

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO
PER IL SERVIZIO QUADRIENNALE DI CALL CENTER PER SERVIZI DI CONFERMA
O COMUNICAZIONE DI SPOSTAMENTO APPUNTAMENTI, DISDETTA
APPUNTAMENTI, PRENOTAZIONE TELEFONICA - CODICE IDENTIFICATIVO
GARA (CIG): 55051777C5

ART. 1 - OGGETTO DEL CAPITOLATO

Il presente capitolato disciplina, in unico lotto inscindibile, il servizio di call center a favore dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma (successivamente indicate come "Aziende"), articolato nel seguente modo:

- A - servizio per richiesta di conferma o comunicazione di spostamento appuntamenti per cause di forza maggiore (contattando telefonicamente l'utente);
- B - servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente);
- 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).

Il numero di contatti telefonici presunti annui per ogni tipologia di servizio è indicato al successivo art. 2. Le Aziende non sono tenute ad attivare contestualmente le tipologie di servizi sopra citati, riservandosi di attivare in tempi diversi i servizi secondo le proprie esigenze organizzative, nonché di sospenderli in tutto o in parte nel corso di vigenza del contratto.

ART. 2 - FABBISOGNI E IMPORTO APPALTO

Di seguito sono indicati i numeri presunti di contatti annui per ciascuna delle tipologie di servizio oggetto del presente capitolato e i prezzi base unitari (IVA esclusa) soggetti a ribasso, cui le Ditte partecipanti dovranno fare riferimento per la formulazione dell'offerta. Si precisa che a seguito dell'entrata in vigore del sistema di dematerializzazione delle ricette, potranno essere ricontrattati i prezzi di aggiudicazione, in modo proporzionale sulla base della diminuzione dei tempi medi di esecuzione delle singole prestazioni:

AZIENDA USL DI PARMA

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

	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	Unità Misura	Quantità	Prezzo Unitario (EURO)
A.1)	conferma/disdetta appuntamento	N.	6.500	1,25
A.2)	variazione appuntamento	N.	20	1,85
A.3)	chiamata per spostamento appuntamento per causa di forza maggiore	N.	10	1,85

B. - servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente)

	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	Unità Misura	Quantità	Prezzo Unitario (EURO)
--	-------------------------	-----------------	----------	------------------------------

B.1)	cancellazione a seguito di disdetta ricevuta dall'operatore	N.	26.000	1,00
B.2)	cancellazione a seguito di disdetta registrata in segreteria telefonica	N.	16.000	0,75

C. - servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale

	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	Unità Misura	Quantità	Prezzo Unitario (EURO)
C.1)	prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN	N.	34.000	1,85
C.2)	prenotazione telefonica delle prestazioni per attività libero professionale effettuata da dipendenti dell'Azienda USL	N.	2.500	1,85

AZIENDA OSPEDALIERO UNIVERSITARIA DI PARMA

B. - servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente)

	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	Unità Misura	Quantità	Prezzo Unitario (EURO)
B.1)	cancellazione a seguito di disdetta ricevuta dall'operatore	N.	18.000	1,00
B.2)	cancellazione a seguito di disdetta registrata in segreteria telefonica	N.	6.000	0,75

C. - servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale

	DESCRIZIONE PRESTAZIONE	Unità Misura	Quantità	Prezzo Unitario (EURO)
C.1)	prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN	N.	35.000	1,85

Si precisa che il numero di contatti telefonici sopra indicati nonché la ripartizione delle quantità di contatti fra le varie tipologie di servizio sono meramente orientativi e hanno validità solo ai fini dell'aggiudicazione, potendo variare nel corso del contratto in aumento o diminuzione, secondo le reali esigenze della Aziende e per cause non preventivabili.

I prezzi unitari sopra indicati costituiscono per ciascuna tipologia di chiamata i prezzi a base d'asta rispetto ai quali le Ditte partecipanti dovranno presentare la propria offerta al ribasso.

Per il servizio prestato le Aziende corrisponderanno alla Ditta aggiudicataria per ogni tipologia di contatto effettivamente eseguito il prezzo unitario offerto in sede di gara (IVA esclusa). I prezzi unitari offerti rimarranno fissi e invariati per tutta la durata del contratto, compreso l'eventuale periodo di proroga, salvo l'aggiornamenti ISTAT, in base all'indice dei prezzi al consumo (indice ritenuto rappresentativo della variazione dei costi di cui al presente appalto) .

ART. 3 – STIPULA E DURATA DEI CONTRATTI

I contratti verranno stipulati singolarmente dalle Aziende e avranno durata di anni quattro dalla data che verrà, indicata nel provvedimento di aggiudicazione con possibilità di proroga, alle stesse condizioni contrattuali e a discrezione delle singole Aziende stesse, di anno in anno per un massimo di ulteriori anni due, previa comunicazione scritta da parte delle Aziende medesime, da trasmettere alla Ditta aggiudicataria almeno due mesi prima dell'annualità antecedente a quella interessata alla proroga.

La Ditta aggiudicataria avrà altresì l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute per ulteriori 90 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del contratto ove non sia stato possibile espletare in tempo le procedure per pervenire ad un nuovo affidamento. In tal caso le Aziende, ognuna per quanto e se di competenza, ne daranno comunicazione scritta alla Ditta almeno 60 giorni naturali e consecutivi prima della scadenza del contratto.

