CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI CALL CENTER DA ATTIVARE PER IL SERVIZIO LIBERA PROFESSIONE ED ACCESSO CON PRENOTAZIONE AI PUNTI PRELIEVO AZIENDALI DELL'ASST DI MANTOVA PER UN PERIODO DI 12 MESI

Sommario

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO 2
ART. 2– MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO 2
ART. 3 – CALL-CENTER 2
ART. 4 – SISTEMA SOFTWARE DA UTILIZZARE PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI 3
ART. 5 – REFERENTI, CRITERI E PARAMETRI DI INTERAZIONE NEI RAPPORTI TRA DITTA ED ASST 4
ART. 6 – MATERIALE DI CANCELLERIA, DI CONSUMO, VOLUMI DI ATTIVITÀ E STRUMENTAZIONE 4
ART. 7 – COLLAUDO 4
ART. 8 – PERSONALE 5
ART. 9 – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI 5
ART. 10 – DURATA E PROROGA 6
ART.11 – OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA 6
ART. 12 – OBBLIGHI DEL LAVORATORE 7
ART. 13 – RESPONSABILE DITTA 7
ART. 14 – VARIANTI MIGLIORATIVE DEL SERVIZIO RICHIESTO 7
ART. 15 – RISERVATEZZA 7
ART. 16 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO 7
ART. 17 – PENALI 8

ART. 1 – OGGETTO DELL'APPALTO

L'Azienda Socio-Sanitaria Territoriale di Mantova, di seguito ASST, intende affidare alla Ditta aggiudicataria, per la durata di n. 12 (dodici) mesi, a partire dalla data indicata nel contratto o da altra data ivi indicata, la gestione del servizio di call center per il servizio libera professione ambulatoriale per visite ed esami dell'ASST di Mantova nonché per la prenotazione degli accessi presso i punti prelievo aziendali, utilizzando il sistema software centralizzato fornito dalla Stazione Appaltante.

Il servizio richiesto dovrà essere organizzato in modo da gestire le chiamate degli utenti verso ASST per prenotazioni e informazioni sull'attività libero professionale e sull'acceso ai punti prelievo aziendali nonché le richiamate da ASST verso gli utenti per confermare, spostare, disdire appuntamenti.

La gara verrà aggiudicata in un unico lotto. Non saranno ammesse offerte parziali. Nei seguenti articoli sono indicate le caratteristiche minime e indispensabili dell'appalto.

ART. 2– MODALITÀ DI ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO

il servizio dovrà essere articolato secondo le caratteristiche essenziali minime di seguito descritte:

- Giorni di apertura del Call Center prenotazioni: 6 giorni su 7 (dal lunedì al sabato compresi);
- Orario previsto nei giorni di apertura call center: 10 h al giorno (dalle 8.00 alle 18.00).

Durante la citata operatività la Ditta garantirà un servizio all'utenza la cui valutazione di efficienza ed efficacia sarà valutata con un tempo massimo di esecuzione della prenotazione pari a n. 4 minuti.

L'Aggiudicatario dovrà prevedere meccanismi di dimostrazione inoppugnabile del rispetto giornaliero di tali standard, predisponendo opportuni sistemi di rilevazione. Di ciò dovrà darne ampio dettaglio nell'offerta tecnica.

Tra le attività che dovranno essere espletate dal servizio di back office, sono ricomprese le attività di produzione di report e statistiche, utilizzando il sistema di reportistica previsto nel software di gestione delle prenotazioni, nonché effettuando le post-elaborazioni che dovessero rendersi necessarie per soddisfare urgenti richieste da parte della Direzione Aziendale, della Regione e del Ministero, utilizzando strumenti di produttività individuali.

ART. 3 – CALL-CENTER

Il servizio CALL-CENTER garantirà il servizio di prenotazione delle prestazioni delle attività in regime di libera professione ambulatoriale e degli accessi ai punti prelievo aziendali ed il servizio di richiamata all'utenza 48 ore prima della prenotazione, secondo le indicazioni impartite dal Responsabile Aziendale del Servizio e dal DEC del contratto.

