

AZIENDA ULSS N. 2 MARCA TREVIGIANA



GARA A PROCEDURA APERTA PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE A SUPPORTO DELL'ATTIVITÀ DELL'AZIENDA SOCIO-SANITARIA ULSS N. 2 DELLA REGIONE VENETO, PER IL PERIODO DI 36 MESI, SUDDIVISA IN TRE LOTTI

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

INDICE

ART. 1 - FINALITÀ DEL PRESENTE DOCUMENTO.....	6
ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FABBISOGNI	6
ART. 3 - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	8
ART. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO	9
ART. 5 – FORMAZIONE	10
ART. 6 - FORNITURE A CARICO DELL’AZIENDA ULSS.....	10
ART. 7 – CALL CONTACT CENTER (CCC): FORNITURE A CARICO DELL’AGGIUDICATARIA	13
ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL’AGGIUDICATARIA.....	15
ART. 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA	15
ART. 10 - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO.....	16
ART. 11 - REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO	17
ART. 12 - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	18
ART. 13 - TAVOLO DI COORDINAMENTO	19
ART. 14 - SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	20
ART. 15 – CONTESTAZIONI E PENALI	21
ART. 16 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP) E DIRETTORE DELL’ESECUZIONE CONTRATTO (DEC).....	25
ART. 17 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI	26
ART. 18 - MODIFICA DEL CONTRATTO	26
ART. 19 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	26
ART. 20 – REVISIONE PREZZI.....	27
ART. 21 - “GARANZIA DEFINITIVA” A CORREDO DELL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO	28
ART. 22 - ASSICURAZIONI – RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E VERSO PRESTATORI D’OPERA.....	29
ART. 23 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI	30
ART. 24 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	31
ART. 25 – CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO	32
ART. 26– VARIAZIONI SOGGETTIVE	33
ART. 27 - RECESSO UNILATERALE.....	33
ART. 28 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	33

ART. 29 - DISPOSIZIONI AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI TENTATIVI DI INFILTRAZIONE DELLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA	34
ART. 30 – DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI	35
ART. 31 - CODICE DI COMPORTAMENTO	35
ART. 32 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO.....	35
ART. 33 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	35
ART. 34 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	36
ART. 35 - MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO E FINALI, FORO COMPETENTE	36
ALLEGATI PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CAPITOLATO	37
1 - ALLEGATO TECNICO	37
PARTE A - SERVIZI RICHIESTI.....	39
1. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD;.....	39
1.1 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN) E IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE (LP) E ATTIVITA' A GARANZIA DELL'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.....	39
1.1.1 Gestione agende per l'attività di prenotazione e accesso alle prestazioni	39
Svolgimento del servizio.....	39
Normativa di riferimento	41
Service Level Agreement (SLA).....	42
1.1.2 Gestione delle prenotazioni e supporto all'accesso alle prestazioni tramite sportelli multifunzione ..	42
Svolgimento del servizio.....	42
Normativa di riferimento	44
Service Level Agreement (SLA).....	44
1.1.3 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni sanitarie in regime di libera professione.....	45
Svolgimento del servizio.....	45
Normativa di riferimento	46
Service Level Agreement (SLA).....	46
1.1.4 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni tramite canali telefonici o multimediali (Call e Contact Center).....	47
Svolgimento del servizio.....	47
Normativa di riferimento	49

<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	49
1.1.5 Gestione cassa.....	50
<i>Svolgimento del servizio</i>	50
<i>Normativa di riferimento</i>	52
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	53
1.1.6 GESTIONE ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI ANAGRAFE SANITARIA E DISTRETTUALI	53
<i>Svolgimento del servizio</i>	53
<i>Normativa di riferimento</i>	55
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	56
1.1.7 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	56
<i>Svolgimento del servizio</i>	56
<i>Normativa di riferimento</i>	58
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	59
2. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI.....	61
2.1 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA.....	61
<i>Svolgimento del servizio</i>	61
<i>Normativa di riferimento</i>	62
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	63
2.2 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA.....	63
<i>Svolgimento del servizio</i>	63
<i>Normativa di riferimento</i>	64
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	64
2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE	65
<i>Svolgimento del servizio</i>	65
<i>Normativa di riferimento</i>	66
<i>Service Level Agreement (SLA)</i>	67
PARTE B – LUOGHI DI EROGAZIONE, ORARI E RELATIVI SERVIZI	67
3. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD	67
3.1 GESTIONE AGENDE	67
3.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE	69

3.3	PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI	69
3.4	CALL E CONTACT CENTER.....	71
3.5	GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	72
4.	LOTTO DUE – SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO	75
4.1	GESTIONE AGENDE.....	75
4.2	PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE.....	75
4.3	PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI	75
4.4	CALL E CONTACT CENTER.....	76
4.5	GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	77
5.	LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI.....	80
5.1	GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA	80
5.2	GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA.....	81
5.3	SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE	82
	PARTE C – VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI.....	83
	<i>Gestione agende</i>	83
	<i>Punti erogativi multifunzione in sedi ospedaliere e territoriali</i>	83
	<i>Call e Contact Center</i>	84
	<i>Gestione punti di accettazione ambulatoriale e presa in carico</i>	84
	<i>Gestione delle attività a supporto delle relazioni con l'utenza</i>	84
	<i>Gestione assistenza protesica</i>	85
	<i>Servizio di supporto amministrativo per la gestione di attività formative universitarie e attività correlate...</i>	85
	2 - ALLEGATO "ELENCO RISCOUOTITORI AUTOMATICI".....	86
	3 - ALLEGATO "PREREQUISITI TECNOLOGICI"	91

ART. 1 - FINALITÀ DEL PRESENTE DOCUMENTO

L'attività contrattuale dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana (di seguito denominata Azienda) è retta dal Codice Civile, dalla normativa specifica vigente in materia e dalla lex specialis di gara.

Il presente documento disciplina le modalità di esecuzione del servizio di Front end e attività collegate a supporto dell'attività socio-sanitaria garantita dall'Azienda, suddiviso in tre lotti.

L'affidamento avverrà per singolo lotto mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice), per il periodo di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 24 mesi.

La suddivisione dei lotti della presente procedura è stata elaborata anche alla luce della più recente giurisprudenza del Consiglio di Stato.

ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FABBISOGNI

L'Azienda ha un bacino di utenza che comprende una popolazione di circa 880.000 abitanti al 01 gennaio 2021. A livello territoriale è articolata come segue:

- 4 Distretti come strutture di riferimento per le cure primarie vicine ai luoghi di vita dei cittadini: Distretto Treviso Nord, Distretto Treviso Sud, Distretto Asolo, Distretto Pieve di Soligo;
- 1 ospedale hub, 1 ospedale nodo di rete, 4 ospedali spoke, 1 struttura riabilitativa integrativa della rete ospedaliera e 4 strutture ospedaliere private accreditate, con una dotazione complessiva di circa 2.400 posti letto;
- 1 Dipartimento di Prevenzione.

L'ambito territoriale di riferimento comprende i seguenti 94 Comuni: Altivole, Arcade, Asolo, Borso del Grappa, Breda di Piave, Caerano di San Marco, Cappella Maggiore, Casale sul Sile, Casier, Carbonera, Castalcucco, Castelfranco Veneto, Castello di Godego, Cavaso del Tomba, Cessalto, Chiarano, Cimadolmo, Cison di Valmarino, Codognè, Colle Umberto, Conegliano, Cordignano, Cornuda, Pieve del Grappa (Crespano del Grappa e Paderno del Grappa), Crocetta del Montello, Farra di Soligo, Follina, Fontanelle, Fonte, Fregona, Gaiole del Colle, Gaiarine, Giavera del Montello, Godega di Sant'Urbano, Gorgo al Monticano, Istrana, Loria, Mansuè, Mareno di Piave, Maser, Maserada, Meduna di Livenza, Miane, Mogliano Veneto, Monastier, Monfumo, Montebelluna, Morgano, Moriago della Battaglia, Motta di Livenza, Nervesa della Battaglia, Oderzo, Ormelle, Orsago, Paderno del Grappa, Paese, Pederobba, Pieve di Soligo, Ponte di Piave, Ponzano Veneto, Portobuffolè, Possagno, Povegliano, Preganziol, Quinto di Treviso, Refrontolo, Resana, Revine Lago, Riese Pio X, Roncade, S. Biagio di Callalta, S. Polo di Piave, Salgareda, San Fior, San Pietro di Feletto, San Vendemiano, San Zenone degli Ezzelini, Santa Lucia di Piave, Sarmede, Segusino, Sernaglia della Battaglia, Silea, Spresiano, Susegana, Tarzo, Trevignano, Treviso, Valdobbiadene, Vazzola, Veduggio, Vidor, Villorba, Vittorio Veneto, Volpago del Montello, Zenson di Piave, Zero Branco.

La Legge regionale n. 19 del 25/10/2016 "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero. Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS." ha previsto, tra l'altro, l'incorporazione delle ex ULSS nn. 7 Pieve di Soligo e 8 Asolo nell'ex ULSS 9 di Treviso e la costituzione dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana.

L'Azienda Zero della Regione del Veneto ha aggiudicato la procedura aperta telematica per l'acquisizione del Sistema Informativo Ospedaliero della Regione del Veneto in SaaS (Software as a Service). Detta procedura prevede, tra l'altro, la fornitura di applicativi per la gestione dei servizi di prenotazione e accettazione.

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento della gestione del servizio di front end e attività collegate a supporto dell'attività socio-sanitaria attualmente svolto in forma diretta o indiretta dall'Azienda, in ambito ospedaliero e territoriale.

Ai fini del presente Capitolato, pertanto, si intende:

- per servizio di front-office, un insieme di attività finalizzate all'accesso dell'utenza ai servizi socio-sanitari aziendali, che possono essere erogate mediante diverse modalità di interazione (via web,

messaggerie, telefono, in presenza, ecc.), al momento del contatto e/o successivamente;

- per servizio di back-office, un insieme di attività da erogarsi senza contatto simultaneo con l'utente, a garanzia del completamento e/o supporto delle attività di front office.

L'Aggiudicataria deve garantire, per il tramite di personale operativo in loco e dedicato in via esclusiva al servizio, la gestione delle attività richieste nel presente capitolato oltre che l'insieme di procedure burocratiche e la circolazione delle informazioni e della documentazione tra i vari uffici coinvolti, utili al corretto funzionamento e fruizione dell'attività socio-sanitaria.

Nei Distretti dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana (corrispondenti sostanzialmente alle tre ex Aziende ULSS 7, 8 e 9), le attività di accettazione amministrativa dell'utenza e di prenotazione come il Call e Contact Center (CCC), di cui al punto 1.1 dell'allegato tecnico, i CUP aziendali o le attività presso le sedi territoriali o di relazioni con il pubblico (URP) risultano con un proprio assetto organizzativo, strutturale ed informatico.

I dati storici relativi alle attività riferiti alle tre ex Aziende provengono da sistemi distinti e non integrati.

Per alcune attività, ed in particolare per alcune sedi, la fonte dati non è sempre supportata da sistemi informatici o di rilevazione automatica.

In alcuni casi, quando il dato informatico non si è rivelato esaustivo, l'informazione è stata stimata sulla base di:

- dati disponibili per attività analoghe;
- dati rilevati manualmente;
- dati stimati tenendo conto della distribuzione territoriale della popolazione.

Pertanto, i volumi/dati riportati nel presente documento sono un dato da ritenersi indicativo, utile solo ai fini della formulazione dell'offerta relativa al servizio come definito nel suo complesso (a corpo) e assoggettata al naturale rischio d'impresa. Tutto ciò anche in considerazione che il nuovo assetto organizzativo già delineato andrà sviluppato nel futuro triennio. Tale arco temporale è da intendersi come periodo di transizione organizzativa che dovrà condurre alla completa realizzazione di un nuovo assetto dei servizi.

Obiettivi del presente affidamento, oltre all'erogazione dei servizi a favore del bacino di utenza interessato, sono quindi:

- la realizzazione di un modello organizzativo omogeneo;
- l'avvio di sistemi informatici e metodi di rilevazione unici;
- il monitoraggio dei volumi;
- il conseguente dimensionamento della domanda dell'utenza.

I fornitori, aggiudicatari dei singoli lotti, dovranno concorrere sia operativamente che a livello di proposte progettuali e innovative allo sviluppo di tale nuovo modello organizzativo che deve garantire l'omogeneizzazione di modalità operative, strumenti e servizi erogati a livello aziendale anche attraverso una redistribuzione dell'offerta degli stessi o proponendo percorsi innovativi di fruizione.

Il nuovo modello organizzativo potrebbe comportare una modifica delle scelte dell'utenza in ordine alla sede presso cui ottenere le prestazioni e relative modalità, con la conseguente necessità di una redistribuzione dei volumi e ridefinizione delle modalità operative nel rispetto dell'importo complessivo aggiudicato.

Tale processo di omogeneizzazione deve essere garantito senza alcun pregiudizio per l'utenza e con modalità di approccio differenti, a seconda del territorio in cui si opera, per medesimi risultati.

Pertanto si è optato per una organizzazione dei lotti, ognuno munito di una sua autonomia funzionale, come di seguito sinteticamente descritti e maggiormente dettagliati nell'Allegato tecnico parte del presente Capitolato.

I lotti oggetto di affidamento si articolano in più servizi, descritti per attività a cui corrisponde un paragrafo dell'Allegato tecnico.

Si precisa che la medesima attività può essere richiesta in più lotti. In tal caso il paragrafo dell'Allegato tecnico richiamato sarà il medesimo.

Nelle more dell'avvio del software unico regionale di prenotazione, le Aggiudicatarie devono garantire:

- l'utilizzo di tutti i sistemi di prenotazione impiegati a livello aziendale anche se differenti a livello locale e quindi differenziati per lotto;
- l'utilizzo di un eventuale unico gestionale aziendale se nel futuro venisse effettuata tale scelta per tutti i lotti.

Inoltre, il cambio del sistema da più applicativi aziendali ad uno unico potrà comportare un picco di attività con particolare riferimento alla fase transitoria e alla migrazione dei dati.

Le Aggiudicatarie di ogni lotto pertanto dovranno garantire ogni azione utile al buon andamento del servizio nella fase di cambio software che potrà intervenire nel corso di esecuzione del presente contratto, come, ad esempio, interventi di formazione specifici, azioni di contenimento mirate ad arginare eventuali disfunzioni derivanti dal cambio di sistema e costituzione di task force per far fronte ai picchi di attività.

In sintesi, i lotti sono:

- **LOTTO UNO: "SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD"**

LOTTO DUE: "SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO"

Entrambi i lotti prevedono lo svolgimento di attività connotata da una prevalente componente di front end e attività collegate, di supporto per l'accesso e la fruizione dei servizi socio-sanitari aziendali da parte dell'utenza. Trattasi di lotti definiti secondo un criterio geografico che tiene conto sia dei diversi modelli organizzativi, sia del bacino di utenza interessato, a garanzia di una maggiore aderenza alle esigenze locali, pur non venendo meno l'unicità del servizio.

- **LOTTO TRE: "SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI"**

Il lotto prevede lo svolgimento di attività trasversali ai distretti dell'Azienda, che potrebbero comportare l'utilizzo di applicativi differenziati a seconda del distretto aziendale servito, e di supporto alle attività di front end. Pertanto è onere dell'Aggiudicataria elaborare un sistema di cooperazione ed integrazione con i gestori degli altri lotti.

ART. 3 - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà una durata pari a 36 mesi, a decorrere dalla data di effettivo inizio, con facoltà di rinnovo per 24 mesi.

L'Aggiudicataria avrà, tuttavia, l'obbligo di continuare il servizio, alle condizioni convenute, fino a quando l'Azienda non abbia provveduto a sottoscrivere un nuovo contratto, e ciò fino al limite massimo di 180 giorni dalla scadenza.

L'avvio di tutte le attività, affidate e previste nel presente Capitolato, deve essere garantito entro il termine massimo di 120 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata. Il termine di 120 giorni viene ridotto se previsto dal cronoprogramma presentato in sede di gara come di seguito specificato.

L'aggiudicataria di ogni lotto, entro il medesimo termine (120 giorni), potrà usufruire di un massimo di 10 giornate di affiancamento, garantito dall'Azienda, a supporto dell'avvio delle attività stesse.

L'avvio delle attività e delle fasi di esecuzione del contratto devono rispettare il cronoprogramma presentato nell'ambito del progetto tecnico, in sede di offerta, nel rispetto del limite massimo dei singoli termini indicati nel presente Capitolato o delle eventuali riduzioni proposte.

Il servizio viene inizialmente affidato, a titolo di prova, per la durata di 6 (sei) mesi.

Il contratto si risolve nel caso di mancato superamento del periodo di prova, valutato secondo quanto previsto ai successivi articoli del presente Capitolato e, in particolare, con riferimento alla non corretta esecuzione del cronoprogramma, al mancato rispetto dell'offerta tecnica presentati in sede di offerta e all'esito negativo del monitoraggio del servizio di cui all'art. 14.

La comunicazione di mancato superamento del periodo di prova all'Aggiudicataria verrà data con un preavviso di almeno 30 giorni solari rispetto alla scadenza del primo semestre.

Qualora la Ditta Aggiudicataria non superi il periodo di prova, l'Azienda si riserva la facoltà di affidare il servizio oggetto del presente appalto, per il restante periodo, alla Ditta che segue nella graduatoria della gara.

Il progetto di assorbimento di cui alle Linee guida ANAC 13/2019 (approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13.2.2019), atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale di cui all'art 50 del dlgs 50/2016 e s.m.i., con evidenza nello stesso dei tempi di attuazione, sarà oggetto di monitoraggio così come previsto dall'art. 14 del presente Capitolato, in caso di aggiudicazione.

ART. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO

Nello svolgimento del presente appalto, l'Aggiudicataria di uno o più lotti deve attenersi alla normativa vigente, agli standard di servizio riportati nel presente Capitolato, oltre che alle indicazioni fornite, durante l'esecuzione, dal Responsabile Unico del Procedimento (RUP) e dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) di cui all'art. 16 del presente Capitolato.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, alla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata, dovrà individuare un Responsabile del servizio per l'intero lotto, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale e Referenti operativi in numero sufficiente da garantire la regolare esecuzione del servizio.

Nel caso di aggiudicazione di più lotti, il Responsabile del servizio dovrà essere il medesimo per tutti i lotti.

L'Aggiudicataria deve inoltre individuare e comunicare all'Azienda un sostituto del Responsabile di cui sopra e di ciascun Referente operativo in caso di loro assenza a qualsiasi titolo (es. ferie, malattia, ecc.).

Per tutti i lotti, il Responsabile (o il suo sostituto) dovrà essere sempre reperibile, garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore qualora richiesto, oltre a garantire la supervisione e il coordinamento delle attività eseguite dal personale dell'Aggiudicataria, secondo le direttive impartite dall'Azienda, tramite il DEC, che devono essere capillarmente e tempestivamente diffuse.

I Referenti operativi (o loro sostituti) dovranno essere sempre reperibili in orario di servizio. Con particolare riguardo al Call e Contact Center (CCC), di cui al punto 1.1.4 dell'Allegato tecnico, la reperibilità è da intendersi 7 giorni su 7.

L'Azienda si riserva la facoltà di richiedere in ogni tempo la sostituzione del Responsabile del servizio e/o dei Referenti da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni solari. Per l'attività delle figure di cui al presente articolo, l'Aggiudicataria non potrà addebitare all'Azienda alcun costo aggiuntivo in quanto la funzione di coordinamento deve intendersi compresa nei costi di gestione del servizio formulata in sede di gara.

I servizi previsti nell'ambito dei tre lotti devono essere erogati in sinergia, pertanto le rispettive aggiudicatarie devono attuare ogni forma di collaborazione e cooperazione utile al buon andamento delle attività nel loro complesso.

Gli orari dei servizi richiesti sono riportati nell'Allegato tecnico di cui al presente Capitolato e sono passibili di modifiche durante tutta la vigenza del contratto. Possono prevedere un'articolazione con orario continuato e aperture nella giornata del sabato.

Il servizio potrà essere richiesto anche nella giornata della domenica e/o festivi.

Al momento dell'avvio, l'Azienda confermerà l'articolazione oraria dei singoli servizi indicata nell'Allegato tecnico o comunicherà eventuali variazioni.

Le modalità di contact telematiche (come ad esempio i servizi online), qualora non espressamente richieste dall'Azienda, all'avvio o in esecuzione del contratto, dovranno essere supportate, proposte e promosse anche dall'Aggiudicataria, con l'obiettivo di:

- assicurare un risparmio di tempo all'utenza;
- assicurare agli utenti un'accessibilità estesa 24 ore su 24;
- sviluppare servizi resilienti a situazioni di emergenza (come ad esempio per emergenze pandemiche quali Covid19).

Quindi a parità di volumi di attività, si potranno prevedere e favorire (sia da parte dell'Azienda che dell'Aggiudicataria) molteplici modalità di contatto e di accesso con l'obiettivo di evitare interruzioni di servizio e/o rischi sanitari per operatori ed utenti.

L'Aggiudicataria nel corso dell'esecuzione del contratto dovrà inoltre dar seguito a modifiche della articolazione oraria entro 15 giorni solari dalla richiesta dell'Azienda.

L'Aggiudicataria dovrà garantire il massimo rispetto degli orari di servizio e non potrà sospendere per alcuna ragione il servizio reso. Si precisa che l'obbligo di erogare il servizio senza alcun ritardo e soluzione di continuità sarà oggetto di monitoraggio così come previsto dall'art. 14 del presente Capitolato.

ART. 5 – FORMAZIONE

La formazione del personale è dimensione costante e fondamentale del lavoro e strumento essenziale nella gestione delle risorse umane.

L'Aggiudicataria di ogni lotto deve garantire attività formative che rispondano a standard minimi di qualità e assicurare il controllo del raggiungimento degli obiettivi di crescita professionale dei partecipanti e di miglioramento dei servizi resi.

La formazione programmata dall'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà avere cadenza almeno annuale e riguardare argomenti di carattere generale (formazione ordinaria), quali ad esempio: Privacy, sicurezza sul lavoro, Customer Care e Comunicazione, normativa sulla Pubblica Amministrazione, organizzazione delle aziende sanitarie, assistenza sanitaria, ecc. L'Aggiudicataria di ogni lotto si obbliga a tenere costantemente aggiornato il proprio personale su modifiche legislative nazionali/regionali e relative applicazioni e sulle procedure/direttive aziendali attinenti ai servizi affidati, anche ad esempio a seguito di revisioni organizzative, introduzione di nuovi gestionali, ecc. (formazione specifica).

Si sottolinea che data l'importanza della comunicazione e della gestione dell'utente nella Pubblica Amministrazione tutto il personale deve ricevere formazione su tematiche relative a comunicazione, aspetti relazionali ed emozionali e ciò deve essere indicato nella rendicontazione annuale sulla formazione.

Qualora l'Azienda ritenga necessario un percorso formativo specifico, l'Aggiudicataria dovrà presentare un piano formativo entro 8 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'Azienda.

Agli operatori neoassunti deve essere garantita una formazione di almeno 20 giorni nello specifico ambito di attività in cui sono inseriti, per un adeguato grado di autonomia e affidabilità.

A conclusione di ogni anno, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, l'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà dare evidenza della formazione erogata con dettaglio dei piani formativi.

L'erogazione della formazione non deve influire sullo standard minimo del servizio, sia in termini di qualità che quantità, e deve essere garantita senza oneri a carico dell'Azienda.

ART. 6 - FORNITURE A CARICO DELL'AZIENDA ULSS

6.1 INFRASTRUTTURA ICT

L'Azienda, supportata da un'infrastruttura ICT (Information and Communication Technology) in grado di erogare servizi applicativi, di comunicazione dati ed interscambio fonia ai diversi operatori dislocati nelle proprie varie sedi sul territorio, garantisce, con esclusione di quanto previsto a carico delle Aggiudicatarie di ogni lotto, quanto segue:

- a) la fornitura di **hardware** (server, PDL - postazioni di lavoro, fotocopiatori, ecc.) presso tutte le sedi dell'Azienda, che rinnoverà progressivamente, durante tutto il corso dell'appalto;
- b) la fornitura di un sistema online di digital signage;
- c) piattaforma di Contact Center multicanale e linee telefoniche;
- d) sistemi eliminacode;
- e) sistemi software.