ART. 4 - CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

In fase di prima attivazione del servizio le due Aziende manterranno ciascuna i propri numeri verdi a disposizione degli utenti. Successivamente i numeri verdi potranno confluire in un unico numero verde.

Si riportano di seguito le specifiche tecniche relative alle prestazioni da svolgere.

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

Il servizio riguarda il contatto telefonico e verifica delle liste di attesa di prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale erogate dalle Aziende.

In particolare il servizio integrato si articola in due modalità:

A.1 e A2) La prima prevede l'organizzazione di contatti telefonici per la richiesta di conferma da parte degli utenti in lista di attesa e la registrazione dell'eventuale disdetta o variazione di appuntamento sul sistema di prenotazione.

La Ditta, sulla base del file ricevuto contenente gli utenti da contattare per le varie liste di attesa, dovrà provvedere a contattare l'utente in relazione alla tipologia di servizio da erogare.

Nel caso di assenza o non risposta l'operatore provvederà ad effettuare almeno altre due telefonate in altri orari per contattare l'utente. Tutte le informazioni relative ai contatti dovranno essere annotate e riportate nei report mensili di rendicontazione (data, ora, operatore, ecc.).

I dati relativi agli utenti da contattare sono forniti settimanalmente dall'Azienda e prevedono contatti ad utenti 7 giorni prima dell'appuntamento prenotato.

A.3) La seconda prevede l'organizzazione di contatti telefonici per variazione di appuntamenti per cause di forza maggiore (malattia del professionista, rottura apparecchiatura, ecc.) con comunicazione del nuovo appuntamento.

Nel caso di assenza o non risposta l'operatore provvederà ad effettuare almeno altre due telefonate in altri orari per contattare l'utente. Tutte le informazioni relative ai contatti dovranno essere annotate e riportate nei report mensili di rendicontazione (data, ora, operatore, ecc.).

I dati relativi agli utenti da contattare sono forniti all'occorrenza dalle Aziende.

La Ditta aggiudicataria si impegna a gestire il servizio con continuità secondo la pianificazione dell'Aziende e a rispettare e far rispettare tutte le indicazioni contenute nel Decreto Legislativo 30

giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” per il trattamento dei dati personali e sensibili”.

Dal punto di vista operativo si possono verificare le seguenti ipotesi:

A. – A.1 - A.2- conferma/disdetta/variazione appuntamenti

- l'utente contattato dichiara di confermare l'appuntamento per la prestazione prenotata. In questo caso l'operatore provvederà a registrare i dati relativi al contatto sul file di servizio. La fatturazione avverrà in relazione al dato riferito al numero di conferme riportate sul file di servizio.
- l'utente dichiara di non confermare l'appuntamento per la prestazione prenotata. In questo caso l'operatore provvederà a registrare la disdetta direttamente sul sistema CUP rendendo disponibile tale prestazione per tutti gli utenti che accedono alla rete CUP e quindi anche sul file di servizio. La fatturazione avverrà in relazione al dato riferito al numero di disdette riportate sul file di servizio. L'effettiva quantificazione è tracciata sull'applicativo CUP.
- l'utente dichiara la volontà di variare l'appuntamento. In questo caso l'operatore provvederà a registrare la rinuncia dell'appuntamento e la contestuale riprenotazione nel sistema CUP fornendo all'utente le nuove indicazioni di data, ora e luogo di erogazione della prestazione provvedendo a registrare l'informazione anche sul file di servizio. La fatturazione avverrà in relazione al dato riferito al numero di variazioni (cancellazione e riprenotazione) riportate sul file di servizio. L'effettiva quantificazione è tracciata sull'applicativo CUP.

In una prima fase l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma non affida il servizio di conferma/disdetta/ variazione appuntamenti. Si valuterà in un secondo momento una eventuale assegnazione del servizio presso la Ditta aggiudicataria.

A. – A.3 - spostamento di appuntamenti (per cause di forza maggiore)

In tale ipotesi si deve garantire il contatto con l'utente e la contestuale comunicazione del nuovo appuntamento. In questo caso l'operatore provvederà a registrare i dati relativi al contatto su uno specifico file di servizio comunicando tempestivamente all'Ufficio competente gli eventuali utenti non contattati.

L'operatore si impegna ad effettuare il contatto telefonico e l'eventuale riprenotazione nel pieno rispetto delle norme deontologiche contenute nel Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 “Codice in materia di protezione dei dati personali” per il trattamento dei dati personali e sensibili.

In una prima fase l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma non affida il servizio di spostamento appuntamenti (per causa di forza maggiore). Si valuterà in un secondo momento una eventuale assegnazione del Servizio presso la Ditta aggiudicataria.

B. - servizio di disdetta appuntamenti (su richiesta telefonica dell'utente)

Il servizio riguarda il contatto telefonico attivato dall'utente per chiedere la cancellazione di un appuntamento prenotato.

In particolare il servizio prevede l'organizzazione della ricezione di contatti telefonici attivati dagli utenti per comunicare la rinuncia ad appuntamenti prenotati e potrà svolgersi in presenza dell'operatore o attraverso servizi di segreteria telefonica e registrazione o servizi di disdetta automatizzati. Il servizio di disdetta, per incentivare l'utenza a comunicare la disdetta, dovrà essere attivo 24 ore al giorno.