Il tempo di attesa massimo per ogni singola chiamata non dovrà essere superiore ai 4 minuti (mettere indicatore per attesa di risposta 1 o 2 minuti).
Il mancato rispetto di tale requisito qualitativo sarà sanzionato con l'applicazione di una specifica sanzione pecuniaria pari ad € 500,00 a valersi su ogni chiamata il cui tempo di attesa sia risultato superiore ai 4 minuti per qualsiasi motivo

Il servizio CALL-CENTER dovrà svolgere anche le seguenti attività:

- richiamata all'utenza in caso di spostamento degli appuntamenti;
- richiamata all'utenza per conferma degli appuntamenti prenotati 48 ore prima dell'appuntamenti;
- fornire mensilmente, su supporto informatico, i dati analitici ed i report su tutta l'attività di prenotazione telefonica, il numero totale di chiamate, il numero di chiamate evase, il numero di chiamate perse, i richiami eseguiti, ecc.;
- garantire il servizio senza alcuna interruzione e/o sospensione;

Eventuali errori in prenotazione, formalmente accertati, determinano l'applicazione di una sanzione pari a euro 500,00.

Il servizio deve essere svolto da remoto. Ogni onere relativo a locali, linee dati ed apparecchiature informatiche, linee ed apparecchiature telefoniche, linee e forniture elettriche, mobili e materiale di consumo sarà a carico della Ditta aggiudicataria per tutta la durata contrattuale.

Il servizio deve essere svolto, dal lunedì al sabato, dalle ore 08,00 alle ore 18,00 (sono esclusi solamente i giorni festivi).

Il servizio, su richiesta, deve rilasciare stampa di tutte le operazioni effettuate e registrazione cartacea di tutte le informazioni rilasciate al Responsabile Aziendale del Servizio e al DEC contratto.

ART. 4 – SISTEMA SOFTWARE DA UTILIZZARE PER L'ESPLETAMENTO DEI SERVIZI

I servizi dovranno essere espletati utilizzando esclusivamente il sistema software CUPRL, obbligatorio per gli Enti del servizio sanitario regionale lombardo. Si richiede alle ditte che intendano presentare la propria candidatura la conoscenza e l'esperienza nell'utilizzo dell'applicativo CUPRL. L'accesso all'applicativo è gestito tramite sistemi di identificazione forte (firma remota, spid, cie, ecc…).

La ditta partecipante dovrà essere proprietaria di infrastruttura residente su territorio nazionale necessaria all'erogazione del servizio di call center, garantendo la piena disponibilità, gestione e manutenzione delle apparecchiature e dei sistemi tecnologici impiegati per lo svolgimento del servizio, senza ricorso a infrastrutture di proprietà di soggetti terzi.

Per quanto riguarda il CALL-CENTER sarà a carico della ditta aggiudicataria fornire eventuali adempimenti relativi ai collegamenti telefonici ed Internet, Hardware e tutto l'occorrente per lo svolgimento dell'attività.

Per tutte le componenti Hardware e Software che l'appaltatore intende fornire, lo stesso, dovrà indicare le specifiche soluzioni che intende realizzare per garantire la regolare continuità del servizio anche in caso di rottura del sistema o in caso di qualsiasi altro evento che possa compromettere la regolare esecuzione del servizio; inoltre, vanno descritte le modalità di assistenza e manutenzione ordinaria e straordinaria relative alle apparecchiature a disposizione per la regolare esecuzione del servizio.

Sono altresì a carico dell'appaltatore eventuali aggiornamenti Hardware dallo stesso forniti, che si renderanno necessari per l'evoluzione tecnologica durante il periodo di validità contrattuale indispensabili per garantire continuità di servizio con prestazioni performanti.