Con riferimento a quanto sopra elencato si precisa:

- a) **PDL**: i componenti tecnologici di norma compresi nell'allestimento delle stesse quali ad esempio: PC desktop o laptop, stampante, monitor, lettori barcode, cuffie e/o webcam etc. fatta eccezione per la sede del CCC e in caso di eventuale modalità di esecuzione del servizio in telelavoro/smart working, per la quale dovrà provvedere l'aggiudicataria alla fornitura delle dotazioni hardware e alla connettività così come previsto all'art. 7 del presente Capitolato;
- b) **sistema online di digital signage**: l'Azienda garantisce la fornitura hardware e software di tali sistemi e definisce la relativa programmazione dei contenuti;
- c) **linee telefoniche e piattaforma di Contact Center multicanale**, l'infrastruttura messa a disposizione dall'Azienda sarà funzionalmente modulare e scalabile e prevedrà i servizi di Call Center inbound e outbound, nonché la gestione e controllo di tutte le funzionalità connesse – comprensivo di IVR, ossia, di inizio chiamata (servizio di accoglienza) e fine chiamata (servizio di risposta preregistrata), potrà gestire dinamicamente gli orari di attività del servizio (sia in inbound che in outbound).

Per le funzionalità, il sistema messo a disposizione dall'Azienda sarà in grado, ad esempio, di garantire:

- funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di call e contact center, sia nelle ore di chiusura;
- l'assegnazione di un codice ad ogni chiamata entrante (ID chiamata) che dovrà essere comunicato per un'identificazione immediata da parte dell'utente (ad esempio: "a questa chiamata è assegnato il codice XXXX");
- un messaggio che informi l'utente delle possibilità alternative di prenotazione (ad esempio: on line, tramite app, etc.) e del trattamento dei dati personali;
- possibilità di inviare ad un elenco di utenti elaborato in formato digitale una messaggistica per ricordare l'appuntamento, che informi dell'annullamento dell'appuntamento e dell'eventuale nuova assegnazione;
- possibilità agli utenti in coda di selezionare la richiesta di richiamata e interazione vocale e digitale con l'utente.

Si precisa che tale sistema potrà essere utilizzato da tutti gli operatori indipendentemente dalla sede di lavoro.

All'Aggiudicataria verrà fornita formazione su tutti gli strumenti di amministrazione del Contact Center, in particolare sull'ACD quali ad esempio la creazione degli operatori, l'assegnazione delle competenze, la creazione di nuove code, la priorità da assegnare alla singola coda, l'abbinamento operatori alle varie code, la durata del tempo di post-chiamata, gli orari di servizio, ecc.. Pertanto per la configurazione dell'ACD l'Aggiudicataria potrà operare in autonomia. Per quanto riguarda la modifica della struttura dell'IVR verrà realizzata dalla Azienda.

- d) **sistemi eliminacode**: l'Azienda è dotata di sistemi eliminacode di diversa e graduata complessità, in base alle specifiche necessità dei singoli servizi.

La dotazione è predisposta per essere collegata alla rete dati e all'alimentazione elettrica, con la possibilità di poter selezionare varie tipologie di percorsi/code (ad esempio: prelievi, ritiro referti, prenotazioni, ecc.).

L'accesso al sistema eliminacode potrà essere garantito, in via autonoma, alla ditta Aggiudicataria, garantendo anche la possibilità di estrarre giornalmente i dati sull'andamento del servizio.

Sarà compito dell'Aggiudicataria provvedere al cambio del rotolo di carta presente sui totem installati presso le varie sedi, mentre la fornitura del materiale di consumo è a carico dell'Azienda.

- e) sistemi software:** l'Aggiudicataria dovrà utilizzare i sistemi attualmente in uso all'Azienda e/o forniti dalla Regione/Ministero, ad esempio: AREAS (Applicativo Regionale Anagrafe Sanitaria), sistema contabile unico su piattaforma ERP di Microsoft, applicativo prenotazioni CUPWEB etc. I software potranno essere modificati in seguito a indicazioni aziendali, regionali, nazionali, europee.

Con riferimento al software di prenotazione messo a disposizione dall'Azienda alle Aggiudicatarie di ogni lotto, è opportuno evidenziare che la Regione Veneto, con deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 362 del 01.08.2019, avente ad oggetto "Procedura aperta telematica per l'acquisizione, per la durata di cinque anni, con facoltà di rinnovo di due anni, del Sistema Informativo Ospedaliero della Regione del Veneto in SaaS, suddivisa in n. 5 lotti territoriali. Aggiudicazione.", e con la sottoscrizione dei contratti in data 23.07.2020, integrati con addendum sottoscritti in data 24.08.2020, ha già avviato l'iter progettuale per il cambio di tutti gli applicativi software aziendali, in ambito ospedaliero, tra cui ad es. il CUP.

I sistemi messi a disposizione dell'Azienda soddisferanno i **requisiti di sicurezza fisica e logica** quali ad es.:

- accesso controllato ai sistemi a supporto del servizio;
- accesso degli addetti alle postazioni di lavoro e agli applicativi utilizzati tramite credenziali (login/password), integrate con il sistema di autenticazione LDAP in uso presso l'Azienda;
- funzionalità di login degli accessi alle postazioni e agli applicativi;
- protezione della rete interna all'Azienda verso gli accessi alla rete pubblica attraverso l'utilizzo di proxy e apparati firewall;
- protezione delle postazioni di lavoro per mezzo di software antivirus ed antispyware (ad eccezione delle postazioni di lavoro del CCC che dovranno essere a carico dell'Aggiudicataria).

6.2 MANUTENZIONE

L'Azienda garantisce la realizzazione di interventi IMAC (Install, Move, Add, Change), riferiti alle infrastrutture ICT, compresi quelli relativi all'ampliamento della rete fonia/dati e dei sistemi telefonici, fornitura e installazione di nuovi apparecchi telefonici, fornitura e installazione di nuovi componenti attivi della rete.

Sono garantiti servizi di gestione e manutenzione sulle infrastrutture messe a disposizione dall'Azienda.

L'Azienda inoltre si avvale di una gestione operativa attraverso un servizio di Help desk (assistenza telefonica-telematica) a favore di tutti gli utenti a supporto dei sistemi e dei prodotti software in uso che saranno estesi alle postazioni in uso all'aggiudicataria unitamente all'assistenza specialistica (con personale specializzato e dedicato) atta ad occuparsi del regolare e continuativo funzionamento dei sistemi centrali, degli applicativi divisionali e a supporto delle Unità Operative.

L'Azienda garantirà altresì la manutenzione delle dotazioni e delle infrastrutture informatiche forniture, che devono essere monitorate ed aggiornate attraverso attività di manutenzione preventiva, evolutiva e correttiva.

6.3 SISTEMA DI GESTIONE DELLE RICHIESTE (PORTALE DI SERVIZIO)

L'Azienda mette a disposizione un sistema di supporto (Portale di Servizio) per semplificare procedure, processi e rendere maggiormente efficiente l'operatività legata ai servizi e alle richieste aziendali, progettato e configurato in un'ottica digitale, self-service e cross-funzionale, allo scopo di ottenere la più ampia risposta di adattamento possibile, potenziare la competenza individuale e facilitare la comunicazione tra Azienda e Aggiudicataria.

Il Portale di Servizio sarà fruibile 24 ore su 24, tramite una soluzione web e riguarderà a titolo esemplificativo e non esaustivo le seguenti tematiche:

- formazione e diffusione della documentazione/manualistica;
- raccolta e consultazione della normativa in materia;
- comunicazioni di servizio da parte dell'Azienda (ad esempio: cambio orario apertura sportelli, comunicazione di manutenzione preventiva/correttiva ecc.);
- rilevazione del grado di soddisfazione dell'assistito.

L'accesso ad ogni area/funzionalità sarà autorizzato in base al profilo operatore.

Il portale garantisce altresì un sistema di diffusione di informazioni operative fornite dall'Azienda alla stregua di una bacheca multimediale a favore di tutti gli operatori degli aggiudicatari dei diversi lotti. Le ditte aggiudicatrici dei diversi lotti sono tenute alla quotidiana consultazione del portale.

ART. 7 – CALL CONTACT CENTER (CCC): FORNITURE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

L'Aggiudicataria deve garantire la/e sede/i del Call Contact Center (CCC) oltre che tutte le dotazioni necessarie come ad esempio le postazioni di lavoro (PC, portatili, cuffie, ecc.), il mobilio, le stampanti, i fotocopiatori, comprensive di impiantistica, adeguata connettività delle postazioni di lavoro e tutto il materiale di consumo (come ad esempio toner e carta) necessario per erogare in modo adeguato il servizio richiesto. Gli operatori devono avere a disposizione una cuffia telefonica con microfono che consenta loro di svolgere in maniera ottimale le operazioni di immissione dati, consultazione e gestione degli strumenti informatici a supporto.

Per la sede operativa del CCC l'Aggiudicataria deve garantire una sede in regola con la normativa vigente relativa alle autorizzazioni all'esercizio e deve garantire almeno le seguenti dotazioni/caratteristiche:

- armadi per l'alloggiamento delle infrastrutture;
- gruppi di continuità o UPS in grado di garantire la continuità dell'alimentazione elettrica;
- cablaggi e patch panel;
- apparati di interconnessione e supporto alle funzionalità di rete e di sicurezza;
- apparati client per la connessione in rete delle postazioni di lavoro;
- quanto necessario, per l'intero lotto, per la dotazione hardware e la connessione in rete delle postazioni di lavoro per la eventuale modalità di esecuzione del servizio in telelavoro/smart working.

In generale, dovendo utilizzare gli applicativi dell'Azienda, l'Aggiudicataria deve garantire una connettività altamente affidabile con banda simmetrica di almeno 1 Gbps con linee ridondate su due percorsi diversificati tra la sede del CCC e l'Azienda, con latenza non superiore a 10 ms. La banda minima richiesta per ogni utente comprensiva del traffico fonia e dati è pari a 100 Kbps.

Affinché siano garantite le performance degli applicativi aziendali e/o regionali in uso presso l'Azienda, le postazioni di lavoro presso il CCC dovranno rispettare le caratteristiche tecniche (a titolo di esempio, versione del browser, protocolli di sicurezza, apertura porte del firewall, caratteristiche delle cuffie, ecc.) definite dai requisiti minimi (hardware/software) riportate nell'Allegato 3 "Prerequisiti tecnologici". Inoltre le postazioni dovranno garantire anche l'eventuale organizzazione del lavoro in modalità telelavoro/smart working.

L'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione delle postazioni di lavoro presso il CCC, il cui numero deve essere commisurato in funzione delle dimensioni dei servizi e livelli qualitativi da garantire.

In caso di organizzazione del lavoro in modalità telelavoro/smart working, sarà cura dell'Aggiudicataria garantire, per l'intero lotto, la connettività:

- tra la sede del CCC e quella in cui opera il lavoratore in modalità telelavoro/smart working;
- tra la sede dell'Azienda e quella in cui opera il lavoratore in modalità telelavoro/smart working.

Nell'ambito del servizio di CCC l'Aggiudicataria deve garantire che la dotazione fornita abbia le caratteristiche di:

- scalabilità: intesa come facilità nell'eventuale estensione o modifica dei sistemi forniti in funzione delle esigenze dell'Azienda e in osservanza di disposizioni e/o normative Nazionali e/o Regionali nell'ottica di una gestione integrata;

- qualità ed affidabilità: comprese eventuali ridondanze e tempestività nella risoluzione delle problematiche che dovessero intervenire, l'Aggiudicataria dovrà altresì fornire eventuali dotazioni di antivirus;
- adeguata evoluzione tecnologica: nel rispetto del contesto organizzativo al fine di valutare le più opportune modalità di erogazione anche in telelavoro/smart working.

L'Aggiudicataria di ogni singolo lotto dovrà garantire, per tutta la dotazione offerta, la relativa installazione, manutenzione (ordinaria/straordinaria e preventiva/correttiva) e l'eventuale sostituzione e assistenza tecnica.

L'Azienda in caso di anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita dalle Aggiudicatarie dei lotti, valuterà il livello di gravità, secondo la classificazione sotto riportata.

Classificazione gravità segnalazione			
Tipologia Intervento		Gravità e modalità di intervento	Tempi di ripristino
IE	Intervento di emergenza: l'intero sistema o parte di esso è indisponibile agli utenti.	Intervento che determina una situazione di elevata gravità. Il supporto tecnico deve intervenire immediatamente. Il malfunzionamento impedisce lo svolgimento delle attività operative.	3 ore
IC	Intervento critico: funzionalità critiche del sistema sono indisponibili agli utenti.	Intervento che determina una situazione di moderata gravità. Il supporto tecnico interviene nel più breve tempo possibile. Il malfunzionamento che, pur non impedendo lo svolgimento delle attività, ne ostacola la continuità/efficacia/efficienza/sicurezza/qualità o altri attributi significativi.	8 ore
IN	Intervento normale/ programmato: funzionalità non critiche del sistema sono indisponibili, ma non c'è immediato impatto sulla operatività degli utenti.	Intervento di normale attività lavorativa. Il supporto tecnico interviene in base ad una lista con priorità d'assegnazione e nell'orario di erogazione del servizio o verrà processato in ordine di arrivo dalla data di assegnazione e pianificato in accordi con l'Azienda. Il malfunzionamento o l'intervento programmato non devono ostacolare il regolare svolgimento delle attività.	5 giorni
Le ore e i giorni indicati sono da intendersi come lavorativi, compresi nell'ambito dell'orario di servizio			

I tempi di risoluzione sono misurati a partire dalla ricezione della segnalazione o da parte dei sistemi di monitoraggio.

Si precisa che i tempi di ripristino sono da considerarsi come compresi nell'orario di erogazione del servizio.

L'Aggiudicataria, contestualmente alla risoluzione dell'intervento, dovrà notificare all'Azienda l'avvenuta risoluzione con esito positivo della segnalazione ricevuta.

Non sarà motivo di applicazione di penalità lo slittamento delle azioni espressamente autorizzato dall'Azienda e il ritardo per cause di forza maggiore non imputabili all'Aggiudicataria.

Gli allestimenti utilizzati per le postazioni di lavoro, presso il CCC, devono consentire al personale di svolgere al meglio le proprie attività nel rispetto del proprio benessere psico-fisico. Devono essere rispettati tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza ed ambiente di lavoro (ad esempio illuminazione, ergonomia delle postazioni, rumore, tempi di pausa) con l'obiettivo di fornire al personale un ambiente confortevole e motivante. Gli operatori dovranno essere messi in grado di utilizzare tutti gli applicativi necessari su un'unica postazione, per una gestione ottimale delle richieste di servizio.

L'Aggiudicataria di ogni lotto deve fornire e garantire il perfetto funzionamento, sin dal primo giorno di avvio, di tutte le dotazioni richieste e dettagliate nel presente Capitolato, fatte salve diverse disposizioni dell'Azienda in ordine alla tempistica della fornitura.

Ogni violazione potrà comportare formale contestazione, salvo in ogni caso la facoltà di rivalersi sull'Aggiudicataria per i danni arrecati all'Azienda dall'uso non conforme di tali strumenti (a solo titolo di es.: importazione e scarico programmi non autorizzati, manipolazione delle procedure, accesso permesso a contenuti informatici estranei/pericolosi etc.).

Eventuali banche dati che deriveranno dall'esecuzione del servizio restano di proprietà dell'Azienda al termine del contratto.

ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

È a carico dell'Aggiudicataria di ogni lotto l'esecuzione di tutte le prestazioni nel rispetto della normativa vigente, a perfetta regola d'arte, alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel presente Capitolato, comprensivo di tutti gli Allegati parte integrante dello stesso (Allegato tecnico, Allegato "Elenco riscuotitori automatici", Allegato "Prerequisiti tecnologici") nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Azienda.

Qualunque evento che possa pregiudicare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 4 ore solari dal suo verificarsi.

Nel corso dell'esecuzione del contratto, il DEC fornirà di volta in volta le istruzioni operative su come gestire le segnalazioni.

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere espletati con assoluta continuità anche durante la fase di attivazione.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, pertanto, per nessuna ragione, può sospendere o non eseguire, in tutto o in parte, le attività oggetto del servizio. In tal caso l'Azienda si riserva la facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

A tale scopo l'Aggiudicataria di ogni lotto deve porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni anche in caso di scioperi o di vertenze sindacali del personale.

Considerati i recenti accadimenti legati ad emergenze sanitarie, identificare, valutare e gestire rischi ed incertezze che possono interessare l'immediato futuro diventa fondamentale al fine di contribuire alla creazione di modelli di business più resilienti per la gestione dei rischi in ottica strategica.

Per questo all'Aggiudicataria è richiesto il possesso di un piano di Business continuity, con il quale definire un sistema di recovery e di prevenzione da potenziali minacce come disastri naturali, emergenze sanitarie e cyber-risk.

Oltre a tale piano da presentare all'avvio del contratto, l'Aggiudicataria di ogni lotto deve presentare, entro 12 mesi dall'inizio del servizio, la certificazione ISO 9001/2015 o successive versioni.

ART. 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

L'Aggiudicataria di ogni lotto è tenuta:

- a mantenere riservati i dati economici, statistici, amministrativi, concernenti l'utenza, (intesa sia come assistiti che come fornitori/collaboratori a qualsiasi titolo) e il personale dell'Azienda, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara d'appalto che sono stati formalmente dichiarati riservati dall'Azienda e nel rispetto del Regolamento UE n. 679 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale europea il 04.05.2016 in materia di protezione dei dati personali, denominato "*General Data Protection Regulation*", entrato in vigore il 25.06.2016 ed operativo a partire

dal 25.05.2018;

- a designare un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (detto DPO), mediante contratto o altro atto equipollente, in possesso di specifici requisiti come competenza, esperienza, indipendenza, autonomia di risorse, con il compito di garantire la tutela della privacy, attraverso la verifica della corretta applicazione del Regolamento, la formazione del personale, ecc. Al fine di garantire un trattamento lecito e trasparente, tale soggetto dovrà:

- tenere il registro dei trattamenti (solo per gli organismi con più di 250 dipendenti), ove indicare le operazioni poste in essere, utile per valutare i rischi;
- adottare idonee misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei trattamenti;
- notificare le violazioni di dati personali all'autorità di controllo, entro le 72 ore dalla scoperta;
- non divulgare i dati in alcun modo ed in qualsiasi forma;
- non fare oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo dei dati per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio;
- adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o comunque, a ridurre al minimo, qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, eliminare il rischio di accesso non autorizzato o non conforme;
- nominare per iscritto eventuali incaricati del trattamento, persone autorizzate al trattamento dei dati sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
- gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti dei dati sensibili;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

L'Aggiudicataria di ogni lotto si impegna ad usare nei confronti di tali dati riservati un livello di discrezione non inferiore alla cura e discrezione usate dalla stessa nei confronti di propri dati di natura simile.

L'Aggiudicataria di ogni lotto è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi. Si impegna, altresì, ad attenersi scrupolosamente alla normativa vigente sul trattamento dei dati e a comunicare all'Azienda i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

Gli obblighi sopra elencati non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché, salva diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Aggiudicataria sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Conformemente, l'Azienda manterrà riservate le informazioni tecniche dell'Aggiudicataria di ogni lotto che venissero portate a sua conoscenza, nonché i dati tecnici forniti dalla stessa.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, infine, è tenuta a consegnare, al termine del rapporto contrattuale e su supporto informatico, tutti i dati e le informazioni di carattere anagrafico e statistico riguardanti la fornitura ed il servizio svolto.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Azienda ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicataria del lotto sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Azienda stessa ed ai terzi.

ART. 10 - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

L'Aggiudicataria di ogni lotto, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuta responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

L'Aggiudicataria di ogni lotto, nei termini per la presentazione della documentazione utile alla stipula del contratto e comunque almeno cinque giorni lavorativi prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale, è tenuta a presentare l'elenco completo del personale impiegato per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto secondo il template fornito dall'Azienda al momento della stipula del contratto, recante gli elementi di seguito specificati tenuto anche conto delle Linee guida ANAC 13/2019 approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114/2019: numero di unità, nominativi, monte ore settimanale, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, tipologia di contratto (tempo indeterminato/determinato), sede di lavoro e specifico servizio di assegnazione (es. Ospedale Treviso - Punto di accettazione e presa in carico ambulatoriale Radiologia diagnostica), eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Aggiudicataria è tenuta a mantenere aggiornato l'elenco del personale in ogni sua parte.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Aggiudicataria, su richiesta dell'Azienda, è tenuta a fornire entro cinque giorni lavorativi l'elenco completo del personale impiegato aggiornato in ogni sua parte, predisposto secondo il template sopra specificato.

In caso di cessazione o inserimento di personale, la comunicazione all'Azienda dei relativi nominativi e di tutti gli elementi previsti dal template dovrà avvenire di norma almeno due giorni lavorativi prima della prevista variazione.

L'Azienda si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'Aggiudicataria di ogni lotto, qualora quest'ultimo abbia dato motivo di lagnanza e/o non consenta il buon svolgimento delle attività.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Aggiudicataria di ogni lotto, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Azienda non esonera le responsabilità dell'Aggiudicataria per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

L'Aggiudicataria è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

L'Aggiudicataria è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni e, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso che egli non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse.

Per quanto ivi non previsto valgono le disposizioni sulla legislazione del lavoro.

ART. 11 - REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO

L'Aggiudicataria di ogni lotto deve inoltre garantire che tutto il personale impiegato, quale interfaccia per conto dell'Azienda verso l'utenza, nell'esercizio delle funzioni affidate corrisponda i seguenti standard:

- buona padronanza della lingua italiana e conoscenza di base di una lingua straniera tra le più diffuse;
- buona padronanza degli strumenti informatici es. programmi di videoscrittura e calcolo, posta elettronica, internet;
- buona conoscenza del territorio provinciale, dell'organizzazione, ubicazione e articolazione dei servizi aziendali e relativa modalità di accesso;
- buona conoscenza e rispetto della normativa prevista in materia di privacy e del segreto di ufficio in merito a circostanze, stati e fatti dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, anche concernenti l'organizzazione dell'Azienda;

- buone capacità relazionali, condotta decorosa e un atteggiamento corretto e disponibile nei confronti dell'utenza e degli operatori dell'Azienda;
- buona conoscenza e rispetto dei principi contenuti nel codice di comportamento di cui all'art. 31 del presente Capitolato.

Il personale impiegato deve essere dotato di cartellino identificativo (ai sensi della normativa vigente).

Il personale impiegato deve altresì conoscere ed applicare in modo corretto tutte le istruzioni operative fornite dall'Azienda tramite DEC (art. 16) e recepite ed adottate dall'Aggiudicataria.

L'Aggiudicataria risponde del corretto comportamento del proprio personale, ai sensi dell'art. 2049 del Codice Civile, nonché dell'osservanza di tutte le norme di legge e delle disposizioni dell'Azienda.

ART. 12 - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

L'Aggiudicataria dovrà svolgere i servizi richiesti nelle sedi indicate dall'Azienda e dettagliate nell'Allegato tecnico.

I locali di cui trattasi sono concessi in comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss. del Codice Civile, per tutta la durata del contratto ed esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato.

L'Aggiudicataria assume la completa responsabilità per ogni danno ad essi eventualmente arrecato, nonché per danni arrecati a terzi.

L'Aggiudicataria, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, la destinazione d'uso dei locali o di quant'altro ad essa affidati pena la risoluzione del contratto. L'Azienda nel corso della vigenza contrattuale si riserva la facoltà di individuare altri locali per l'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato anche su proposta dell'Aggiudicataria stessa.

L'Azienda, tramite i propri incaricati, può accedere in ogni momento ai locali in uso per effettuare manutenzione straordinaria e ogni altro eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio, e per garantire la pulizia dei locali.

L'Azienda si riserva la facoltà di utilizzare tali locali per l'affissione di ogni comunicazione utile all'utenza e per spazi pubblicitari, nei modi e nei termini previsti dal regolamento aziendale vigente.

All'inizio del servizio, i locali, il mobilio e l'hardware vengono consegnati all'Aggiudicataria con regolare verbale di consegna, stilato e redatto in contraddittorio tra un rappresentante dell'Aggiudicataria medesima e un rappresentante dell'Azienda.

I locali, il mobilio e l'hardware devono essere restituiti nel rispetto dello stato originario, alla scadenza del contratto o entro 30 giorni dalla richiesta di rilascio che l'Azienda può in qualunque momento presentare. Anche in questo caso verrà stilato verbale di consegna (le eventuali spese di ripristino dei locali, mobilio e hardware danneggiati saranno a carico dell'Aggiudicataria).

Per i locali in uso, l'Azienda assume a proprio carico la pulizia degli stessi, nonché tutte le utenze per la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, per la fornitura dell'acqua e per le utenze telefoniche se non espressamente diversamente previsto dal presente Capitolato.

In ogni caso l'Azienda è esonerata da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni nell'erogazione dei servizi di cui sopra determinate anche da esigenze proprie dell'Azienda, nulla potendo esigere l'Aggiudicataria a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dall'Aggiudicataria dovranno essere tempestivamente segnalati ai competenti servizi dell'Azienda in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione.