La Ditta dovrà indicare nell'offerta la modalità organizzativa per la gestione del servizio e per la registrazione di tutte le telefonate in ricezione con particolare riferimento per quelle attivate in giorni festivi o nelle fasce orarie non coperte dall'operatore.

La Ditta aggiudicataria si impegna a gestire il servizio con continuità secondo la pianificazione condivisa con le Aziende e a rispettare e far rispettare tutte le indicazioni contenute nel Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" per il trattamento dei dati personali e sensibili.

Dal punto di vista operativo si possono verificare le seguenti ipotesi:

B. – B.1 - richiesta di disdetta ricevuta dall'operatore:

L'utente chiama il call center, in orario di presenza dell'operatore, e dichiara di rinunciare a una prestazione di assistenza specialistica ambulatoriale prenotata (per la sola Azienda USL di Parma, il servizio riguarda anche l'attività di disdetta per prestazioni in libera professione). L'operatore accerta l'esattezza delle condizioni richieste e provvede a registrare la disdetta direttamente sul sistema CUP rendendo disponibile tale prestazione per tutti gli utenti che accedono alla rete CUP e quindi anche su un file di servizio. La fatturazione avverrà in base a tali informazioni (file di servizio e tracciabilità CUP per controllo) Qualora l'utente chieda lo spostamento dell'appuntamento, l'operatore provvederà alla riprenotazione e alla comunicazione del nuovo appuntamento.

Non rientrano in tale fattispecie le prenotazioni che, riprenotate in altra struttura, comportano differenti indicazioni cliniche di accesso e pertanto corrispondono a due diverse prestazioni (es.: preparazione diversa).

Le registrazioni delle telefonate dovranno essere conservate per un periodo di tempo da definire fra le Aziende e la ditta aggiudicataria.

B. – B.2 - richiesta di disdetta ricevuta dalla segreteria telefonica:

L'utente chiama il call center, in orario di assenza dell'operatore, e dichiara alla segreteria telefonica (o registra su altro sistema automatizzato) di rinunciare a una specifica prestazione di assistenza specialistica ambulatoriale prenotata. L'operatore, letto il messaggio e accertata l'esattezza delle condizioni richieste, provvede a registrare la disdetta direttamente sul sistema CUP, rendendo disponibile tale prestazione per tutti gli utenti che accedono alla rete CUP e quindi anche su un file di servizio. La fatturazione avverrà in base a tali informazioni (file di servizio e tracciabilità CUP per controllo). In questo caso è opportuno che il servizio di segreteria telefonica sia gestito con uno specifico messaggio nei confronti dell'utente che verrà concordato con le Aziende. Le registrazioni delle telefonate dovranno essere conservate per un periodo di tempo da definire fra le Aziende e la ditta aggiudicataria.

La ditta si impegna a leggere le richieste di disdetta delle prenotazioni, effettuate tramite segreteria telefonica, almeno tre volte al giorno nei seguenti periodi della giornata lavorativa:

a) inizio mattinata – dalle ore 7,30 alle ore 8,00, dal lunedì al sabato, b) fine mattinata – dalle ore 13,00 alle ore 13,30, dal lunedì al sabato, c) fine pomeriggio dalle ore 17,30 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì.

C. - servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale in regime di SSN.

C1

Il servizio riguarda la possibilità di disporre di un call center per la gestione della prenotazione telefonica di prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale.

Il servizio, rivolto ai cittadini e ai prescrittori (medici di base e specialisti), dovrà consentire di fornire una prenotazione telefonica e le relative indicazioni per l'accesso alla prestazione e per il pagamento del ticket.

Il set delle prestazioni prenotabili verrà comunicato dalle Aziende in base a specifici protocolli.

La Regione Emilia Romagna sta implementando strumenti di agevolazione delle prescrizioni/prenotazioni (Fascicolo Sanitario Elettronico, Ricetta Elettronica,...) il cui impatto potrebbe semplificare il percorso di prenotazione. In questo caso le Aziende potranno richiedere una revisione dei corrispettivi economici dovuti, come già specificato all'art. 2.

Il servizio dovrà articolarsi come segue: dalle ore 8,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì compreso, dalle ore 8,00 alle ore 13,30 il sabato.

La Ditta dovrà indicare nell'offerta la modalità organizzativa per la gestione del servizio e il flusso informativi disponibile connesso alla gestione telefonate (sistemi di reporting disponibili).

La Ditta aggiudicataria si impegna a gestire il servizio con continuità secondo la pianificazione condivisa con le Aziende e a rispettare e far rispettare tutte le indicazioni contenute nel Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" per il trattamento dei dati personali e sensibili.

Dal punto di vista operativo si prevede che l'utente, in possesso della regolare richiesta del medico prescrittore, chiami il servizio di prenotazione telefonica che, verificate tutte le condizioni, provvede ad effettuare la prenotazione, secondo le indicazioni del flusso regionale della specialistica e a indicare all'utente la data e il luogo di erogazione nonché l'eventuale ticket da versare.

In questo caso l'operatore provvederà a registrare, con una modalità da indicare nell'offerta, la telefonata in ingresso esitata in prenotazione. Si precisa che, sarà necessario separare la contabilità delle telefonate in ingresso e relative prenotazioni a seconda del numero chiamato dall'utente. Si rammenta che nella fase iniziale i numeri verdi delle due Aziende saranno distinti. La fatturazione, distinta per ciascuna Azienda, avverrà in relazione al dato riferito al numero di prenotazioni per numero chiamato riportate sul file di servizio.

