

**CAPITOLATO SPECIALE PER SERVIZI D'AMBITO CUP TICKET - CALL CENTER  
E ALTRO – AZIENDALE – AREA SOCIO SANITARIA DI CAGLIARI**

Leggenda:

**Azienda:** ATS Sardegna

**Aggiudicatario:** Sottoscrittore del contratto

**Operatore economico, Concorrente:** partecipante alla procedura aggiudicazione

Codice: D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture).

**CSA:** capitolato speciale d'appalto

**CGA:** capitolato Generale d'appalto per forniture e servizi di ATS Sardegna

**Giorni lavorativi:** ogni giorno esclusi i soli festivi

**Giorni naturali e consecutivi:** ogni giorno inclusi domeniche e altri festivi

Sommario:

ART. 1 – Oggetto dell'appalto

ART. 2 – Specifiche dei servizi

ART. 3 – Criterio di aggiudicazione – corrispettivo d'appalto

ART. 4 – Clausola di salvaguardia occupazionale

ART. 5 – Durata contrattuale – opzione di proroga - recesso

ART. 6 - Rinvio al CGA – patto d'integrità

ART. 7 - Schema di contratto – esecuzione del contratto

ART. 8 - Trattamento dei dati personali e sensibili

ART. 9 - Penali

Allegato A – Patto d'integrità

## ART. 1

### OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente capitolato tecnico disciplina i servizi d'ambito Cup Ticket - servizio di call center Centro Unico di prenotazione – in favore di ATS Sardegna, da eseguirsi nell'ambito di locali dedicati, di proprietà dell'azienda ed ubicati nell'Area Socio Sanitaria di Cagliari, così come sotto meglio descritto:

**L'appalto è strutturato come obbligazione di risultato; il risultato atteso è dato dalla perfetta e tempestiva gestione dei seguenti servizi:**

- 1) Servizio di call center(\*): in servizio consiste nella gestione delle operazioni di prenotazione delle prestazioni sanitarie, compresa gestione liste e servizio di re-calling telefonico, nel rispetto dei tempi di accesso da parte dell'utenza al servizio specificati nel seguito del CSA;
- 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 connesse alla gestione della ricetta dematerializzata, già avviate da oltre un anno ma non ancora completate);

*\*(call center: 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, anche indipendentemente dalla sopravvenienza di eventi che debbano modificare la gestione della lista stessa).*

## ART. 2

### SPECIFICHE DEI SERVIZI

Specifiche minime dei servizi:

I servizi devono essere assicurati utilizzando il software Cup Ticket di ATS Sardegna (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.

Negli orari di punta (cioè di maggiore concentrazione delle chiamate al call center) devono essere garantiti almeno 25 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 gestire le liste e quindi anche assicurare un tempestivo servizio di re-call telefonico; negli orari di minore concentrazione delle chiamate, almeno due operatori dovranno essere sempre disponibili per questo servizio primario (ad esempio: su disdetta di prenotazione, per variazioni sopravvenute degli orari di servizi, per indisponibilità o maggior disponibilità oraria dei clinici addetti alle varie prestazioni, ecc) riguardante anche l'intramoenia, ed il ritiro farmaci in distribuzione diretta presso le farmacie aziendali; 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 ATS Sardegna – ASSL Cagliari, che è Direttore dell'Esecuzione del contratto.

Il servizio di Call Center dovrà essere espletato utilizzando i locali disponibili in Cagliari limitrofi agli uffici del Cup ticket aziendale; questa Azienda mette a disposizione le attrezzature necessarie attualmente utilizzate; le eventuali ulteriori attrezzature dovranno essere fornite dall'aggiudicatario; più precisamente, l'Azienda mette a disposizione per l'espletamento del servizio (coordinamento esterno dell'appalto e attività di call center e back office) propri locali siti presso il Padiglione G, 1° piano, della Cittadella della Salute di Cagliari, via Romagna e relative attrezzature.

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 ATS - ASSL Cagliari e del fatto che, salvo aggiudicazione della nuova gara centralizzata regionale, non sono previste in periodo di durata contrattuale significative modifiche dell'assetto organizzativo attuale.

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% (analisi dei costi: costi mano d'opera come da offerta economica; costi sicurezza interna come da offerta economica; altri costi da verificare in contraddittorio tra le parti), rimanendo comunque invalicabile il limite della soglia europea in termini di corrispettivo complessivo d'appalto.

### **ART. 3**

#### **CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE – CORRISPETTIVO D'APPALTO**

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 € 220.000,00 netto IVA oltre oneri DUVRI.