L'Azienda si riserva in ogni caso la facoltà di controllo sul corretto utilizzo degli impianti messi a disposizione dell'Aggiudicataria, con particolare riferimento ai consumi. Eventuali contestazioni derivanti da incongrui consumi formeranno oggetto di contraddittorio ed i maggiori consumi riscontrati saranno oggetto di rimborso in favore dell'Azienda.

ART. 13 - TAVOLO DI COORDINAMENTO

Fermo restando quanto già previsto dalla normativa vigente in ordine alle figure di RUP e DEC, al fine di meglio coordinare i rapporti tra le parti, monitorare attività e volumi, adeguare tempestivamente il servizio alle esigenze degli assistiti, prevenire disservizi e dirimere controversie, il Responsabile del servizio (uno per lotto, nel caso di aggiudicatari diversi) dovrà partecipare, di norma con cadenza mensile, ad un tavolo stabile di coordinamento con i rappresentanti dell'Azienda ed eventualmente anche con i rappresentanti delle altre ditte aggiudicatrici dei diversi lotti, convocato e presieduto dal RUP e coadiuvato dal DEC.

A tale tavolo dovrà partecipare anche il rappresentante legale o soggetto delegato con potere di firma e di vincolare l'Aggiudicataria di ogni singolo lotto alle decisioni assunte in tale sede.

Il tavolo di coordinamento sarà dunque composto:

- in forma stabile da RUP e DEC e dai rappresentanti della/ e Aggiudicataria/e sopra indicati;
- in forma variabile da soggetti, individuati da RUP/DEC, a seconda del rilievo degli argomenti da trattare, che possono comprendere sia i vertici dell'Azienda che ulteriori soggetti coinvolti nell'esecuzione e/o nel monitoraggio del servizio, nonché soggetti terzi che gestiscono servizi connessi all'attività oggetto del presente Capitolato al fine di individuare azioni di miglioramento del servizio offerto all'utenza. Potranno essere presenti al tavolo anche soggetti terzi indicati dall'Aggiudicataria, d'intesa e su invito di RUP/DEC.

Nell'ambito del tavolo di coordinamento verrà preso in esame l'esito dell'attività di monitoraggio di cui all'art. 14 e il rilevamento sistematico dei key performance indicator di attività definiti al fine di:

- aggiornare le parti in merito all'andamento del servizio e a eventuali criticità riscontrate;
- condividere i risultati dei controlli e delle rilevazioni eseguiti nel periodo di riferimento;
- dimensionare puntualmente l'attività erogata valutando il rapporto domanda/offerta;
- definire eventuali azioni di miglioramento da intraprendersi;
- valutare l'efficacia delle azioni di miglioramento precedentemente eseguite;
- circoscrivere eventuali casi per i quali è necessario procedere alla valutazione delle penali;
- verificare e valutare il grado di collaborazione tra le diverse Aggiudicatrici a garanzia dei servizi da erogarsi attraverso un modello organizzativo omogeneo e di integrazione delle attività afferenti ai singoli lotti.

Conseguentemente verranno discusse e valutate eventuali variazioni di servizio (sia qualitative che quantitative), proposte di ottimizzazione/modifica del servizio formulate dall'Aggiudicataria e, se richiesto dall'Azienda, progetti mirati per la riorganizzazione dello stesso, in specifiche aree oggetto del contratto; verranno inoltre valutate soluzioni organizzative volte a soddisfare nuovi o mutati fabbisogni aziendali rispetto a quanto espresso nel presente Capitolato, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda, tenuto conto di variazioni/spostamenti di volumi, cessazioni di attività, revisioni organizzative, azioni di efficientamento dei processi, ecc., che possano intervenire nel corso dell'esecuzione del contratto.

L'Aggiudicataria è tenuta a garantire una flessibilità organizzativa funzionale alla continuità e all'efficienza del servizio, nel rispetto dei livelli qualitativi stabiliti nel presente documento.

A fronte di nuovi bisogni emergenti, solo dopo aver esperito una rimodulazione del servizio nei termini sopra descritti e a parità di costi, il DEC potrà proporre una ridefinizione del canone in aumento o diminuzione a seconda dell'intervento organizzativo necessario.

Ogni variazione del contenuto e dell'entità del servizio reso dovrà essere preventivamente discussa in questa sede, proposta al RUP e, quando necessario, autorizzata dall'Azienda per iscritto.

Verranno, inoltre, valutati i consumi maturati dall'Aggiudicataria del materiale garantito dall'Azienda (es. cancelleria, toner, ecc.) e delle utenze al fine di identificare eventuali sprechi o cattivi utilizzi.

Verrà, inoltre, trattato qualsiasi altro argomento ritenuto di rilievo anche su richiesta dell'Aggiudicataria.

Nell'ambito del tavolo di coordinamento, sulla base anche dei risultati del monitoraggio, in ordine all'andamento del servizio, verranno definiti metodi univoci e condivisi di lettura dei dati, volumi in input/output e potranno essere definiti congiuntamente ulteriori indicatori di monitoraggio o di qualità (Service Level Agreement in seguito SLA) o superati e aggiornati quelli già definiti nel Capitolato, con il coinvolgimento del RUP. È infatti facoltà dell'Azienda, concordemente con l'Aggiudicataria, procedere, laddove fosse necessario, alla revisione del sistema di monitoraggio e controllo sia in fase di avvio, che attraverso revisioni periodiche, integrazioni e/o modifiche di SLA.

È inoltre facoltà dell'Azienda sospendere le penali in via temporanea in caso di novità organizzative impattanti sui livelli di servizio nonché in caso di eventi particolari (ad esempio: per i punti erogativi multifunzione territoriali il pensionamento di medici di assistenza primaria che crei picchi di utenza, i periodi di rilascio di certificazioni per reddito, ecc.).

La revisione del sistema di monitoraggio e controllo e la sospensione delle penali sono soggette all'autorizzazione del Direttore Generale dell'Azienda.

Al termine dell'incontro verrà redatto un apposito verbale.

Allo scadere di ogni anno, l'Aggiudicataria di ogni lotto deve presentare al tavolo di coordinamento una relazione sull'andamento complessivo del servizio affidato che consenta di mettere in evidenza punti di forza e criticità con relative proposte di soluzione.

L'Aggiudicataria di ogni lotto deve altresì suggerire ed implementare proposte di miglioramento (almeno una all'anno) per ogni servizio al fine della sua ottimizzazione, aumentare la soddisfazione degli utenti, estremizzare le modalità virtuali, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda.

ART. 14 - SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO

Premesso che il servizio reso dall'Aggiudicataria potrà essere oggetto di controlli da parte di organi interni ed esterni all'Azienda (come ad esempio: il collegio sindacale, audit aziendali, Regione Veneto ecc.), per ciò che riguarda l'esecuzione del servizio di cui al presente Capitolato il sistema di controlli si articola come segue.

Sono oggetto di controllo i livelli minimi di servizio (SLA) indicati nel presente Capitolato.

Sarà, inoltre, oggetto di monitoraggio la completa esecuzione e realizzazione di quanto previsto nel progetto tecnico presentato in sede di offerta anche tramite l'utilizzo di apposite check list.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dall'Aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta di gara.

Con l'espressione sistema di monitoraggio e controllo si intende quello strumento volto a:

- controllare il mantenimento dei requisiti di servizio espressi nel Capitolato e nel progetto tecnico presentato dall'Aggiudicataria in sede di offerta;
- monitorare gli SLA prestati dall'aggiudicataria stessa, valutando, pertanto, la performance fornita da quest'ultima;
- sondare la qualità percepita dai destinatari del servizio.

In particolare, per l'ultimo punto, l'Azienda si riserva di somministrare all'utenza un questionario di soddisfazione della qualità del servizio reso dall'Aggiudicataria di ogni lotto.

L'Azienda, inoltre, dispone di un sistema di business intelligence che permette di ottenere un cruscotto di indicatori misurabili (Key Performance Indicator); in particolare (a titolo esemplificativo e non esaustivo) sarà possibile monitorare il tempo di conversazione e il numero di chiamate del CCC. Sarà possibile anche elaborare statistiche riferite ai diversi punti di erogazione dei servizi, su diversi archi temporali (fascia oraria, giorno, mese, anno...), tempi di attesa medi, tempi di servizio del turno, livelli di saturazione degli sportelli, livelli di servizio. Tale cruscotto permetterà di raccogliere i dati relativi agli eliminacode e al servizio di gestione del CCC, di effettuare elaborazioni attraverso modelli statistici e di presentare i risultati con particolare riferimento agli SLA di cui al presente Capitolato.

In qualsiasi momento, l'Azienda ha la facoltà di effettuare in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo dei servizi offerti con le strumentazioni e con le modalità che riterrà opportune nei termini previsti dal Capitolato.

Tali controlli potranno essere effettuati in tutte le sedi, in presenza o meno di rappresentanti o delegati della Aggiudicataria stessa.

A tale scopo l'Azienda individuerà apposito personale incaricato a svolgere l'attività di cui al presente articolo e di relazionarne gli esiti al DEC.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi documenti (es. verbali) sottoscritti dal DEC e/o dagli assistenti al DEC e dal Rappresentante dell'Aggiudicataria (se presente ai controlli). Tali documenti saranno portati al Tavolo di coordinamento.

ART. 15 – CONTESTAZIONI E PENALI

Poiché il servizio contemplato è da ritenersi un servizio di pubblica utilità, l'Aggiudicataria, per nessuna ragione, può sospenderlo, effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito nel presente Capitolato, eseguirlo in ritardo.

In caso di difformità del servizio rispetto agli obblighi contrattualmente assunti, si procederà all'applicazione di penali fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno e le diverse ipotesi di risoluzione contrattuale per inadempimento.

L'applicazione delle penali avverrà di norma a seguito di controlli svolti ai sensi delle disposizioni contenute nei precedenti articoli nonché di verifiche puntuali o a campione delle prestazioni eseguite dall'Aggiudicataria, sulla base di quanto segue.

Per ogni elemento oggetto di controllo e per ogni SLA presente nel Capitolato non rispettato, l'Azienda si riserva di applicare una penale calcolata in misura specifica e compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale annuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate e secondo le modalità di quantificazione declinate nel presente Capitolato. Le penali comunque complessivamente non possono superare il 10% dell'importo contrattuale stesso.

L'importo che verrà considerato come base di calcolo viene specificato nella tabella sottostante e nelle sezioni "Service Level Agreement" ai quali si rinvia.

Per la determinazione delle penali verrà comunque tenuto conto di eventuali variazioni ai sensi dell'art. 18 del presente Capitolato che possono verificarsi nel corso di esecuzione del contratto.

Tutte le contestazioni ufficiali operate nei confronti dell'Aggiudicataria saranno precedute da un riscontro dei fatti effettuato in contraddittorio con il Responsabile del servizio della Ditta stessa o generando elementi oggettivi di presenza delle contestazioni (es. fotografie) in sede di Tavolo di coordinamento di cui all'art. 13 del presente Capitolato.

L'Azienda farà pervenire all'Aggiudicataria, per iscritto, a mezzo posta elettronica certificata, le osservazioni, le eventuali contestazioni, i rilievi conseguenti ai controlli effettuati dal proprio personale incaricato e comunicherà altresì l'ammontare di eventuali penali ed eventuali prescrizioni alle quali l'Aggiudicataria dovrà uniformarsi nei tempi che l'Azienda indicherà.

L'ammontare delle penalità potrà essere addebitato, con cadenza mensile, con le seguenti modalità:

- sui crediti dell'impresa, derivanti dal contratto cui esse si riferiscono;
- ovvero, qualora questi ultimi non fossero sufficienti, sui crediti dipendenti da altri eventuali contratti che l'impresa avesse in corso con la Azienda;
- in ogni caso, l'ammontare delle penalità potrà essere addebitato sul deposito cauzionale. In tal caso, l'integrazione del deposito dovrà avvenire entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda.

L'addebito delle penali di cui al presente articolo non esonera l'Aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

id	elemento di monitoraggio	penale in caso di mancato o tardato adempimento	riferimento capitolato
A.1	L'avvio di tutte le attività, affidate e previste nel presente Capitolato, deve essere garantito entro il termine massimo di 120 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata. Il termine di 120 giorni viene ridotto se previsto diversamente dal cronoprogramma presentato in sede di offerta dall'Aggiudicataria.	Per ogni giorno di ritardo rispetto a quanto indicato nel Cronoprogramma verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 3
A.2	Completa attuazione del progetto di assorbimento del personale, in applicazione della c.d. clausola sociale, entro il termine ultimo indicato nel progetto di assorbimento stesso, presentato in sede di offerta dall'Aggiudicataria.	Per ogni contestazione per ritardo o inadempimento nell'attuazione del progetto di assorbimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 3
B.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto, alla data di sottoscrizione del relativo contratto o esecuzione anticipata, dovrà individuare un Responsabile per l'intero lotto, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale e Referenti operativi in numero sufficiente da garantire la regolare esecuzione del servizio.	Per ogni giorno di ritardo contestazione relativa all'individuazione del Responsabile per l'intero lotto e/o dei Referenti operativi verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4
B.2	Per tutti i lotti, il Responsabile dovrà essere sempre reperibile e garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore dalla chiamata.	Per ogni ritardo contestato oltre le 2 ore rispetto a reperibilità/ritardo del Responsabile, verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4
B.3	La sostituzione del Responsabile e/o dei Referenti, se richiesta dall'Azienda, è da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni solari.	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4
C.1	Le modifiche dell'articolazione oraria, se richieste, devono avvenire entro 15 giorni solari dalla richiesta dell'Azienda.	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 4

C.2	L'Aggiudicataria dovrà garantire il massimo rispetto degli orari indicati nel Capitolato e non potrà sospendere per alcuna ragione il servizio reso.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale dallo 0,3 all'1 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto, graduata a seconda della gravità	Art 4 Art 8 Art 19
D.1	La formazione programmata dall'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà avere cadenza almeno annuale e riguardare argomenti di interesse generale (formazione ordinaria). L'Aggiudicataria di ogni lotto si obbliga a tenere costantemente aggiornato il proprio personale su modifiche legislative nazionali / regionali e aziendali in materia di legislazione sanitaria (formazione specifica). A conclusione di ogni anno, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, l'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà dare evidenza della formazione erogata con dettaglio dei piani formativi.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 5
E.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve fornire e garantire il perfetto funzionamento, sin dal primo giorno di avvio, di tutte le dotazioni dettagliate nel presente Capitolato, fatte salve diverse disposizioni dell'Azienda in ordine alla tempistica della fornitura.	Per ogni contestazione per ritardo rispetto alla data di avvio o singolo malfunzionamento verrà applicata una penale dallo 0,3 all'1 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto, graduata a seconda della gravità.	Art 7
F.1	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento di emergenza da garantire il ripristino entro 3 ore" Tutte le penali sono applicabili all'aggiudicataria solo e strettamente per le componenti di propria fornitura e competenza.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,5 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 7
F.2	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento critico da garantire il ripristino entro 8 ore" Tutte le penali sono applicabili all'aggiudicataria solo e strettamente per le componenti di propria fornitura e competenza.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,4 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 7
F.3	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento normale/ programmato da garantire il ripristino entro 5 giorni lavorativi" Tutte le penali sono applicabili all'aggiudicataria solo e strettamente per le componenti di propria fornitura e competenza.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art. 7

G.2	Qualunque evento, carenza e/o disservizio che possa pregiudicare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 4 ore dal suo verificarsi.	Per ogni giorno di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 8 Art 12
H.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve possedere un piano di Business continuity, con il quale definire un sistema di recovery e di prevenzione da potenziali minacce come disastri naturali, emergenze sanitarie.	Per ogni contestazione per inadempimento verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 8
H.2	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve presentare, entro 12 mesi dall'inizio del servizio, la certificazione ISO 9001/2015 o successive versioni.	Per ogni contestazione per ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 8
I.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto, nei termini per la presentazione della documentazione utile alla stipula del contratto e comunque almeno cinque giorni lavorativi prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale, è tenuta a presentare l'elenco completo del personale impiegato per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto secondo il template fornito dall'Azienda al momento della stipula del contratto	Per ogni giorno di ritardo rispetto all'avvio dell'esecuzione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 10
I.2	Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Aggiudicataria, su richiesta dell'Azienda, è tenuta a fornire entro cinque giorni lavorativi l'elenco completo del personale impiegato aggiornato in ogni sua parte, predisposto secondo il template fornito	Per ogni contestazione per mancato rispetto del termine indicato e/o per non conformità dell'elenco fornito al template verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 10
I.3	In caso di cessazione o inserimento di personale, la comunicazione all'Azienda dei relativi nominativi e di tutti gli elementi previsti dal template dovrà avvenire di norma almeno due giorni lavorativi prima della prevista variazione	Per ogni contestazione per mancato rispetto del termine verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto	Art 10
J.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve garantire il possesso dei requisiti riferiti al personale impiegato secondo gli standard dettagliati all'art.11.	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 11

J.2	Il personale dell'Aggiudicataria deve essere dotato di cartellino identificativo	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 11
K.1	Completa esecuzione e realizzazione di quanto previsto nel progetto tecnico presentato in sede d'offerta anche tramite l'utilizzo di apposite check list	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto. In mancanza di un termine esplicito l'Azienda indicherà un termine entro il quale l'Aggiudicataria deve provvedere ad eseguire quanto previsto; decorso tale termine per ogni giorno di ritardo verrà applicata la penale sopra indicata.	Art 14
L.1	Esistenza e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa.	l'Azienda indicherà un termine entro il quale provvedere, decorso il quale, per ogni giorno di ritardo verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 22
M.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà emettere singola fattura mensile con allegato un documento di dettaglio delle singole attività svolte conformemente a quanto previsto dall'art. 23 del Capitolato.	Ogni tre contestazioni per documento di dettaglio non presente e/o non corretto verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.	Art 23

ART. 16 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP) E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE CONTRATTO (DEC)

Il Responsabile Unico del Procedimento del presente appalto (RUP), nominato ai sensi della L. 7 agosto 1990 n. 241, svolge tutte le attività, funzioni ed obblighi, allo stesso espressamente demandate, dalla L. 241/1990, dal D.lgs. 50/2016 (Codice degli appalti pubblici) s.m.i. e dal D.lgs. n. 56 del 19 aprile 2017 "Disposizioni integrative e correttive al decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50".

L'insieme dei compiti, delle responsabilità e degli obblighi del RUP e del DEC è declinato, in particolare dal combinato disposto dell'art. 6 della L. 241/1990 e degli artt. 31 e 101 D.lgs. 50/2016 e delle Linee Guida n. 3, di attuazione del D.Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, recanti «Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni» e dal Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti 7 marzo 2018 n 49 Regolamento recante: «Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione».

ART. 17 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Successivamente all'aggiudicazione, sarà stipulato apposito contratto, ai sensi e con le modalità previste all'art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

Il contratto verrà stipulato entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione.

Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto saranno a carico dell'Aggiudicataria.

Per quanto concerne l'imposta di bollo, troveranno applicazione le disposizioni del D.P.R. 642/1972, la Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 97/E del 27/03/2002, la Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 11/E del 03/04/2006 e la Legge n. 71 del 24/06/2013.

Nel dettaglio, saranno assoggettati ad imposta di bollo:

- il Contratto;
- il Capitolato e relativi allegati;
- Eventuali chiarimenti forniti in sede di gara;
- l'Offerta economica.

In caso di urgenza, il committente, nelle more della stipula del contratto, può disporre l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. n. 50/2016.

Nel caso in cui l'Aggiudicataria si sciolga dal vincolo dell'aggiudicazione e, conseguentemente, non stipuli il contratto, l'Azienda si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria definitiva di gara, al fine di individuare il nuovo offerente affidatario.

L'Azienda si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria anche nel caso di risoluzione del contratto.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

Ai sensi del comma 14 dell'art. 32 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., il contratto sarà stipulato, in modalità elettronica, mediante scrittura privata.

L'Azienda nel contratto sottoscritto con l'Aggiudicataria inserirà, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale essa si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla L. 136/2010 s.m.i., ed in particolare dall'art. 3 "Tracciabilità dei flussi finanziari".

ART. 18 - MODIFICA DEL CONTRATTO

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, ridurre o cessare, alle stesse condizioni economiche, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie o mutate esigenze organizzative, con conseguente variazione proporzionale del prezzo pattuito.

Fermo restando la possibilità da parte dell'Azienda di applicare il disposto del comma 12 dell'art. 106 del d.lgs 50/2016 e s.m.i., il contratto di appalto potrà essere modificato senza una nuova procedura di affidamento ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice in relazione ad un incremento/decremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi analoghi a quelli previsti dal presente affidamento nella misura massima del 20%, ai medesimi prezzi di aggiudicazione, fatta salva la facoltà per l'Azienda di rinegoziare il prezzo.

ART. 19 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente Capitolato dovrà essere espletato con assoluta continuità.

L'Aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto od in parte, le attività oggetto del presente servizio, anche in caso di sciopero, pena la risoluzione del contratto. In caso di sciopero del personale, o di altre cause di forza maggiore (non saranno da considerarsi tali le ferie, le aspettative o le malattie), l'Aggiudicataria dovrà darne comunicazione scritta all'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, con opportuno preavviso.

Resta inteso che l'attività costituisce servizio pubblico essenziale.

Per questo all'art. 8 si sottolinea la necessità di possedere un piano di business continuity da adottare in caso di emergenza.

In caso di malattia e/o infortunio degli addetti al servizio in questione, l'Aggiudicataria dovrà assicurare la continuità e l'efficienza del servizio.

ART. 20 – REVISIONE PREZZI

I prezzi unitari di aggiudicazione resteranno fissi ed invariabili per i primi 12 (dodici) mesi del contratto.

Il corrispettivo per l'esecuzione del contratto potrà essere aggiornato - ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. - sulla base di un'istruttoria condotta dall'Azienda sanitaria tenuto conto dei dati desunti dall'ISTAT, nella modalità di seguito descritta:

- il periodo di riferimento per il calcolo della prima rivalutazione è costituito dai 12 mesi seguenti la data di attivazione del servizio;
- i periodi di riferimento per il calcolo delle successive rivalutazioni dei prezzi decorreranno a partire dalla scadenza del periodo di riferimento precedente, con durata fissa di 12 mesi. Il periodo intercorrente tra la scadenza della validità dell'offerta e l'avvio dell'esecuzione del contratto non è oggetto di rivalutazione ISTAT.

La rivalutazione verrà riconosciuta annualmente nella misura della media della variazione dell'indice ISTAT (per le famiglie di operai e impiegati, "FOI") relativo ai 12 mesi del periodo di riferimento in oggetto, rispetto al valore dell'indice ISTAT (per le famiglie di operai e impiegati, "FOI") relativo alla data di inizio del periodo di riferimento stesso.

La revisione dei prezzi, attuata secondo le modalità sopra descritte, dovrà essere formalmente richiesta dall'Appaltatore entro e non oltre 60 giorni dalla data di scadenza del periodo di riferimento, pena la decadenza ad aver diritto alla revisione medesima.

Si presenta, con un esempio, la modalità di calcolo del coefficiente di rivalutazione.

Si consideri il caso di un appalto la cui esecuzione avvenga in data 01.01.2020.

Per il primo anno di appalto, quindi fino al 31.12.2020, i prezzi rimangono tali e quali a quelli prodotti in fase di offerta di gara.

Alla scadenza del primo anno, in data 01.01.2021, l'Appaltatore può chiedere la revisione prezzi per l'anno 2021 (può farlo entro il 01.03.2021, all'interno dei 60 gg. previsti dalla scadenza del primo anno); la variazione percentuale che dovrà essere applicata sarà pari a quanto indicato nella tabella sottostante all'interno del riquadro corrispondente al mese di gennaio 2021, che corrisponde al primo mese del secondo anno di appalto.

2021	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO
RIVALUTAZIONE PERCENTUALE	1,51%	1,47%	1,34%	1,11%	1,28%
	% da applicare a partire da Gennaio 2021 ai prezzi di contratti il cui primo mese di esecuzione e sia stato gennaio 2020, come da	% da applicare a partire da Febbraio 2021 ai prezzi di contratti il cui primo mese di esecuzione e sia stato febbraio 2020, come da	

	esempio	esempio						
--	---------	---------	--	--	--	--	--	--

La modalità con cui sono stati ottenuti tali coefficienti percentuali è la seguente:

- si considerano i 12 indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati ("FOI"), inseriti nella specifica tabella ISTAT, a partire dal mese di gennaio 2020:
101,2 - 101,5 - 101,9 - 102,4 - 102,5 - 102,6 - 102,9 - 103,2 - 103,2 - 103,6 - 103,7 - 104,0;
- si calcola la media di questi 12 numeri, che corrisponde a 102,725;
- si effettua ora il rapporto tra la media appena trovata e il valore dell'indice di gennaio 2020 (101,2), perché è il primo mese del periodo di riferimento considerato, e si ottiene il coefficiente moltiplicativo 1,0151 corrispondente appunto ad un aumento del canone dei servizi oggetto di appalto dell'1,51 %, ottenuto nel seguente modo $(1,0151 - 1 = 0,0151) \times 100 = 1,51\%$, come indicato nel riquadro di Gen 2021 della tabella suddetta;
- allo stesso modo, per l'anno 2022, il periodo di riferimento per il calcolo della rivalutazione sarà costituito dai 12 mesi che decorrono a partire da gennaio 2021 e si concludono a dicembre 2021, con analoghe modalità di calcolo; lo stesso iter procedurale verrà seguito per il calcolo delle rivalutazioni per gli anni successivi.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 5 per cento rispetto al prezzo originario e per la parte eccedente detta percentuale.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

La revisione prezzi, in ribasso, potrà essere altresì chiesta dalla Stazione appaltante nei termini e secondo le modalità di cui sopra.