C2

Per l'accesso alle prestazioni in libera professione non è richiesta la prescrizione. Gli utenti possono liberamente prenotare, comunque con le stesse modalità di cui al punto C1.

Il set delle prestazioni prenotabili verrà comunicato dalle Aziende in base a specifici protocolli.

Il servizio dovrà articolarsi come segue: dalle ore 8,00 alle ore 18,00 dal lunedì al venerdì compreso, dalle ore 8,00 alle ore 13,30 il sabato.

La Ditta dovrà indicare nell'offerta la modalità organizzativa per la gestione del servizio e il flusso informativi disponibile connesso alla gestione telefonate (sistemi di reporting disponibili).

La Ditta aggiudicataria si impegna a gestire il servizio con continuità secondo la pianificazione condivisa con le Aziende e a rispettare e far rispettare tutte le indicazioni contenute nel Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" per il trattamento dei dati personali e sensibili.

Dal punto di vista operativo si prevede che l'utente chiami il servizio di prenotazione telefonica che, verificate tutte le condizioni, provvede ad effettuare la prenotazione, e a indicare all'utente la data e il luogo di erogazione nonché l'eventuale importo da versare.

In questo caso l'operatore provvederà a registrare, con una modalità da indicare nell'offerta, la telefonata in ingresso esitata in prenotazione.

In una prima fase l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma non affida il servizio di prenotazione telefonica in libera professione. Si valuterà in un secondo momento una eventuale assegnazione del servizio presso la Ditta aggiudicataria.

Il servizio dovrà essere necessariamente svolto in locali idonei ed esclusivamente attraverso supporti informatici, dei quali la componente software è garantita dalle Aziende, mentre le componenti hardware, di connessione telematica e di connessione telefonica sono garantite dalla ditta aggiudicataria. Inoltre, sarà necessario, al fine di collegare l'applicativo CUP, aver disponibile una linea ADSL (l'eventuale disponibilità di fibra ottica o connessione veloce viene ritenuta elemento di miglioramento e va indicata nel progetto) per la quale i costi saranno a carico della Ditta aggiudicataria.

Saranno in capo alle Aziende:

- definizione delle linee strategiche ed evolutive, progetti, standard, prassi, e ogni altra regolamentazione necessaria a fornire alla Ditta tutte le informazioni per poter adempiere agli oneri e obblighi previsti dal presente capitolato speciale d'appalto;
- supervisione dell'operato della Ditta nei limiti di quanto previsto dal presente capitolato speciale d'appalto e verifica del rispetto dello stesso;
- formazione e supporto all'avviamento dell'attività con particolare attenzione per la qualità e l'uniformità delle procedure seguite.

Al fine di garantire l'aggiornamento e la formazione degli operatori, anche tenuto conto delle possibili modifiche normative ed organizzative, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità dei propri operatori a partecipare, senza oneri per le Aziende, ogni trimestre, a una giornata formativa di almeno 6 ore presso le strutture di ognuna delle Aziende, secondo le

indicazioni delle Aziende stesse. Per il primo trimestre la formazione presso le strutture di ognuna delle Aziende dovrà essere di almeno 15 ore.

SERVIZI AGGIUNTIVI PER L'AZIENDA USL DI PARMA

Progetto Passi

Si tratta della somministrazione di un questionario standardizzato, previsto nel “Protocollo del sistema di sorveglianza PASSI PER L'ITALIA”, ad un campione di n. 25 soggetti, estratti mensilmente casualmente dall'anagrafe sanitaria, ed inserimento dei dati in apposito software di gestione.

L'esecuzione delle prestazioni dovrà avvenire entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla consegna del campione, secondo le indicazioni specifiche del Referente Aziendale per il Progetto Passi, tenendo conto dei seguenti elementi specifici, previsti dal “Protocollo del sistema di sorveglianza PASSI PER L'ITALIA”, elaborato dalla Regione Emilia Romagna:

- il campione è costituito da soggetti di età compresa fra i 18 ed i 69 anni (stratificazione dell'età: 18-34 anni, 35-49 anni, 50-69 anni) e di entrambi i sessi. E' prevista anche l'estrazione di persone extracomunitarie, purché residenti sul nostro territorio;
- le telefonate mensili sono precedute da lettere inviate a domicilio, sia ai soggetti campionati (per evitare possibili equivoci o fraintendimenti, dando notizia esatta dell'operatore che li contatterà e spiegando in modo sintetico, ma estremamente chiaro, di che cosa si tratta), sia ai loro medici curanti, che hanno il compito fondamentale di sostenere l'adesione all'intervista da parte degli assistiti che eventualmente si rivolgessero a loro per chiarimenti;
- il questionario deve essere somministrato telefonicamente da personale precedentemente ed adeguatamente formato;
- le interviste, previste in numero di 25 al mese (numero minimo, incrementabile su base volontaria), devono essere svolte in modo continuativo durante l'arco dell'anno;
- la durata dell'intervista è prevista in circa 30 minuti.

Il contratto si intende stipulato a misura, per un importo di netti euro 24,00 per ogni questionario, soggetti a ribasso.

