



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE

EMILIA-ROMAGNA

Azienda Unità Sanitaria Locale di Parma

AFFARI GENERALI  
ACCORDI E CONVENZIONI

- 6 LUG. 2016

*Direzione Amministrativa*

Strada del Quartiere n. 2/a - 43125 Parma

## Determinazione n. 67 del 06-07-2016

L'anno duemilasedici, il giorno 06 del mese di luglio nella Sede della Direzione Amministrativa dell'Azienda U.S. L. di Parma - Strada del Quartiere n, 2/a - il Direttore Amministrativo, adotta il qui di seguito trascritto provvedimento.

OGGETTO: affidamento prestazioni integrative e fissazione nuovi prezzi unitari nell'ambito del contratto del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Unione d'Acquisto fra l'Azienda Usl di Parma e l'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma - CODICE CIG: 583126501C (adesione al CIG Aven).

**ATTESO** che con deliberazione n° 107 del 13 marzo 2008 è stato adottato il nuovo Atto aziendale;

**RILEVATO** che il punto 4 della deliberazione 107 dispone che, in via transitoria e fino all'adozione di apposita deliberazione del Direttore Generale, continua ad applicarsi la deliberazione 428 del 24 maggio 2000 concernente l'attribuzione in materia di adozione degli atti da parte della dirigenza;

**VISTA** la propria competenza ad emanare il provvedimento in oggetto ai sensi della succitata deliberazione del Direttore Generale n. 428 del 24.05.2000 – punto E2.05;

**PREMESSO** che:

- con Deliberazione n. 813 del 30.12.2013 è stata indetta gara a procedura aperta, ai sensi del D. LGS. 163/2006, e sono stati approvati le bozze degli atti di gara d'appalto per l'affidamento quadriennale del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Unione d'Acquisto fra l'Azienda USL di Parma e l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma nell'ambito della programmazione dell'Area Vasta Emilia Nord (procedura effettuata dall'Azienda USL di Parma in qualità di capofila), per una durata quadriennale Codice Identificativo Gara (CIG): 55051777C5;
- con Determinazione del Direttore Amministrativo n. 55 del 22/05/2014 è stato deciso di aggiudicare definitivamente la gara d'appalto per l'affidamento quadriennale del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Unione d'Acquisto fra l'Azienda Usl di Parma e l'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma, alle condizioni previste negli atti di gara ed all'offerta della Ditta aggiudicataria, per quanto non in contrasto con gli stessi, comprese eventuali migliorie, alla Costituenda A.T.I. fra le Ditte BT Enia Telecomunicazioni Spa, con sede in Strada S. Margherita, n. 6/A - 43123 PARMA (PR) - Partita IVA e codice fiscale n. 02095650343 (Capogruppo Mandataria) e Consorzio Teres, con sede in Piazza Caduti per la Patria, n. 1 - CAP 43041 - BEDONIA (PR) – Partita IVA e codice fiscale n. 02304060342 (Mandante) per il periodo 01.07.2014/30.06.2018;

- con Determinazione del Direttore del Servizio Logistica e Gestione e monitoraggio dei servizi esternalizzati n. 31 del 27/06/2014 è stato deciso di:
  - approvare il contratto d'appalto per l'affidamento quadriennale a decorrere dal 01/07/2014 del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Azienda USL di Parma, predisposto dal Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati, secondo la bozza allegata all'atto stesso, in adempimento di quanto disposto con la Determinazione del Direttore Amministrativo n. 55 del 22/05/2014, secondo le clausole contenute nel Capitolato Speciale d'Appalto e nei documenti di gara, approvati con Deliberazione n. 813 del 30.12.2013;
  - affidare, ad integrazione delle prestazioni previste nella documentazione di gara, per le motivazioni analiticamente indicate nella premessa della Determinazione, il servizio di prenotazione telefonica delle visite mediche per il rilascio della patente, ai sensi della lettera b) del comma 5 dell'articolo 57 del D. Lgs. n. 163/2006, verso il corrispettivo di un nuovo prezzo che verrà determinato secondo la normativa vigente;

**CONSIDERATO** che nel corso della gestione del contratto sono emerse le seguenti nuove esigenze, compreso quelle già contenuta nella Determinazione del Direttore del Servizio Logistica e Gestione e monitoraggio dei servizi esternalizzati n. 31 del 27/06/2014 sopra indicata, per le quali si è reso necessario fissare nuovi prezzi, secondo le indicazioni del Direttore dell'Esecuzione del contratto, la cui approvazione viene formalizzata con il presente atto, avvalendosi della facoltà prevista dalla lettera b) del comma 5 dell'articolo 57 del D. Lgs. n. 163/2006, in quanto trattasi di *"nuovi servizi consistenti nella ripetizione di servizi analoghi già affidati all'operatore economico aggiudicatario del contratto iniziale dalla medesima stazione appaltante, a condizione che tali servizi siano conformi a un progetto di base e che tale progetto sia stato oggetto di un primo contratto aggiudicato secondo una procedura aperta o ristretta"*:

- prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN (patenti) – servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, stante le modifiche in merito all'erogazione di tali prestazioni, avvenute in corso di espletamento della gara d'appalto;
- prenotazione telefonica delle vaccinazioni pediatriche in regime di SSN– servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, a seguito di modifiche organizzative intervenute successivamente alla stipula del contratto e necessarie per una razionalizzazione dell'erogazione del servizio nei confronti dei minori;
- invio SMS per attività di screening – attività sperimentale richiesta dal Servizio competente in merito all'organizzazione di tali attività, al fine di verificare gli eventuali miglioramenti delle % di adesione, in funzione della possibilità di raggiungere in modo più efficace gli utenti, anche grazie alla comunicazione più ravvicinata rispetto all'esecuzione dell'esame;
- esecuzione di contatti telefonici per la gestione delle disdette nell'ambito dell'attività di screening, con segnalazione diretta al Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività;
- esecuzione di contatti telefonici per l'erogazione di informazioni da parte del contact center nell'ambito della gestione dell'attività di screening, secondo specifiche impartite dal Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività;
- nell'ambito dell'attività relativa all'esecuzione di contatti telefonici per la variazione di appuntamenti per cause di forza maggiore, al fine di fornire prestazioni alternative con tempi congrui in caso di assenze improvvise da parte del professionista che deve erogare le visite (malattia del professionista, rottura apparecchiatura, ecc.), con comunicazione del nuovo appuntamento all'Utente, riferita agli Utenti riportati su liste specifiche (SLIS) fornite dall'Azienda USL di Parma, produzione di particolari report con evidenza di dati non



.....  
previsti nel report standard contemplato dal Capitolato Speciale d'Appalto (attività richiesta dal Dipartimento Cure Primarie del Distretto di Parma);

**TENUTO CONTO** che:

- a seguito della necessità di eseguire tali prestazioni per esigenze sopravvenute alla fase di predisposizione dei documenti progettuali di gara, in funzione anche di modifiche organizzative dei diversi Servizi aziendali, affidabili alla ditta appaltatrice per il servizio in oggetto, ai sensi della lettera b) del comma 5 dell'articolo 57 del D. Lgs. n. 163/2006, il Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati ha determinato i seguenti prezzi unitari iva esclusa per ciascuna delle stesse, con decorrenza dall'effettiva erogazione delle singole prestazioni e relativa sanatoria, determinati prendendo come base i prezzi unitari stabiliti in sede di gara, e valutando gli stessi anche con riferimento a tempi e modalità di esecuzione, come da analisi agli atti del Servizio Logistica e Gestione e monitoraggio dei servizi esternalizzati:
  - prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN (patenti) – servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, stante le modifiche in merito all'erogazione di tali prestazioni, avvenute in corso di espletamento della gara d'appalto: NUOVO PREZZO CODICE C.3 (riferimento n. F della tabella Descrizione prestazioni - Prezzi unitari di cui all'art. 3 del contratto), da applicarsi dall'inizio del contratto, tenuto conto di quanto indicato nella Determinazione di aggiudicazione e di approvazione del contratto – Euro 2,25;
  - prenotazione telefonica delle vaccinazioni pediatriche in regime di SSN– servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, a seguito di modifiche organizzative intervenute successivamente alla stipula del contratto e necessarie per una razionalizzazione dell'erogazione del servizio nei confronti dei minori: NUOVO PREZZO CODICE C.4 – Euro 2,25;
  - invio SMS per attività di screening – attività sperimentale richiesta dal Servizio competente in merito all'organizzazione di tali attività, al fine di verificare gli eventuali miglioramenti delle % di adesione, in funzione della possibilità di raggiungere in modo più efficace gli utenti, anche grazie alla comunicazione più ravvicinata rispetto all'esecuzione della visita: NUOVO PREZZO CODICE C.5.1:
    - forfetari Euro 1.230,00 per lo scaglione 0 – 1.000 SMS;
    - Euro 2.390,00 per lo scaglione superiore a 1.000 SMS;
  - esecuzione di contatti telefonici per l'erogazione di informazioni da parte del contact center nell'ambito della gestione dell'attività di screening, secondo specifiche impartite dal Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività: NUOVO PREZZO CODICE C.5.2 – Euro 1,58;
  - esecuzione di contatti telefonici per la gestione delle disdette nell'ambito dell'attività di screening, con segnalazione diretta al Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività: NUOVO PREZZO CODICE C.5.3 – Euro 1,34;
  - nell'ambito dell'attività relativa all'esecuzione di contatti telefonici per la variazione di appuntamenti per cause di forza maggiore, al fine di fornire prestazioni alternative con tempi congrui in caso di assenze improvvise da parte del professionista che deve erogare le visite (malattia del professionista, rottura apparecchiatura, ecc.), con comunicazione del nuovo appuntamento all'Utente, riferita agli Utenti riportati su liste specifiche (SLIS) fornite dall'Azienda USL di Parma, produzione di particolari report con evidenza di dati non previsti nel report standard contemplato dal Capitolato Speciale d'Appalto (attività richiesta dal Dipartimento Cure Primarie del Distretto di Parma): NUOVO PREZZO CODICE A.3.1 – Euro 6,50 per ogni report come prima definito;
- si ritiene di approvare l'affidamento di ulteriori prestazioni, in parte già avvenute nei mesi precedenti nell'ambito dell'importo contrattuale iniziale, ai sensi della lettera a) del comma 5 dell'articolo 57 del D. Lgs. n. 163/2006, in quanto le stesse si riferiscono a “servizi

