunque altro apparato sostitutivo da collegarsi ai telefoni IP, sarà onere della ditta aggiudicataria.

E' altresì a carico della ditta aggiudicataria la fornitura di tutto il materiale di consumo necessario a garantire il buon funzionamento del servizio (carta, toner, cancelleria, ecc.)

#### **4.1.3 Collegamento alla Rete Telematica Regionale**

Il collegamento tra la sede operativa della ditta aggiudicataria e l'infrastruttura regionale che gestisce il Numero Unico Regionale, sarà onere della Ditta aggiudicataria. Tra gli oneri a carico dell'aggiudicatario rientrano certamente le seguenti attività e forniture:

1) L'allestimento dell'infrastruttura di collegamento fino alle sale TLC delle ASSL di Sassari, Nuoro e Cagliari site rispettivamente:

Sassari - 5° piano del "palazzo Rosa, in via Monte Grappa 82 o altro nodo di accesso (p.es. Ospedale ex-Conti),

Nuoro – P.O. San Francesco, in via Mannironi, o altro nodo di accesso (es. P.O. C. Zonchello, in Piazza Sardegna o Vecchio Ospedale S. Francesco in via Demurtas 1)

Cagliari – Uffici ASSL in via Piero della Francesca.

In alternativa ad un collegamento diretto ai nodi principali di accesso alla RTR sopra indicati, potranno essere allestiti collegamenti a nodi RTR secondari in ambito urbano, purché di adeguata capacità trasmissiva.

In fase esecutiva, per l'individuazione della sede più idonea potrà essere richiesto il supporto da parte della competente struttura ATS

Ciò al fine di collegarsi ai nodi della RTR (Rete Telematica Regionale) necessaria per utilizzare il software applicativo per le prenotazioni delle prestazioni sanitarie e per il collegamento dei telefoni IP alla infrastruttura telefonica del Numero Unico Regionale.

Tale collegamento dovrà rendere disponibili di almeno 100 Kbit/sec di banda minima garantita per ogni singola postazione di lavoro, con delle performance di disponibilità del collegamento pari ad un livello L5 dei contratti del Sistema Pubblico di Connettività (servizio "mission – critical" disponibilità 99,9 % su base annua). Si ipotizza pertanto un circuito completamente ridondato.

2) Per il collegamento fisico ai nodi RTR, la fornitura per ogni call center di un Firewall Juniper Networks o equivalente (certificati per l'accesso RTR) per ciascun circuito di collegamento che sarà direttamente gestito dalla ATS o da ditta da essa all'uopo incaricata.

3) Per la connessione dei telefoni IP e dei PC alla rete locale nella sede operativa la disponibilità di apparati CISCO POE (2960 o superiore) la cui configurazione dovrà essere supervisionata dalla ATS o da ditta da essa all'uopo incaricata.

4) L'allestimento, presso la propria sede, delle postazioni informatiche iniziali e dei possibili successivi ampliamenti, con le caratteristiche minime di seguito indicate nel presente paragrafo con possibilità di connessione remota per attività di Help Desk sul software per la prenotazione delle prestazioni sanitarie.

5) La sicurezza del collegamento, qualora vi siano altre connessioni attive nella sede operativa della ditta aggiudicataria, oltre quella precedentemente descritta per l'espletamento dei servizi, collegamento fino alle sedi ATS di Sassari, Nuoro e Cagliari (es. connessioni ad Internet, collegamenti a sedi periferiche, ecc.). Sarà onere della ditta aggiudicataria l'installazione e la gestione di ulteriori firewall per la protezione delle postazioni informatiche (PC e Telefoni IP) in uso per i servizi oggetto del presente appalto, mediante la configurazione di opportune DMZ concordandone le specifiche con la ATS o con ditta da essa all'uopo incaricata.

Qualora nel corso della durata dell'appalto in oggetto allestimento dei locali dovesse risultare non idoneo al fine di garantire una corretta erogazione dei servizi richiesti, la Ditta aggiudicataria si farà carico di provvedere ad eventuali rinnovi / adeguamenti degli allestimenti. A titolo esemplificativo, si riportano gli strumenti che potrebbero essere oggetto di rinnovo qualora non dovessero risultare idonei:

- materiali per l'allestimento dei locali, quali scrivanie, sedie ed eventuali pareti divisorie;
- personal computers;
- stampanti e relativi materiali di consumo;
- cuffie e microfoni da collegare a PC / telefoni IP;
- cancelleria ed in generale materiali di consumo necessari all'erogazione del servizio.

Come già indicato al punto 4.1.2 – Dislocazione delle sedi e organizzazione del servizio, la Ditta Aggiudicataria si farà anche carico di gestire il trasferimento e l'adeguamento degli allestimenti presso la nuova sede qualora si rendesse necessario nel corso della durata dell'appalto in oggetto.

### **Ispezionabilità del sito**

Fatti salvi i controlli di legge, l'ATS di Sassari si riserva di poter ispezionare il sito messo a disposizione dalla Ditta aggiudicataria previa semplice comunicazione telefonica per verifica di tutti gli aspetti sia tecnici che funzionali relativi ai servizi erogati.

### **Caratteristiche tecniche di riferimento per le attrezzature informatiche che compongono la postazione di lavoro.**

- Personal Computer completi, marca primaria, dotati delle seguenti caratteristiche minime: processore tipo Intel Core i3 o similare per capacità elaborativa. Sistema operativo minimo con licenza originale: Windows 10 Enterprise LTSC o successivi; Memoria RAM: 8GB, Scheda grafica dedicata: Integrata, Tipologia hard disk: SATA e capacità minima 250GB, interfaccia integrata Gigabit Ethernet; Tastiera Italiana con interfaccia USB; mouse ottico 2 tasti e funzione di scrolling; Schermo TFT LED Full HD, dimensione minima 21" e dotato di altoparlanti.;

- Stampanti Laser o LED di fascia media, formato A4, marca primaria, dotate delle seguenti caratteristiche minime: velocità di stampa: 40 ppm; ciclo di stampa mensile minimo: almeno 4.000; Stampa fronte/retro integrata; interfaccia USB; interfaccia Fast Ethernet per il collegamento alla rete locale;

- Telefoni IP compatibili con le attuali configurazioni in uso (i telefoni IP utilizzati attualmente sono Alcatel IP 4038; sono inoltre compatibili sia Alcatel 4068 sia Alcatel 8038;

- Cuffie adeguate al servizio erogato e alle prescrizioni normative sulla ergonomia e sicurezza dei luoghi di lavoro;
- Microfoni adeguati al servizio e alle prescrizioni normative sulla ergonomia e sicurezza dei luoghi di lavoro

#### **4.1.4 Definizione delle attività e modalità di erogazione del servizio di *call center***

Il servizio di *call center* inerente il CUP delle ASSL dell'ATS, dovrà garantire standard di qualità, efficienza ed efficacia delle modalità di erogazione del servizio medesimo e avrà la funzione di costituire un canale di comunicazione tra l'utenza, le ASSL, le Aziende Ospedaliere Universitarie di Sassari e Cagliari e L'Azienda Ospedaliera Brotzu di Cagliari facenti parte del sistema CUP della Sardegna, che sia di facile accesso e di pratico utilizzo per l'utente.