Il prezzo unitario prima indicato comprende quanto segue:

- formazione specifica degli operatori;
- costi telefonici per i contatti e la somministrazione del questionario;
- sostituzione di n. 4 questionari al mese senza costi aggiuntivi.

Si precisa che i prezzi sopra indicati sono da intendersi comprensivi di tutte le prestazioni previste per l'esecuzione a regola d'arte del servizio, delle prescrizioni indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto, nonché degli oneri per la sicurezza.

In caso di sostituzione di un numero maggiore di questionari con riferimento all'anno contrattuale (numero di sostituzione annue 48) si procederà ad un conguaglio alla fine dell'anno stesso, prevedendo un compenso di Euro 12,00 per ogni questionario sostituito in più.

Progetto Help Desk

Si tratta dello svolgimento delle seguenti prestazioni:

- presa in carico di richiesta telefoniche, in arrivo da personale dell'Azienda USL di Parma, di assistenza informatica;

- inserimento delle richieste in apposito software messo a disposizione dall'Azienda USL di Parma, con i seguenti dati: nome del richiedente l'intervento, numero di telefono per l'eventuale ricontatto e breve descrizione del problema riscontrato dal richiedente;

- servizio attivo nei giorni lavorativi dal Lunedì al Venerdì dalle ore 7,30 alle ore 17,00;

L'inserimento dei dati nel software di gestione dovrà avvenire in contemporanea con la gestione delle singole telefonate per la richiesta di assistenza.

Il contratto si intende stipulato con corrispettivo a forfait giornaliero pari a netti euro 20,00, soggetti a ribasso. Si precisa che il prezzo sopra indicato è da intendersi comprensivo di tutte le prestazioni previste per l'esecuzione a regola d'arte del servizio, delle prescrizioni indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto, nonché degli oneri per la sicurezza.

ART. 5 – CRITERI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La ditta aggiudicataria si impegna a dare immediata comunicazione alle Aziende di ogni interruzione del servizio derivante da qualsiasi causa.

Per quanto riguarda il servizio di prenotazione (sia relativa alle prestazioni garantite dal SSN sia quelle in libera professione **indicati rispettivamente ai punti B1, C1 e C2**) dovranno essere garantiti i seguenti livelli:

indicatore	standard
Accessibilità al servizio	> 90%
Tempo medio di attesa	< 45 secondi
Garanzie di gestione del servizio	100%

Considerato che:

- ✓ l'indicatore accessibilità al servizio è pari al rapporto, nel mese considerato, tra il numero delle chiamate risposte sul totale delle chiamate in entrata.
- ✓ Il tempo medio di attesa telefonica, nel mese considerato, è il tempo, espresso in secondi, intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore al netto delle chiamate abbandonate.

Si fa presente che la durata media stimata delle diverse prestazioni, rilevata nell'anno 2012 risulta la seguente:

A1) 130 secondi;

B1) 159 secondi;

A2), A3), C1), C2) 183 secondi

La Ditta offerente deve comunque effettuare proprie valutazioni in merito alla possibile durata delle chiamate, verificando presso le Aziende appaltanti i sistemi informatici da utilizzare. Eventuali variazioni nei tempi di esecuzione delle prestazioni saranno a totale carico della Ditta aggiudicataria.

ART. 6 – ONERI A CARICO DELLE AZIENDE

Le Aziende si impegnano a:

- fornire a ciascuna postazione definita un accesso al sistema attraverso un collegamento telematico con il sistema informatico che gestisce il Centro Unificato di Prenotazione;
- fornire e provvedere a installare il software necessario per il collegamento;
- inoltre le Aziende si impegnano a mantenere a proprio carico l'utenza telefonica dedicata al presente servizio. **I numeri verdi non sono a carico dei cittadini, bensì delle Aziende;**

- **rispettare le disposizioni e le procedure contenute nel Protocollo d'Intesa Provinciale per il contrasto al lavoro nero (il testo del protocollo è disponibile per la visione presso l'Azienda USL di Parma – Servizio Logistica e Gestione e Monitoraggio dei servizi esternalizzati, ai recapiti indicati nel bando di gara).**

ART. 7 - INTERRUZIONE ANTICIPATA DEL CONTRATTO

Qualora prima della scadenza contrattuale intervengano diverse disposizioni normative o siano impartite nuove direttive da parte dello Stato, della Regione Emilia Romagna o di AVEN (Area Vasta Emilia Nord tra le Aziende USL) per l'erogazione unitaria del servizio nell'ambito territoriale di riferimento, le Aziende si riservano la facoltà di interrompere anticipatamente il contratto, con preavviso di 120 giorni naturali e consecutivi, non prima comunque della scadenza dei primi sei mesi contrattuali, senza che la Ditta aggiudicataria possa pretendere alcun compenso o rimborso, né per danno emergente, né per lucro cessante.

ART. 8 PERSONALE DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO

Il numero delle figure professionali proposte dalla Ditta aggiudicataria e il relativo orario di servizio dovranno essere tali da coprire tutte le necessità espresse nel presente Capitolato Speciale d'Appalto e deve essere indicato nella relazione tecnica.

La Ditta dovrà provvedere in prima persona all'inserimento del nuovo personale in collaborazione con il personale interno alle Aziende, garantendo altresì il possesso degli standard minimi di conoscenza previsti per tutto il suo personale coinvolto.