ART. 21 - "GARANZIA DEFINITIVA" A CORREDO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Aggiudicataria è obbligata a costituire una garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, a favore dell'Azienda, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 a copertura degli oneri per il mancato o inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto.

L'importo della garanzia definitiva è pari al 10% (dieci per cento) - eventualmente incrementato ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 dell'importo complessivo di affidamento, al netto dell'IVA.

La fideiussione deve avere decorrenza dalla data di esecuzione del contratto e scadenza iniziale superiore di almeno sei mesi rispetto alla scadenza presunta del contratto.

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58.

La fideiussione deve prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;
- l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Azienda. Con tale clausola il fideiussore si obbliga, su semplice richiesta dell'Azienda Ulss, ad effettuare il versamento della somma richiesta anche in caso di opposizione del soggetto aggiudicatario ovvero di terzi aventi causa.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste all'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016.

L'ammontare della garanzia definitiva sarà comunicato dall'Azienda e l'Aggiudicataria dovrà provvedere alla costituzione e trasmissione della stessa entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, l'acquisizione della garanzia provvisoria oltre che l'addebito dei danni e delle maggiori spese per l'Azienda.

Lo svincolo della garanzia avverrà solo dopo l'esecuzione completa e regolare di tutti gli obblighi contrattuali, fatto salvo quanto stabilito nel citato art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016. Trascorsi 180 giorni dalla scadenza del contratto, lo svincolo avverrà automaticamente fatti salvi i casi in cui il RUP abbia segnalato la non corretta e/o completa esecuzione del contratto.

In caso di Raggruppamenti Temporanei d'Impresa, consorzi ordinari e GEIE, la garanzia definitiva dovrà essere prestata dall'Impresa mandataria (Capogruppo).

Nel caso di associazioni temporanee di imprese, consorzi ordinari, GEIE, (art. 45, comma 2, lett. d), e), g) del D. Lgs. n. 50/2016), la riduzione dell'importo della garanzia è possibile solo se tutte le imprese, costituenti l'associazione o il consorzio, sono in possesso della certificazione di qualità.

In caso di avvalimento, la garanzia definitiva dovrà essere prestata dall'Aggiudicataria.

La riduzione dell'importo della garanzia è possibile solo se l'aggiudicatario possiede il requisito della qualità, indipendentemente dal fatto che lo stesso sia posseduto dall'impresa ausiliaria.

È fatto salvo l'esperimento di ogni altra azione a titolo di risarcimento danni derivante dal mancato o inesatto adempimento.

ART. 22 - ASSICURAZIONI – RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E VERSO PRESTATORI D'OPERA

L'Aggiudicataria di ogni lotto assume in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni di qualsiasi natura e genere (patrimoniale e non patrimoniale), eventualmente subiti da persone o cose, in dipendenza dell'esercizio dell'appalto, con ciò esonerando l'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana da ogni e qualsiasi responsabilità verso i prestatori di lavoro da essa dipendenti, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale, e verso tutti i terzi in genere, per infortuni o danni che possano verificarsi in dipendenza, anche indiretta, dell'esecuzione e gestione dell'appalto stesso.

È obbligo dell'Aggiudicataria di ogni lotto stipulare con Compagnia di Assicurazioni autorizzata dall'IVASS all'esercizio del ramo RCG e regolarmente in vigore alla data del presente appalto, specifica polizza assicurativa di RCTO (Responsabilità Civile verso Terzi e verso prestatori d'Opera), avente per oggetto e richiamando espressamente nella "Descrizione del Rischio", il medesimo oggetto del presente appalto, riportando espresso richiamo al relativo CIG, con massimale unico e per sinistro non inferiore ad € 5.000.000,00, e con validità non inferiore alla durata del servizio. È ammessa la copertura annuale della polizza con le specifiche che seguono più avanti:

- garanzia per il risarcimento di tutti i danni, diretti e indiretti, anche ai materiali, ai beni e alle attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio, cagionati all'Azienda e ai terzi in genere; ai fini assicurativi, l'Azienda sarà considerata "terza" a tutti gli effetti;
- garanzia per il risarcimento dei danni a terzi, derivanti dalle responsabilità dell'Aggiudicataria e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche, di cui si avvalga;
- garanzia di responsabilità verso il personale dell'Aggiudicataria, relativa in particolare agli infortuni sul lavoro e alle malattie professionali, ivi compresa la garanzia per viaggi autorizzati dall'Aggiudicataria, effettuati con qualsiasi mezzo di trasporto da parte del proprio personale, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale;
- garanzia per danni arrecati a terzi, compresi quelli subiti dall'Azienda o di cui l'Azienda deve rispondere verso terzi in connessione all'esecuzione del presente servizio in conseguenza di errori/malfunzionamenti nella gestione dei dati da qualsiasi causa determinati; in particolare dovrà essere compresa la perdita irreversibile di tali informazioni.

La polizza dovrà inoltre:

- espressamente riportare il pagamento della polizza in forma FLAT ovvero unico, annuo senza regolazione del premio a fine periodo assicurativo. In alternativa l'indicazione che il mancato pagamento della regolazione non influisce sulla efficacia della copertura assicurativa;
- annoverare tra i terzi la Stazione Appaltante, tutti i suoi dipendenti e tutti coloro che prestano la loro attività per l'esecuzione dell'appalto;

- annoverare tra gli assicurati, tutte le società partecipanti al servizio oggetto del presente appalto, compresi i propri dipendenti e tutti coloro che partecipano alle attività;
- riportare espressamente un periodo di mora dei pagamenti di rinnovo annuale di 30 giorni, con obbligo per l'assicuratore di tenere in copertura la polizza per un ulteriore periodo di 30 giorni dalla scadenza della prima mora;
- riportare espressamente che le eventuali franchigie e/o scoperti non potranno essere opponibili alla Azienda.

In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'aggiudicataria di ogni lotto potrà dimostrare l'esistenza di una polizza di RCTO, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa (appendice di precisazione), nella quale si espliciti che la polizza in questione è efficace anche per il servizio oggetto del presente appalto, richiamandone l'oggetto, tutte le specifiche ed il massimale, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri né limiti per massimale annuo.

La polizza e/o l'appendice di precisazione, dovrà essere posta in visione all'Azienda prima dell'inizio delle attività oggetto del presente appalto, in originale o copia conforme e debitamente quietanzata dall'assicuratore per conferma di avvenuto pagamento. Le quietanze di rinnovo della copertura, dovranno essere consegnate in originale o in copia conforme all'Azienda, nei 30 giorni successivi il termine di ogni periodo assicurativo, debitamente quietanzate dall'assicuratore per conferma di pagamento.

Eventuali scoperti e/o franchigie previsti nella/e polizza/e non saranno in nessun caso opponibili all'Azienda e ai terzi in genere, ma faranno integralmente carico all'Aggiudicataria.

Qualora l'Aggiudicataria di ogni lotto non dovesse provvedere al risarcimento od alla riparazione del danno, nel termine fissato dalla relativa notifica, l'Azienda si ritiene autorizzata a provvedere direttamente a danno dell'Aggiudicataria, trattenendo l'importo sulle fatture in pagamento.

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'Aggiudicataria non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, il Contratto si risolverà di diritto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

ART. 23 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

Il pagamento del servizio oggetto del presente Capitolato, per il quale non siano sorte contestazioni, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, sarà effettuato previa presentazione di regolare fattura all'Azienda, ai sensi della normativa vigente. L'Aggiudicataria, nel caso in cui l'Azienda lo ritenga necessario, dovrà abilitare la modalità di ordine pre-concordato per la gestione degli ordini.

L'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà emettere singola fattura mensile posticipata, strutturata secondo l'offerta economica formulata in gara, che dovrà contenere il riferimento al contratto, il periodo di fatturazione, l'indicazione del codice CIG (Codice Identificativo Gara) e dovrà essere corredata di tutti i riferimenti necessari alla verifica della corrispondenza di quanto realmente eseguito prevedendo un allegato di dettaglio che riporti almeno il lotto, le singole attività svolte, specificando le singole sedi e dando separata evidenza dei costi collegati all'attività di prenotazione della Libera Professione. Ogni ulteriore dettaglio verrà indicato dal DEC al momento dell'avvio del servizio.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché il servizio sia stato regolarmente eseguito, secondo quanto previsto dal Capitolato e dall'offerta tecnica. Il pagamento delle fatture sarà effettuato nel termine di 60 giorni dalla data di ricezione delle stesse da parte dello SDI (Sistema di interscambio fatture P.A.).

A tal fine la Stazione appaltante verificherà il corretto addebito del corrispettivo entro 30 gg dalla data di ricevimento delle stesse da parte dello SDI (Sistema di interscambio fatture P.A.). Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro i 30 giorni successivi dall'esito positivo di dette verifiche di conformità di addebito del corrispettivo. Tale termine è da considerarsi corretta prassi commerciale del settore, ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. 231/2002, modificato dal D.Lgs. 192/2012, e dall'art. 113-bis, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

In caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese, il pagamento verrà effettuato alla Capogruppo o alle singole imprese. L'operatore economico viene informato che nel sito www.aulss2.veneto.it, sono state pubblicate le istruzioni operative in merito alla fatturazione elettronica.

Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento al contratto cui si riferisce e al CIG (Codice Identificativo Gara).

I pagamenti saranno effettuati sul conto corrente intestato all'Aggiudicataria di cui quest'ultima dovrà fornire il codice IBAN in sede di stipula del Contratto.

Il Contratto dovrà prevedere una clausola secondo cui l'Aggiudicataria si impegna a che il predetto conto operi nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii.

Sempre in sede di stipula del Contratto, l'Aggiudicataria è tenuta a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all' Azienda Sanitaria.

L'Aggiudicataria comunicherà tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

Scaduti i termini di pagamento senza che sia stato emesso il mandato, al creditore possono essere corrisposti, a fronte di specifica richiesta, gli interessi moratori nei termini disposti per legge salvo diverso accordo tra le parti.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

L'Azienda, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti all'Aggiudicataria cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 codice civile).

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'Aggiudicataria potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel Contratto.

E' fatto espresso divieto all'Aggiudicataria di cedere i crediti derivanti dal contratto stipulato con l'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana, vantati nei confronti di questa.

L'Azienda procederà al pagamento del corrispettivo dovuto all'Aggiudicataria, previa verifica della regolarità contributiva.

Il pagamento delle fatture verrà effettuato a mezzo mandato del Tesoriere dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana.

Il Tesoriere dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana è, attualmente, "INTESA SANPAOLO S.p.A.".

ART. 24 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda, in caso di inadempimento dell'Aggiudicataria agli obblighi contrattuali, potrà assegnare, mediante comunicazione scritta (diffida ad adempiere), un termine non inferiore a 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione per adempiere. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto è risolto di diritto (art. 1454 codice civile).

L'Azienda potrà, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 codice civile e, previa comunicazione scritta all'Aggiudicataria, da effettuarsi a mezzo PEC, risolvere il contratto, nei seguenti casi:

- mancato superamento periodo di prova;
- di non veridicità delle dichiarazioni presentate dall'Aggiudicataria nel corso della procedura di gara ovvero in caso di perdita di alcuno dei requisiti richiesti dal Disciplinare, accertata dall'Azienda al termine del procedimento che ha portato all'annullamento dell'aggiudicazione all'Aggiudicataria;

- di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- di commissione di uno dei reati di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per i quali sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato o nella situazione di intervenuto provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia;
- di ritardo nell'esecuzione del servizio protratto per oltre 30 giorni naturali e consecutivi;
- di reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- inosservanza degli obblighi di riservatezza;
- cambio di destinazione d'uso dei locali o di quant'altro affidato dall'Azienda all'Aggiudicataria;
- di subappalto non autorizzati;
- di mancato rispetto degli obblighi in tema di tracciabilità di cui al presente Capitolato;
- in caso di reiterata verifica di non conformità del servizio richiesto;
- reiterata inadempienza in ordine al progetto di riassorbimento del personale c.d. clausola sociale;
- in tutti gli altri casi previsti dal presente capitolato ed in particolare agli artt. 22, 25, 27, 29 e 34 e nei restanti atti di gara.

In ogni caso di risoluzione, oltre all'applicazione della penale, potrà essere addebitato all'Aggiudicataria inadempiente il maggior prezzo eventualmente pagato per l'acquisto dei beni oggetto del contratto, salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 codice civile).

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge per l'Azienda il diritto di affidare a terzi la fornitura, in danno all'Aggiudicataria inadempiente. All'Aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda rispetto a quelle previste dal contratto risolto ed ogni altro eventuale danno derivante dall'inadempimento. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'Aggiudicataria inadempiente. Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al codice civile in materia di risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione del contratto, l'Aggiudicataria dovrà comunque garantire, a richiesta dell'Azienda Sanitaria la continuità della fornitura di cui al presente appalto, fino a che lo stesso non sia assegnato ad altra Ditta e, comunque, per un periodo non superiore a sei mesi.

Ai sensi dell'art. 1353 del Codice Civile, l'Azienda risolverà il contratto, totalmente o anche parzialmente, mediante invio di apposita nota, senza che l'Aggiudicataria possa avanzare alcuna pretesa di natura risarcitoria, qualora nel corso del rapporto contrattuale venisse stipulato un contratto a seguito di espletamento di una procedura centralizzata a livello regionale per l'affidamento dei prodotti oggetto della presente procedura, sulla base di quanto previsto dalla Regione Veneto con nota prot. n. 210747 del 3/5/2011 o anche per mutate esigenze organizzative.

ART. 25 – CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

I limiti e le modalità di subappalto, nonché il divieto di cessione del contratto, sono normati dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 così come modificato dall'art. 49, comma 1 del D.L. n. 77/2021 e dalle altre disposizioni di Legge in vigore alla data di pubblicazione del Bando di gara.

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente l'Azienda si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto (art. 1456 c.c.) e di incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 c.c.).

Il subappalto è ammesso nei limiti e con le modalità previste all'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicataria che rimane unica e sola responsabile nei confronti dell'Azienda.

Con il deposito del contratto di subappalto, l'Aggiudicataria deve trasmettere la documentazione attestante il possesso, da parte del subappaltatore, dei requisiti previsti.

Copia del contratto di subappalto dovrà essere depositata presso l'Azienda almeno 20 (venti) giorni prima della data di inizio dell'esecuzione della fornitura o delle prestazioni date in subappalto.

L'affidatario è responsabile in solido con il subappaltatore, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto, dell'osservanza delle norme relative al trattamento economico o normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni.

I subappaltatori trasmettono all'Azienda, per tramite dell'affidatario, prima dell'inizio della fornitura, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici.

L'Aggiudicataria si attiva, affinché nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti sia inserita, a pena della nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010.

L'Azienda verificherà l'inserimento di detta clausola nei relativi contratti.

L'Aggiudicataria e il subappaltatore che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte degli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della L. 136/2010 procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente l'Azienda e la Prefettura – ufficio territoriale del Governo.

In caso di subappalto si precisa che il subappaltatore deve rispettare l'organizzazione e i dettagli tecnici/operativi proposti in sede di gara dall'Aggiudicataria.

ART. 26– VARIAZIONI SOGGETTIVE

Nel caso l'Aggiudicataria dovesse, durante l'espletamento del servizio, subire variazioni societarie, cessioni o accorpamenti, dovrà darne tempestiva comunicazione all'Azienda ed in tal caso si applicherà la disciplina del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.

ART. 27 - RECESSO UNILATERALE

L'Azienda potrà recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 c.c., così come previsto dall'art. 21- sexies L. 241/90 e s.m.i., con preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi all'Aggiudicataria con lettera raccomandata A.R. o mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC).

Qualora nel corso del rapporto contrattuale, venisse stipulato un contratto a seguito di espletamento di una procedura centralizzata a livello regionale o attivata una convenzione CONSIP per l'affidamento del servizio oggetto del contratto, questa Amministrazione si riserva la facoltà di recedere dal contratto, mediante invio di apposita nota con ricevuta A.R. o mezzo PEC, con preavviso di 30 giorni rispetto alla data di recesso, ai sensi dell'art. 1373 del codice civile e dell'art. 21 sexies della legge 241/90 e s.m.i., con gli effetti dell'art. 1373, 2° comma, del codice civile, senza che l'Aggiudicataria possa avanzare alcuna pretesa di natura risarcitoria.

ART. 28 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI

Al presente appalto si applicano le disposizioni della normativa sulla privacy di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (modificato dal D.Lgs. n. 101/2018).

Tali disposizioni riguardano il trattamento dei dati personali relativi alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati dall'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, nell'ambito del presente appalto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni. Pertanto l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana effettuerà il trattamento di dati personali riguardanti i soggetti di cui al presente appalto solo ove si tratti dei rappresentanti, esponenti, dipendenti o collaboratori.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, i dati personali comunicati saranno raccolti e trattati dall'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, quale Titolare del trattamento, esclusivamente per tali finalità e per i correlati adempimenti normativi, amministrativi e contabili, mediante idonee modalità e procedure (anche

informatizzate), attraverso il personale interno appositamente incaricato e tramite collaboratori esterni quali responsabili o incaricati del trattamento.

Relativamente ai dati personali trattati per il presente appalto, la persona fisica cui si riferiscono i dati ("interessato") gode del diritto di accesso, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità ed opposizione (artt. 15-22 del GDPR), nonché del diritto di reclamo al Garante Privacy.

È onere dell'Aggiudicataria garantire la lecita utilizzabilità dei dati personali riguardanti, in via esemplificativa e non esaustiva, eventuali propri soci, rappresentanti, esponenti, dipendenti e collaboratori, che vengano comunicati all'Azienda ai fini dell'esecuzione del contratto di cui al presente appalto, e, in particolare, il corretto adempimento degli obblighi di informativa nei confronti degli interessati oltre che, ove necessario, di raccolta del loro consenso, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali da parte di società per i fini suddetti nei termini sopra evidenziati.

ART. 29 - DISPOSIZIONI AI FINI DELLA PREVENZIONE DEI TENTATIVI DI INFILTRAZIONE DELLA CRIMINALITA' ORGANIZZATA

All'affidamento del servizio di cui trattasi si applicano le disposizioni di cui al D.lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i. nonché le seguenti clausole ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Il contratto che verrà stipulato con la Ditta aggiudicataria della presente procedura verrà (ai sensi dell'art. 1456 c.c.), risolto al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

1) dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula dello stesso, informative interdittive ai sensi dell'art. 84, del D.lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i..

In tal caso la Stazione Appaltante applica a carico della Ditta Aggiudicataria, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno.

Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

2) ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 del c.p. e la Ditta Aggiudicataria si sia resa inadempiente all'obbligo di dare comunicazione tempestiva alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti dell'impresa;

3) ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322-bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p.

La Stazione Appaltante si riserva di esaminare gli ulteriori ed eventuali elementi comunicati dalle Prefetture ai sensi dell'art. 1 septies del D.L. n. 629 del 6/09/1982, convertito nella L. n. 726 del 12/10/1982 e s.m.i., ai fini del gradimento della Ditta sub affidataria ai soli fini della valutazione circa l'opportunità della prosecuzione di una attività imprenditoriale soggetta a controllo pubblico.

La Ditta Aggiudicataria dovrà inserire nell'eventuale contratto di subappalto o in altro eventuale subcontratto nonché nei contratti a valle stipulati dai subcontraenti, una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84, del D.lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i..

Fermo restando l'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria, l'appaltatore si impegna a riferire tempestivamente alla stazione appaltante ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dei lavori/servizi/forniture nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente, e si impegna ad inserire nei contratti di subappalto e nei contratti stipulati con ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione dell'opera/ nell'esecuzione dei servizi/delle forniture la clausola che obbliga il subappaltatore o il subcontraente ad assumere il medesimo obbligo.

ART. 30 – DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI

L'Aggiudicataria, all'atto della stipulazione del contratto, deve eleggere il proprio domicilio legale al quale verranno dirette tutte le notificazioni inerenti al contratto.

Le comunicazioni tra le parti sono effettuate, mediante una delle seguenti modalità:

- a) PEC (Posta Elettronica Certificata) inviata all'indirizzo indicato dalle parti nel contratto;
- b) lettera raccomandata con ricevuta di ritorno;

ART. 31 - CODICE DI COMPORTAMENTO

L'Aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto, si impegna ad osservare ed a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R. e dal Codice di Comportamento dei Dipendenti dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana vigente e pubblicato nel sito www.aulss2.veneto.it - Sez. Amministrazione Trasparente.

L'Aggiudicataria si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che, a qualunque titolo, sono coinvolti nell'esecuzione del presente contratto.

La violazione degli obblighi di cui ai regolamenti sopra citati, può costituire causa di risoluzione del contratto.

ART. 32 - DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO

Il presente articolo è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2 e comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008 al fine di:

- informare le aziende partecipanti alla gara dei rischi specifici presenti nell'ambiente in cui saranno chiamate ad operare;
- informare le succitate aziende sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'Amministrazione nell'ambito della gestione delle proprie attività, ovvero adottate per proprio personale;
- coordinare gli eventuali interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori e gli utenti;
- eliminare le eventuali interferenze tra i differenti soggetti operanti nel corso dello svolgimento delle lavorazioni previste nella gara.

Si precisa che nel presente caso, trattandosi di un contratto per l'affidamento del "servizio front end e attività collegate a supporto dell'attività dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana", valutata la presenza di rischi di interferenza legati allo specifico appalto di livello NON TRASCURABILE, si ritiene necessaria l'osservanza delle misure generali e specifiche di tutela indicate nel DUVRI, allegato al presente Capitolato, per le quali si prevede un onere economico di Euro 7.000,00 = (diconsi euro settemila,00) IVA esclusa, annuali, così suddivisi: Lotto 1 Euro 3.200,00; Lotto 2 Euro 3.200,00; Lotto 3 Euro 600,00.

ART. 33 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

L'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana ha adottato, con deliberazione n. 198 del 31.01.2023, il Piano integrato di attività e organizzazione 2023-2025, corredato dei relativi allegati, il quale prevede una specifica sezione dedicata a "Rischi corruttivi e trasparenza", ai sensi dell'art. 6 del Decreto-Legge 9 giugno 2021 n. 80, nonché della Legge 6 Novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", e della Delibera n. 7/2023 con la quale l'A.N.AC. ha approvato il "Piano Nazionale Anticorruzione 2022". La violazione degli obblighi derivanti può costituire causa di risoluzione del contratto.

ART. 34 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., l'appaltatore, i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati dal servizio oggetto del presente appalto devono utilizzare conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, fermo restando quanto previsto dal comma 5 del medesimo art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto devono essere registrati sui conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto al comma 3 del medesimo art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'Aggiudicataria s'impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Fermo restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Capitolato si conviene che, in ogni caso, l'Azienda, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 codice civile, nonché ai sensi dell'art. 1360 codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Aggiudicataria con raccomandata a.r., il Contratto nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. e del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187.

L'Aggiudicataria, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla succitata Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. A tal fine, l'Azienda verificherà il corretto adempimento del suddetto obbligo.

L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. è tenuto a darne immediata comunicazione all'Azienda e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Treviso.

ART. 35 - MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO E FINALI, FORO COMPETENTE

Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di pubbliche autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nel Contratto e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto medesimo, l'Azienda e l'Aggiudicataria potranno concordare le opportune modifiche ai documenti sopra richiamati sul presupposto di un equo contemperamento dei rispettivi interessi.

Per quanto qui non espressamente previsto e disciplinato si fa riferimento alle norme vigenti in materia di pubbliche forniture e servizi, nonché alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra l'Aggiudicataria e l'Azienda Sanitaria, sarà competente esclusivamente il Foro di Treviso.

ALLEGATI PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CAPITOLATO

1 - ALLEGATO TECNICO

Nel presente allegato tecnico sono descritti i servizi richiesti nell'ambito dei vari lotti.