Tale attività ha lo scopo di accogliere, coordinare e controllare tutte le chiamate provenienti dai cittadini, nonché di gestire le richieste di informazioni inerenti i servizi erogati dalle Aziende e dalle loro strutture disponibili sul territorio e di fornire le modalità di accesso al servizio di prenotazione di prestazioni sanitarie in regime istituzionale, intramoenia e per le strutture private accreditate.

L'ATS provvederà a mettere a disposizione il software gestionale.

Si precisa, preliminarmente, che per "*prenotazioni di prestazioni sanitarie*" si intende la ricezione della chiamata dell'utente e la collocazione della richiesta utile risultante dalla consultazione delle agende informatizzate riferite all'unità erogatrice del servizio, previa verifica su tutto il territorio di competenza delle singole ASSL e dell'ambito territoriale della Regione Sardegna.

I servizi saranno erogati mediante attività di *front-line* telefonica, direttamente agli utenti che si rivolgono al CUP per informazioni e/o prenotazioni di visite mediche, esami strumentali, ecc.

Dovrà essere garantita l'operatività del servizio su tutto il territorio regionale anche in caso di interruzione prolungata dell'attività di uno dei call center. Dovranno altresì essere realizzate soluzioni tecniche che evitino l'effetto della ridondanza delle chiamate negli orari di picco dell'attività.

In particolare la prenotazione delle prestazioni sanitarie mediante il Centro Unificato di Prenotazione dovrà riguardare:

\_ l'identificazione dell'utente e la ricerca dello stesso nell'anagrafica pazienti con eventuale correzione di dati già imputati, con particolare attenzione al numero telefonico del paziente necessario per successive comunicazioni inerenti l'attività di gestione della prenotazione, o l'inserimento di una nuova anagrafica, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;

- Verifica presenza dell'impegnativa del medico (ricetta rossa o ricetta dematerializzata), nel caso si debba prenotare una prestazione del SSR.

- L'acquisizione e il caricamento nella procedura CUP di tutte le informazioni amministrative riportate nella ricetta medica (numero impegnativa, prestazione/i ambulatoriali, eventuali esenzioni, tipologia di accesso, livello di priorità, note prescrittive o erogative, note del medico etc.)

\_ l'identificazione del tipo di richiesta;

\_ l'accertamento dell'eventuale esenzione;

\_ la comunicazione dell'eventuale importo da pagare;

\_ la prenotazione delle prestazioni selezionate, che ha per obiettivo la ricerca delle disponibilità e delle strutture in grado di erogare tali prestazioni, nonché la conseguente conferma della prenotazione, in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale di garanzia, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente ecc.), comunicazione all'utente del numero di prenotazione CUP;

\_ l'indicazione eventuale delle modalità a cui il paziente dovrà attenersi all'atto della presentazione per la fruizione delle prestazioni sanitarie;

\_ la modifica, revoca, disdetta e/o spostamento delle prenotazioni;

\_ le informazioni relative ai tempi d'attesa, alle sedi dove vengono erogate le prestazioni, alle modalità di accesso alle prestazioni, nonché al costo e a quant'altro attinente direttamente all'offerta ambulatoriale;

\_ il servizio di *recall* dell'utente.



Poiché il servizio è oggi in fase di evoluzione, qualora nel corso della durata del presente appalto dovesse essere richiesto da nuove direttive Regionali, il servizio di CUP telefonico dovrà anche garantire la gestione di altre tipologie di prenotazioni, quali ad esempio:

- medici di medicina generale e pediatri di libera scelta operanti nel territorio di competenza;
- prenotazioni via web;
- farmacie ricadenti nel territorio di competenza.

Il servizio dovrà altresì accogliere le richieste di prenotazione telefonica di cittadini – utenti, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta e farmacie, che per motivi tecnici (p.es. trabocco delle capacità di altro centro aziendale, oppure momentanea indisponibilità dell'impianto in altro centro aziendale sul territorio regionale) o organizzativi (p.es. chiusura di altro centro aziendale sul territorio regionale) non possono essere gestite dall'Azienda di appartenenza, come previsto dal progetto SIsAR.

#### **4.1.5 Articolazione degli orari del servizio di *call center***

Il servizio di *call center* per il CUP dovrà essere svolto nei giorni dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

Il monte ore settimanale è stimato per i diversi call center secondo lo schema, meramente esemplificativo, di cui all'**Allegato A** al presente Capitolato.

La copertura oraria ed il numero delle postazioni riportate nell'**Allegato A** rappresentano una stima delle attuali esigenze dell'ATS/AO. Nell'**Allegato B**, si riportano i volumi di attività degli ultimi 3 anni.

L'orario di erogazione del servizio e la sua articolazione settimanale potrà variare in base all'esigenza dell'Azienda.

In riferimento alla modalità di esecuzione del servizio, la Ditta aggiudicataria si impegna a condividere con l'Azienda ogni azione finalizzata al risparmio sui costi di gestione.

In particolare, nell'ipotesi di un assetto organizzativo conseguente alla piena attuazione delle direttive regionali e che sia tale da determinare la modifica del sistema di prenotazione, la Ditta aggiudicataria si obbligherà, sin dal momento della presentazione dell'offerta, ad accettare la modifica delle modalità di erogazione dei servizi.

#### **4.1.6 Fatturazione**

La fatturazione, per le prestazioni effettuate avverrà su base mensile posticipata e prevederà l'invio di distinte fatture, una per ciascuna delle Aziende Committenti. Gli importi delle fatture saranno ripartiti secondo le seguenti modalità:

- la Ditta aggiudicataria determinerà l'importo complessivo del costo del servizio, comprensivo di eventuali penali o premi;
- fatto 100 il totale delle chiamate gestite complessivamente nel mese di riferimento conclusesi con una prenotazione, per le fatture da intestare all'ATS, l'importo sarà determinato a partire dall'importo complessivo in base al valore percentuale di chiamate per prestazioni prenotate presso le strutture dell'ATS stessa o con essa convenzionate;
- fatto 100 il totale delle chiamate gestite complessivamente nel mese di riferimento conclusesi con una prenotazione, per le fatture da intestare alle AOU di Sassari e Cagliari e all'AO Brotzu, l'importo sarà determinato a partire dall'importo complessivo in base al valore percentuale di chiamate per prestazioni prenotate presso le Aziende Ospedaliere stesse o con esse convenzionate.

Le fatture dovranno essere corredate della documentazione necessaria a comprovare l'avvenuta effettuazione delle prestazioni, come specificato all'Art. 7 – Reportistica, e dovranno già tenere conto delle eventuali penalità o degli eventuali premi maturati nella gestione del servizio.