ART. 5 – REFERENTI, CRITERI E PARAMETRI DI INTERAZIONE NEI RAPPORTI TRA DITTA ED ASST

Al fine di garantire un servizio efficiente all'utenza è opportuno stabilire i criteri ed i parametri di interazione tra Ditta ed ASST.
In particolare, si stabilisce che:

- La Ditta comunicherà un unico e solo proprio referente interno, di seguito Rappresentante della Ditta, che si relazionerà quotidianamente con il Responsabile Aziendale del Servizio e al DEC del contratto che rappresenta l'ASST. Il Responsabile Aziendale del Servizio e/o il DEC del contratto (per le attività relative al contratto) comunicherà al Rappresentante della Ditta tutte le operazioni di back office (creazione nuove agende, modifiche, sospensioni temporali, ecc.)
- Tutte le comunicazioni dovranno avvenire tempestivamente anche oralmente ma sempre confortate da scrittura elettronica al Responsabile Aziendale del Servizio e al DEC del contratto (ognuno per quanto di competenza), a cui andrà notificato l'indirizzo ufficiale di posta elettronica del Rappresentante della Ditta.

ART. 6 – MATERIALE DI CANCELLERIA, DI CONSUMO, VOLUMI DI ATTIVITÀ E STRUMENTAZIONE

Il materiale di cancelleria (fogli per stampante, toner, etc.) per l'espletamento del servizio, sarà fornito dalla Ditta aggiudicataria. A tal proposito, si precisa che i volumi di attività, relativi all'anno 2025, riguardanti le prenotazioni/accettazioni erogate e le chiamate che non si sono concluse con prenotazioni sono stati 70.000/anno

Relativamente alla prenotazione degli accessi presso i punti prelievo aziendali, trattandosi di servizio di nuova istituzione, non si è in possesso di un dato storico ma si ipotizza un numero di chiamate da gestire pari a 40.000 / anno.

RIEPILOGO

TIPOLOGIA	TOTALI
Chiamate per prenotazione libera professione	70.000
Prenotazione degli accessi presso i punti prelievo aziendali	40.000
Totale	**110.000**

La Ditta si doterà di un numero di PC di livello tecnico avanzato per l'espletamento del servizio, e della relativa manutenzione per ogni singola postazione di lavoro.

ART. 7 – COLLAUDO

Il collaudo positivo comporterà l'immediato e completo avvio del servizio. Ogni giorno di ritardo nell'entrata in esercizio del servizio, parziale o totale rispetto alle funzioni previste, sarà sanzionato con una penale pari ad € 500,00.

Resta inteso che il tempo che occorrerà per le attività di collaudo sarà parte dei tempi di avviamento del servizio.

ART. 8 – PERSONALE

La Ditta aggiudicataria procede alla verifica dell'idoneità, anche linguistica parlata e scritta, dei lavoratori avviati alle specifiche mansioni cui devono essere preposti e ai successivi accertamenti sanitari previsti dalla legislazione vigente.

La Ditta aggiudicataria dovrà indicare il numero di persone che intende impiegare nel servizio e relativo monte orario.

La Ditta aggiudicataria dovrà assegnare ed impiegare personale professionalmente qualificato e in possesso dei necessari titoli di studio con le eventuali idoneità necessarie con adeguata e documentata esperienza nella conduzione di servizi uguali a quelli dell'oggetto di gara.

Le prestazioni saranno svolte dalla Ditta aggiudicataria mediante operatori adeguatamente preparati. Il personale incaricato dovrà essere fisicamente idoneo all'espletamento del servizio. Dovrà, inoltre, essere impiegato personale con età nei limiti previsti dalle leggi vigenti.

In ogni momento l'ASST potrà richiedere l'accertamento del possesso dei requisiti previsti. In particolare, prima dell'entrata in esercizio del servizio, sarà facoltà di questa ASST valutare il livello di formazione del personale proposto. Questa ASST, qualora valutasse la formazione non soddisfacente, avrà facoltà di richiedere e ottenere dall'Aggiudicatario l'eventuale sostituzione del personale che non dovesse ritenere idoneo. Resta inteso che, per tutta la durata dell'appalto, qualora ci siano aggiornamenti al SW per la gestione dei servizi sarà a carico dell'Aggiudicatario garantire la formazione del personale preposto. Il piano di formazione dovrà essere strutturato sulla base dell'importanza attribuita alla qualità del servizio attraverso lo sviluppo di programmi formativi e di addestramento che prevedranno una molteplicità di metodi operativi e relativi strumenti di erogazione.