Ai fini del presente Capitolato, per Centro Unico di Prenotazione (CUP), si intende il sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie deputato a:

- gestire con efficienza l'intera offerta (SSN, pagante in proprio, regime convenzionato, libera professione intramoenia, etc.);
- strutturare in modo organizzato l'attività delle unità eroganti per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni;
- interfacciare le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni;
- supportare modalità di programmazione dell'offerta e comunicazione ai cittadini finalizzate al contenimento dei tempi di attesa.

Tale sistema, formato nel suo complesso da più procedure, deve facilitare l'accesso del cittadino ai servizi sanitari attraverso diversi canali di comunicazione.

Per quanto riguarda le modalità di prenotazione, il cittadino può prenotare allo sportello fisico, utilizzare il servizio telefonico di call e contact center, o forme di prenotazione diverse quali, ad esempio, il portale web aziendale, l'uso di email, whatsapp, ecc.

L'offerta aziendale gestita a CUP attualmente è organizzata e accessibile da più punti di prenotazione che garantiscono al cittadino di conoscere la prima disponibilità utile di tutte le prestazioni erogabili dall'Azienda o dalle strutture private accreditate.

È opportuno evidenziare che la Regione Veneto ha promosso e sta promuovendo una serie di iniziative che favoriscono le attività di prenotazione, pagamento e ritiro referti alternative alla forma tradizionale del servizio di Front Office che potrebbero incidere in futuro sull'effettivo fabbisogno dell'Azienda per tale attività. Queste ed altre progettualità aziendali possono comportare una variazione dei volumi complessivi, nei limiti di quanto previsto dall'art. 18 del Capitolato, ma anche la necessità di una ridefinizione del contenuto del servizio sulla base di un confronto da attivarsi in ambito del tavolo coordinamento.

Quanto sopra è reso possibile da un servizio di Front-office e uno di Back-office, quest'ultimo deputato alle funzioni di programmazione, gestione degli accessi, attività di supporto e integrazioni delle attività di front-office.

I vari punti di prenotazioni (Front-office) sono connotati da attività simili e/o specifiche che saranno dettagliate nell'Allegato tecnico.

Anche le attività di Back-office che l'Aggiudicataria dovrà garantire sono differenziate a seconda che la funzione sia legata alla prenotazione o all'accettazione dei pazienti o l'attività di prenotazione venga svolta in Ospedale o presso le sedi Territoriali.

Le sedi Territoriali sono un altro importante ambito di attività a favore dell'utenza, nel quale l'Aggiudicataria è tenuta a garantire una serie di servizi collegati ai Distretti Socio sanitari.

Il Distretto Socio Sanitario è l'articolazione dell'Azienda quale organizzazione che opera nel campo della solidarietà sociale, dell'assistenza e della riabilitazione, finalizzata a realizzare l'integrazione tra i diversi servizi sanitari, socio-sanitari e socio-assistenziali, in modo da assicurare una risposta coordinata e continua ai bisogni socio-sanitari della popolazione. L'integrazione si intende riferita anche agli ambiti istituzionali (ad esempio Comuni), agli ambiti professionali (ad esempio team multiprofessionali) e tra le dimensioni sociale e sanitario con particolare riferimento alle aree ad elevata integrazione quali: anziani, disabili, salute mentale, dipendenze, area materno-infantile.

Afferiscono al livello distrettuale le seguenti attività:

- Assistenza medica primaria (medicina/pediatria di famiglia, continuità assistenziale);

- Assistenza infermieristica;
- Assistenza sociale;
- Assistenza domiciliare e assistenza domiciliare integrata;
- Cure palliative;
- Assistenza consultoriale per la promozione e la tutela dell'infanzia e della famiglia, compresi la mediazione, l'affido e l'adozione;
- Assistenza neuropsichiatrica e psicologica infantile ed adolescenziale;
- Assistenza scolastica e inserimento lavorativo per persone disabili, con dipendenza patologica e con sofferenza mentale;
- Assistenza residenziale e semiresidenziale nelle aree della disabilità, delle dipendenze, della salute mentale e dell'età evolutiva;
- Assistenza residenziale, semiresidenziale ed intermedia per adulti-anziani non autosufficienti;
- Assistenza farmaceutica;
- Assistenza specialistica territoriale;
- Riabilitazione;
- Assistenza protesica;
- Assistenza penitenziaria;
- Azioni di supporto nell'ambito della prevenzione delle malattie e della promozione della salute.

Tutti i punti di erogazione, territoriali e ospedalieri, devono garantire il ritiro di documentazione da parte degli utenti, secondo le modalità che verranno indicate dall'Azienda (es. rilascio all'utente di copia di istanza con timbro, rilascio ricevuta, eventuale invio di documentazione al servizio Protocollo, etc.).

Nell'ambito dei servizi interdistrettuali sono ricompresi quei servizi caratterizzati da una centralizzazione delle funzioni, come ad esempio l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP).

Ciò premesso vengono esposti i singoli servizi di supporto alla fruizione delle prestazioni erogate dall'Azienda che l'Aggiudicataria deve garantire per tramite di operatori dedicati in via esclusiva all'erogazione del servizio.

Il presente Allegato tecnico è articolato come segue.

Nella Parte A vengono indicati i servizi richiesti con:

- sintetica descrizione, resa a titolo orientativo e non esaustivo;
- normativa di riferimento.

Nella Parte B vengono indicati:

- luoghi di erogazione, orari e relativi servizi.

Nella Parte C vengono indicati:

- volumi dei servizi richiesti.

PARTE A - SERVIZI RICHIESTI

- 1. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD;
LOTTO DUE: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO.**

Si riepilogano di seguito le attività richieste alla/e Aggiudicataria/e dei lotti UNO e DUE che verranno descritte, a titolo orientativo e non esaustivo, nei successivi paragrafi.

Il modello erogativo si basa sulla gestione di sportelli multifunzione o di punti di accettazione e presa in carico.

In sintesi, i punti erogativi multifunzione si distinguono in ospedalieri e territoriali, a seconda della loro ubicazione. Nei punti erogativi multifunzione ospedalieri prevale la gestione delle prenotazioni di prestazioni a carico del SSN e di LP, mentre quelli territoriali sono caratterizzati dalla gestione delle prestazioni distrettuali (ad esempio le attività collegate all'anagrafe sanitaria o la distribuzione di buoni per soggetti con particolari sindromi ecc.), affiancate all'attività di prenotazione.

I punti erogativi multifunzione fungono inoltre da collettori per la raccolta di istanze, distribuzione modulistica o rilascio informazioni relative a richieste anche di servizi non direttamente da loro erogati (ad esempio: consegna modulo e raccolta richiesta di copia di documentazione sanitaria, di erogazione contributo per cure climatiche e termali, soggiorni terapeutici, ecc.).

Di norma i punti erogativi multifunzione ospedalieri non eseguono le attività di "accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali" di cui al paragrafo 1.1.6, mentre i punti erogativi multifunzione territoriali non eseguono prenotazioni di attività libero professionale di cui al paragrafo 1.1.3..

Mentre i servizi di accettazione ambulatoriale e presa in carico sono caratterizzati da una esclusiva/prevalente attività ambulatoriale (incluse le prestazioni di laboratorio e di diagnostica strumentale). Svolgono attività di front e back office strettamente correlate alla prenotazione, e possono avere una connotazione mono o multidisciplinare, a seconda delle situazioni strutturali e/o organizzative. Hanno inoltre funzioni informative e di contatto (in presenza, telefonico, ecc.) oltre che di accettazione.

1.1 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN) E IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE (LP) E ATTIVITA' A GARANZIA DELL'ACCESSO ALLE PRESTAZIONI.

1.1.1 Gestione agende per l'attività di prenotazione e accesso alle prestazioni

Svolgimento del servizio

L'agenda è lo strumento operativo attraverso il quale l'offerta, sia in termini di tipologia di prestazioni sia in termini di classi di priorità (Urgenze, primi accessi, controlli...) viene resa visibile e disponibile per la prenotazione di prestazioni sanitarie rivolte ai pazienti esterni ed interni.

La costruzione dell'agenda avviene tenendo conto dell'offerta complessiva e definendo uno spazio temporale di erogazione.

Nella pratica si concretizza in un calendario informatico delle prenotazioni (ovvero posti disponibili) che l'Aggiudicataria dovrà predisporre, modificare, popolare, aggiornare, chiudere, mantenere, secondo le indicazioni dell'Azienda.

L'Azienda resta titolare della negoziazione dell'offerta e dei criteri di programmazione e configurazione delle agende aziendali nella loro totalità.

Oltre alle agende destinate all'attività SSN, l'Aggiudicataria dovrà altresì predisporre, modificare, popolare ed aggiornare, chiudere, mantenere, secondo le indicazioni dell'Azienda, le agende della libera professione, della medicina dello sport, della medicina del lavoro, del consultorio, della medicina legale, delle vaccinazioni, ecc.

Restano di competenza dell'Azienda la regolamentazione di:

- tipologie e quantità delle agende;
- criteri per la strutturazione delle agende;
- regole di manutenzione delle agende;
- tempistiche per l'apertura, chiusura e sospensione delle agende;
- controllo sugli aspetti qualitativi della gestione delle agende.

L'Aggiudicataria deve garantire la gestione operativa delle agende in tutti i gestionali di prenotazione in uso nei tre Distretti secondo il seguente elenco tenendo presente che si tratta di una esposizione orientativa e non esaustiva:

- gestione della creazione / modifica / chiusure delle agende e/o delle liste per prestazioni ad accesso non regolato come esempio le prestazioni integrative;
- gestione dei calendari informatici;
- gestione della riallocazione degli appuntamenti (singola richiesta o in blocco);
- gestione della creazione / modifica / chiusure delle liste pre-appuntamento, compresi assegnazione appuntamenti, monitoraggio e pulizia periodica degli errori di prenotazione presenti in lista;
- monitoraggio e popolamento quotidiano delle disponibilità ancora libere;
- gestione/presa in carico degli atleti della medicina dello sport secondo protocolli aziendali in essere.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta la descrizione di alcune attività sopra elencate:

1. Gestione della creazione / modifica / chiusura delle agende e delle liste per prestazioni ad accesso non regolato come esempio le prestazioni integrative.

Tale fase riguarda la predisposizione e/o la modifica delle agende e delle liste sulla base dei criteri e parametri forniti dall'Azienda in base alle classi di priorità per i primi accessi e l'assegnazione di altri parametri necessari per la configurazione delle disponibilità per controlli, urgenze da Pronto Soccorso, Libera Professione, day service ecc.

La creazione, chiusura, modifica e rigenerazione delle agende riguarda anche l'offerta delle strutture accreditate e convenzionate.

La loro predisposizione può comportare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività:

- la predisposizione dell'agenda in funzione dei diversi regimi di erogazione (SSN, pagante in proprio, libera professione, consultorio, medicina dello sport, medicina preventiva, medicina del lavoro etc.);
- l'assegnazione ad ogni agenda del profilo di accesso dell'operatore e l'inserimento delle note per eseguire correttamente la prenotazione;
- l'inserimento di un insieme di informazioni correlate alla prestazione come ad esempio: la preparazione all'esame, il consenso informato ecc.;
- la creazione e la classificazione delle anagrafiche delle strutture eroganti con relativo dettaglio: struttura (equipe, medico...), ubicazione dell'ambulatorio, indicazioni per raggiungere la sede di erogazione della prestazione, etc.;
- la produzione, la gestione e l'aggiornamento delle anagrafiche delle prestazioni prenotabili definite nel Catalogo Veneto del Prescrivibile (CVP) e non, richieste dall'ufficio governo liste per gestire attività in prenotazione / presa in carico interne, ad esempio "discussione multidisciplinare";
- l'inserimento e l'aggiornamento dei tariffari, la classificazione delle prestazioni multibranca, l'aggiornamento dei codici di esenzione e delle relative correlazioni, etc.;
- la modifica e/o rimodulazione dell'offerta su richiesta dell'Azienda. Sospensione e/o variazione, anche in giornata, con gestione delle relative riallocazioni secondo il protocollo aziendale;
- la programmazione per la generazione e rigenerazione automatica dell'offerta;

- l'interfaccia con l'assistenza informatica in caso di malfunzionamento del software in uso o per richieste di autorizzazione/abilitazione di nuove agende.

2. Gestione dei calendari informatici.

In tale fase vengono impostati una serie di parametri come, ad esempio, il periodo di apertura e chiusura dell'offerta, inserimento delle prestazioni prenotabili secondo un determinato tempario/slot etc.

3. Gestione della riallocazione degli appuntamenti.

L'Aggiudicataria deve garantire l'attività di spostamento degli appuntamenti dati che richiedono una modifica per sopravvenute esigenze (assenze a vario titolo dello specialista, modifiche ai calendari già popolati, rotture improvvise di apparecchiature, etc.).

L'evento che può dar luogo all'esigenza di uno spostamento può verificarsi anche a ridosso dell'erogazione (come nel caso di una assenza imprevista dello specialista). In caso di assenza imprevista o fermo macchina l'Aggiudicataria è tenuta ad assicurare tempestivamente l'informazione all'utente e a riassegnare il nuovo appuntamento in modo tale da minimizzare il disagio.

L'Aggiudicataria in sede di offerta deve formulare una proposta organizzativa che garantisca la tempestività dell'informazione e delle richiamate a supporto del servizio gestione agende di cui al presente Capitolato.

4. Gestione delle liste pre-appuntamento.

L'Aggiudicataria deve garantire la presa in carico della richiesta dell'utente che dovrà ricevere l'appuntamento nel rispetto della priorità indicata in ricetta o sulla base di altre modalità indicate dall'Azienda.

La richiesta viene presa in carico dal servizio secondo le indicazioni dell'Azienda prenotando in sedute aggiuntive create ad hoc, in posti resisi disponibili a seguito disdetta, o in overbooking.

5. Gestione prenotazioni asincrone tramite "APP Azienda Zero"

L'aggiudicataria deve gestire tutte le attività di back office correlate alle attività di prenotazione asincrona specificate nel Progetto regionale "APP Azienda Zero" e/o altri progetti aziendali e/o regionali.

La comunicazione dell'appuntamento assegnato conseguente alle attività 3) e 4) avviene tramite telefonata diretta all'utente e/o tramite ulteriori canali (es. messaggistica, email...); per tali attività verrà garantito dall'Azienda un numero definito di postazioni telefoniche in locali attigui all'Ufficio Gestione Agende.

Normativa di riferimento

- D.G.R. Veneto n. 1164/2019 del 06 agosto 2019: "Adozione del Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) a seguito del recepimento dell'Intesa tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome sul Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa per il triennio 2019-2021 con DGR del 23 aprile 2019 n. 479. Deliberazione n. 69/CR del 28 giugno 2019".
- Legge Regione Veneto n. 30/2016, art. 38, "Interventi per il governo delle liste d'attesa".
- Legge Regione Veneto n. 19/2016: "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS "articolo art. 28:" Riduzione delle liste d'attesa".
- D.G.R. Veneto n. 600/2007, D.G.R. Veneto n. 859 /2011, D.G.R. Veneto n. 863/ 2011 D.G.R. Veneto n. 320/2013, in materia di governo delle liste di attesa
- D.G.R. Veneto n. 2227 del 9 agosto 2002 avente ad oggetto: "DPCM 29 novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza" _Disposizioni applicative e successive modifiche ed integrazioni D.G.R. Veneto n. 323/2018.
- D.G.R. Veneto n. 2166 del 29 dicembre 2017 per l'assistenza specialistica ambulatoriale erogata dagli erogatori esclusivamente ambulatoriali nei confronti degli assistiti residenti Regione Veneto.
- Catalogo Veneto del Prescrivibile CVP versione 1.3 del 7 marzo 2018.
- D.G.R. Veneto n. 3683/98 - "prestazioni traccianti".
- Regolamenti e disposizioni interne in materia di gestione dei tempi di attesa e governo liste, libera professione recupero del credito, etc.

- art. 50 "Disposizioni in materia di monitoraggio della spesa nel settore sanitario e di appropriatezza delle prescrizioni sanitarie" del DL 30 settembre 2003, n. 269, coordinato con la legge di conversione 24 novembre 2003, n. 326.
- Piano Sanitario Regione del Veneto per gli anni 2019-2023 (LR 48/2018) e D.G.R. n. 568 del 5/5/2020 per il ricorso alla Telemedicina nell'attività ambulatoriale.
- La normativa di riferimento libera professione è quella contenuta nel Regolamento aziendale vigente allegato al capitolato e nella successiva nota regionale n. 131384 del 9 aprile 2018 avente ad oggetto: "Attività libero professionale. Ricognizione della disciplina regionale e precisazioni."
- Legge regionale n. 30 del 30 dicembre 2016, collegato alla legge di stabilità regionale 2017
- Catalogo Veneto del Prescrivibile CVP versione 1.3 del 7 marzo 2018.
- Legge 6 novembre 2012 n. 190: disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013 n. 33: riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità e trasparenza da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Regolamenti interni in materia di gestione dei tempi di attesa e governo liste, libera professione recupero del credito, etc.
- DGR n. 709 del 14 giugno 2022
- DGR: n. 1562 del 6 dicembre 2022 "Adozione RAO e approvazione delle disposizioni operative".

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<ul style="list-style-type: none"> • Gestione delle liste pre-appuntamento con il 100% delle assegnazioni degli appuntamenti entro il termine stabilito • Gestione delle riallocazioni eseguite correttamente • CREAZIONE E MODIFICA AGENDE: Gestione della creazione / modifica/ chiusura delle agende e delle liste di accesso entro i termini stabiliti 	<p>A seguito di verifiche effettuate a campione o di specifica segnalazione, l'Azienda applicherà una penale in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità</p>

1.1.2 Gestione delle prenotazioni e supporto all'accesso alle prestazioni tramite sportelli multifunzione

Svolgimento del servizio

Attraverso gli sportelli multifunzione dislocati in ospedale o sul territorio, l'utente ha la possibilità di accedere all'attività di prenotazione e accettazione diretta delle prestazioni sanitarie gestite dal sistema informatico dedicato, o tramite piattaforme web attive o attivabili (es. prenotazione del posto in coda, o "ti chiamiamo noi").

Il sistema informatico in dotazione garantisce la visualizzazione dell'offerta aziendale, in tempo reale, permettendo al servizio di comunicare, con la massima efficienza e tempestività, la data e l'ora dell'appuntamento, il luogo dove recarsi, l'importo da pagare e l'inserimento in lista di pre-appuntamento qualora alla data contatto non vi sia una disponibilità utile nel rispetto della priorità indicata dal prescrittore.

L'attività di prenotazione riguarda sia le prestazioni erogate dall'Azienda sia quelle erogate dalle strutture accreditate convenzionate e/o eventualmente erogate da altre Aziende ULSS e/o strutture sanitarie diverse, secondo la Programmazione Regionale e in base ai rapporti contrattuali stipulati dall'Azienda.

Le prestazioni possono essere prenotate "in presenza", tramite l'accesso agli sportelli di front office e/o parte di esse tramite piattaforme telematiche e/o richieste anche tramite posta elettronica con conseguente impegno di back office.

L'Azienda è articolata in più Distretti che possono, per ragioni strutturali, logistiche e organizzative prevedere un dettaglio dell'operatività differenziato al fine di garantire la massima efficienza in favore dell'utenza del servizio di prenotazione. Pertanto, al momento dell'avvio, verranno forniti all'Aggiudicataria indicazioni/protocolli operativi utili ad integrare la propria attività con quella delle singole unità eroganti e ad applicare la specifica previsione normativa. All'Aggiudicataria viene affidato l'obiettivo di realizzare tutte le attività necessarie affinché l'utenza possa prenotare/accedere alle prestazioni di cui necessita ed ottenere i servizi correlati nel rispetto degli SLA stabiliti dal presente Capitolato, nonché dalla normativa vigente.

L'Aggiudicataria deve assicurare, in sintesi, la prenotazione:

- di tutte le prestazioni specialistiche ambulatoriali previste dal CVP (Catalogo Veneto del Prescrivibile), compresa la prenotazione e l'accettazione diretta delle indagini di Laboratorio, delle prestazioni della Medicina Legale (certificati), delle vaccinazioni, delle prestazioni della Medicina dello Sport, della Medicina del Lavoro, del consultorio, etc., secondo i diversi regimi di erogazione autorizzati dalla normativa: prestazioni a carico del SSN, paganti in proprio, libera professione, in regime di convenzione, etc..
- delle prestazioni ad accesso diretto per le quali non è necessaria la prescrizione del medico come ad esempio la visita ginecologica, visita pediatrica, visita odontoiatrica, visita psichiatrica.
- delle prestazioni sanitarie relative al primo accesso e agli accessi successivi. Di norma non sono prenotabili le prestazioni richieste dal Pronto Soccorso, le consulenze a ricoverati, le Urgenze/Emergenze, e le eventuali prestazioni direttamente prenotabili presso le Unità Operativa eroganti o presso i punti di accettazione e presa in carico.

Presso gli sportelli dedicati all'attività di prenotazione e accettazione diretta, l'Aggiudicataria, deve assicurare anche tutte le altre attività strettamente correlate alla prenotazione. Il funzionamento del servizio si basa essenzialmente su attività di front e back office che si possono così riassumere tenendo presente che si tratta di una esposizione orientativa e non esaustiva.

Attività di Front Office

- Gestione degli accessi agli sportelli multifunzione tramite sistema eliminacode;
- Gestione dell'informazione: rilascio di informazioni relative alla tipologia delle prestazioni erogate, ai diversi punti di erogazione pubblici e accreditati comprensive di indicazioni in ordine alle relative ubicazioni, ai tempi di erogazione delle prestazioni richieste, alle caratteristiche dei diversi regimi di erogazione e/o qualsiasi altra informazione correlata alla domanda e all'offerta, alle modalità di gestione delle liste di attesa, ecc.;
- Gestione dell'anagrafica: qualunque sia la modalità/regime di prenotazione e accettazione, il processo standard inizia con l'identificazione dell'assistito che ha come obiettivo il riconoscimento o inserimento dell'utente se non presente nell'anagrafe dell'Azienda, compresa l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati nel rispetto della normativa in materia di Privacy e verifica della titolarità all'accesso alla prestazione (SSN, TEAM, STP, ecc.);
- Gestione della prenotazione e/o accettazione diretta: qualunque sia la modalità/regime di prenotazione e accettazione, l'attività si concretizza con la ricerca nel sistema informatico di prenotazione della prima disponibilità utile secondo la priorità/tempistica indicata dal prescrittore o secondo la preferenza dell'assistito (ad esempio: scelta della sede, dell'ora, della giornata, della struttura erogante, etc.). Qualora, all'atto della prenotazione, non sia immediatamente disponibile un appuntamento, l'Aggiudicataria deve garantire l'inserimento e la gestione dell'utente nelle liste di pre-appuntamento. L'attività prevede anche eventuali modifiche dell'appuntamento assegnato quali lo spostamento o la cancellazione. In caso di accettazione di esami di Laboratorio dovrà essere effettuata anche la stampa delle etichette e la consegna di provette qualora l'attività sia svolta in presenza;

- Prenotazione delle prestazioni aggiuntive/integrative richieste dallo specialista in sede di erogazione del primo accesso o accesso successivo (ad esempio: esame strumentale aggiuntivo alla visita);
- Rilascio del promemoria e delle indicazioni relative alla preparazione all'esame, al raggiungimento della sede dell'ambulatorio (ad esempio: indicazioni stradali, specifiche in ordine a padiglioni, piani, n° ambulatorio, etc.), alle modalità di pagamento, del ritiro del referto e della disdetta;
- Consegna referti: l'Azienda garantisce la stampa del referto da portale aziendale Web, ma l'assistito può rivolgersi anche agli sportelli per richiedere la stampa e la consegna del referto cartaceo o dischetto/DVD oppure per richiedere l'invio a domicilio dello stesso;
- Rilascio all'utente di certificati/attestazioni delle prestazioni prenotate ed eseguite ai fini lavorativi e/o assicurativi, ecc.;
- Consegna e ricevimento modulistica inerente le presentazioni di istanze afferenti al servizio: l'Aggiudicataria deve garantire la consegna e ritiro della modulistica utile all'utenza attinente ai servizi oggetto del presente Capitolato.