Il pagamento avverrà entro 60 giorni dal ricevimento delle fatture, salvo contestazioni sul servizio cui si riferiscono. La data di arrivo della fattura è attestata dal protocollo elettronico dell'Ente ricevente nel giorno lavorativo in cui il documento contabile perviene. L'attestazione di cui sopra fa fede ad ogni effetto.



## 4.2 Servizio CUP/Ticket

Il servizio CUP/Ticket è inteso come complesso di attività finalizzate ad approntare, presso gli sportelli per il pubblico, una struttura organizzativa che assicuri le prestazioni indicate, in conformità con le procedure aziendali, attuali e future. Il servizio, inoltre, dovrà costituire per i cittadini un efficiente strumento di informazione.

Le attività di front-office riguardano tutte le fasi svolte a diretto contatto con il pubblico tramite servizi di sportello. Ogni sportello sarà polifunzionale dovendo svolgere i compiti di prenotazione, accettazione e pagamento dei ticket sanitari.

Con particolare riferimento alla prenotazione ed all'accettazione di prestazioni ambulatoriali ed a tutte le altre attività che, indicativamente, di seguito si elencano:

- Tutte le attività di front-office relative ai processi di prenotazione, accettazione, pagamento e rimborsi delle prestazioni specialistiche e diagnostiche erogabili presso le strutture dell'ATS Sardegna in regime di Servizio Sanitario Nazionale, di libera professione intramuraria (ALPI) e per le strutture private convenzionate (limitatamente al processo di prenotazione);
- Tutti i processi di cassa compresa la gestione della chiusura, la gestione del fondo cassa e qualunque altra attività strettamente collegata all'attività di contabilizzazione;
- Registrazione informatica delle prestazioni effettivamente erogate (Riscontro delle prestazioni erogate rispetto a quelle prenotate);

La Ditta aggiudicataria dovrà, inoltre, garantire le attività cosiddette di "retro sportello" (attività di back office), non direttamente a contatto con il pubblico. Tali attività possono essere così rappresentate (a titolo indicativo e non esaustivo):

- ordinaria chiusura e quadratura delle casse ticket;
- attività straordinarie e massive in termini di caricamento dati o telefonate da effettuare agli utenti a seguito di particolari richieste del sistema CUP regionale (es. per l'abbattimento liste d'attesa che richiedono una attività massiva di recall agli utenti prenotati);
- reportistica dell'attività svolta;

In misura residuale potrà rendersi necessario svolgere altresì i seguenti compiti:

- Inserimento nel software CUPWEB delle prescrizioni (cartacee e dematerializzate) degli esenti per patologia e invalidità;
- Verifica/correzione dati inseriti in sede di prenotazione;
- Completamento dei dati rispetto agli adempimenti regionali e ministeriali richiesti e stampa piani di lavoro;
- Spostamento appuntamenti;
- Attività di recalling al fine di limitare il più possibile il fenomeno del drop out nelle agende di prenotazione;
- Rilascio attestati di esenzione per età e reddito;
- Consegna referti;

Le attività di prenotazione e cassa relative alle prestazioni intramoenia dovranno essere svolte in conformità alla legge 120/2007 "Disposizioni in materia di attività libero-professionale intramuraria ed altre norme in materia sanitaria" nonché alle Linee guida Nazionali Cup e le Linee di indirizzo per l'esercizio della libera - professione intramuraria della regione Sardegna. In particolare la Ditta aggiudicataria dovrà garantire una separazione dalle attività relative alle prestazioni "istituzionali" (attraverso ad es. orari separati, sportelli dedicati, differenti modalità di riscossione e rendicontazione dei pagamenti, ecc).

#### 4.2.1 Suddivisione in lotti

Per quanto riguarda l'ATS i lotti di gara saranno tre e coincideranno con gli ambiti territoriali di più ASSL. In particolare il lotto nord comprenderà le ASSL di Sassari e Olbia, il Lotto Centro le ASSL di Lanusei, Nuoro e Oristano, il Lotto Sud infine le ASSL di Sanluri, Carbonia e Cagliari. Ulteriori due lotti riguarderanno le Aziende Ospedaliere Universitarie di Cagliari e Sassari.

#### 4.2.2 Articolazione degli orari del personale per il servizio di sportello

Il servizio di CUP/Ticket allo sportello dovrà essere svolto nei giorni dal Lunedì al Venerdì, indicativamente dalle ore 07:30 alle ore 17:30 e il sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

Il numero di sportelli da attivare ed il monte ore settimanale è stimato per le diverse ASSL secondo lo schema esemplificativo di cui all'**Allegato A - Dettaglio** al presente Capitolato:

L'aggiudicatario si impegna a gestire i servizi di CUP/Ticket di cui trattasi negli orari e presso le sedi aziendali riportate, per ogni Lotto, nella pianificazione organizzativa di cui all'**Allegato A - Dettaglio** succitato. Nell'**Allegato B** vengono invece riportati i volumi di attività degli sportelli CUP-Ticket relativi all'annualità 2018.

#### 4.2.3 Attrezzature informatiche, materiale di consumo e arredi.

Le attrezzature tecniche e informatiche (PC, Stampanti, lettori ottici, sistemi elimina code ecc.) e il relativo materiale di consumo necessari per l'espletamento del servizio dovranno essere fornite dall'aggiudicatario che, per tutta la durata del contratto, dovrà garantirne anche la regolare manutenzione ed efficienza oltreché la piena compatibilità con la piattaforma regionale. Sarà a carico dell'ATS Sardegna e delle altre Azienda del SSR aderenti alla gara la messa a disposizione, dei locali, degli arredi, delle utenze elettriche, telefoniche e dei punti di connessione alla rete informatica aziendale.

Sarà onere dell'aggiudicatario provvedere, qualora si rendesse necessario in avvio e in vigenza di contratto, alla sostituzione degli arredi dismessi o non a norma così come all'allestimento completo di eventuali nuove postazioni di lavoro (arredi compresi).

Nel Progetto Tecnico la Ditta dovrà riportare le caratteristiche delle attrezzature e dei sistemi elimina code che saranno offerti in comodato d'uso gratuito. La manutenzione di tali attrezzature e/o, ove necessaria, la loro sostituzione è altresì a carico della Ditta aggiudicataria.