L'appalto è retribuito **a canone ed a corpo** (vedasi articolo precedente per la determinazione dell'alea contrattuale); nella determinazione del canone mensile a base d'asta, pari in € 87.000,00 netto IVA, si è tenuto conto, tra l'altro, dei costi di personale in relazione alla precedente esperienza di esternalizzazione, alle obbligazioni previste nel presente Capitolato d'Appalto e alla necessità di apertura al mercato; in offerta economica il concorrente dovrà tra l'altro dimostrare il rispetto del CCNL applicabile, in termini economico - giuridici (art 23 comma 16 del Codice degli Appalti).

### **ART. 4**

#### **CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA OCCUPAZIONALE**

Ai sensi dell'art 50 del D.lgs 50/2016, nel rispetto dei principi in materia di cambio d'appalto applicabili nell'ambito dell'Unione Europea, l'aggiudicatario dovrà assicurare continuità occupazionale dei lavoratori attualmente impiegati in appalto.

In particolare, trattandosi di appalto ad alta intensità di manodopera l'appaltatore è obbligato all' avvio del servizio e 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 CSA 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. 5**

### **DURATA CONTRATTUALE – OPZIONE DI PROROGA - RECESSO**

Il servizio dovrà essere attivato appena aggiudicata la procedura, ed avrà durata presunta di circa 75 giorni (rileva il valore massimo contrattuale pari ad € 220.000,00 netto Iva), ragguagliato alle prestazioni richieste, prorogabile, ex art 106 del Dlgs 50/2016, per un ulteriore periodo in ragione dell'eventuale residua disponibilità di spesa derivante da ribasso rispetto alla base d'asta; infatti, la proroga, se necessaria, potrà essere disposta fino alla concorrenza della spesa massima immediatamente inferiore alla soglia europea, tenuto conto dell'eventuale ribasso d'asta.

In ogni caso l'Azienda si riserva il diritto di recesso con preavviso di almeno 15 giorni naturali e consecutivi, in ipotesi di aggiudicazione della gara centralizzata regionale in fase di indizione al momento della redazione del presente CSA; in tal caso nessun importo ulteriore e diverso rispetto al pagamento delle prestazioni effettivamente rese sarà dovuto all'aggiudicatario.

## **ART. 6**

### **RINVIO AL CGA – PATTO D'INTEGRITA'**

Per tutto quanto non previsto dal presente CSA si applica il CGA. Alla procedura e al contratto si applica il patto d'integrità.

La Giunta Regionale con deliberazione n. 30/6 del 16/06/2015 ha, tra l'altro, individuato come misura di prevenzione della corruzione l'adozione dei Patti di integrità, richiamati al punto 1.3 del Piano Nazionale Anticorruzione che espressamente recita "Le pubbliche Amministrazione e le stazioni

appaltanti, in attuazione dell'art. 1 comma 17 della L. 190/2012, di regola, predispongono e utilizzano protocolli di legalità o patti d'integrità per l'affidamento di commesse. A tal fine, le P.A. inseriscono negli avvisi, nei bandi di gara e nelle lettere d'invito la clausola di salvaguardia che il mancato rispetto del Protocollo di legalità o del Protocollo d'integrità dà luogo all'esclusione dalla gara e/o alla risoluzione dal contratto." La Giunta Regionale ha altresì disposto che detta misura debba essere applicata da parte delle Stazioni appaltanti alle procedure di acquisizione di lavori, beni e servizi. Il Patto d'Integrità è **allegato A** al presente capitolato e dev'essere accettato espressamente dai potenziali offerenti, a pena d'esclusione.

### **Art. 7**

#### **SCHEMA DI CONTRATTO – ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

Lo schema di contratto è costituito dal connubio tra i seguenti atti, indicati in ordine di priorità e, quindi, di prevalenza:

- a) CSA e relative norme ed atti di rinvio;
- b) CGA e relative norme ed atti di rinvio;
- c) eventuali precisazioni e/o integrazioni alle regole contrattuali date nel termine di ricevimento offerte, in particolare con pubblicazione sul forum di gara;
- d) offerta tecnico – economica accettata.

Direttore dell'esecuzione del contratto è il responsabile dell'Ufficio Cup ticket.

### **Art.8**

#### **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI E SENSIBILI**

La Ditta aggiudicataria, nella effettuazione del servizio, dovrà provvedere a trattare i dati personali, sensibili e giudiziari in piena conformità alle prescrizioni di cui al D.Lgs n. 196/2003 e s.m.i.