Attività di Back Office

- Gestione delle prenotazioni di prestazioni ambulatoriali richieste da altri Enti/ULss: per i dipendenti di Ditte private relative alla Medicina del Lavoro, per gli ospiti delle Case di riposo, per i pazienti del Day Service, etc.;
- Gestione DEMA (ricetta dematerializzata) bloccata: nel caso in cui il servizio non riesca a procedere con la prenotazione di una ricetta Dematerializzata perché bloccata (già presa in carico), deve accedere, in tempo reale, al portale regionale per lo sblocco e/o alla verifica dell'impossibilità di procedere con la prenotazione;
- Gestione completa del referto: comprende tutte le attività necessarie alla consegna dei referti, a partire dalla ricezione da parte delle varie unità eroganti, alla sistemazione degli stessi in appositi casellari, alla consegna all'utente del dischetto/DVD o referto cartaceo anche con eventuale stampa. Invio del referto a domicilio, se previsto. In caso di mancato ritiro del referto l'Aggiudicataria dovrà garantire l'attività di Back Office, secondo l'organizzazione dell'Azienda in osservanza al regolamento aziendale sul recupero del credito;
- Preparazione e stampa degli elenchi degli appuntamenti, comprese le eventuali relative etichette, per prestazioni di laboratorio vincolate a particolari modalità di preparazione o a numero chiuso e, pertanto, non ad accesso diretto;
- Archiviazione documentazione varia: il servizio deve archiviare ordinatamente tutta la documentazione inerente alle attività svolte in osservanza alla legislazione vigente in materia e ai regolamenti aziendali;
- Gestione posta/corrispondenza: interna ed esterna, compreso l'invio dei referti a domicilio e l'invio di richieste, eventualmente corredata di documentazione sanitaria, ai servizi aziendali per la presa in carico di prestazioni specifiche;
- Gestione linee telefoniche, email e fax: per comunicazioni con l'utente e con il personale interno coinvolto nel processo di prenotazione.

Normativa di riferimento

Vedi paragrafo 1.1.1

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda	Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la

<p>prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi; - distribuzione referti: attesa massima di 30 minuti per il 85% degli accessi; - attività di accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti per il 85% degli accessi; - attività di accesso prelievi con prenotazione: attesa massima di 15 minuti per il 85% degli accessi prenotati. 	<p>sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p> <p>1xmille se la performance è inferiore a 0.50</p>
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.3 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni sanitarie in regime di libera professione

Svolgimento del servizio

L'attività Libero Professionale Intramoenia è complementare e programmato in aggiunta all'offerta istituzionale del Servizio Sanitario Nazionale. La materia è disciplinata dalla normativa nazionale e regionale e dal regolamento aziendale dedicato, garantendo così una completa e reale libera scelta del cittadino che può usufruire dei servizi offerti dall'Azienda in un contesto altamente qualificato.

Al fine di garantire che l'opzione per la libera professione costituisca l'espressione di una autonoma scelta dell'utente, al momento del contatto (prenotazione-informazione), l'operatore dovrà informare l'utente anche sullo stato delle liste di attesa in regime istituzionale in rapporto alle classi di priorità, come previsto dalla nota Regionale n. 131384 del 9 aprile 2018 avente ad oggetto: "*Attività libero professionale. Riconoscimento della disciplina regionale e precisazioni.*"

L'Aggiudicataria deve garantire l'attività di prenotazione di tali prestazioni tramite canali di accesso dedicati, tenendo conto che le modalità di svolgimento sono analoghe a quelle declinate per l'attività istituzionale così come descritta nell'ambito della gestione degli sportelli multifunzione (vedi paragrafo 1.1.2 del presente Allegato tecnico).

In particolare, le attività caratterizzanti previste sono la gestione degli accessi, la gestione anagrafica, la gestione della prenotazione, il rilascio di indicazioni su preparazione esame, modalità di pagamento, informazioni sull'offerta aziendale.

Nel processo rientra anche la necessaria attività amministrativa di back office.

L'Aggiudicataria nel garantire l'attività di prenotazione di prestazioni erogate in regime libero professionale deve, tra l'altro, nel rispetto dei diritti della privacy del paziente, fornire una adeguata informazione all'utente sulle modalità di accesso alle prestazioni libero professionali, con particolare attenzione:

- all'elenco dei Medici che esercitano la libera professione;
- alla tipologia di prestazioni prenotabili;
- alla scelta della struttura;
- alle modalità di prenotazione e preparazione all'esame;
- alla previsione complessiva di spesa per ciascuna tipologia di prestazione;
- alle giornate, agli orari e alle sedi previste per l'esecuzione dell'attività ambulatoriale;
- qualsiasi altra informazione correlata alla prenotazione di libera professione.

Normativa di riferimento

Vedi paragrafo 1.1.1

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <p>- attività LP (prenotazioni, referti, cassa): attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi.</p>	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p>

	0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50 1xmille se la performance è inferiore a 0.50
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

1.1.4 Gestione della prenotazione e supporto all'accesso alle prestazioni tramite canali telefonici o multimediali (Call e Contact Center)

Svolgimento del servizio

Il Contact Center è un call center evoluto che integra le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, quali ad esempio l'email, il web, le messengerie su telefoni cellulari.

Il servizio affidato, che prevede l'utilizzo dei sistemi di prenotazione in uso presso l'Azienda e di piattaforme web per la prenotazione dei posti in coda, ha principalmente la funzione di garantire al cittadino/utente l'accesso al sistema di prenotazione delle prestazioni sanitarie a carico del servizio sanitario, in regime libero-professionale e per tutti i regimi di erogazione previsti dalla normativa (ad esempio paganti in proprio, rilascio certificazioni, medicina dello sport, etc.). Dette prestazioni sono erogate dall'Azienda direttamente o per tramite di altre strutture disponibili a sistema, come ad esempio le strutture accreditate convenzionate, altre Aziende ULSS etc.

Fermo restando quanto già previsto agli artt. 6 e 7 del presente Capitolato, il servizio chiesto all'Aggiudicataria include una serie di attività collegate alla gestione di prenotazioni di prestazioni sanitarie rese telefonicamente o tramite altri canali come ad es. mail, web ecc. per le quali valgono le regole, le modalità e le procedure operative previste presso i punti erogativi multifunzione (sportelli fisici cfr par 1.1.2). Trattasi di una modalità alternativa e/o integrativa della modalità di accesso in presenza sincrona di utente e operatore.

L'aggiudicataria deve garantire l'esecuzione del servizio per tramite di operatori esclusivi e dedicati, dislocati presso le sedi individuate in sede di offerta, in sintesi:

- l'operatore inbound, si dovrà occupare di rispondere alle richieste in entrata degli utenti, ai fini dell'erogazione del servizio;
- l'operatore outbound, si dovrà occupare di contattare in uscita gli utenti, ai fini dell'erogazione del servizio.

Inoltre, considerato che la piattaforma garantita dall'Azienda consente il collegamento per la gestione degli accessi telefonici anche da sedi diverse, l'aggiudicataria potrà, sulla base dell'effettivo fabbisogno e volumi, organizzare i propri operatori, impiegati nelle restanti attività previste dal rispettivo lotto, per l'erogazione delle attività di contact center, rimanendo impregiudicati tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato oltre che la regolare esecuzione dell'attività principale a cui sono stati assegnati.

L'attività di cui trattasi è caratterizzata in particolare, ma non in via esclusiva, dal canale telefonico pertanto, ai fini del presente Capitolato, della erogazione e del monitoraggio, si definiscono:

- CHIAMATE ENTRANTI: tutte le chiamate in entrata;
- CHIAMATE ENTRANTI GESTIBILI: tutte le chiamate in entrata in orario di servizio attivo esclusi gli abbandoni prima della selezione della coda (IVR);
- CHIAMATE ENTRANTI GESTITE: tutte le chiamate in entrata in orario di servizio attivo che hanno ricevuto risposte, esclusi gli abbandoni dopo la selezione della coda (IVR), senza limitazione temporale della telefonata (solo il chiamante può scegliere se abbandonare prima della risposta dell'operatore) =

numero chiamate in entrata in orario che hanno ricevuto risposte dall'operatore + numero richieste callback.

- **CHIAMATE ENTRANTI GESTITE PER DISDETTE SENZA OPERATORE:** chiamata in entrata H 24 per disdire un appuntamento già assegnato con modalità diversa dal contatto con l'operatore (es. messaggio in segreteria telefonica), tramite la selezione di apposita coda (IVR).

- **RICHIAMATE (call back):** chiamate in uscita agli utenti che hanno scelto di essere richiamati in un momento successivo, lasciando il proprio recapito telefonico.

Attualmente, ogni Distretto dell'Azienda impiega diverse numerazioni telefoniche per la gestione del servizio differenziate anche tra prestazioni a carico Servizio Sanitario Nazionale (SSN) e Libera professione.

Con l'avvio del servizio di cui al presente Capitolato e per l'espletamento dello stesso, l'Azienda metterà a disposizione un numero telefonico da utilizzare per l'erogazione del servizio.

Si precisa che l'organizzazione dell'albero vocale (IVR), delle relative scelte/voci, modalità di gestione e priorità da assegnare alle chiamate entranti verranno definite dall'Azienda.

In generale le attività caratterizzanti del servizio di call e contact center chiesto all'Aggiudicataria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- Gestione sincrona e asincrona delle richieste a seconda del canale prescelto dall'utente;
- Accettazione: accoglienza telefonica, o tramite altro canale, o contatto dell'interessato.
- Gestione anagrafica: riconoscimento o inserimento dell'utente se non presente nell'anagrafe dell'Azienda, compresa l'acquisizione del consenso al trattamento dei dati nel rispetto della normativa in materia di Privacy e verifica della titolarità all'accesso alla prestazione (SSN, TEAM, STP, ecc);
- Gestione della prenotazione: qualunque sia il regime di erogazione (a carico SSN o LP), l'attività si concretizza con la ricerca nel sistema CUP della prima disponibilità utile secondo la priorità/tempistica indicata dal prescrittore o secondo la preferenza dell'assistito (ad esempio: scelta della sede, dell'ora, della giornata, della struttura erogante, etc.). Qualora all'atto della prenotazione non sia immediatamente disponibile un appuntamento, l'Aggiudicataria deve garantire l'inserimento e la gestione dell'utente nelle liste di pre-appuntamento. L'attività prevede anche eventuali modifiche dell'appuntamento assegnato quali lo spostamento o la cancellazione. In caso di accettazione di esami di Laboratorio dovrà essere effettuata anche la stampa delle etichette e la consegna di provette qualora l'attività sia svolta in presenza;
- Rilascio di indicazioni su preparazione esame, modalità di pagamento e doveri dell'utente, informazioni sull'offerta aziendale
- Sblocco di prescrizioni dematerializzate così come descritte;
- Gestione dei call back ossia gestione degli utenti che chiedono di essere richiamati: I tentativi di richiamata per gli utenti che hanno optato per essere ricontattati devono essere almeno tre.
- Gestione delle disdette senza operatore: trattasi della gestione della richiesta dell'utente tramite segreteria telefonica o altro analogo canale.
- Attività di back office: tutte le attività necessarie utili all'erogazione del servizio quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo l'aggiornamento dei dati, l'archiviazione, la gestione asincrona delle richieste degli utenti tramite i vari canali disponibili (whatsapp, mail, segreteria.)
- Supporto/integrazione alle attività del front office qualora si renda necessario ossia la gestione dell'utenza tramite i canali tipici del contact center, come nel caso del supporto alle attività delle Agende o in caso di cambio medico per cessazione. In queste fattispecie sostanzialmente è necessario contattare una lista di utenti ed assegnare, spostare o disdire un appuntamento oppure supportare l'utenza nella scelta del nuovo medico di medicina generale/pediatra di libera scelta;
- Gestione dei promemoria, appuntamenti o informazioni tramite canali alternativi alla telefonia come web, whatsapp, app ecc.

Durante il periodo di validità del contratto la Committente si riserva la possibilità di ampliare e potenziare i canali di contatto alternativi alla fonia quali ad esempio Mail, Chat da portale (sito web e App), Instant Messaging Telegram, Facebook Messenger. I nuovi canali di comunicazione verranno gestiti sempre attraverso la piattaforma di Contact Center e distribuiti agli operatori, su code diverse dalla fonia ma

sempre con logiche ACD, sul Front End Web Operatore già utilizzato per la fonia. Gli strumenti di monitoraggio e statistiche evidenzieranno separatamente la gestione dei diversi canali. Le modalità di prenotazione sono informazioni archiviate nei metadati e quindi monitorabili e analizzabili nel dettaglio da parte dell'Azienda.

L'aggiudicataria deve garantire la gestione dei servizi di prenotazione e accesso alle prestazioni di cui ai paragrafi 1.1.1, 1.1.2, 1.1.3 garantendo la massima integrazione delle attività e una gestione unitaria dei volumi, organizzando le risorse in modo da rispondere a picchi di attività e rimodulando l'offerta in caso di necessità temporanee o di minore richiesta.

Il sistema tecnologico di Call e Contact Center, come precisato all'art 6 del presente Capitolato, e il software di prenotazione sono messi a disposizione dall'Azienda mentre restano a carico dell'Aggiudicataria l'insieme di risorse umane e la gestione organizzativa del servizio, incluse le sedi operative, la connettività di rete, le PDL e quanto meglio precisato all'art. 7 del presente Capitolato.

Normativa di riferimento

Vedi paragrafo 1.1.1

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Gli SLA sotto esposti verranno calcolati in modo aggregato per le chiamate relative al SSN e per quelle relative alla LP.</p> <ul style="list-style-type: none"> - GESTIONE DELLE CHIAMATE ENTRANTI PER DISDETTE: attesa massima di 2 minuti per il 99% delle chiamate giornaliere al netto degli abbandoni entro i 2 minuti - PER TUTTE LE CHIAMATE ENTRANTI RELATIVE ALLE ALTRE CATEGORIE DI SERVIZI: attesa massima di 2 minuti per il 85% delle chiamate gestibili giornaliere al netto degli abbandoni entro i 2 minuti (indipendentemente dalle impostazioni e eventuali priorità assegnate alle chiamate entranti all'interno dell'albero vocale decise dall'Azienda) - GESTIONE DELLE RICHIAMATE (call back): Richiamata, agli utenti che hanno lasciato un recapito (richiesta di call back), entro 24 ore per almeno il 90% e il restante 10% entro max 48 ore (nelle 24 ore successive). I tentativi di richiamata nell'arco della giornata devono essere almeno tre, effettivi in fasce orarie diverse e con onere di tale dimostrazione a carico della ditta aggiudicataria. - GESTIONE DELLE CHIAMATE ENTRANTI PER DISDETTE SENZA OPERATORE (es. tramite segreteria telefonica): <ul style="list-style-type: none"> • registrazione dell'annullamento nell'applicativo di prenotazione del 100% delle richieste pervenute in 	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code IVR selezionate nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Coda "A" (no disdette): attesa massima di 2 minuti - Coda "B" (no disdette): attesa massima di 2 minuti <p>Performance attesa: 85% delle chiamate giornaliere gestibili, diverse dalle disdette.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance delle code "A" e "B" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p> <p>1xmille se la performance è inferiore a 0.50</p>

<p>orario di servizio, di cui 95% entro 2 ore dalla richiesta e le rimanenti entro le 9 del primo giorno lavorativo utile;</p> <ul style="list-style-type: none"> • registrazione dell'annullamento nell'applicativo di prenotazione entro le ore 9 del primo giorno lavorativo utile per il 100% delle richieste pervenute fuori orario di servizio. 	
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.5 Gestione cassa

Svolgimento del servizio

Il servizio riguarda la gestione dei pagamenti diretti agli sportelli (punto cassa fisica) con o senza maneggio di denaro e deve essere garantito all'utenza per tutta la durata dell'apertura degli sportelli.

Le tipologie di pagamento effettuabili possono riguardare ad esempio ticket, rimborsi, anticipazioni, coperture di spesa come invio documenti a domicilio, costi di copie di documenti ecc.

In particolare l'Aggiudicataria dovrà provvedere alla riscossione dei seguenti proventi:

- Ticket per prestazioni sanitarie erogate in SSN (compartecipazione alla spesa);
- Attività di ricovero a paganti in proprio da soggetti privati;
- Rette di degenza a comfort alberghiero a soggetti privati (dozzinanti);
- Prestazioni specialistiche a paganti in proprio;
- Attività libero professionale;
- Ogni altro provento da riscuotere.

In caso di maneggio di denaro l'Aggiudicataria deve garantire la dotazione del fondo cassa costituito da monete e banconote di piccoli tagli e monete sufficienti a garantire la gestione giornaliera degli afflussi nonché predisporre per le integrazioni successive del fondo cassa con richiesta di cambi e relativa sovvenzione.

A titolo informativo ma non vincolante i fondi cassa giornalieri previsti attualmente presso gli sportelli variano da un minimo di € 150,00 a un massimo di € 600,00 a seconda del flusso di attività da garantire.

Nel caso di servizio cassa "senza maneggio di denaro" si tratta di garantire i pagamenti tramite POS abilitati sia all'incasso nel circuito Carte di Credito che nel circuito Bancomat, le apparecchiature POS sono fornite dall'Azienda e indicativamente sono presenti 130 terminali. Alcune sedi aziendali prevedono solo quest'ultima modalità di pagamento.

Sinteticamente, si indicano di seguito le attività caratterizzanti il servizio richiesto all'Aggiudicataria tenendo conto che trattasi di un insieme di attività di front office e di back office. Tale indicazione non costituisce alcun vincolo per l'Azienda ma vuole solo dare un esempio sull'effettivo servizio da garantire.

Le attività di front office (sia nel caso in cui vi sia maneggio di contanti sia nel caso in cui non sia previsto) possono consistere in:

- accettazione dell'utente allo sportello con identificazione dello stesso e verifica dati anagrafici;
- verifica della documentazione presentata dall'utente (completezza e correttezza dei documenti);
- gestione della posizione debitoria in collegamento con i dati presenti nel sistema informatico aziendale;

- esecuzione dell'incasso mediante contanti (se abilitato) e/o carte di debito/credito;
- gestione dei rimborsi (secondo procedura aziendale per la gestione delle casse aziendali);
- chiusura della posizione debitoria nel sistema informatico aziendale ed emissione della ricevuta/fattura.

Le attività di back office in parte si differenziano tra il caso in cui vi sia maneggio di contanti e quello dove non è previsto. L'elenco sotto riportato, esemplificativo delle attività, tiene conto di entrambe le fattispecie.

Pertanto l'Aggiudicataria dovrà ad esempio garantire (le attività contrassegnate con asterisco possono prevedere maneggio di denaro):

- apertura/chiusura cassaforte con verifica dei contanti e dei documenti (*);
- gestione dei contanti e del cambio monete, inclusa la fornitura agli incaricati del fondo cassa per la gestione dei resti in banconote e monete e loro periodico cambio in pezzi di piccolo taglio (*);
- gestione delle consegne dei contanti ai portavalori incaricati dall'Azienda nell'ambito del contratto di Tesoreria secondo tempistiche e modalità indicate dall'Azienda (*);
- gestione documentazione amministrativa del servizio cassa (acquisizione e archiviazione dei documenti cartacei, loro esibizione e copia a richiesta dell'Azienda o al momento di eventuali controlli contabili eseguita da personale interno o esterno autorizzato);
- accertamento pagamenti extra cassa (bonifici bancari, postali ecc.) e chiusura delle posizioni negli appositi applicativi aziendali / registro di chiusura pratiche (cd cassa virtuale);
- verifica delle quadrature contabili a fine giornata e invio quotidiano delle distinte dei proventi introitati suddivisi per tipologia di riscossioni all'unità operativa complessa Contabilità e Bilancio;
- tenuta del giornale di cassa, con le modalità previste dalle procedure operative fornite dall'Azienda;
- produzione del "Conto della gestione" (c.d. conto giudiziale);
- verifica del corretto funzionamento dei riscuotitori automatici ove presenti; segnalazione di eventuali guasti secondo le modalità operative comunicate dall'Azienda, assistenza all'utente;
- supporto e collaborazione agli organismi di controllo sia interno che esterni.

Per tutte le somme incassate, deve essere rilasciata, in nome e per conto dell'Azienda, ricevuta di pagamento o fattura secondo il regime IVA applicabile all'operazione, emesse con l'uso esclusivo dei software di cassa messi a disposizione dall'Azienda.

Le procedure operative di dettaglio sono stabilite dal protocollo aziendale denominato "procedure operative per la gestione delle casse aziendali" che verrà consegnato all'Aggiudicataria al momento dell'avvio del servizio.

Gli aggiornamenti delle procedure saranno concordati con l'Aggiudicataria e tempestivamente validati dall'Azienda.

Di regola non sono ammesse ricevute di storno o note di credito fatta eccezione in caso di errore di emissione in presenza dell'utente, in modo di non gravarlo dell'errore commesso. In tal caso ed ogni qualvolta si rendesse necessario procedere ad uno storno (come ad esempio rimborso per mancata/diversa erogazione di prestazione prenotata a CUP, per mancata registrazione esenzione presente in ricetta, rimborso per malfunzionamento riscuotitori, con ricevuta di mancata registrazione pagamento/mancata erogazione del resto con l'importo, etc.), è fatto obbligo all'Aggiudicataria di produrre adeguata documentazione scritta che deve essere conservata con tutte le copie emesse, inclusa l'originale della fattura/ricevuta emessa, che deve essere riconsegnata da parte dell'utente. Tutte le regole per la gestione degli storni sono definite nel protocollo sopra richiamato.

L'Aggiudicataria è direttamente responsabile della regolarità della gestione e delle somme introitate. Tale responsabilità si esaurisce all'atto della consegna del plico, contenente le somme introitate giornalmente, dalle casse alla Ditta che svolge il servizio di prelievo e conta valori per conto del tesoriere dell'Azienda salvo riscontro di differenza che risultino documentate dalle visioni delle registrazioni di "sala conta".

Per gli introiti a mezzo POS (bancomat o carta di credito) dovranno essere conservati e consegnati al referente aziendale le relative ricevute e le chiusure quotidiane del POS.

Nel caso di discordanza fra le somme incassate e quelle risultanti dalle scritture contabili giornaliere, l'Aggiudicataria provvede a reintegrare le somme mancanti. Nel caso di somme eccedenti, le stesse vanno versate alla stregua degli altri proventi.

Nel caso vi fosse un riscontro di banconote o monete false, queste vanno reintegrate da parte dell'Aggiudicataria.

All'Aggiudicataria è fatto obbligo di assumere tutte le cautele necessarie per evitare la perdita dei valori in custodia di cui risponde a pieno titolo e ad ogni effetto verso l'Azienda, anche per fatto di un proprio operatore o di un soggetto non identificato.

Il servizio viene svolto, sotto la responsabilità dell'Aggiudicataria che individua, nel caso di sede con maneggio di denaro, al suo interno un referente che assume la veste di agente contabile per ciascuna sede di cassa fisica esternalizzata. Il soggetto identificato dall'Aggiudicataria quale agente contabile, verrà indicato dall'Azienda per la nomina necessaria. L'agente contabile risponde del risultato della gestione dei beni, dei valori e delle attività affidate in base a quanto stabilito dalla normativa specifica e fornisce la rendicontazione/discarico secondo quanto previsto dagli enti preposti e dalla magistratura contabile. L'agente contabile risponde dei danni causati nell'esercizio dei compiti previsti. All'agente contabile fanno riferimento uno o più operatori di cassa, che svolgono attività di incasso, gestendo il contante o/i pagamenti con bancomat e carte di credito. Per tutte le altre operazioni connesse a problematiche non di ordinaria amministrazione, l'Aggiudicataria dovrà rivolgersi all'Azienda.

L'Azienda si avvale della possibilità per l'utente di pagare tramite riscuotitori automatici.

Nelle sedi oggetto di esternalizzazione dotate di tali sistemi, l'Aggiudicataria dovrà incentivare l'utilizzo della modalità di pagamento tramite riscuotitori, prestare supporto all'utenza in difficoltà nell'utilizzo degli stessi, segnalare secondo le procedure aziendali in essere e tempestivamente il malfunzionamento degli stessi.

In ogni caso l'Aggiudicataria deve garantire il ritiro delle richieste di rimborso/segnalazioni di malfunzionamenti riferite ai riscuotitori anche nel caso in cui il servizio cassa non venga attivato per una specifica sede.

L'Aggiudicataria dovrà inoltre favorire l'utilizzo di modalità di pagamento alternative al tradizionale sportello fisico promuovendolo nel rapporto con l'utente, come per esempio rappresentando la possibilità di pagare on line, tramite riscuotitori automatici o altri indicati dall'Azienda nel corso della vigenza del contratto.

Tutta l'attività che necessita di supporto documentale (cartaceo e/o elettronico) deve avvalersi di modulistica specifica aziendale. Le comunicazioni esterne operate direttamente dall'Aggiudicataria vanno predisposte su modello definito dall'Azienda.

Strettamente correlate all'attività di cassa sono le attività di recupero crediti, ossia delle somme dovute dall'utente e non pagate. Questa attività è di competenza dell'Azienda.

L'Aggiudicataria deve garantire la conoscenza delle procedure di recupero del credito e ogni azione utile alla realizzazione delle stesse come la produzione di copie, dettagli in ordine alle prestazioni, incasso del pagamento, rilascio informazioni all'utenza e quant'altro i servizi aziendali abbisognino al fine di procedere con il recupero del credito, etc.