#### Caratteristiche tecniche di riferimento per le attrezzature informatiche che compongono la postazione di lavoro.

- Personal Computer completi, marca primaria, dotati delle seguenti caratteristiche minime: processore tipo Intel Core i3 o similare per capacità elaborativa. Sistema operativo minimo con licenza originale: Windows 10 Enterprise LTSC o successivi; Memoria RAM: 8GB, Scheda grafica dedicata: Integrata, Tipologia hard disk: SATA e capacità minima 250GB, interfaccia integrata Gigabit Ethernet; Tastiera Italiana con interfaccia USB; mouse ottico 2 tasti e funzione di scrolling; Schermo TFT LED Full HD, dimensione minima 21" e dotato di altoparlanti;
- Stampanti Laser o LED di fascia media, formato A4, marca primaria, dotate delle seguenti caratteristiche minime: velocità di stampa: 40 ppm; ciclo di stampa mensile minimo: almeno 4.000; Stampa fronte/retro integrata; interfaccia USB; interfaccia Fast Ethernet per il collegamento alla rete locale;
- Lettori di codici a barre. Interfaccia USB, compatibile con tutti gli Standard codici a barre. Modello di riferimento: Motorola/Zebra/Symbol LS2208;
- strumenti di rilevazione banconote false;
- Sistemi elimina code elettronici e multimediali.

#### 4.2.4 Fatturazione

La fatturazione, per le prestazioni effettuate avverrà su base mensile posticipata e prevederà l'invio di distinte fatture, una per ciascuno dei tre lotti ATS ed una per ciascuna delle altre tre Aziende Committenti.

Il pagamento avverrà entro 60 giorni dal ricevimento delle fatture, salvo contestazioni sul servizio cui si riferiscono. La data di arrivo della fattura è attestata dal protocollo elettronico dell'Ente ricevente nel giorno lavorativo in cui il documento contabile perviene. L'attestazione di cui sopra fa fede ad ogni effetto.

## **Art. 5 Sopralluoghi**

E' facoltà delle ditte interessate a partecipare alla gara d'appalto di cui al presente Capitolato richiedere l'effettuazione di un sopralluogo nei locali che dovranno essere adibiti ai servizi di cui trattasi. La richiesta di sopralluogo dovrà essere trasmessa ai seguenti indirizzi email corrispondenti ai diversi lotti in cui è articolato il presente appalto:

_____	all'attenzione di:	_____.
_____	all'attenzione di:	_____.
_____	all'attenzione di:	_____.
_____	all'attenzione di:	_____.
_____	all'attenzione di:	_____.
_____	all'attenzione di:	_____.

Nella richiesta, oltre ai dati identificativi della ditta, del raggruppamento di imprese o del consorzio, dovranno essere indicati i recapiti telefonici e l'indirizzo e-mail al quale essere contattati.

Sarà cura del referente aziendale contattare il richiedente per comunicare la data del sopralluogo. Possono effettuare il sopralluogo esclusivamente il Legale Rappresentante o soggetti che ricoprono cariche sociali nell'impresa, i Direttori Tecnici o funzionari dipendenti dell'impresa stessa muniti di delega in originale del Legale rappresentante o del soggetto dotato del potere di impegnare l'impresa.

La persona incaricata di effettuare il sopralluogo dovrà presentarsi munita:

- di delega in originale come sopra richiesta;
- della attestazione di sopralluogo di cui all' allegato \_\_\_\_ precompilata con i dati dell'impresa;
- di valido documento di riconoscimento e di sua fotocopia.

In caso di R.T.I. non formalmente costituito, deve effettuare il sopralluogo il "soggetto" dell'impresa mandataria in possesso di specifica delega anche da parte dei legali rappresentanti delle Imprese mandanti.

In caso di Consorzio, il sopralluogo deve essere effettuato dai soggetti del Consorzio o dell'Impresa consorziata designata dallo stesso per l'appalto in oggetto.

Sarà possibile effettuare i sopralluoghi fino a 5 giorni prima della data di scadenza fissata per la presentazione delle offerte.

## **Art. 6 Obiettivi e risultati attesi**

### **1. Servizio di Call Center telefonico.**

#### **LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO**

Negli ultimi anni è in atto un percorso di informatizzazione che interessa tutto il sistema di presa in carico del paziente. Sono interessati sia gli aspetti prescrittivi, con la dematerializzazione delle ricette rosse, sia quelli erogativi con la digitalizzazione delle agende di prenotazione, coinvolgendo le strutture pubbliche e private e i liberi professionisti che operano nel SSR. Questo processo porta ad una crescita costante del volume di prenotazioni informatizzate, eseguite tramite i canali disponibili: portale online, call center, sportelli aziendali. In considerazione di ciò, le risorse professionali che la Ditta Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dovrà seguire l'evoluzione del servizio di prenotazione regionale, prevedendo un dimensionamento che mantenga costante nel tempo il livello di servizio delle chiamate gestite.

Il servizio di CUP telefonico aziendale deve essere garantito:

- 52 settimane/anno
- 5 giorni/settimana (dal lunedì al venerdì, festivi infrasettimanali esclusi)
- dalle ore 8.00 alle ore 18.00, con orario continuato

**I seguenti SLA fanno riferimento al modello di calcolo delle performance condiviso a livello regionale e ai report rilasciati dal Gruppo di Coordinamento Cup Regionale (GCCR di Sardegna) in modo da avere dati oggettivi ed omogenei per tutti i C.C.**

#### **Efficienza del servizio:**

- Al fine di garantire la massima efficienza ed efficacia del servizio è fissata nella percentuale dell'85% il numero minimo delle chiamate cui il call center risponde effettivamente all'utente.
- Il totale delle chiamate dissuase (Totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovrà mai superare il 15% del totale delle chiamate originate al Contact Center CUP telefonico ( $\% \text{ Chiamate Dissuase sul Totale Chiamate} = \frac{\text{Totale Entrate} + \text{Totale Dissuase}}{\text{Totale Chiamate}}$ ).

#### **Qualità del servizio:**

- Per favorire la massima fruibilità del servizio da parte dell'utenza, il totale delle chiamate abbandonate sul ringing ad operatore, non dovranno superare il 2% delle chiamate entrate al Contact Center Informativo e al CUP telefonico ( $\% \text{ Chiamate Abbandonate su Ringing}$ ).
- almeno il 75% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefonico entro 10 secondi (i 10 secondi sono conteggiati dallo squillo sul telefono alla risposta dell'operatore);
- il tempo medio di accoglienza delle chiamate gestite dovrà essere al massimo di 8 secondi (dove 8 secondi sono la media aritmetica dei tempi di risposta conteggiati dallo squillo sul telefono alla risposta dell'operatore);
- per utilizzare in maniera ottimale i sistemi di recalling e ottenere un elevato standard di qualità dei servizi sanitari e un effettivo abbattimento delle liste d'attesa è fissato in una percentuale superiore al 55% il numero di prenotazioni fatte in relazione alle chiamate evase;

Deve essere garantito il seguente livello di servizio:

#### **SLA( Service Level Agreement)**

##### **Efficienza del servizio:**

**a)**  $\Rightarrow$  85%, della % di chiamate con risposta del call center. Lo SLA viene calcolato su base giornaliera/mensile/annuale, considerando i dati rilevati nell'arco temporale 1° giorno del mese / ultimo giorno di ciascun mese attraverso i sistemi di monitoraggio del CUP regionale;(calcolato come rapporto Chiamate Risposte / Chiamate in Ingresso al centralino)

**b)**  $< = 15\%$  Il totale delle chiamate dissuase (Totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovranno mai superare il 15% ( $\% \text{ Chiamate Dissuase sul Totale Chiamate} = \frac{\text{Totale Entrate} + \text{Totale Dissuase}}{\text{Totale Chiamate}}$ ).