*M*

.....  
complementari, non compresi nel progetto iniziale, né nel contratto iniziale, che, a seguito di una circostanza imprevista, sono divenuti necessari all'esecuzione del servizio oggetto del progetto o del contratto iniziale, purché aggiudicati all'operatore economico che presta tale servizio, dato che le stesse sono da considerarsi servizi complementari che non possono essere separati, sotto il profilo tecnico o economico, dal contratto iniziale, senza recare gravi inconvenienti alla stazione appaltante (anche in considerazione dell'operatività del numero unico provinciale), e tenuto conto che l'importo delle integrazioni è inferiore al 50% dell'importo iniziale. L'importo delle integrazioni, dovuto sia alle nuove prestazioni sopra indicate, che all'aumento dei volumi delle singole attività, comportano un incremento dell'importo contrattuale previste per l'intero quadriennio da Euro 392.825,16 IVA esclusa ad Euro 585.000,00 IVA esclusa;

- sono stati definiti ulteriori parametri di controllo delle prestazioni, ai fini del calcolo delle penali, come da documento allegato al presente atto;

**ATTESO** che la spesa complessiva aggiuntiva presunta per l'Azienda Usl di Parma, relativa all'intero periodo contrattuale, pari ad euro 192.174,84 iva esclusa e euro 234.453,30 iva compresa afferisce al conto 5304001 "Servizio di elaborazione dati in appalto" del Bilancio economico finanziario - Gestione sanitaria, da suddividersi nei diversi anni di competenza della validità del contratto;

**VISTA** la bozza di contratto predisposta dal Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati, allegata quale parte integrante del presente atto;

**SU PROPOSTA** del Direttore del Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati;

#### **DETERMINA**

- di affidare all'A.T.I. fra le Ditte BT Enia Telecomunicazioni Spa, con sede in Strada S. Margherita, n. 6/A - 43123 PARMA (PR) - Partita IVA e codice fiscale n. 02095650343 (Capogruppo Mandataria) e Consorzio Teres, con sede in Piazza Caduti per la Patria, n. 1 - CAP 43041 - BEDONIA (PR) - Partita IVA e codice fiscale n. 02304060342 (Mandante) ulteriori prestazioni, in parte già avvenute nei mesi precedenti nell'ambito dell'importo contrattuale iniziale, ai sensi della lettera a) del comma 5 dell'articolo 57 del D. Lgs. n. 163/2006, per le motivazioni analiticamente indicate in premessa e di approvare i seguenti nuovi prezzi, per prestazioni aggiuntive affidate alla ditta appaltatrice per il servizio in oggetto:
  - prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN (patenti) - servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, stante le modifiche in merito all'erogazione di tali prestazioni, avvenute in corso di espletamento della gara d'appalto: NUOVO PREZZO CODICE C.3 (riferimento n. F della tabella Descrizione prestazioni - Prezzi unitari di cui all'art. 3 del contratto), da applicarsi dall'inizio del contratto, tenuto conto di quanto indicato nella Determinazione di aggiudicazione e di approvazione del contratto - Euro 2,25;
  - prenotazione telefonica delle vaccinazioni pediatriche in regime di SSN - servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, a seguito di modifiche organizzative intervenute successivamente alla stipula del contratto e necessarie per una razionalizzazione dell'erogazione del servizio nei confronti dei minori: NUOVO PREZZO CODICE C.4 - Euro 2,25;
  - invio SMS per attività di screening - attività sperimentale richiesta dal Servizio competente in merito all'organizzazione di tali attività, al fine di verificare gli eventuali miglioramenti delle % di adesione, in funzione della possibilità di raggiungere in modo più efficace gli