È facoltà dell'Aggiudicataria dotare gli sportelli di cassa con maneggio di contante di apparecchio per la rilevazione di banconote false e di apparecchio conta banconote o di eventuale cassaforte, laddove non disponibile.

In quest'ultimo caso l'Aggiudicataria si fa carico anche degli aggiornamenti software eventualmente necessari.

Normativa di riferimento

- Legge sulla contabilità generale dello Stato; Testo unico delle leggi sulla Corte dei Conti.
- Decreto Legislativo 23 giugno 2011 n. 118.
- Norme generali specifiche regolanti l'attività settoriale reperibili nei siti istituzionali (Regione del Veneto).
- Regolamenti (delibere) dell'Azienda – in essere e futuri – quali: regolamento di recupero crediti, regolamento della gestione della cassa, regolamento del cambio moneta.

- Principi contabili dell'OIC (Organismi italiano di contabilità).
- Decreto legislativo 21 novembre 2007, n. 231.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <p>- attività di cassa: attesa massima di 30 minuti per 85% degli accessi.</p>	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p> <p>1xmille se la performance è inferiore a 0.50</p>
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.6 GESTIONE ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI ANAGRAFE SANITARIA E DISTRETTUALI

Svolgimento del servizio

Le regole per la corretta tenuta dell'anagrafe sono aggiornate, nel tempo, dagli organi competenti (indicazioni ministeriali e regionali e quelle impartite dai referenti individuati dall'Azienda) e riguardano varie categorie di assistiti come ad esempio i cittadini italiani residenti nel territorio, gli italiani residenti all'estero e gli stranieri presenti in Italia.

Considerata la visibilità generale dei dati e la conoscenza delle normative di settore che richiede l'attività di aggiornamento/allineamento delle posizioni di anagrafe sanitaria, viene garantito il supporto aziendale, principalmente telefonico, agli operatori di sportelli territoriali nella gestione del front office di anagrafe sanitaria nonché interventi in qualità di amministratori di sistema nell'ambito del gestionale regionale in uso.

Per operare in Anagrafe Sanitaria l'Aggiudicataria è tenuta a garantire la piena conoscenza delle regole di iscrizione degli assistiti. Ad esempio le persone con residenza italiana in altra Regione esclusivamente domiciliate per motivi personali (lavoro, studio, salute, etc.) nel territorio del Distretto dell'Azienda hanno diritto ad una iscrizione temporanea al SSN con scelta del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta oppure si effettua una nuova scelta del medico in caso di: superamento dell'età pediatrica (14 anni su invito del Distretto). Le motivazioni per cui viene chiesto un cambio medico possono essere svariate ad esempio nei casi di cambio residenza anche nell'ambito territoriale della stessa Azienda, ricongiunzione familiare; riacquiescenza da parte del medico, quando viene a mancare il rapporto di fiducia ecc.

L'Aggiudicataria deve garantire l'insieme di attività per garantire l'accesso degli assistiti alle prestazioni di Anagrafe Sanitaria oltre che quelle che caratterizzano l'assistenza distrettuale come ad esempio prenotazione di prestazioni afferenti al Dipartimento di Prevenzione, alle cure primarie e palliative, assistenza protesica, SERD e altre strutture territoriali dedicate all'Infanzia, Adolescenza, Famiglia (IAF), Disabilità e Non Autosufficienza, Medicina dello Sport, ecc..

Accedono all'anagrafe sanitaria anche cittadini stranieri pertanto l'Aggiudicataria deve garantire la conoscenza della normativa di settore.

Con riferimento all'Anagrafe Sanitaria, sinteticamente e meramente a titolo orientativo l'attività richiesta all'Aggiudicataria si compone di:

- Iscrizione al servizio sanitario nazionale
- Scelta/revoca del medico di assistenza primaria
- Rilascio esenzioni per patologia/reddito e status
- Gestione amministrativa del rilascio tessere STP (stranieri temporaneamente presenti) ed ENI (europeo non residente)

Le operazioni prevedono, di norma, l'acquisizione di documentazione (come ad esempio le autocertificazioni rese dagli assistiti) o nel rilascio di documentazione (come ad esempio la TEAM o la tessera STP) e attività di archivio e rilascio informazioni relative alle prestazioni di cui sopra.

Ogni creazione di nuova posizione o modifica di una esistente richiede l'acquisizione di documentazione, conservazione della stessa e l'emissione di correlata documentazione.

I dati utili per la registrazione corretta delle posizioni sono da reperire innanzitutto direttamente dall'interessato (documentazione o autocertificazioni, nei casi previsti dalla legge) ma anche dai Comuni competenti territorialmente o da applicativi regionali/ministeriali utili all'allineamento dei dati.

L'Azienda può in ogni momento effettuare delle verifiche a campione inerenti la correttezza della tenuta dell'anagrafe e della relativa documentazione anche tramite sopralluoghi e verifiche presso ogni singola sede seguiti da apposito verbale. Il mancato rispetto delle procedure, rilevate in sede di verifica, comporterà formale contestazione per la difforme tenuta dell'anagrafe.

L'Aggiudicataria deve segnalare tempestivamente ai referenti dell'Azienda ogni errore presente in anagrafe di cui venga a conoscenza durante l'operato. Deve impegnarsi altresì a rispettare ogni indicazione utile a prevenirne di ulteriori.

Con riferimento ai dati raccolti presso gli utenti si precisa che gli stessi autocertificano i propri dati. L'Aggiudicataria garantisce l'ordinata raccolta documentale delle autocertificazioni prodotte dagli assistiti, e la relativa trasmissione periodica all'Azienda per i controlli di competenza. Le modalità e la tempistica saranno di volta in volta comunicati dall'Azienda.

Collegato alla corretta gestione dell'anagrafe sanitaria l'Aggiudicataria deve garantire l'insieme di attività di back office come ad esempio la registrazione/aggiornamento delle residenze/domicili/decessi/trasferimenti degli assistiti trasmesse dai Comuni all'Azienda, l'invio comunicazioni/documentazioni all'utenza e ai professionisti come il Medico di Medicina Generale o il Pediatra di libera scelta, ecc.

L'Aggiudicataria deve garantire inoltre il servizio di front office e back office a supporto dell'erogazione delle prestazioni sanitarie e socio sanitarie tipiche dell'assistenza distrettuale, come in premessa del presente allegato tecnico richiamate e che possono ad esempio consistere in:

- l'acquisizione di documentazione da trasmettere ai servizi aziendali interni per svariate forme di assistenza come ad esempio l'erogazione di ausili o l'emissione di una certificazione o esenzione;
- il ritiro di richieste di copie di documentazioni come ad esempio copia di una lettera di dimissione o di una Cartella clinica, etc.;
- consegna e ritiro della modulistica riferita all'assistenza sanitaria per stranieri in Italia e Italiani all'estero;
- la distribuzione di materiale sanitario o altro;
- la distribuzione di buoni per soggetti con particolari sindromi ad esempio celiachia, sindrome di Sjogren, soggetti portatori di stomie etc.;
- la distribuzione dei ricettari del SSN ai prescrittori;
- l'attivazione della Tessera Sanitaria Carta Nazionale Servizi (TS-CNS) ossia uno strumento attraverso il quale i cittadini sono riconosciuti in rete in modo certo, per poter così usufruire dei servizi on-line erogati dalle Pubbliche Amministrazioni. La TS-CNS può essere emessa solo dalle Pubbliche Amministrazioni (solitamente dalle Regioni, ma può trattarsi anche di Comuni o altri enti pubblici, tra cui le Camere di Commercio);
- la registrazione di esenzioni ed emissione tessere e per case di riposo/comunità/cooperative profughi/serd;
- la gestione di fax interni/ casa di cura/ carceri/ utenti esterni;
- l'archivio della documentazione prodotta.

Le prestazioni devono essere prenotate "in presenza", tramite l'accesso agli sportelli di front office e/o parte di esse tramite piattaforme telematiche e/o richieste anche tramite posta elettronica con conseguente impegno in back office.

Nel caso di accesso al servizio di front office la gestione dell'afflusso può essere effettuata tramite sistema eliminacode.

L'Azienda sta sviluppando processi alternativi ai servizi di front office, (come, ad esempio, i servizi via web), che potrebbero modificare nel tempo gli effettivi volumi di attività e modalità di erogazione dei servizi sia in termini quantitativi che qualitativi come ad esempio la gestione delle credenziali.

Normativa di riferimento

- D.lgs 502/92 e s.m.i.
- Legge 537/1993 e s.m.i.
- Legge 328/2000 e s.m.i.
- Legge 221/2012 e s.m.i.
- Piano socio-sanitario regionale 2019-2023.
- DPR n. 223 del 30/05/1989 e s.m.i.
- D.Lgs n. 286 del 25/07/1998 e s.m.i.
- DPR n. 394 del 31/08/1999 e s.m.i.
- D.Lgs n. 30 del 06/02/2007 e s.m.i.
- Dpcm 12 gennaio 2017 e s.m.i.
- Dpcm 23 marzo 2022 e s.m.i. e nota regionale prot. 0121332 del 16 marzo 2022
- D.G.R. Veneto n. 753 del 04/06/2019
- D.G.R. Veneto n.578 del 14/05/2021
- Legge 537/1993 e s.m.i.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>I dati vengono estratti dal sistema eliminacode, che deve consentire all'utente la scelta del relativo percorso/coda prevedendo almeno le voci di seguito riportate quali SLA. L'organizzazione dei percorsi/code potrà variare nel corso di esecuzione del contratto.</p> <p>Ai fini del monitoraggio del tempo di attesa (inteso come il tempo che intercorre tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello, tenuto conto degli orari previsti per le singole attività, oppure del tempo che intercorre tra l'orario della prenotazione del posto e la chiamata effettiva allo sportello) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è calcolata con cadenza mensile considerati gli utenti registrati nelle code dedicate per singola sede:</p> <ul style="list-style-type: none">- attività di accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti per il 85% degli accessi;- attività di accesso prelievi con prenotazione: attesa massima di 15 minuti per il 85% degli accessi prenotati;- attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi senza prenotazione; se con prenotazione attesa massima di 15 minuti rispetto all'orario dell'appuntamento;- altre attività (distribuzione ausili/buoni, rilascio informazioni, consegna modulistica, ecc.): attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi.	<p>Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none">- Prenotazione: attesa massima di 30 minuti- accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti- attività LP: attesa massima di 30 minuti- attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p> <p>1xmille se la performance è inferiore a 0.50</p>
<p>L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.</p>	

1.1.7 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

Svolgimento del servizio

L'attività riguarda la gestione di attività a carattere amministrativo di norma presso i Poliambulatori e le Unità operative ospedaliere caratterizzate da una esclusiva o prevalente attività ambulatoriale (incluse le prestazioni di laboratorio e di diagnostica strumentale), organizzata in sportelli front-end che possono avere connotazione mono o multidisciplinare, a seconda delle condizioni strutturali e/o organizzative.

In generale, gli sportelli devono di norma garantire attività di front e back office strettamente collegate all'accettazione amministrativa ambulatoriale e alla presa in carico degli utenti, come ad esempio la

prenotazione di prestazioni di controllo prescritte dagli specialisti delle U.O. di riferimento. Si evidenzia tuttavia che, con particolare riguardo agli sportelli monodisciplinari, le attività possono diversificarsi secondo le peculiarità legate alla sede e/o alla disciplina di riferimento, e prevedere una considerevole attività di back office, in particolare per gestione e archiviazione di documentazione varia, gestione di referti, prenotazione di prestazioni non a carico degli sportelli CUP, ecc.

A scopo orientativo e non esaustivo, si possono riassumere le seguenti attività di front e back office che caratterizzano il servizio.

Attività di Front Office

- Gestione degli accessi dell'utenza tramite sistema elimina code, ove previsto: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al punto 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Accettazione amministrativa: l'attività prevede la verifica della presenza dell'utente nella lista degli appuntamenti, il controllo dei dati riferiti all'assistito, la verifica della prenotazione e del pagamento, la registrazione dell'accesso, l'indirizzamento dell'assistito nell'ambulatorio di riferimento. Per le prestazioni in regime di Libera Professione l'operatore inoltre deve provvedere al ritiro della fattura quietanzata e alla compilazione di appositi report di riepilogo appuntamenti, da consegnare al medico e all'Ufficio aziendale deputato alla gestione amministrativa della Libera Professione Intramuraria;
- Verifica/registrazione dell'erogato entro i termini stabiliti dalla normativa vigente;
- Gestione anagrafica: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione dell'informazione: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione della prenotazione/accettazione diretta: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico. Si precisa che con sportello multidisciplinare l'attività è limitata, di norma, alle richieste prescritte dalle U.O. afferenti al punto stesso (vedi DGRV n. 863/2011), comprese eventuali prenotazioni per esami pre e post ricovero, mentre per gli sportelli monodisciplinari è prevista ulteriore attività di prenotazione, ad esempio per primi accessi, appuntamenti urgenti (priorità U), prestazioni che necessitano di valutazione da parte di un medico (ad esempio priorità B non evase e/o altre prenotazioni non gestite dal CUP), etc.;
- Registrazione delle prestazioni aggiuntive/integrative: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Rilascio del promemoria dell'appuntamento, dell'eventuale consenso informato, e delle indicazioni relative alla preparazione all'esame, al raggiungimento della sede dell'ambulatorio (ad esempio: indicazioni stradali, specifiche in ordine a padiglioni, piani, n° ambulatorio, etc.), alle modalità di pagamento, di ritiro del referto e di disdetta, come previsto nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Consegna referti: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico; si precisa che l'attività è di norma riferita ai referti trattenuti per motivi particolari dalle U.O. afferenti al punto (ad esempio esame urgente o per il quale si rende necessaria la comunicazione diretta del medico con l'utente), oppure a "copie" di esami già refertati (ad esempio copia cd/dvd per esami radiologici) o ancora, con particolare riguardo all'U.O. Medicina dello sport, alla consegna di referti di accertamenti integrativi di secondo livello e relativo certificato;
- Consegna modulistica inerente alla presentazione di istanze riferite al servizio: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Rilascio all'utente di certificati/attestazioni delle prestazioni prenotate ed eseguite, a fini lavorativi e/o assicurativi, ecc.

Attività di Back Office

- Gestione dei referti (cartacei e/o digitali su cd/dvd): l'attività è prevista in particolare per le indagini di laboratorio e di diagnostica strumentale; prevede la verifica dello stato di avanzamento del referto, la stampa e/o ristampa del referto cartaceo e/o del cd/dvd, l'invio all'utente o ai servizi competenti

per la consegna e/o archiviazione; l'invio del referto è previsto su richiesta del paziente anche via posta ordinaria con spese in contrassegno. L'attività gestione referti comprende anche l'attività di gestione del "referto non ritirato", in osservanza del regolamento aziendale sul recupero del credito;

- Archiviazione documentazione varia: questa attività è la medesima prevista per il servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al punto 1.1 del presente Allegato tecnico. Nei casi di sportello monodisciplinare l'attività può comprendere anche la gestione dell'archivio di cartelle cliniche e ambulatoriali, incluso il controllo della completezza della documentazione;
- Preparazione Piani di Lavoro: l'attività consiste nella stampa dell'elenco degli appuntamenti per ambulatorio, comprese le eventuali relative etichette, nelle tempistiche previste dalle U.O.;
- Gestione linee telefoniche: comunicazioni con l'utenza –anche per eventuali attività correlate alla prenotazione e con il personale interno coinvolto nei processi del servizio;
- Gestione posta/corrispondenza: attività di controllo, archiviazione ed eventuale smistamento della posta cartacea, elettronica e fax;
- Gestione documentale relativa a rapporti con Enti/Strutture esterni e tenuta di appositi registri ove previsto;
- Gestione delle prenotazioni di prestazioni ambulatoriali richieste da altri Enti/ULSS, Case di Riposo, Ditte Private per pratiche di Medicina del lavoro, Day Service (ad esempio Procreazione Medicalmente Assistita), ecc.; con riferimento alle indagini di laboratorio, acquisizione e presa in carico di campioni provenienti da altre aziende sanitarie/enti, anche fuori Regione;
- per indagini di laboratorio, attività amministrative relative all'invio di campioni fuori ULSS per l'esecuzione di esami non gestiti direttamente dall'Azienda;
- Gestione della programmazione degli appuntamenti per pazienti ricoverati con gestione delle relative comunicazioni ed eventuale invio di documentazione;
- Gestione dell'attività di visita di controllo tramite la Telemedicina in osservanza dei percorsi attivati e descritti nella Procedura Aziendale "Gestione delle visite specialistiche in Telemedicina", che sarà consegnata all'avvio dell'appalto;
- Per gli sportelli monodisciplinari tutte le attività amministrative collegate all'erogazione di prestazioni in regime di ricovero (es. registrazione delle prestazioni, controllo inerente a registrazione/accettazione ricoveri, gestione dei rapporti con uffici afferenti alla Direzione Medica, ecc.);
- Supporto per elaborazione dati e statistiche, utile anche ai fini dell'attività contabile a cura dell'Unità preposta.
- Per la gestione del centro coordinamento trapianti si chiede all'Aggiudicataria di garantire tutta l'attività specifica come ad esempio l'attività correlata alla gestione del registro delle salme o la ricerca del donatore e la gestione dei relativi dati.

Normativa di riferimento

- D.G.R. Veneto n. 1164/2019 del 06 agosto 2019: "Adozione del Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa (PRGLA) a seguito del recepimento dell'Intesa tra lo Stato, le Regioni e le Province Autonome sul Piano Nazionale di Governo delle liste d'attesa per il triennio 2019-2021 con DGR del 23 aprile 2019 n. 479. Deliberazione n. 69/CR del 28 giugno 2019".
- Legge Regione Veneto n. 30/2016, art. 38, "Interventi per il governo delle liste d'attesa".
- Legge Regione Veneto n. 19/2016: "Istituzione dell'ente di governance della sanità regionale veneta denominato "Azienda per il governo della sanità della Regione del Veneto - Azienda Zero". Disposizioni per la individuazione dei nuovi ambiti territoriali delle Aziende ULSS "articolo art. 28:" Riduzione delle liste d'attesa".
- D.G.R. Veneto n. 600/2007, D.G.R. Veneto n. 859 /2011, D.G.R. Veneto n. 863/ 2011 D.G.R. Veneto n. 320/2013, in materia di governo delle liste di attesa.
- D.G.R. Veneto n. 2227 del 9 agosto 2002 avente ad oggetto: "DPCM 29 novembre 2001 "Definizione dei livelli essenziali di assistenza" _Disposizioni applicative e successive modifiche ed integrazioni D.G.R. Veneto n. 323/2018.

- D.G.R. Veneto n. 2166 del 29 dicembre 2017 per l'assistenza specialistica ambulatoriale erogata dagli erogatori esclusivamente ambulatoriali nei confronti degli assistiti residenti Regione Veneto.
- Catalogo Veneto del Prescrivibile CVP versione 1.3 del 7 marzo 2018.
- D.G.R. Veneto n. 3683/98 - "prestazioni traccianti".
- D.G.R. Veneto 230/2018.
- Regolamenti/procedure interne in materia di gestione dei tempi di attesa e governo liste, libera professione recupero del credito, ecc.
- art. 50 "Disposizioni in materia di monitoraggio della spesa nel settore sanitario e di appropriatezza delle prescrizioni sanitarie" del DL 30 settembre 2003, n. 269, coordinato con la legge di conversione 24 novembre 2003, n. 32.
- Regolamento sulla Libera Professione aziendale vigente
- Legge 91/1999 "Disposizioni in materia di prelievi e di trapianti di organi e di tessuti"

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Si stabiliscono i seguenti SLA, riferiti alla registrazione dell'erogato:</p> <ul style="list-style-type: none"> - registrazione erogato entro 24 ore secondo la normativa vigente. <p>Inoltre, con riferimento alle sole sedi in cui è prevista l'attività di accesso per prelievi e/o donazioni di sangue ed emocomponenti (esempio punti Medicina trasfusionale ospedali di Treviso e Oderzo per il LOTTO UNO, punti Medicina trasfusionale ospedali di Montebelluna e Castelfranco Veneto per il LOTTO DUE salvo variazioni organizzative), si stabiliscono gli SLA di seguito specificati, il cui calcolo si basa sulla rilevazione giornaliera dei dati registrati dal sistema eliminacode:</p> <p>3. accesso per prelievi ordinari e/o donazioni di sangue ed emocomponenti: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi;</p> <p>4. accesso per prelievi per categorie protette e/o consegna campioni: attesa massima di 15 minuti per il 90%.</p>	<p>A seguito di verifiche effettuate a campione, l'Azienda applicherà una penale in caso di accertata errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità</p> <p>Per i punti 3 e 4 si precisa che per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come performance attesa verrà graduata la sanzione con un + 0,1x mille dell'importo totale netto contrattuale annuale riferito al lotto.</p> <p>Esempio</p> <p>Elenco code presenti nella sede "X" nel mese "Y":</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prenotazione: attesa massima di 30 minuti - accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti - attività LP: attesa massima di 30 minuti - attività anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti <p>Performance attesa: 85% degli accessi delle suddette code.</p> <p>Modalità di calcolo per applicare la penale:</p> <p>0,3xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.85 – 0.80</p> <p>0,4xmille se la performance della sede "X" nel mese "Y" è tra 0.79 – 0.75</p> <p>0,5xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70</p> <p>0,6xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65</p> <p>0,7xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60</p> <p>0,8xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55</p> <p>0,9xmille se la performance è tra 0.54 – 0.50</p>

	1xmille se la performance è inferiore a 0.50
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

2. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI

2.1 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

Svolgimento del servizio

L'attività riguarda quell'insieme di azioni collegate alle relazioni basate sulla comunicazione e ascolto dell'utenza relativamente ai servizi offerti dall'Azienda con l'obiettivo di orientare e informare i cittadini.

Tali azioni possono consistere ad esempio nella:

- ricezione delle istanze presentate dai cittadini allo sportello (comprese le richieste di copia documentazione sanitaria);
- gestione del numero telefonico URP centralizzato (numero unico aziendale) e implementazione e gestione sistema di richiamata;
- gestione delle istanze ricevute via mail (urp@....);
- gestione delle istanze ricevute dal portale (form, ...);
- accoglienza presso il punto informativo.

Nel suo complesso l'attività chiesta all'Aggiudicataria si può sintetizzare in:

- gestione dello sportello (front e back office);
- gestione del punto informativo (front office).

1. gestione dello sportello urp (front e back office)

Trattasi dell'accettazione dell'utenza esterna e della gestione dei rapporti con i servizi interni attraverso varie modalità (di persona, telefonicamente, via mail, ...). A titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attività può comportare:

- rilascio di informazioni;
- gestione delle segnalazioni scritte degli utenti;
- presa in carico delle istanze (non scritte presentate al telefono, via mail o allo sportello) dei cittadini;
- Supporto al servizio aziendale di mediazione culturale.

Rispetto alla modalità di gestione delle segnalazioni (secondo la procedura aziendale URP) è fondamentale anche distinguere tra:

- segnalazione scritta: richiede, a conclusione dell'istruttoria, sempre una risposta scritta;
- segnalazione "presa in carico": è una segnalazione verbale di particolare rilievo che per essere gestita richiede un'istruttoria, uno o più contatti con l'utente o con altri operatori, ma non necessariamente una risposta scritta;
- segnalazione "presa in carico" dei solleciti;
- segnalazione verbale: è la segnalazione che non richiede un'attivazione da parte dell'operatore URP, ma solo una registrazione della criticità/elogi.

Il cittadino può presentare una richiesta/istanza (richiesta informazioni, elogio, suggerimento, reclamo) in forma verbale o scritta attraverso il form aziendale.

Le segnalazioni scritte possono pervenire secondo le seguenti modalità:

- compilate e/o consegnate ad uno degli sportelli autorizzati ad accogliere segnalazioni;
- recapitate attraverso servizio postale ad una qualsiasi delle organizzazioni aziendali;
- via mail (posta certificata e non) o tramite format di richiesta previsti.

Tutte le segnalazioni sono valutate, ma condizione essenziale affinché sia avviata un'istruttoria è la presenza nella segnalazione dei seguenti elementi:

- dati identificativi del cittadino che effettua la segnalazione. I dati devono essere leggibili e comprendere: nome, cognome, residenza e un contatto telefonico;
- copia documento di identità;
- la firma del cittadino se la segnalazione arriva con nota scritta cartacea;
- Istruttoria di 1° livello (per istruttoria di 1° livello s'intende l'acquisizione della documentazione atta a documentare quanto contenuto nel testo della segnalazione).