La Ditta appaltatrice del servizio, inoltre, dovrà:

- informare l'Azienda Sanitaria della eventuale nomina di incaricati alle operazioni di trattamento e delle istruzioni loro impartite, secondo le specifiche mansioni ed obblighi di sicurezza;
- attenersi alle prescrizioni previste nel regolamento in uso presso l'Azienda Sanitaria per il trattamento di dati personali;

- adottare tutte le misure minime di sicurezza previste dal citato D.Lgs n. 196/2003 e s.m.i., ovvero tutte le misure idonee a custodire i dati ed evitare rischi connessi al deterioramento, distruzione, perdita o smarrimento, anche accidentali, dei dati medesimi, nonché “accessi” non autorizzati o “trattamento dati” non consentiti o non conformi alle finalità del servizio;
- garantire la distruzione di tutto il materiale cartaceo, eventualmente posseduto, contenente i dati sensibili consegnato ed archiviato da oltre 5 anni, previa autorizzazione di ATS Sardegna;
- assicurare che tutti i dati informatici acquisiti durante il periodo di vigenza contrattuale, oggetto del contratto, vengano archiviati in server locali o database aventi sede nel territorio nazionale o in altro stato ove vengano adottate e garantire le medesime tutele per il trattamento dei dati previste dall’ordinamento italiano;
- assicurare, al termine del contratto, che tutti i dati informatici di cui sopra in possesso della Ditta appaltatrice vengano restituiti all'Azienda, titolare degli stessi, o consegnati all'aggiudicatario subentrante nel contratto mediante migrazione degli archivi qualora previsto nel nuovo appalto;
- non comunicare o diffondere i dati posseduti a soggetti od organismi diversi dall'Azienda e per essa, dai responsabili delle strutture o dalle direzioni sanitarie che ne formulino richiesta;
- attenersi scrupolosamente alle ulteriori istruzioni che verranno impartite dall'Azienda, titolare del trattamento ed, in particolare, dai Direttori e/o responsabili dei servizi utilizzatori.

## **Art. 9**

### **PENALI**

Per quanto riguarda le penali, si rimanda integralmente al CGA.

Relativamente all'indennizzo ex art. 23 del DM 7/03/2018 n. 49 del MIT a carico della S.A si rimanda alla tabella seguente:

In caso di sospensione totale o parziale delle prestazioni disposte per cause diverse da quelle previste all'art. 107 cc. 1, 2 e 4 del D.lgs 50/2016, la S.A. sarà tenuta a versare all'esecutore, ai sensi dell'art. 1382 C.C., le somme come a fianco determinate	Relativamente alla lettera a) il risarcimento è determinato nella misura pari al 50% del risultato ottenuto applicando la disposizione del decreto. Relativamente alla lettera b), la penale è determinata nella misura prevista dal decreto.		
---	---	--	--

	<p>Relativamente alla lettera c), la penale, per i costi del personale direttamente impegnato nella commessa, è determinata nella misura prevista dal decreto. Non si computa alcun importo penale per le voci c) e d), relativamente ai costi di ammortamento.</p> <p>L'ammontare totale della penale costituito dalla somma dei sub valori di cui sopra, è ragguagliato alla durata della sospensione. Nei casi di sospensione parziale, inoltre, il valore è determinato moltiplicando detto risultato con la percentuale ottenuta rapportando il valore/giorno del contratto al valore (non della penale per la sospensione, ma) delle prestazioni sospese (si vedano le modalità di computo del periodo di differimento termini contrattuali ai fini esplicativi)</p>		
--	--	--	--

1. Modalità di computo del periodo di differimento termini contrattuali in seguito a sospensione dell'appalto:

**Sospensione totale:** differimento di tanti giorni quanti sono stati i giorni di sospensione totale

**Sospensione parziale:** si calcola il valore/giorno del contratto e si calcola il valore (non della penale per la sospensione, ma) delle prestazioni sospese sul valore/giorno del contratto; se ne determina l'incidenza percentuale; alla ripresa, si determinano i giorni totali di sospensione parziale, il numero si moltiplica per la percentuale precedentemente determinata ed il risultato è il numero di giorni di differimento del termine contrattuale. Ad esempio: valore giorno del contratto € 5.000.00; valore/giorno della sospensione: € 2.500,00; percentuale sul valore giorno: 50%; giorni di sospensione parziale: 10;  $10 \times 50\% = 5$ ; 5 sono i giorni di differimento del termine contrattuale. Per il calcolo del valore giorno si usa il valore stimato



contrattuale annuo/365, ragguagliato alle prestazioni effettivamente sospese; per il calcolo del valore del servizio/delle prestazioni sospesi si usano i valore di aggiudicazione, i valori dei costi del personale, risultanti dall'offerta, e, se acquisiti, gli altri valori individuati nell'analisi dell'offerta in sede di verifica di congruità.

In caso di dubbio si procede in via equitativa, concordando con verbale tra direttore dell'esecuzione e appaltatore.