.....  
utenti, anche grazie alla comunicazione più ravvicinata rispetto all'esecuzione della visita:  
NUOVO PREZZO CODICE C.5.1:

- forfetari Euro 1.230,00 per lo scaglione 0 – 1.000 SMS;
- Euro 2.390,00 per lo scaglione superiore a 1.000 SMS;
- esecuzione di contatti telefonici per l'erogazione di informazioni da parte del contact center nell'ambito della gestione dell'attività di screening, secondo specifiche impartite dal Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività: NUOVO PREZZO CODICE C.5.2 – Euro 1,58;
- esecuzione di contatti telefonici per la gestione delle disdette nell'ambito dell'attività di screening, con segnalazione diretta al Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività: NUOVO PREZZO CODICE C.5.3 – Euro 1,34;
- nell'ambito dell'attività relativa all'esecuzione di contatti telefonici per la variazione di appuntamenti per cause di forza maggiore, al fine di fornire prestazioni alternative con tempi congrui in caso di assenze improvvise da parte del professionista che deve erogare le visite (malattia del professionista, rottura apparecchiatura, ecc.), con comunicazione del nuovo appuntamento all'Utente, riferita agli Utenti riportati su liste specifiche (SLIS) fornite dall'Azienda USL di Parma, produzione di particolari report con evidenza di dati non previsti nel report standard contemplato dal Capitolato Speciale d'Appalto (attività richiesta dal Dipartimento Cure Primarie del Distretto di Parma): NUOVO PREZZO CODICE A.3.1 – Euro 6,50 per ogni report come prima definito;
- di dare atto che si registra un aumento dei volumi delle singole attività, con un incremento dell'importo contrattuale previste per l'intero quadriennio da Euro 392.825,16 IVA esclusa ad Euro 585.000,00 IVA esclusa;
- di dare atto altresì che la spesa complessiva aggiuntiva presunta per l'Azienda Usl di Parma, relativa all'intero periodo contrattuale, pari ad euro 192.174,84 iva esclusa e euro 234.453,30 iva compresa afferisce al conto 5304001 "Servizio di elaborazione dati in appalto" del Bilancio economico finanziario - Gestione sanitaria, da suddividersi nei diversi anni competenza di validità del contratto;
- di approvare il documento allegato alla presente determinazione per la definizione di ulteriori parametri di controllo delle prestazioni, ai fini del calcolo delle penali, rispetto a quelli già previsti contrattualmente;
- di approvare inoltre la bozza di contratto integrativo da sottoscrivere con l'A.T.I. titolare del contratto di che trattasi, allegata quale parte integrante del presente atto;
- di trasmettere il presente atto all'Azienda Ospedaliero – Universitaria di Parma, per la presa d'atto di quanto contenuto nella presente Determinazione.

Il Direttore Amministrativo  
Dott. Marco Chiari



.....

**CONTRATTO D'APPALTO PER IL SERVIZIO DI CALL CENTER PER SERVIZI DI  
CONFERMA O COMUNICAZIONE DI SPOSTAMENTO APPUNTAMENTI, DISDETTA  
APPUNTAMENTI, PRENOTAZIONE TELEFONICA PER IL PERIODO  
01.07.2014/30.06.2018 - CODICE CIG 583126501C**

**AFFIDAMENTO DI PRESTAZIONI INTEGRATIVE E FISSAZIONE DI NUOVI PREZZI**

**TRA**

L'Azienda U.S.L. di Parma (Codice Fiscale 01874230343) con sede in Parma (PR), Strada del Quartiere, n. 2/a, di seguito denominata anche semplicemente "Azienda U.S.L.", rappresentata dal Dott. Marco Chiari, nato a Parma (PR) il 26/12/1961, in qualità di Direttore Amministrativo dell'Azienda U.S.L. di Parma, tale nominato con atto del Direttore Generale n. 175 del 19.03.2015, tenuto conto dei poteri di cui al punto E2.05 dell'Allegato alla Deliberazione del Direttore Generale n. 428 del 24/05/2000;

**E**

L'Impresa BT Enia Telecomunicazioni Spa, con sede in Strada S. Margherita, n. 6/A - 43123 PARMA (PR) - Partita IVA e codice fiscale n. 02095650343, iscritto al Registro Imprese della CCIAA di Parma al n. 02304060342 in data 19.04.2004, in qualità di Capogruppo Mandataria dell'Associazione di Imprese (A.T.I.) costituita dall'Impresa stessa e dal Consorzio Teres, con sede in Piazza Caduti per la Patria, n. 1 - CAP 43041 - BEDONIA (PR) - Partita IVA e codice fiscale n. 02304060342, in qualità di Mandante, rappresentata da ....., nat... a ..... (.....) il ..... - Codice Fiscale ....., in qualità di ..... e legale rappresentante dell'Impresa stessa (di seguito denominata semplicemente "ATI");