##### **Qualità del servizio:**

**c)**  $\leq 2\%$ . Dove per SLA si intende la % di telefonate abbandonate sul ringing sul totale delle chiamate mensili in entrata all Call Center.

**d)**  $\geq 75\%$  delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefonico entro 10 secondi;

- e) il tempo medio di accoglienza delle chiamate gestite dovrà essere al massimo di 8 secondi;
- f) >55% il numero di prenotazioni fatte in relazione alle chiamate evase;

## 2. Servizio CUP/Ticket allo sportello

### LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTO

Il servizio di CUP/Ticket aziendale deve essere garantito:

- dalle ore 07:30 alle ore 18.00, con orario continuato dal lunedì al venerdì;
- dalle ore 07:30 alle ore 13:30 il sabato.

Il servizio dovrà essere garantito negli orari e con le risorse necessarie ad assicurare la funzionalità per ogni sportello e comunque in maniera tale da ridurre al massimo l'attesa dell'utente. Il valore ottimale si stima in 15 minuti come attesa massima. Nel contempo è necessario limitare il numero di pratiche errate, siano esse prenotazioni e/o movimentazioni di cassa. Per questo si prevedono i seguenti SLA per lo sportello CUP/Ticket:

- (a) al fine di garantire l'ottimale gestione del servizio, è fissata in 15 minuti la soglia limite di attesa dell'utente per sportello. Tale dato dovrà essere desumibile dall'analisi dei software degli eliminacode.
- (b) Per gli operatori Ticket è necessario effettuare la chiusura di cassa e relativo storno dell'incasso verso l'operatore di cassa su base giornaliera al fine di poter garantire il corretto flusso di denaro e le opportune verifiche contabili. Per questo si prevede che la chiusura di cassa venga effettuata ogni giorno lavorativo al momento della chiusura dello sportello e non presenti mai errori se non in 1 caso al mese per operatore e al massimo in 3 casi nell'arco dell'anno.
- (c) per ottimizzare le attività di back office si attende la registrazione del 95% delle prescrizioni (impegnative rosse e dematerializzate) degli esenti per patologia e invalidità entro il mese di esecuzione delle prestazioni.

Deve essere garantito il seguente livello di servizio:

### SLA( Service Level Agreement)

#### (a) <= 15 minuti

dove per SLA si intende il tempo di attesa dell'utente allo sportello inferiore ai 15 minuti limite. Lo SLA viene calcolato mensilmente, considerando i dati rilevati nell'arco temporale 1° giorno del mese / ultimo giorno del mese interessato e utilizzando i dati dei sistemi di elimina code.

(b) **Max 1** errori di chiusura cassa o storno su base mensile per singolo operatore; **Max 3** errori di chiusura cassa o storno su base annuale per singolo operatore.

(c) => 95% della % di registrazione delle prescrizioni dematerializzate degli esenti per patologia e invalidità entro il mese di esecuzione delle prestazioni. Lo SLA viene calcolato mensilmente, considerando i dati rilevati nell'arco temporale 1° giorno del mese / ultimo giorno del mese interessato.

### Livelli di servizio migliorativi

Per i servizi di cui sopra è data la possibilità alla Ditta offerente di proporre livelli di servizio migliorativi rispetto a quelli in precedenza indicati.

Si precisa tuttavia che:

- in fase di valutazione dell'offerta tecnica, livelli di servizio proposti migliorativi saranno valutati positivamente;

• i livelli di servizio migliorativi eventualmente proposti saranno quelli su cui saranno in seguito valutate le prestazioni erogate e sui quali saranno successivamente calcolate eventuali penali.  
La Ditta aggiudicataria dovrà pertanto impegnarsi al mantenimento dei livelli di servizio migliorativi proposti per tutta la durata del contratto.

## **Art. 7 Reportistica**

La Ditta aggiudicataria dei servizi oggetto dell'appalto dovrà avvalersi degli applicativi forniti dalla Regione nell'ambito del progetto SISaR al fine di produrre report statistici di sintesi in merito al livello di servizio prestato

**Per il Call Center** il report dovrà contenere almeno il seguente livello di dettaglio minimo:

- numero di chiamate entrate
- numero di chiamate traboccate
- numero di chiamate distribuite
- numero di chiamate abbandonate sul ringing
- numero di chiamate risposte
- numero di chiamate dissuase
- tempo medio di gestione delle chiamate
- scostamento rispetto ai livelli di servizio atteso
- Prenotazioni totali
- Prenotazioni su strutture ATS (dettaglio strutture)
- Prenotazioni su altre Aziende S.S.R. (Dettaglio aziende)
- Prenotazione su strutture convenzionate (dettaglio strutture).

Ciascun report dovrà rappresentare i dati sopra elencati, in tabelle numeriche e grafici progressivi mensili di riferimento, offrendo almeno il seguente livello di dettaglio temporale mensile.

In periodi particolarmente critici (in cui non si dovessero raggiungere i livelli di servizio indicati), si dovranno produrre, per opportuna analisi:

- livello di servizio offerto, con dettaglio orario, offerto dal CUP telefonico in ciascuna giornata di disservizio, nell'arco del mese di riferimento;
- livello di servizio offerto, con dettaglio orario, da ciascun agente (non nominativo) del CUP telefonico in ciascuna giornata di disservizio, nell'arco del mese di riferimento.

Tali report dovranno essere forniti alle ASSL committenti con periodicità mensile; si precisa che tutti i report dovranno essere prodotti in formato elettronico ed essere gestibili tramite i più comuni spreadsheet (files xls, csv, xlm, ecc).

**La verifica dei livelli di servizio erogato dal Call Center costituisce condizione necessaria al fine di poter procedere al pagamento del servizio stesso, pertanto si precisa che il pagamento delle fatture sarà subordinato al ricevimento della reportistica mensile.**

La Ditta aggiudicataria dovrà altresì produrre e fornire report statistici, su base mensile, idonei a valutare sul piano qualitativo e quantitativo la richieste di prestazioni prenotate per singola ASSL.

Tutti i report descritti saranno generati dal coordinatore del servizio di CUP telefonico utilizzando gli strumenti informatici messi a disposizione dalla Amministrazione Regionale nell'ambito del SISaR, e nello specifico:

- il software del Sistema Informativo Sanitario CUP-WEB per la reportistica in merito alle prenotazioni effettuate;
- il software Alcatel CCS per la generazione di reportistica in merito alle prestazioni del servizio di CUP telefonico.