Personale autorizzato di questa ASST si renderà disponibile per erogare la formazione al personale impiegato nel servizio della ditta appaltatrice per la durata massima di una settimana lavorativa. Terminata la settimana di formazione i lavoratori impiegati nel servizio della ditta appaltatrice sono da intendersi completamente autonomi nello svolgimento dei compiti di cui al presente Capitolato

Ai fini dell'introduzione e dell'avvio in esercizio del sistema, una simile impostazione consente di ottenere risultati assai preziosi:

- L'omogeneità e la coerenza dei contenuti formativi;
- Uno sviluppo modulare ed integrabile con eventuali altri programmi formativi;
- La caratteristica di ripetibilità, nei casi in cui si rendesse necessario, del percorso;
- La massima qualità ottenibile, intesa come relazione tra il raggiungimento degli obiettivi di usabilità della formazione acquisita, l'impegno effettivamente profuso e le interrelazioni informative – informatiche nell'attività quotidiana sul posto di lavoro.

Il personale dovrà essere disponibile nei luoghi e nei periodi e negli orari stabiliti dal Responsabile Aziendale del Servizio e dal DEC del contratto.

ART. 9 – TRATTAMENTO DATI SENSIBILI

Sarà responsabilità dell'Aggiudicatario assicurare i livelli di controllo e protezione degli accessi e l'integrità dei dati ai sensi della legge sulla privacy e del Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

L'Aggiudicatario sarà inoltre nominato Responsabile del Trattamento dei Dati gestiti e dovrà farsi

carico, per la parte di propria competenza, senza alcun onere aggiuntivo, agli adempimenti dell'ASST. previsti in base al Regolamento UE 2016/679 (GDPR), collaborando con i competenti uffici dell'ASST.

L'Aggiudicatario, in quanto consegnatario, è comunque l'unico responsabile, sia civilmente che penalmente, della buona tenuta della documentazione in archivio e della corretta messa in sicurezza nel pieno rispetto delle regole tecniche previste dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR).

ART. 10 – DURATA

La durata del contratto sarà pari a **12 mesi** a partire dalla data concordata con la Struttura Complessa Accoglienza, CUP e Libera Professione dell'Azienda Socio Sanitaria Territoriale di Mantova.

ART.11 – OBBLIGHI DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria interviene in via esclusiva nella fase di ricerca, selezione, formazione e inserimento dei lavoratori. In particolare sono compiti e responsabilità della Ditta aggiudicataria:

- Garantire la continuità del servizio per tutto il periodo di contratto;
- Garantire la copertura dei turni previsti;
- Operare con il numero richiesto di collaboratori;
- Limitare i fenomeni di turn over tali da compromettere la continuità del servizio;
- Provvedere immediatamente alla sostituzione del lavoratore assente;
- Operare in stretta integrazione, collaborazione con il Responsabile del Servizio e con il DEC del contratto;
- Dare immediata comunicazione al Responsabile del Servizio e al DEC del contratto di qualsiasi evento di carattere straordinario riguardante l'andamento del servizio;
- Accettare la supervisione e la verifica delle attività svolte, nonché adottare tutte le indicazioni fornite dal Responsabile del Servizio e dal DEC del contratto;

La Ditta dovrà altresì:

- Versare i contributi previdenziali e assistenziali, IRPEF etc;
- Versare i contributi INAIL;
- Osservare nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore, nonché quelle che dovessero essere emanate;
- Qualora il personale impiegato sia extracomunitario, la Ditta deve fornire garanzia che tale personale sia in regola con le leggi sull'immigrazione;

La Ditta aggiudicataria sarà ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni altro danno o molestia che gli stessi possono arrecare nell'esecuzione del servizio. In caso di accertata Responsabilità, dopo apposita istruttoria, ad insindacabile giudizio dell'ASST verrà applicata una penale alla Ditta aggiudicataria pari ad € 500,00 per ogni evento.

La Ditta aggiudicataria si impegna, oltre a quanto previsto in altre parti del presente capitolato, anche a comunicare tempestivamente all'Azienda le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa indicando analiticamente le variazioni intervenute e i nominativi dei nuovi Responsabili.