Il personale della Ditta dovrà essere pienamente disponibile ad operare insieme a tutti i soggetti che le verranno indicati.

La Ditta appaltatrice dovrà osservare, nei riguardi dei propri dipendenti, e se costituita sotto forma di società cooperativa anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione dei lavori oggetto dell'appalto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza e igiene del lavoro.

La Ditta appaltatrice dovrà, altresì, applicare nei confronti dei propri dipendenti, e se costituita sotto forma di società cooperativa anche nei confronti dei soci-lavoratori impiegati nell'esecuzione dei lavori oggetto dell'appalto, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal contratto collettivo nazionale di lavoro di categoria degli accordi integrativi territoriali vigenti, sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori comparativamente più rappresentativi.

Le Aziende provvederanno al pagamento del corrispettivo dovuto alla Ditta appaltatrice previa esibizione da parte di quest'ultima della documentazione attestante il versamento dei contributi previdenziali e assistenziali e dei premi assicurativi obbligatori contro gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali in favore del personale, impiegato nei lavori oggetto dell'appalto.

Le Aziende hanno facoltà di effettuare gli opportuni accertamenti in merito e di sospendere i pagamenti qualora riscontrasse irregolarità imputabili all'appaltatore. Tutto il personale adibito al servizio appaltato dovrà essere sotto la diretta ed esclusiva direzione e responsabilità della Ditta appaltatrice.

ART. 9 - RESPONSABILITÀ DELLA DITTA

Le Aziende sono esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale della Ditta appaltatrice nell'esecuzione del contratto, convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere è già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso.

La Ditta appaltatrice risponderà altresì per i danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali fossero chiamate a rispondere le Aziende, che fin d'ora si intendono sollevate ed indenni da ogni pretesa.

La Ditta aggiudicataria è direttamente responsabile dei danni derivanti da cause ad essa imputabili di qualunque natura che risultino arrecati dal proprio personale a persone o a cose, tanto delle Aziende che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione.

La Ditta, per i fini predetti, è tenuta a fornire ai fini della stipula del contratto copia autentica di apposite idonea polizza assicurativa, valide per tutta la durata del contratto, a copertura di ogni rischio relativo a:

- responsabilità civile verso terzi (intendendosi per terzi anche le Aziende, i propri dipendenti e collaboratori o qualunque altro utente, per danni comunque arrecati a persone e/o cose conseguente l'espletamento del servizio prestato), con massimale unico non inferiore ad euro 5.000.000,00.

Potranno essere valutate anche polizze non stipulate "ad hoc" se i massimali risulteranno notevolmente superiori ai limiti prima indicati, a giudizio esclusivo delle Aziende.

ART. 10 - RISPETTO D. LGS. 81/2008 (SICUREZZA LUOGHI DI LAVORO)

La Ditta aggiudicataria deve porre in essere nei confronti dei propri dipendenti tutti i comportamenti dovuti in forza delle normative vigenti in materia di sicurezza ed igiene del lavoro e diretti alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali.

L'aggiudicataria deve inoltre imporre al personale il rispetto della normativa di sicurezza. La Ditta aggiudicataria dovrà ottemperare alle norme relative alla prevenzione degli infortuni dotando il personale di indumenti appositi e di mezzi di protezione atti a garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi.

La Ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione dei propri dipendenti D.P.I. appropriati ai rischi inerenti le attività svolte presenti nell'area di lavoro, in modo da garantire la massima sicurezza in relazione ai servizi svolti.

La Ditta dovrà comunicare al momento della stipula del contratto, il nominativo del Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione.

Compete inoltre alla Ditta aggiudicataria la nomina delle figure responsabili quali:

- RSPP;
- RLS;
- Addetti all'emergenza;
- Addetti antincendio;
- Addetti pronto soccorso;
- Incaricato (da parte del datore di lavoro dell'appaltatore) del coordinamento per la sicurezza.

La Ditta aggiudicataria è tenuta a provvedere all'informazione e alla formazione del personale addetto, nonché degli eventuali sostituti, sulle questioni riguardanti la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro. Il personale impiegato dovrà essere adeguatamente formato nel rispetto della normativa vigente in materia di sicurezza ed igiene del lavoro, antincendio e pronto soccorso.

Si dovrà dare evidenza dell'avvenuta formazione degli operatori oltre che dell'avvenuta effettuazione della valutazione dei rischi correlati con le mansioni e le attività.

ART. 11 - PERIODO DI PROVA E VERIFICHE NELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Le Aziende si riservano un periodo di prova di sei mesi decorrenti dalla data di inizio del servizio. Durante tale periodo e per tutta la durata del contratto, le Aziende verificheranno la conformità del servizio alle caratteristiche descritte nel presente capitolato.

Nel caso in cui, durante tale periodo di prova, il servizio di che trattasi non fosse conforme a quanto richiesto, le Aziende singolarmente e a propria assoluta discrezione, potranno dar corso alla risoluzione del contratto.

ART. 12 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione del corrispettivo avverrà con cadenza mensile posticipata sulla base delle indicazioni riportate nei precedenti punti e del prezzo unitario offerto per le varie tipologie di servizio citate.