**Per il servizio CUP Ticket** il report dovrà contenere almeno il seguente livello di dettaglio minimo:

- Rendiconto settimanale dei tempi minimi, medi e massimi di attesa degli utenti per l'accesso ad un operatore libero. Tale dato dovrà essere fornito per giornata lavorativa e per fascia oraria di trenta minuti;
- Report sul numero di pratiche errate al mese sia con riferimento alle operazioni contabili che di prenotazione delle prestazioni sanitarie;
- Report su numero di registrazioni effettuate in back office delle prescrizioni (impegnative rosse e dematerializzate) degli esenti per patologia e invalidità entro il mese di esecuzione delle prestazioni.
- Numero di accessi alla cassa e relative chiusure e storni con relativi importi effettuati da ogni singolo operatore, con indicazione di data, ora e cassiere cui è stato proposto lo storno. Eventuali indicazioni delle chiusure di cassa o storni non andate a buon fine e lo scostamento dagli SLA.
- Ogni altro report richiesto dall'ASSL;

Sarà cura della Ditta Appaltatrice definire i rapporti con SardegnaT – Gruppo di Coordinamento Cup Regionale (G.C.C.R. soggetto attuatore tecnico del Servizio CUP a livello regionale), per l'attivazione dei servizi suddetti. Il Servizio Sistemi Informativi dell'ATS potrà fornire, se necessario, adeguato supporto.

## **Art. 8**

### **Modalità di esecuzione dei servizi**

I servizi oggetto dell'appalto verranno svolti 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 e istruito.

I referenti dell'ATS Sardegna e delle Azienda Ospedaliere per le attività oggetto della presente procedura di gara sono i DEC (Direttori di Esecuzione del Contratto) e i Direttori Operativi individuati per ciascun lotto presso le ASSL e AO coinvolte.

L'Aggiudicatario è tenuto a nominare e indicare un Responsabile del Servizio, il quale dovrà rapportarsi, per ogni necessità al DEC competente, al fine di garantire il regolare svolgimento delle attività nella loro continuità e nel rispetto del raggiungimento degli obiettivi e degli standard fissati dall'ATS stessa.

L'ATS Sardegna sarà esonerata dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti, per quanto di competenza all'aggiudicatario, dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco, ecc.) e da eventuali danni che gli operatori della società dovessero arrecare 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, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni prodotti all'ATS anche rispetto ai debiti informativi nei confronti della Regione Sardegna, Agenzia di Sanità Pubblica, MEF e SOGEI. Restano fermi i provvedimenti più gravi che l'ATS si riserva di adottare, disciplinati dal successivo art. 14 (penali).

La ditta aggiudicataria assicurerà i servizi in oggetto esclusivamente con personale proprio.



Il personale dovrà possedere i requisiti di professionalità e diligenza necessari per lo svolgimento delle prestazioni richieste, attitudini al contatto e alle relazioni con il pubblico e dimostrare di essere a conoscenza delle diverse problematiche concernenti la realtà sanitaria.

Per tutto il personale addetto alle attività di cui al presente Capitolato Speciale, la Ditta aggiudicataria dovrà garantire il possesso dei requisiti di idoneità alla specifica mansione lavorativa, ed attestare l'assenza di condanna per reati penali e di carichi pendenti.

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

- tenere un comportamento consono all'immagine ed alla funzione dell'ATS Sardegna;
- tenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza;
- indossare la divisa di lavoro;
- indossare, ben visibile, il cartellino di riconoscimento;
- avere sempre con sé un documento di identità personale;
- segnalare subito agli organi competenti dell'ATS Sardegna le anomalie rilevate durante l'espletamento del servizio;
- rifiutare qualsiasi compenso e/o regalia;
- 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, sull'applicazione della quale dovranno essere adeguatamente formati dall'aggiudicatario;
- garantire la riservatezza dei dati personali e sensibili degli utenti.

Il personale utilizzato nell'espletamento del servizio dovrà attenersi alle direttive generali impartite dal DEC per quanto concerne le modalità operative specifiche del servizio, anche attraverso incontri formativi e informativi ritenuti necessari. Resta fermo che la formazione degli operatori sull'applicativo CUPWEB in uso presso il servizio CUP è di pertinenza dell'aggiudicatario e che, al termine del percorso formativo, al fine di assicurare l'operatività degli sportelli e delle postazioni del call center con personale adeguatamente formato, deve seguire la validazione finale. Qualunque comportamento o errore rilevato durante l'attività verrà segnalato al DEC per le opportune ed eventuali misure da adottare.

Per adempiere alle obbligazioni contrattuali l'aggiudicatario predisporrà turni mensili di lavoro dovranno scrupolosamente attenersi gli operatori. La documentazione attestante lo svolgimento dei turni di lavoro e le eventuali modifiche dovrà essere messa a disposizione del DEC qualora, per giustificati motivi attinenti la regolarità dell'esecuzione del servizio, lo stesso ne faccia formale richiesta.

L'ATS Sardegna si riserva di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le norme comportamentali suddette e che compia, nonostante eventuali successivi interventi formativi, errori ripetuti, ritenuti gravi per le conseguenze sulla funzionalità del servizio e/o sugli utenti.

L'aggiudicatario dovrà garantire la regolare copertura dei turni di servizio agli sportelli e alle postazioni del call center, sopperendo ad eventuali assenze degli operatori con sostituzioni o soluzioni alternative idonee ad assicurare il buon andamento del servizio secondo gli standard definiti.

L'ATS e le Aziende Ospedaliere si riservano il diritto di procedere in ogni momento e senza preavviso, a mezzo di personale incaricato e con le metodiche ritenute più idonee, alla verifica del corretto svolgimento del servizio e della scrupolosa osservanza da parte della Ditta fornitrice di tutte le condizioni pattuite contrattualmente in termini di standard di qualità, affidabilità e sicurezza.

**Art. 9**  
**Modalità di pagamento per l'erogazione del servizio**

**Lotto unico - CUP Telefonico**

Si procederà al pagamento del corrispettivo a fronte di fatture mensili la cui base di calcolo è data da 1/12 dell'importo annuale di aggiudicazione. L'effettivo importo mensile sarà determinato sulla base delle prestazioni effettuate risultanti dalla rendicontazione analitica (reportistica di cui al precedente art. 7), per singolo call center, delle ore lavorate e dei livelli di servizio raggiunti, previa verifica da parte dei DEC interessati.

La struttura del servizio che la Ditta aggiudicataria dovrà prevedere per l'erogazione dei servizi di CUP Telefonico oggetto di appalto dovrà essere tale da assicurare la gestione iniziale di n. 136.400 chiamate mensili così distribuite: n. 40.000 Area Nord, n. 46.400 Area Centro e n. 50.000 Area Sud.

Per le suddette chiamate mensili si prevede quindi una modalità di pagamento mediante un canone fisso determinato da due componenti:

- a) onere derivante dalla copertura oraria obbligatoria richiesta per l'espletamento del servizio;
- b) numero di chiamate minime gestite per singolo call center.