**PREMESSO**

- che con Deliberazione n. 813 del 30.12.2013 è stata indetta gara a procedura aperta, ai sensi del D. LGS. 163/2006, e sono stati approvati le bozze degli atti di gara d'appalto per l'affidamento quadriennale del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Unione d'Acquisto fra l'Azienda USL di Parma e l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma nell'ambito della programmazione dell'Area Vasta Emilia Nord (procedura effettuata dall'Azienda USL di Parma in qualità di capofila), per una durata quadriennale Codice Identificativo Gara (CIG): 55051777C5;
- che con Determinazione del Direttore Amministrativo n. 55 del 22/05/2014 è stato deciso di aggiudicare definitivamente la gara d'appalto per l'affidamento quadriennale del servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Unione d'Acquisto fra l'Azienda Usl di Parma e l'Azienda Ospedaliero - Universitaria di Parma, alle condizioni previste negli atti di gara ed all'offerta della Ditta aggiudicataria, per quanto non in contrasto con gli stessi, comprese eventuali migliorie, alla Costituenda A.T.I. fra le Ditte BT Enia Telecomunicazioni Spa, con sede in Strada S. Margherita, n. 6/A - 43123 PARMA (PR) - Partita IVA e codice fiscale n. 02095650343 (Capogruppo Mandataria) e Consorzio Teres, con sede in Piazza Caduti per la Patria, n. 1 - CAP 43041 - BEDONIA (PR) - Partita IVA e codice fiscale n. 02304060342 (Mandante) per il periodo 01.07.2014/30.06.2018;
- che con Determinazione del Direttore Amministrativo n. .... del ....., a seguito di nuove esigenze e per le motivazioni analiticamente indicate nella premessa dell'atto stesso, si è

*me*

*u*

.....  
reso necessario affidare ulteriori prestazioni con la fissazione di nuovi prezzi per alcune di esse;  
tutto ciò premesso, approvato e ritenuto quale parte integrante del presente atto,

### **SI STIPULA E SI CONVIENE QUANTO SEGUE**

L'USL, in persona del costituito Direttore Amministrativo, affida in appalto all'A.T.I. che, in persona del Legale Rappresentante ..... come sopra costituito accetta, l'esecuzione delle integrazioni al servizio di call center per conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti, disdetta appuntamenti, prenotazione telefonica, occorrente all'Azienda USL di Parma, stipulato a seguito della Determinazione del Direttore Amministrativo n. 55 del 22/05/2014, alle condizioni tutte previste dal Bando di gara, dal Capitolato Speciale d'Appalto e dall'offerta presentata dall'A.T.I. in sede di gara, quest'ultima per quanto non in contrasto, con i documenti precedenti.

#### **ART.- 1 – INTEGRAZIONI ALL'IMPORTO CONTRATTUALE**

L'importo contrattuale, a seguito delle maggiori esigenze manifestate dall'Azienda USL di Parma, viene fissato per l'intero quadriennio da Euro 392.825,16 IVA esclusa ad Euro 585.000,00 IVA esclusa.

#### **ART. - 2 – NUOVE PRESTAZIONI E NUOVI PREZZI UNITARI**

A seguito delle mutate esigenze, si rende necessario contrattualizzare le seguenti diverse prestazioni, per le quali si convengono i prezzi unitari a lato indicati:

- prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN (patenti) – servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, stante le modifiche in merito all'erogazione di tali prestazioni, avvenute in corso di espletamento della gara d'appalto: NUOVO PREZZO CODICE C.3 (riferimento n. F della tabella Descrizione prestazioni - Prezzi unitari di cui all'art. 3 del contratto), da applicarsi dall'inizio del contratto, tenuto conto di quanto indicato nella Determinazione di aggiudicazione e di approvazione del contratto – Euro 2,25;
- prenotazione telefonica delle vaccinazioni pediatriche in regime di SSN– servizio richiesto dal Dipartimento di Sanità Pubblica, a seguito di modifiche organizzative intervenute successivamente alla stipula del contratto e necessarie per una razionalizzazione dell'erogazione del servizio nei confronti dei minori: NUOVO PREZZO CODICE C.4 – Euro 2,25;
- invio SMS per attività di screening – attività sperimentale richiesta dal Servizio competente in merito all'organizzazione di tali attività, al fine di verificare gli eventuali miglioramenti delle % di adesione, in funzione della possibilità di raggiungere in modo più efficace gli utenti, anche grazie alla comunicazione più ravvicinata rispetto all'esecuzione della visita: NUOVO PREZZO CODICE C.5.1:
  - forfetari Euro 1.230,00 per lo scaglione 0 – 1.000 SMS;
  - Euro 2.390,00 per lo scaglione superiore a 1.000 SMS;
- esecuzione di contatti telefonici per l'erogazione di informazioni da parte del contact center nell'ambito della gestione dell'attività di screening, secondo specifiche impartite dal Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività: NUOVO PREZZO CODICE C.5.2 – Euro 1,58;
- esecuzione di contatti telefonici per la gestione delle disdette nell'ambito dell'attività di screening, con segnalazione diretta al Servizio AUSL competente all'esecuzione di tale attività: NUOVO PREZZO CODICE C.5.3 – Euro 1,34;



- .....
- nell'ambito dell'attività relativa all'esecuzione di contatti telefonici per la variazione di appuntamenti per cause di forza maggiore, al fine di fornire prestazioni alternative con tempi congrui in caso di assenze improvvise da parte del professionista che deve erogare le visite (malattia del professionista, rottura apparecchiatura, ecc.), con comunicazione del nuovo appuntamento all'Utente, riferita agli Utenti riportati su liste specifiche (SLIS) fornite dall'Azienda USL di Parma, produzione di particolari report con evidenza di dati non previsti nel report standard contemplato dal Capitolato Speciale d'Appalto (attività richiesta dal Dipartimento Cure Primarie del Distretto di Parma): NUOVO PREZZO CODICE A.3.1 – Euro 6,50 per ogni report come prima definito;

#### **ART. - 3–DEFINIZIONE DI ULTERIORI PARAMETRI PER LA QUALITA' DEL SERVIZIO**

Sono stati definiti ulteriori parametri di controllo delle prestazioni, ai fini del calcolo delle penali, rispetto a quelli già previsti contrattualmente, riportati analiticamente nel documento allegato al presente contratto.

#### **ART. - 4–INVARIABILITA' DELLE ALTRE CONDIZIONI CONTRATTUALI**

Restano invariate tutte le altre condizioni contrattuali.

BT Enia Telecomunicazioni Spa

---

Azienda USL di Parma  
Dott. Marco Chiari

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 1341 del C.C. l'A.T.I. dichiara di espressamente approvare ed accettare le disposizioni e le condizioni seguenti del presente contratto:

- Art. 3–definizione di ulteriori parametri di controllo delle prestazioni.

BT Enia Telecomunicazioni Spa

---

*Il presente contratto è controfirmato digitalmente dal Dott. Ermenegildo Deolmi, Direttore del Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati dell'Azienda USL di Parma, per la sola attestazione di conformità alla documentazione di gara.*



# AOU e AUSL di Parma SERVIZIO DI CALL CENTER

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### Sommario

1. Oggetto del contratto .....	2
2. Durata contratto .....	2
3. Caratteristiche del servizio .....	2
4. Qualità del servizio .....	3
A) Indicatori definiti: .....	3
B) Risultati raggiunti:.....	3
5. Controllo sulle prestazioni rendicontate: .....	4
6. Programma formazione operatori:.....	6

## 1. Oggetto del contratto

Il contratto disciplina il servizio di call center a favore dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma, articolato nel seguente modo:

**A - Servizio per richiesta di conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti per cause di forza maggiore (contattando telefonicamente l'utente);**

A1) Conferma/disdetta appuntamento

A2) Variazione appuntamento

A3) Chiamata per spostamento appuntamento per causa di forza maggiore (SLIS)

**B - Servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente);**

B1) Cancellazione a seguito di disdetta ricevuta dall'operatore

B2) Cancellazione a seguito di disdetta registrata in segreteria telefonica

**C - Servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale (per l'Azienda USL di Parma il servizio comprende anche la prenotazione telefonica per le visite in libera professione);**

C1) Prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN

C2) Prenotazione telefonica delle prestazioni per attività libero professionale effettuata da dipendenti dell'Azienda USL

C4) prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN (patenti)

C4) VACCINAZIONI

C5) SCREENING

**D – Interviste Progetto Passi;**

**E – Progetto Help Desk;**

**F – Servizio di prenotazione telefonica delle visite mediche per il rilascio della patente.**

## 2. Durata contratto

Il contratto ha durata dall'01.07.2014 al 30.06.2018 con possibilità di proroga, alle stesse condizioni contrattuali e a discrezione delle Aziende Sanitarie, di anno in anno per un massimo di ulteriori anni due, previa comunicazione scritta da trasmettere almeno due mesi prima dell'annualità antecedente a quella interessata alla proroga.