La Ditta dovrà fornire con cadenza mensile i report dei contatti effettuati che verranno convalidati dagli uffici competenti delle Aziende, report che dovranno riportare i dati che verranno concordati fra le singole Aziende e la Ditta aggiudicataria prima dell'attivazione del servizio. In ogni caso andrà esplicitato nel progetto il flusso di analisi potenzialmente disponibile in relazione all'analisi dei contatti.

Si precisa che nella fattura mensile dovranno essere esposti distintamente i costi relativi a tutte le tipologie di servizio previste nel presente Capitolato Speciale d'Appalto (A1, A2, A3, B1, B2; C1, C2) .

Il servizio dovrà essere fatturato distintamente a carico dell'Azienda USL di Parma e dell'Azienda Ospedaliero Universitaria di Parma. Anche eventuali ulteriori altri servizi aggiuntivi richiesti dalle singole Aziende dovranno essere fatturati completamente all'Azienda che ne ha fatto richiesta.

I pagamenti verranno effettuati, ai sensi del D.Lgs. 231/02, mediante accordo con la Ditta fornitrice nell'ambito della corretta prassi commerciale del settore, con dilazione a 60 giorni a decorrere dalla data di avvenuto controllo delle prestazioni eseguite. Il controllo dovrà comunque avvenire entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della fattura.

ART. 13 TRACCIABILITA' FINANZIARIA

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari finalizzata a prevenire infiltrazioni criminali, la Ditta, ai sensi dell'art. 3 della L. n. 136/2010, utilizzerà per tutte le proprie transazioni relative al contratto in oggetto, ad eccezione di quanto disposto dal comma 3 dello stesso articolo, uno o più conti correnti bancari o postali per i quali dovrà indicare la persona o le persone delegate ad operare su tali conti.

Anche le transazioni tra eventuali subcontraenti dovranno avvenire utilizzando uno o più conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste italiane Spa, dedicati, anche non in via esclusiva, da comunicarsi preventivamente alle Aziende. Tutti i movimenti finanziari relativi al contratto in oggetto devono essere registrati sui conti correnti dedicati, salvo quanto previsto al comma 3 dell'art. 3 della L. n. 136/2010. Tale previsione deve essere espressamente inserita, a pena di nullità, nei contratti tra la Ditta ed eventuali propri subcontraenti.

Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, tutti i documenti contabili, fatture comprese, nonché i bonifici bancari o postali devono riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il codice identificativo gara (CIG). La Ditta, se ha notizia dell'inadempimento da parte dei propri eventuali subcontraenti agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al presente articolo, deve

procedere all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente le Aziende, nella persone che verranno indicate in sede di stipula del contratto e la Prefettura - ufficio territoriale del Governo territorialmente competente. Analogo obbligo deve essere inserito per i subcontraenti nei contratti da questi stipulati con la Ditta.

ART. 14 - INADEMPIENZE, PENALITÀ

Le Aziende, a tutela della qualità del servizio e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riservano di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di verificata violazione di tali norme.

La sanzione sarà applicata dopo formale contestazione ed esame delle eventuali contro deduzioni del soggetto aggiudicatario, le quali devono pervenire entro 5 giorni lavorativi dalla data della contestazione.

Qualora la violazione risulti di lieve entità, non sia ripetuta e non abbia provocato alcuna conseguenza, potrà essere comminata una semplice ammonizione.

Qualora per qualsiasi motivo imputabile all'appaltatore il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, le Aziende applicheranno mensilmente le penali di seguito specificate, previa contestazione scritta dell'inadempienza trasmessa via PEC, fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno:

- mancata esecuzione di una registrazione telefonica o di una telefonata: Euro 20,00 per ognuna delle prime 2 prestazioni ed Euro 200,00 per ognuna delle successive.
- tempo medio mensile di attesa superiore a 45 secondi: Euro 30,00 per ogni secondo di ritardo medio in più;
- esecuzione di una registrazione telefonica o di una telefonata: Euro 20,00 per ognuna delle prime 2 prestazioni ed Euro 200,00 per ognuna delle successive;
- errori nelle prenotazioni effettuati su CUP: Euro 50,00 per ogni errore;
- mancata presenza alle giornate di formazione: Euro 200,00 per ogni operatore assente;
- minore accessibilità al servizio: Euro 30,00 per ogni punto percentuale in meno rispetto allo standard fissato (superiore al 90%).

Nei casi sopra previsti le Aziende non compenseranno le prestazioni non eseguite, salvo il loro diritto al risarcimento dei maggiori danni.

ART. 15 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

La risoluzione dei singoli contratti potrà aver luogo nei seguenti casi:

- per reiterate inosservanze delle norme di legge sulla sicurezza;
- quando a carico della ditta o di uno dei legali rappresentanti sia stata pronunciata sentenza definitiva di condanna per qualsiasi reato che incida sulla moralità professionale;
- in caso di cessione totale o parziale del contratto senza l'autorizzazione preventiva delle singole Aziende;
- frode nell'esecuzione degli obblighi contrattuali;
- subappalto non espressamente autorizzato;
- l'applicazione di penali per un importo superiore ad Euro 5.000,00 dall'inizio del contratto.

La risoluzione del contratto, per qualsiasi motivo, comporta il risarcimento dei danni derivanti.

La risoluzione del contratto avverrà con un mese di preavviso senza che la ditta stessa possa accampare pretesa alcuna e con ogni riserva per azioni di ulteriori danni, per i quali le Aziende si avvarranno anche della cauzione versata, fermo restando la necessità che anche dopo il preavviso il servizio venga effettuato.