Le due componenti sono determinate sulla base delle indicazioni contenute nei prospetti **Allegato A e Allegato B** in termini di orari di apertura del servizio e di numero di chiamate minime da gestire.

Qualora a consuntivo mensile risulti un numero di chiamate (calcolato nel mese di riferimento) maggiore rispetto ai predetti valori di riferimento, il costo totale del servizio per il solo mese oggetto della fatturazione verrà rideterminato in termini proporzionali.

A titolo esemplificativo: qualora nel corso di un mese il numero di chiamate si attesti in numero superiore al 15% rispetto alle chiamate previste dal canone, la quota da corrispondere per quel mese sarà pari alla quota fissa di canone mensile maggiorata del 15%.

La corresponsione del canone base è condizionato al raggiungimento dei livelli di qualità del servizio attesi e, in particolare, al raggiungimento del livello minimo del 55% del rapporto tra le chiamate ricevute e le prenotazioni effettuate. Qualora il limite minimo del 55% non venisse raggiunto il canone base si ridurrà nella misura del 2% per ogni punto in meno rispetto alla percentuale suddetta.

Qualora lo scostamento accertato tra la soglia minima del 55% e i livelli di qualità del servizio rilevati si discostino in maniera rilevante nel corso dell'anno per almeno due volte, l'Azienda per la Tutela della Salute della Sardegna si riserva di procedere alla risoluzione del contratto, con conseguente incameramento del deposito cauzionale definitivo, l'affidamento del servizio in danno dell'impresa contraente e fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni. E' da considerarsi scostamento rilevante il rapporto tra chiamate ricevute e prenotazioni effettuate pari o inferiore al 30%.

**Premialità**

Per un massimo di sei mensilità nel corso dell'anno solare potrà essere riconosciuta alla ditta fornitrice del servizio una premialità pari ad un massimo del 15% del corrispettivo mensile al netto dell'IVA qualora venga certificato il raggiungimento degli obiettivi di seguito elencati:

qualora nel corso del mese di riferimento il rapporto fra le chiamate ricevute e le prenotazioni effettuate tramite il CUP telefonico superi la soglia minima del 55% venga riconosciuta una premialità fino ad un massimo del 15% in termini di incremento percentuale sul canone base.

Ovvero, se il rapporto è maggiore al 55%, la Ditta aggiudicataria riceverà un incremento sul canone base che varierà in base alla percentuale di incremento e precisamente:

- 1) > del 55% e fino al 70% la premialità sarà del 5% sul canone fisso;
- 2) > del 70% e fino al 90% la premialità sarà del 10% sul canone fisso;
- 3) > del 90% la premialità sarà del 15% sul canone fisso.

La fatturazione delle premialità dovrà avvenire nel mese successivo a quello di riferimento per consentire le necessarie verifiche ed asseverazioni da parte dei DEC del servizio.

### **Lotti CUP-Ticket**

La struttura del servizio che la Ditta aggiudicataria dovrà prevedere per l'erogazione dei servizi di CUP-Ticket per ciascun lotto oggetto di appalto e dovrà essere tale da garantire l'apertura di tutti gli sportelli ivi previsti ed il rispetto dell'orario minimo di apertura degli stessi.

Si procederà al pagamento del corrispettivo a fronte di fatture mensili la cui base di calcolo è data da 1/12 dell'importo annuale di aggiudicazione.

L'entità del corrispettivo mensile da corrispondere per ciascun lotto sarà pertanto determinato da una componente fissa data dai servizi obbligatori da espletare.

L'importo mensile sarà integrato dal numero di ore di back-office effettivamente prestate e certificate in termini di operazioni registrate risultanti dal report su numero di registrazioni effettuate delle prescrizioni (impegnative rosse e dematerializzate), degli esenti per patologia e invalidità, entro il mese di esecuzione delle prestazioni. Nello specifico sarà autorizzata la fatturazione nei limiti minimi di n. 18 operazioni orarie. Il costo orario del servizio di back-office sarà il medesimo determinato in sede di aggiudicazione.

### **Verifiche e controlli**

Verranno effettuate verifiche al fine di valutare se il rapporto prenotazione/chiamata (Lotto Call Center) gli orari di apertura degli sportelli ed il numero di operazioni effettuate (Lotti CUP- Ticket) sia generalmente rispettato, oppure presenti evidenti disparità.

Eventuali gravi anomalie/disparità nel periodo esaminato, potrà dare adito ad applicazione di penali, o anche alla risoluzione del Contratto, qualora si rilevino fenomeni riconducibili a comportamenti non corretti della Ditta Appaltatrice.

### **Art. 10**

#### **Trattamento dei dati personali**

Per quanto riguarda il trattamento dei dati personali si fa riferimento al D.Lgs n° 196 del 30.06.2003 ("Codice in materia di protezione dei dati personali") che dovrà essere applicato in tutte le sue parti nell'esecuzione del servizio in oggetto.

La Ditta dovrà impegnarsi con le Aziende Committenti al rispetto di quanto previsto dalla normativa sopra menzionata. Il trattamento dei dati dovrà avvenire nel rispetto del segreto d'ufficio e dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, in applicazione della stessa legge.

È fatto assoluto divieto alla Ditta aggiudicataria ed al personale dalla stessa impiegato nel servizio di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento delle attività, per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa.

## **Art. 11 Personale**

La Ditta 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 stabiliti dal D.lgs. n. 81/2008.

La Ditta aggiudicataria dovrà rispettare quanto indicato nel DUVRI e dovrà, altresì, individuare il proprio responsabile della sicurezza, che si rapporterà con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale.

La Ditta 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 e, 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.

La ATS Sardegna è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà la Ditta nell'esecuzione del contratto.

L'attività prestata dalla Ditta aggiudicataria, al fine di evitare l'interruzione del servizio pubblico essenziale erogato dall'azienda, non potrà essere sospesa. Nel caso di scioperi la Ditta non potrà, pertanto, sospendere l'attività prestata ma eventualmente ridurla, garantendo comunque il livello minimo di servizio, che sarà concordato con l'ATS stessa. In caso di sciopero la Ditta dovrà pertanto comunicare per iscritto all'ATS e agli utenti, almeno 5 giorni prima dell'inizio dello stesso, i modi e tempi di erogazione dei servizi e le misure per la riattivazione degli stessi.

## **Art. 12 Obbligo di formazione**

Atteso che la gestione del servizio esige delle conoscenze specifiche in materia nonché l'utilizzo di appositi applicativi (software utilizzati), dopo la stipula del contratto e prima dell'esecuzione del servizio, l'appaltatore avrà l'onere di effettuare a suo carico un'apposita formazione in favore degli eventuali operatori di nuova assunzione della durata massima di dieci giorni, per un minimo di 40 ore per ogni singolo operatore.