## 3. Caratteristiche del servizio

Il servizio telefonico garantisce una copertura dalle ore 7,30 alle ore 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 7,30 alle 13,30 il sabato.

Dal 15 dicembre 2014 i numeri verdi delle due Aziende Sanitarie di Parma sono confluite in un unico numero verde provinciale (800 629444).

## 4. Qualità del servizio

### A) Indicatori definiti:

Come indicato nel contratto, per quanto riguarda il servizio di prenotazione (sia relativa alle prestazioni garantite dal SSN sia quelle in libera professione) devono essere garantiti i seguenti livelli:

Indicatore	Modalità di calcolo	Standard
A) Accessibilità al servizio	Rapporto, nel mese considerato, delle chiamate risposte sul totale delle chiamate in entrata	>90%
B) Tempo medio di attesa	E' il tempo (espresso in secondi) intercorrente tra l'inizio della risposta (anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore) e l'inizio della conversazione con l'operatore al netto delle chiamate abbandonate, nel mese considerato.	≤20 sec.
C) Garanzie di gestione del servizio	Si basano sui seguenti criteri: A) Immediata comunicazione all'Azienda USL di Parma nei casi di interruzione del servizio per motivi tecnici; B) Mantenimento degli orari di servizio indicati.	100%

### B) Risultati raggiunti:

#### Accessibilità al servizio:

Servizio	Pervenute (TOT. ANNO 2015)	Accessibilità al servizio (%)
SSN	295.970	98,66
LP	15.206	99,08

\*Pervenute: Chiamate che hanno originato i ticket (B1, B2, C1, C2, C3, C4, C5, prenotazione non effettuata, informazione, ecc...)

#### Tempo medio di attesa:

Nel cruscotto centrale di controllo del servizio messo a disposizione dalla ATI BT Enia e Consorzio Teres è riportato in termini di livello di servizio SLA.

Mese	Servizio	Livello di servizio SLA(% di chiamate che hanno avuto risposta entro 7 sec. rispetto a quelle pervenute, al netto delle abbandonate)
TOT 2015	SSN	90,30
TOT 2015	LP	84,24

#### Garanzie di gestione del servizio:

Casi di interruzione del servizio registrati nell'anno 2015.

Nei casi di interruzione del servizio per motivi tecnici la comunicazione da parte dei referenti del ATI BT Enia e Consorzio Teres è sempre stata puntuale e ha rispettato le modalità concordate.

Controllo mantenimento orari di servizio.

Alle due Direzioni aziendali non sono mai giunte segnalazioni in merito al mancato rispetto degli orari di servizio ed inoltre, nel corso del periodo in esame, sono giunte poche segnalazioni agli uffici URP in merito ad eventuali disservizi.

## 5. Controllo sulle prestazioni rendicontate:

Le due Aziende sanitarie adottano un sistema di controlli sulle prestazioni registrate dal call center (numero verde unico aziendale) ai fini della fatturazione mensile delle prestazioni effettuate.

Tale meccanismo di controllo consiste nel verificare i codici di prenotazione e cancellazione registrati dalla ATI BT Enia e Consorzio Teres e confrontarli con le operazioni presenti sull'applicativo di prenotazione provinciale CUP.

Nelle tabelle sottostanti vengono riportati i risultati dei controlli mensili effettuati nell'arco dell'anno 2015.

La colonna N° ticket rappresenta il numero di prestazioni registrate dalla ATI, la colonna No Match indica il numero di operazioni che non hanno trovato corrispondenza nell'applicativo CUP pur riportando un codice identificativo, mentre la colonna vuote riporta il numero di operazioni che non hanno trovato corrispondenza nell'applicativo CUP perché non riportanti alcun codice identificativo.

Infine, la colonna % di errore quantifica il numero di operazioni che non hanno trovato riscontro sull'applicativo CUP sul totale delle operazioni dichiarate non mese.

### *Controlli a campione sulle operazioni non corrispondenti*

Da controlli a campione effettuati mensilmente dall'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Parma sulle operazioni registrate dall'ATI non corrispondenti sull'applicativo CUP è emerso come tali difformità nella totalità dei casi analizzati siano dovute ad un'erronea scrittura del codice identificativo da parte degli operatori del call center ma effettuate dagli stessi.