ART. 12 – OBBLIGHI DEL LAVORATORE

Il lavoratore è alle dirette dipendenze del responsabile della Ditta aggiudicataria.

Il lavoratore, nel periodo della durata contrattuale, dovrà svolgere la propria attività osservando tutte le disposizioni di legge e contrattuali.

ART. 13 – RESPONSABILE DITTA

La Ditta aggiudicataria sarà tenuta ad indicare entro n. 10 giorni dall'aggiudicazione del servizio, per iscritto, il nominativo ed il recapito del Rappresentante che avrà il compito di interlocutore con l'ASST con specifica e- mail di servizio.

Il Rappresentante della Ditta dovrà disporre dei poteri e dei mezzi per garantire la rispondenza del servizio di cui al presente capitolato. Il Rappresentante della Ditta è il referente a cui tutti gli operatori della Ditta aggiudicataria fanno riferimento per primo, in relazione a problematiche relative allo svolgersi del proprio lavoro, per questioni di particolare urgenza e gravità. Pertanto, il Rappresentante della Ditta o un suo delegato devono essere immediatamente reperibili.

Le contestazioni di inadempienze, fatte in contraddittorio con il Rappresentante della Ditta, si intendono fatte direttamente all'appaltatore titolare.

Il Responsabile del Servizio e il DEC del contratto dovranno monitorare il lavoro svolto dalla Ditta; i dipendenti della Ditta potranno rivolgere le opportune osservazioni sulle modalità operative con riserva di rivolgere eventuali contestazioni verbali o scritte al Responsabile designato della Ditta il quale avrà l'obbligo di presenziare alle contestazioni in contraddittorio.

ART. 14 – VARIANTI MIGLIORATIVE DEL SERVIZIO RICHIESTO

Poiché le prescrizioni riportate nel presente Capitolato tecnico sono da considerarsi "di minima", verranno valutate tutte quelle proposte tecniche che proporranno migliorie al servizio richiesto così come dettagliato negli atti della Gara.

ART. 15 – RISERVATEZZA

Il personale assegnato dalla Ditta dovrà mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando, quindi, vincolato al segreto professionale.

La Ditta aggiudicataria dovrà ottemperare ed assicurare l'osservanza delle norme sulla tutela della riservatezza ai sensi della normativa vigente, su fatti e circostanze acquisiti durante l'espletamento del servizio.

Ciascun Ente o persone coinvolte in comunicazioni riguardanti ogni attività che implichi la raccolta di informazioni su destinatari del servizio, sono tenuti al massimo rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza dei dati personali, con particolare riguardo verso i dati sensibili.

ART. 16 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Poiché il servizio contemplato è di pubblica utilità, lo stesso non potrà essere interrotto. In caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, la Ditta si impegna a garantire la

presenza degli operatori in numero adeguato e concordato con il Responsabile Aziendale del Servizio e/o con il DEC del contratto.

Di tali situazioni dovrà essere dato congruo preavviso.

ART. 17 – PENALI

Ogni evento che determini la sospensione dell'attività verrà computato con una penale pari ad € 1000,00 per ogni turno di assenza ed € 100,00 per ogni ora di assenza.

Alla terza inadempienza l'importo della penale sarà raddoppiato e quantificato in € 2000,00.

L'Amministrazione potrà attivare autonomamente tutti i meccanismi di controllo che riterrà opportuni per verificare l'adempimento di tutti gli obblighi contrattuali.

Nel caso di inadempienze di maggiore gravità, con possibili gravi effetti sull'utenza dell'ASST la penale comminata sarà pari ad un importo di € 2000,00.

Ogni giorno di ritardo nell'entrata in esercizio del servizio, parziale o totale rispetto alle funzioni previste, sarà sanzionato con una penale pari ad € 500,00.

Nel caso della terza inadempienza grave sarà dato avvio al procedimento di risoluzione contrattuale.

Al verificarsi degli eventi, si procederà alla comunicazione di inadempienza e alla emissione di nota di addebito. Il relativo importo verrà detratto dall'importo del corrispettivo mensile spettante alla Ditta e nel caso in cui l'importo delle penali sia superiore al corrispettivo dovuto, l'ASST. si rivarrà sul deposito definitivo.