Durante l'attività formativa non verrà riconosciuta all'appaltatore alcuna remunerazione.

Gli addetti alla formazione dell'aggiudicatario, potranno essere integrati con personale esperto dipendente dell'ATS Sardegna.

## **Art. 13 Clausola di salvaguardia dell'occupazione**

Al presente appalto, ai sensi dell'art. 50 del D. Lgs 50/2016, si applica il vincolo di ricollocazione per gli operatori attualmente impiegati negli appalti in essere per il servizio CUP presso l'ATS e le Azienda Ospedaliera del S.S.R. (call center e CUP Ticket).

L'aggiudicatario osserverà le norme in materia di salvaguardia dell'occupazione prevista dalla contrattazione collettiva vigente tra le Associazioni imprenditoriali e le Organizzazioni Sindacali dei lavoratori comparativamente più rappresentative. Agli atti di gara sono allegati gli elenchi del personale attualmente in servizio corredati delle informazioni necessarie ad una corretta applicazione della clausola di salvaguardia.

Si specifica che essendo quello di cui al presente capitolato un appalto ad alta intensità di manodopera l'appaltatore è obbligato, almeno semestralmente, e sempre, allo scadere del contratto, a comunicare alla stazione appaltante almeno i seguenti dati:

- nominativi della forza lavoro impiegata stabilmente nell'appalto;
- relativo inquadramento in relazione al CCNL applicato;
- tempo lavoro (full time, part time);
- data assunzione in servizio;

l'inosservanza dell'obbligo costituisce grave negligenza professionale a tutti gli effetti.

in materia di clausole sociali, il presente Capitolato recepisce integralmente le indicazioni di indirizzo di cui alle linee guida n. 13 "disciplina delle clausole sociali" approvate dal Consiglio di ANAC con delibera n. 114 del 13/02/2019."

## **Art. 14 Penali**

Salvo più gravi e diverse azioni previste dalle norme di legge e/o dal presente Capitolato Speciale e/o da regolamenti, l'Azienda per la Tutela della Salute della Sardegna, a prima tutela di ciascuna e/o di tutte le norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare le seguenti penalità:

### a) Mancato o ritardato avvio del servizio.

In caso di mancato avvio del servizio, o di avvio parziale, entro i termini fissati nella comunicazione di aggiudicazione, nel rispetto del termine dilatorio fissato per legge, la ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, una penale pari ad euro 1.000,00.

Tale penale non sarà dovuta qualora l'Azienda per la Tutela della Salute 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 apertura di sportelli per il pubblico.

In caso di mancata apertura di sportelli per il pubblico, entro un'ora, la ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni 30 minuti di ritardo, successiva alla prima, e per ciascuno sportello, una penale di € 250,00.

### c) Inadempienze.

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

L'Azienda Sanitaria si riserva, nel caso di giustificazioni non dovute a causa di forza maggiore, di procedere all'applicazione di penali. Ciascuna contestazione non giustificata di avvenuta omissione del servizio comporta una penalità, a carico dell'aggiudicatario, di importo compreso tra l'1% ed il 20% del corrispettivo mensile, al netto dell'IVA, da determinarsi in relazione alla gravità delle conseguenze dell'omissione stessa ed alla reiterazione delle mancanze.

L'ammontare delle penali e dei danni riconosciuti a carico della ditta aggiudicataria sarà alla stessa direttamente addebitato mediante deduzione dei suoi crediti e, qualora detti crediti risultassero insufficienti, mediante rivalsa sulla garanzia fidejussoria.

L'Azienda per la Tutela della Salute della Sardegna in ogni caso, si riserva, dopo la seconda grave contestazione formale nei confronti della ditta aggiudicataria, per le ipotesi sopra enunciate, di procedere alla risoluzione del contratto, con conseguente incameramento del deposito cauzionale definitivo, l'affidamento del servizio in danno dell'impresa contraente e fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni.

L'applicazione delle dette penali non esclude qualsiasi altra azione, in qualsiasi altra forma e/o natura e/o in qualsiasi altra sede, che l'ATS intenda eventualmente intraprendere.

La concreta applicazione delle penali dovrà avvenire nella fatturazione del mese successivo a quello di addebito definitivo.

## **Art. 15** **Modalità di pagamento**

Per ciascun lotto si procederà al pagamento del corrispettivo a fronte di fatture mensili redatte come specificato nell'art. 9 del presente capitolato. L'effettivo importo mensile sarà determinato sulla base delle prestazioni effettuate risultanti dalla rendicontazione analitica (reportistica di cui al precedente art. 7), previa verifica da parte dei DEC interessati.

La Ditta aggiudicataria dovrà rimettere alla ASSL/AO la suddetta rendicontazione analitica mensile entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento. La verifica da parte del DEC dovrà avvenire entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della reportistica contrattuale.

Ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità previste dal precedente art. 13, nel caso di contestazione per inadempimento o irregolarità nell'erogazione del servizio rispetto a quanto previsto nel contratto, i termini di pagamento concordati restano sospesi dalla data di spedizione della nota di contestazione e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

Le fatture oltre che essere corredate della documentazione necessaria a comprovare l'avvenuta effettuazione delle prestazioni, dovranno già tenere conto delle eventuali penalità o degli eventuali premi maturati nella gestione del servizio relativi alle mensilità precedenti.

Il pagamento avverrà entro 60 giorni dal ricevimento delle fatture, salvo le formali contestazioni di cui sopra.

L'eventuale ritardo nei pagamenti delle fatture non può essere invocato come motivo valido per la risoluzione del contratto da parte dell'appaltatore, il quale è tenuto a continuare il servizio fino alla scadenza, ricadendo lo stesso nella categoria dei servizi pubblici essenziali.

## **Art. 16** **Risoluzione del contratto**

In caso di inadempimento recidivo o di grave inadempienza che si ripercuota sulla regolarità del servizio l'ATS Sardegna si riserva la facoltà di chiedere la risoluzione del contratto, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 C.C. (clausola risolutiva espressa).

Detta risoluzione avverrà mediante raccomandata con avviso di ricevimento o PEC.

La risoluzione del contratto, secondo le modalità sopra descritte, potrà avvenire per i seguenti motivi, enunciati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- sospensione, abbandono o mancata effettuazione del servizio imputabile alla Ditta aggiudicataria e regolarmente contestata;
- gravi, ripetute e comprovate inadempienze agli obblighi contrattuali da parte della ditta aggiudicataria;
- sopravvenuta incapacità giuridica dell'Appaltatore;
- in caso di subappalto o cessione totale o parziale del contratto non autorizzati.
- nei casi esplicitamente previsti nel presente capitolato;

Nei suddetti casi le Aziende Committenti saranno tenute a corrispondere soltanto il prezzo contrattuale del servizio effettuato fino al giorno della risoluzione dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute, nonché gli eventuali danni conseguenti all'inadempimento stesso.