#### A) Controllo sulle prenotazioni registrate (C1):

Mese	N° TICKET	NO MATCH	VUOTE	PERCENTUALE TICKET NON CORRISPONDENTI A CUP
DICEMBRE	6.567	1.420	622	31%
Mese	N° TICKET	NO MATCH	VUOTE	PERCENTUALE TICKET NON CORRISPONDENTI A CUP
GENNAIO	7.900	1.660	76	22%
FEBBRAIO	7.509	1.833	63	25%
MARZO	7.690	1.272	50	17%
APRILE	6.665	1.522	62	24%
MAGGIO	6.668	1.413	27	22%
GIUGNO	6.255	548	20	9%
LUGLIO	6.167	559	13	9%
AGOSTO	5.198	389	16	8%
SETTEMBRE	7.588	612	27	8%
OTTOBRE	7.943	515	28	7%
NOVEMBRE	7.552	198	48	3%
DICEMBRE	5.846	71	23	2%

TOT 2015	82.981	10.592	453	13%
Mese	N° TICKET	NO MATCH	VUOTE	PERCENTUALE TICKET NON CORRISPONDENTI A CUP
GENNAIO	7.743	74	46	2%
FEBBRAIO	8.012	88	45	2%

**B) Controllo sulle cancellazioni registrate (B1 e B2):**

Mese	N° TICKET	NO MATCH	VUOTE	PERCENTUALE TICKET NON CORRISPONDENTI A CUP
DICEMBRE	5.975	867	99	16%

Mese	N° TICKET	NO MATCH	VUOTE	PERCENTUALE TICKET NON CORRISPONDENTI A CUP
GENNAIO	7.772	1.334	192	20%
FEBBRAIO	8.156	1.354	155	19%
MARZO	8.273	972	157	14%
APRILE	7.381	946	91	14%
MAGGIO	7.688	1.244	49	17%
GIUGNO	7.527	526	14	7%
LUGLIO	6.549	1.381	23	21%
AGOSTO	4.878	1.335	6	27%
SETTEMBRE	6.956	329	24	5%
OTTOBRE	7.107	284	15	4%
NOVEMBRE	7.267	228	42	4%
DICEMBRE	5.905	146	35	3%
<b>TOT 2015</b>	<b>85.459</b>	<b>10.079</b>	<b>803</b>	<b>13%</b>

Mese	N° TICKET	NO MATCH	VUOTE	PERCENTUALE TICKET NON CORRISPONDENTI A CUP
GENNAIO	6.834	293	20	5%
FEBBRAIO	7.762	214	29	3%

**Applicazioni di penali mensili in base alla percentuale di errori**

Le due aziende visti le alte percentuali di difformità nei primi mesi del 2015 ha decisi di applicare nei confronti dell'ATI delle penali mensili in rapporto alla % di errore secondo il seguente schema:

- <5% Nessuna nota di credito;
- Tra il 5% e il 10% Nota di credito di 200 € per ciascuna azienda;
- Tra l'11% e il 20% Nota di credito di 250 € per ciascuna azienda;
- > 20% Nota di credito pari a 500 € per ogni azienda.

Tale % di errore si è andata costantemente a ridurre nei mesi sino ad attestarsi ad attestarsi a percentuali inferiori al 5% negli ultimi mesi dell'anno.

Tale metodologia di controllo non rispecchia quanto preventivato in fase contrattuale in quanto le due Aziende hanno ritenuto di concerto con l'ATI BT Enia e Consorzio Teres di modificare le modalità di controllo a seguito delle prime analisi sui dati di attività.

## 6. Programma formazione operatori:

Al fine di garantire l'aggiornamento e la formazione degli operatori, anche tenuto conto delle possibili modifiche normative ed organizzative, sono stati stabiliti incontri di formazione con **programmazione trimestrale** e così articolati:

A) Implementazione dello **strumento Frequently Asked Questions (FAQ)**: Incontri con cadenza quindicinale svolti presso la sede dell'Azienda-Ospedaliera Universitaria di Parma con lo scopo di creare istruzioni operative in base a nove disposizioni (circolari) aziendali o regionali in materia di prenotazione e renderle disponibili per TUTTI gli operatori sul server condiviso (sia operatori CUP, sia operatori Call Center).

B) **Formazione sul campo (FSC)**: Incontri con cadenza mensile svolti presso la sede del call center di BTEnia tenuti dai referenti (tutor) delle aziende sanitarie. [durata incontro 2 ore].

Inoltre vengono tenuti **incontri formativi di perfezionamento dell'attività svolta dagli operatori del call center** sotto il duplice aspetto del miglioramento dell'accoglienza del cittadino, e del miglioramento della prestazione di prenotazione tenuti dal Team Multidisciplinare Interaziendale. Scopo degli incontri è quello di approfondire, da un lato, aspetti tecnici di utilizzo del programma di prenotazione e dall'altro temi relativi alla comunicazione e relazione con l'utenza.