La Ditta aggiudicataria, se richiesto dalle Aziende, dovrà comunque svolgere il servizio per almeno 180 giorni in attesa di nuovo affidamento.

La sospensione o il rallentamento del servizio, per decisione unilaterale della Ditta aggiudicataria, costituisce inoltre ulteriore inadempienza contrattuale grave, tale da motivare la risoluzione del contratto, qualora questa, dopo l'applicazione delle penali previste dal presente capitolato e la diffida a riprendere il servizio entro il termine intimato dalle Aziende a mezzo PEC, non vi abbia ottemperato. Il termine decorre dal ricevimento delle comunicazioni. In tale ipotesi restano a carico della ditta tutti gli oneri e le conseguenze derivanti dalla risoluzione.

La risoluzione opera in ogni caso di inadempimento degli obblighi contrattuali assunti dalla Ditta aggiudicataria, compreso il mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui al precedente articolo 13.

ART. 16 - SUBAPPALTO

In caso di subappalto, si applica quanto previsto dall'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006.

Le Ditte, all'atto dell'offerta, devono indicare la parte del servizio che intendono eventualmente subappaltare a terzi, in misura non superiore al 30 % del valore del contratto.

La Ditta aggiudicataria deve depositare il contratto di subappalto presso le Aziende almeno 20 giorni naturali e consecutivi prima della data di effettivo inizio del servizio e in tale sede deve altresì trasmettere la certificazione attestante il possesso, da parte del/i subappaltatore/i, di tutti i requisiti richiesti nel bando per essere ammessi alla gara.

Alla Ditta aggiudicataria è comunque proibito ricorrere, durante la validità del contratto, al subappalto parziale o totale del servizio aggiudicato senza il preventivo consenso scritto da parte delle Aziende.

In ogni caso, le Aziende rimangono estranee al rapporto contrattuale tra appaltatore e subappaltatore, per cui tutti gli adempimenti e le responsabilità contrattuali, nessuna esclusa, saranno a carico della ditta aggiudicataria.

In caso di subappalto le Aziende provvederanno al pagamento all'appaltatore con obbligo della Ditta aggiudicataria di trasmettere entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla data di ciascun pagamento effettuato nei loro confronti, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti da essi affidatari corrisposti al subappaltatore o cottimista, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate. Tale inadempimento comporta la sospensione dei pagamenti delle successive fatture per un importo corrispondente alle prestazioni eseguite dal subappaltatore e non pagate.

ART. 17 - CESSIONE DEL CONTRATTO

Ai sensi dell'art. 118 comma 1 del D.Lgs 163/2006, il contratto non può essere ceduto, a pena la nullità, salvo quanto previsto dall'art. 116 del decreto citato, salvo espressa autorizzazione da parte delle Aziende.

ART. 18 - CAUZIONE DEFINITIVA

La Ditta aggiudicataria è tenuta, pena la revoca dell'aggiudicazione e l'acquisizione della cauzione provvisoria, a costituire la cauzione definitiva con le modalità e forme di cui all'art. 113 del D. Lgs 163/2006, in misura pari al 10% (dieci per cento) dell'importo del contratto, salve le maggiorazioni o riduzioni previste. Dovranno essere costituite due cauzioni separate, una per ogni contratto che verrà stipulato.

ART. 19 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

La stipulazione del contratto avverrà in forma di scrittura privata, ai sensi dell'art. 11 comma 13 del D. Lgs. n. 163/2006. Tutte le spese relative alla stipulazione del contratto, inclusa l'eventuale registrazione, sono a carico della Ditta aggiudicataria. Il contratto sarà registrato in caso d'uso. L'IIVA e ogni altro onere fiscale, saranno assolti in conformità alle norme vigenti.

ART. 20 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in conseguenza del contratto che verrà stipulato tra le Aziende e la Ditta aggiudicataria, sarà competente esclusivamente il Foro di Parma.

ART. 21 - INFORMATIVA LEGGE 196/03

Ai sensi del D. Lgs. 196/03 Codice in materia di protezione dei dati personali, i dati trasmessi alle Aziende verranno utilizzati esclusivamente per lo svolgimento di funzioni istituzionali, nei limiti stabiliti dal codice medesimo.

ART. 22 - NORME DI RINVIO

Per quanto non previsto nel presente capitolato, e nel bando di gara, valgono le disposizioni del D. Lgs. n. 163/2006, del codice civile nonché ogni altra normativa emanata, anche in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro.

ART. 23 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E PRIVACY

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003 la Ditta aggiudicataria è responsabile del trattamento dei dati di cui verrà in possesso nell'erogazione del servizio e dovrà effettuare le opportune nomine agli incaricati. La Ditta si assume l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui verrà a conoscenza, di non diffonderli né di farne oggetto di sfruttamento. Anche il personale della Ditta dovrà mantenere l'assoluta segretezza di tutti i dati di cui verrà a conoscenza. Una sola violazione di tale obbligo comporterà la risoluzione di diritto del contratto da parte delle Aziende in danno alla Ditta aggiudicataria.

Il Direttore del Servizio Logistica e Gestione
e Monitoraggio dei servizi esternalizzati
Dott. Ermenegildo Deolmi