L'istruttoria può seguire vari percorsi a seconda del caso che possono prevedere:

- attivazione di un'istruttoria con richiesta scritta di relazione via mail ai servizi aziendali coinvolti o richiesta di chiarimenti al cittadino per acquisire tutti gli elementi necessari;
- colloquio con l'utente;
- colloquio con il personale coinvolto nella segnalazione;
- recupero della documentazione necessaria.

Una volta completata l'istruttoria di 1° livello, tutta la documentazione e informazioni acquisite vanno inserite nel gestionale aziendale dedicato.

Sia i numeri telefonici che le mail da mettere a disposizione della cittadinanza sono forniti dall'Azienda.

2. Gestione del punto informativo (front office)

All'Aggiudicataria è richiesta la gestione del Punto Informativo e al quale gli utenti possono rivolgersi per acquisire informazioni inerenti i servizi e l'organizzazione aziendale. Le informazioni possono riguardare diversi ambiti, dall'orientamento all'interno delle strutture aziendali a tutte le attività e iniziative dell'Azienda. Per il dettaglio delle richieste più frequenti è possibile consultare il report anno 2021 relativo al Punto Informativo Ospedale Cà Foncello. Il servizio include altresì la collaborazione con lo sportello delle associazioni di volontariato e le eventuali richieste ai volontari di accompagnamento ai reparti. Si evidenzia che lo sportello informativo garantisce anche delle attività di back office ad esempio: supporto nella definizione dei percorsi ottimali per raggiungere i singoli reparti, segnalazioni ai referenti web delle criticità acquisite dall'utente allo sportello, etc.

Normativa di riferimento

- Normativa Nazionale:
- D.L. 421/92: paragrafo "r" Principi dei diritti dei cittadini.
- D. Lgs. 29/93 (artt. 11.12).
- DD. Lgs. 502/92 e 517/93.
- Circolare n. 17/93 del 27 aprile 1993.
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri - 11 ottobre 1994 (Principi per l'istituzione ed il funzionamento degli URP).
- Circolare del Ministero della Sanità - 19 maggio 1995 (Carta dei Servizi e URP).
- Decreto Ministeriale del 16 ottobre 1996 (art. 14 – indicatori).
- Il sistema di gestione dei reclami- Riferimenti metodologici ed esperienze. I laboratori n. 4 - Ministero della Sanità (1997).
- D. Lgs 229/99.
- Legge n. 150/00 (disciplina delle attività di informazione e di comunicazione della Pubblica Amministrazione).
- Normativa Regionale:

- LR 56/94 (partecipazione e tutela dei diritti dei cittadini).
- D.G.R. VENETO n. 2132 del 19 aprile 1995.
- D.G.R. VENETO n. 2677 del 22 luglio 1997.
- D.G.R. VENETO n. 2280 del 1998 "Schema di Regolamento di Pubblica Tutela".
- Disposizioni Aziendali:
- Regolamento Aziendale di Pubblica Tutela".
- Procedura Aziendale gestione delle segnalazioni.
- Istruzione Operativa Aziendale gestione delle dichiarazioni per la donazione di organi e tessuti.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Si stabiliscono i seguenti SLA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CARICAMENTO GESTIONALE AZIENDALE: registrazione nel gestionale aziendale del 100% dei "contatti" entro 2 giorni dalla data di arrivo della richiesta (prese in carico/ricieste info/segnalazioni pervenute attraverso telefono, mail, protocollo, format web, social); - PRESA IN CARICO: chiusura del 95% delle prese in carico entro 1 settimana dal loro caricamento nel gestionale aziendale per garantire il soddisfacimento del bisogno espresso dall'utente; - GESTIONE LINEE TELEFONICHE (numero unico telefonico dell'URP aziendale): risposta al 85% delle chiamate gestibili (come da definizione call center) entro 2 minuti 	<p>Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto, parametrato mensilmente</p> <p>Per gestione linee telefoniche vedere modalità di calcolo cfr. 1.1.4</p>
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

2.2 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA

Svolgimento del servizio

Il servizio di gestione di erogazione di prestazioni di assistenza protesica agli utenti viene attivato dal medico specialista che individua, tramite prescrizione elettronica o cartacea, i dispositivi protesici necessari agli assistiti e si conclude con l'autorizzazione o col diniego del dispositivo protesico.

Esso comporta, tra l'altro, il ricevimento dell'utenza (sportello, telefono, fax, posta elettronica); la presa in carico delle prescrizioni, la predisposizione della relativa istruttoria e la verifica della sussistenza delle condizioni per l'erogabilità degli ausili; l'utilizzo principale di tre applicativi informatici (Auxilium per i Distretti di Treviso e Pieve di Soligo; Caribel per il Distretto di Pieve di Soligo; Auxilium e Adiuwat e Adiuweb per il Distretto di Asolo) per la gestione delle pratiche, salvo sostituzione di tali applicativi con un eventuale unico applicativo regionale e/o aziendale, oltre ad altri applicativi informatici trasversali a tutti i Distretti.

Nell'ambito di tale attività, all'Aggiudicataria è richiesto inoltre di gestire gli ordini ai fornitori prescelti dall'utente o individuati dall'Azienda, nonché gestire l'archiviazione, anche informatica, della documentazione, curare e monitorare la comunicazione delle autorizzazioni, dei dinieghi e dei ritiri dei dispositivi protesici, nonché la gestione delle uscite dei fornitori e qualsiasi altra attività accessoria e/o connessa a quelle su elencate.

Sinteticamente l'attività è organizzata con un modello che prevede una sede centrale e altre periferiche. Compiti ascrivibili a tutte le sedi si possono riassumere, a titolo esemplificativo e non esaustivo, come segue:

- ricevimento dell'utenza allo sportello, telefonicamente e via posta elettronica; informazioni all'utenza;
- presa in carico delle prescrizioni ed effettuazione delle relative istruttorie. In tale fase occorre verificare la sussistenza delle condizioni di erogabilità dei dispositivi protesici ai sensi della normativa vigente sull'assistenza protesica;
- gestione amministrativa delle consegne agli assistiti e gestione amministrativa degli ordini ai fornitori prescelti dagli utenti e/o individuati dall'Azienda;
- archiviazione, anche informatica, della documentazione;

I principali compiti specifici della sede centrale, dislocata attualmente nella sede di Preganziol (TV), sono i seguenti:

- gestione del protocollo e delle spedizioni delle autorizzazioni, dei dinieghi e di eventuale altra documentazione concernente l'assistenza protesica;
- gestione e monitoraggio delle uscite dei fornitori e delle relative comunicazioni: a seguito della ricezione di segnalazioni/richieste da parte degli assistiti, dei familiari degli assistiti, dei rappresentanti degli assistiti, dei prescrittori e di ogni altro soggetto avente titolo, occorre richiedere ai fornitori di uscire a domicilio degli assistiti per effettuare le verifiche del malfunzionamento dei dispositivi protesici, le riparazioni, la manutenzione, le sostituzioni, i sopralluoghi ambientali di compatibilità dei dispositivi protesici e ogni altra attività avente ad oggetto i dispositivi protesici; dovranno essere monitorati la tempistica e l'esito delle uscite e degli interventi dei fornitori.
- gestione e monitoraggio dei ritiri dei dispositivi protesici e delle relative comunicazioni con l'utenza e coi fornitori: a seguito della ricezione di richieste di ritiro dei dispositivi protesici da parte degli assistiti, dei familiari degli assistiti, dei rappresentanti degli assistiti, dei prescrittori e di ogni altro soggetto avente titolo, occorre richiedere ai fornitori di ritirare i dispositivi protesici a domicilio degli assistiti; dovranno essere monitorati la tempistica e l'esito del ritiro dei fornitori.
- gestione della posta elettronica dell'assistenza protesica;
- gestione delle verifiche incrociate tra assistiti deceduti e dispositivi protesici di proprietà aziendale già forniti o prescritti e non ancora consegnati;
- qualsiasi altra attività accessoria e/o connessa alle precedenti che garantisca il coordinamento con le sedi periferiche e l'esecuzione dell'attività nel suo complesso.

Normativa di riferimento

- D.P.C.M. 12.01.2017 e D.M. 332/99, concernenti l'erogazione dei dispositivi protesici.
- Regolamento aziendale sull'assistenza protesica.
- Eventuale Regolamento regionale sull'assistenza protesica.

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale
<p>Gli SLA richiesti sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - GESTIONE ISTRUTTORIE: 100% Istruttorie urgenti con proposta di autorizzazione/diniego emessa entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione delle prescrizioni (esclusi i giorni di sospensione delle pratiche, termini per richieste di integrazione, gg festivi e sabati, gg ricezione prescrizioni e gg chiusura 	<p>Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente</p>

istruttorie già scorporati automaticamente dall'applicativo Auxilium)	
- GESTIONE ISTRUTTORIE: 100% Istruttorie non urgenti con proposta di autorizzazione/diniego emessa entro 4 giorni lavorativi dalla ricezione delle prescrizioni esclusi i giorni di sospensione delle pratiche, termini per richieste di integrazione, gg festivi e sabati, gg ricezione prescrizioni e gg chiusura istruttorie già scorporati automaticamente dall'applicativo Auxilium	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
- GESTIONE ISTRUTTORIE: 98% delle istruttorie corrette (=istruttorie prive degli errori preventivamente definiti e tipizzati in apposita checklist) con autorizzazione / diniego del Dirigente emessa nel mese	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

2.3 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE

Svolgimento del servizio

Da tempo l'Azienda ULSS 2 detiene uno stretto e costante rapporto di collaborazione con le realtà universitarie e, in particolare, con l'Università degli Studi di Padova, volto a garantire la preparazione e l'abilitazione all'esercizio professionale dei professionisti del servizio sanitario regionale, nel quadro della normativa di settore, nonché di specifici Protocolli d'intesa stipulati tra la Regione del Veneto e l'Ateneo di Padova.

Questo rapporto si concretizza, tra l'altro, nello svolgimento di corsi di laurea (magistrale e non) presso strutture aziendali, con la conseguente necessità di un'attività di supporto amministrativo, gestionale e organizzativo funzionale all'erogazione delle attività formative. Si tratta, in sintesi, di attività di supporto rivolta agli studenti, al personale docente e agli organi di governo dell'Università nelle attività collegate allo sviluppo dell'offerta formativa, nonché di ulteriori attività correlate allo svolgimento della didattica come, ad esempio, la gestione di aule e laboratori.

Si indicano di seguito a titolo esemplificativo, ma non esaustivo, le attività di front e back office ricomprese nel servizio in questione:

Attività di Front Office

- accoglienza degli studenti e dei docenti;
- raccolta e gestione della documentazione relativa alle attività formative degli studenti (es. progetti formativi, libretti delle attività di tirocinio, elaborati, ecc.);
- gestione di singole pratiche studenti;
- consegna di materiale didattico agli studenti;
- gestione dei buoni mensa per gli studenti.

Attività di Back Office

- supporto generale al personale docente, in particolare esterno alla sede;
- supporto al personale docente nell'organizzazione dell'orario delle attività didattiche e nella gestione dell'offerta didattica;
- supporto ai tutors nella gestione documentale relativa alle attività didattiche e formative degli studenti;
- supporto ai coordinatori/referenti dei corsi di laurea;
- supporto nell'elaborazione dell'orario delle lezioni;
- organizzazione e gestione degli armadietti e degli spazi utilizzati dagli studenti durante le attività di tirocinio;
- gestione degli spazi adibiti alle attività formative (es. apertura/chiusura aule e laboratori);
- monitoraggio del regolare svolgimento delle attività didattiche negli spazi assegnati;
- supporto ai docenti nell'utilizzo di strumenti/apparecchiature per lo svolgimento di attività didattica;
- supporto nella predisposizione degli appelli d'esame, nella gestione dei registri didattici e nella composizione delle Commissioni di esame;
- attività di supporto agli organi di governo del corso di laurea, di concerto con uffici afferenti alla Scuola di Medicina e chirurgia;
- attività di supporto per lo svolgimento dell'attività didattica rivolta ai medici in formazione specialistica inseriti presso strutture aziendali;
- gestione e archiviazione documentazione (elettronica/cartacea);
- gestione linee telefoniche dedicate;
- gestione posta: attività di controllo, archiviazione ed eventuale smistamento della posta cartacea, elettronica, fax;
- supporto nella gestione delle comunicazioni interne ed esterne (es. con servizi afferenti all'Università);
- attività varie per il corretto funzionamento del punto di supporto amministrativo (es. attività di supporto finalizzata a ordini economici, interventi di manutenzione, etc.).

Normativa di riferimento

- Decreto MIUR del 22 ottobre 2004, n. 270 "Modifiche al regolamento recante norme concernenti l'autonomia didattica degli atenei, approvato con decreto del Ministro dell'università e della ricerca scientifica e tecnologica 3 novembre 1999, n. 509";
- Decreto interministeriale 19 febbraio 2009 "Determinazione delle classi di laurea delle professioni sanitarie";
- Legge del 10 agosto 2000, n. 251 "Disciplina delle professioni sanitarie infermieristiche, tecniche, della riabilitazione, della prevenzione nonché della professione ostetrica";
- Regolamenti didattici dell'Università degli Studi di Padova;
- Protocolli d'intesa tra la Regione del Veneto e l'Università degli Studi di Padova in materia di formazione delle professioni sanitarie (da ultimo DGRV n. 1300/2020);
- legge regionale 14 aprile 2020, n. 10 "Attivazione da parte dell'Università degli Studi di Padova del Corso di laurea in medicina e chirurgia presso l'Azienda Ulss n. 2 Marca Trevigiana. Disposizioni in materia di finanziamento da parte della Regione del Veneto e ulteriori disposizioni";
- DGRV 1328/2020 "Approvazione schema di convenzione tra la Regione del Veneto, l'Università degli Studi di Padova e l'Azienda Ulss n. 2 Marca Trevigiana per la realizzazione ed il funzionamento del Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia LM-41 presso le sedi dell'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana dall'anno accademico 2020/2021 e per le repliche del 4°, 5° e 6° anno del Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia LM-41, a decorrere dall'A.A. 2020/2021 - (L.R. 14 aprile 2020, n. 10)";
- DGRV 1095/2022 "Approvazione schema di convenzione tra la Regione del Veneto, l'Università degli Studi di Padova e l'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana per sostenere l'attivazione e il

funzionamento del Corso di laurea magistrale a ciclo unico in Medicina e Chirurgia (LM-41) presso l'Azienda ULSS n. 2 Marca Trevigiana".

Service Level Agreement (SLA)

Service Level Agreement (SLA)	Penale in caso di mancato o tardato adempimento
Il monitoraggio di quanto di seguito indicato avviene mediante audit da svolgersi di norma a cadenza mensile, su un campione di volta in volta individuato:	
<ul style="list-style-type: none"> • Completezza della documentazione raccolta relativa alle attività formative previste nei corsi di laurea 	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari allo 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione di variazioni del calendario delle lezioni con anticipo di almeno 24 ore rispetto all'inizio della lezione oggetto di variazione. La comunicazione deve essere trasmessa ai soggetti interessati (Scuola di Medicina e chirurgia, docenti, rappresentanza studentesca...) secondo modalità, indicazioni e protocolli stabiliti dall'Università 	Ogni due ore di ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari allo 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
<ul style="list-style-type: none"> • Corretta gestione degli spazi didattici 	Per ogni contestazione per mancata/ritardata apertura/chiusura degli spazi, per mancato ripristino di arredi/strumentazione al termine delle lezioni, per segnalazione guasti oltre il successivo giorno lavorativo, verrà applicata una penale pari allo 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
L'Azienda si riserva la facoltà di applicare ulteriori penali in caso di errata prestazione dallo 0,3 per mille all'1 per mille dell'importo contrattuale su base annuale in base alla gravità.	

PARTE B – LUOGHI DI EROGAZIONE, ORARI E RELATIVI SERVIZI

Di seguito si indicano i luoghi di erogazione, gli orari e i servizi richiesti per ogni lotto. Al riguardo si precisa che nell'ambito degli orari espressi è possibile che le attività possano essere richieste in modalità front office con contatto simultaneo con l'utenza o in modalità asincrona come nel caso di servizi erogati tramite piattaforme.

3. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD

3.1 GESTIONE AGENDE

Attualmente ogni sede Distrettuale (Asolo, Pieve, Treviso) è dotata di un proprio servizio gestione agende con postazioni dedicate alle richiamate per riallocazione di appuntamenti (da lista e per spostamenti dovuti a esigenze aziendali) allestite in locale/i attiguo/i.

Successivamente all'avvio dell'appalto, in vista anche dell'implementazione del Cup Regionale, l'Azienda si riserva la facoltà di chiedere all'Aggiudicataria l'erogazione del servizio agende comprensivo delle richiamate per riallocazioni in un'unica sede per lotto.

DISTRETTO	INDIRIZZO
ASOLO	Sede da indicare al momento dell'avvio del contratto
PIEVE DI SOLIGO	Conegliano, Via Daniele Manin, 110
TREVISO	Treviso, Via Borgo Cavalli, 42 Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1 Treviso, Via Castellana, 2 Oderzo, Via Luzzatti, 45

L'orario del servizio di massima è il seguente: dal lunedì al venerdì, dalle 7:30-18:30.

Considerato che il servizio, ad oggi, deve essere garantito in ciascuna sede, l'orario potrebbe variare per singolo distretto e sarà comunicato all'Aggiudicataria all'avvio.

3.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE

Nella seguente tabella sono elencati per ciascuna sede ospedaliera: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario di attività, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico...), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati, etc.), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda. L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELEVAMENTI
TREVISO	Presidio Ospedaliero Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti 45	lun-ven 7:30 - 18:00; sab 10:00 - 12:00 <i>Libera professione</i> lun-ven 8:00-18:00 sab 10:00-12:00	9	2	X	
TREVISO	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1	lun-ven 8:00 – 18:00; sab 10:00-12:00 <i>Libera professione</i> lun-ven 8.00-18:00	6 3	4	X	X

3.3 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI

Le sedi territoriali sono indicate nella seguente tabella.

Per ciascuna sede territoriale si riportano: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario di attività, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico...), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati, etc.), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda. L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

L'attività di anagrafe è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite portale aziendale o altri canali (telefono o mail), in parte ad accesso libero per determinate sedi e orari da definire.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITA'	N. SPORT ELLI FO	N. POST AZIO NI BO	ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELIEVI	ACCESSI ANAGRA FE
TREVISO	Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42	lun-ven 7:00 - 18:00 sab 8:00 - 12:00	11	10	X	X	X
TREVISO	San Biagio di Callalta	San Biagio di Callalta, Piazza Walter Tobagi 3	lun, mer 7:00-12:30 ven 8:00-12:30	2		X	X	X
TREVISO	Ponzano Veneto	Ponzano Veneto, Via XXV Aprile 1	mar 8.30-13.00 gio, ven 7:00 - 13:00	2		X		X
TREVISO	Ponte di Piave	Ponte di Piave, Piazza Sarajevo	mar, ven 8.00-12.30 gio 8.30-12.30	1	1	X	X	X
TREVISO	Casale sul Sile	Casale sul Sile, Via Giovanni Falcone 3	lun 7:30-17:00 mar, ven 8:30-12:00 mer 8:30-17:00 gio 7:30-12:00	2		X	X	X
TREVISO	San Polo di Piave	San Polo di Piave, Via Mura 67	lun, mer-ven 7:00 - 12:30	1	1	X	X	X
TREVISO	Roncade	Roncade, Via San Rocco 8	lun 8:30-12:30, 15-17 mar 7:30-12:30 mer-ven 8:30-12:30	2		X		X
TREVISO	Motta di Livenza	Motta di Livenza, Piazzale Madonna 4	lun, mer 8.30-12.30; 14.30-17.00 mar, gio, ven 8.30-12.30	2	1	X		X
TREVISO	Quinto di Treviso	Quinto di Treviso, Via Alessandro Manzoni 3	lun 8.00-13.30; 14.30-17.30 mar, ven 7:00-13:30 mer 7:00-16:00	2	2	X		X
TREVISO	Breda di Piave	Breda di Piave, Via Trento Trieste 28	lun 7.00-13.30; 14.30-17.30 mar 7:00-13:30 mer 8:30-16:00 gio, ven 8:30-13:30	2	1	X		X
TREVISO	Oderzo	Oderzo, Via Daniele Manin 46	lun 8.30-13.30; 14.30-17.30 mar, gio, ven 8.30-13.30 mer 8.30-17.30	3	1	X		X
TREVISO	Padernello	Padernello, Via la Motta 4	lun, mer 7.00-12.30; 15.00-17.00 mar, gio, ven 7:00 - 12:30	4	2	X	X	X
TREVISO	Preganziol	Preganziol, Via Andrea Palladio	lun, mer 7:00-17:00	3	1	X		X

		36	mar, gio 8:30-12:00 ven 7:00-12:00					
TREVISO	Villorba	Villorba, Via Silvio Pellico 16	lun, ven 7:00-13:30; 14:30-17:30 mar, gio 7:00-13:30 mer 7:00-16:00	3	2	X	X	X
TREVISO	Mogliano Veneto	Mogliano Veneto, Via XXIV Maggio 33	lun 8:30-13:00, 14:30-17:30 mar, gio 7:00-13:00 mer 7:00-17:30 ven 7:00-13:00, 14:30-17:30	5	1	X	X	X
TREVISO	Spresiano	Spresiano, Via dei Giuseppini, 25	Lun, mar 7:00-13:00, gio 9:00-13:00	1		X	X	X

3.4 CALL E CONTACT CENTER

All'aggiudicataria si chiede di mettere a disposizione i locali presso cui il servizio verrà erogato.

L'orario del servizio da erogare è da lunedì a venerdì 7:30-18:30 e sabato 8:00-13:00.

L'Azienda si riserva di estendere l'orario del servizio da lunedì a sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

3.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

Nella tabella sottostante sono riportati gli orari di attività intesi sia come apertura dello sportello per l'utenza esterna e sia come disponibilità per l'utenza interna con specifica indicazione del più ampio orario di accessibilità per l'utenza interna se previsto, il numero di sportelli Front-Office e postazioni Back-Office e la tipologia di punto di accettazione ambulatoriale e presa in carico.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	ORARIO ATTIVITÀ	N° POSTA Z. FO	N° POSTA Z. BO	PRENOTAZIONI	ACCETTAZIONI	ALTRO
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Anatomia Patologica / Microbiologia	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 8:00 - 18:00	1	1		X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro cardiologico	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00 - 16.00	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro Antidiabetico (CAD)	Sportello Mono-disciplinare	lun-gio 8:00-12:00 14:00-16:00 ven 8:00-12:00 13:00-14:00 lun-ven 12:00-13:00 solo sportello telefonico	2		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro senologico	Sportello Mono-disciplinare	lun-gio 8.00-17.00 ven 8.00-14.00 <i>accessibilità utenza interna fino alle 20:00 da lun a gio</i>	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-14:30 Sab - dom 7:30-11:30	3		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Ematologia Ambulatori e DH	Sportello Mono-disciplinare	<i>lun-ven</i> 7:30-15:30	2		X	X	

TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Fisiopatologia respiratoria	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00	1	1	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Malattie Infettive	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:30 - 13:30	1		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Medicina di laboratorio	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-17:00 sab 8:00-13:00		3	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Neuroradiologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00 sab 8.00-12.00 <i>accessibilità utenza interna fino alle 17:00 da lun a ven</i>	1	3	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Oculistica	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-14:00	2		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Radiologia diagnostica	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-19:00	1	7	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Via Scarpa, area F	Varie discipline	Sportello Multidisciplinare	lun-ven 8:00-17:30	2		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Oncologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-18:00	1	1	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Attività diurna Area Medica	Sportello Multidisciplinare	lun-ven 8:00-17:30	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Endoscopia Digestiva	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00 <i>accessibilità utenza interna fino alle 17:00</i>	1	2	X	X	
TREVISO	Ospedale Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello Mono-disciplinare	mar, gio, ven 8:30-11:30	1		X	X	

TREVISO	Ospedale Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45	Radiologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 7:30-19:00 sab 7:30-13:30	1	2	X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45	Poliambulatorio Oderzo (compreso sportello di Oculistica)	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 8:00-18:00	2		X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Treviso Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42	Odontoiatria pediatrica	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00	1		X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Treviso Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42	Poliambulatorio Treviso	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 7:30-20:00 sab 8:00-12:00	5		X	X	
TREVISO	Poliambulatorio Mogliano V.	Via Tommasini, 10	Poliambulatorio Mogliano	Sportello Multi-disciplinare	lun-ven 8:00-13:00	1		X	X	
TREVISO	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1	Coordinamento trapianti	Sportello Mono-disciplinare	<i>accessibilità utenza interna lun-ven 9:00-14:00</i>		1			X
TREVISO	La Madonnina	Treviso Via Castellana, 2	Medicina dello Sport	Sportello Mono-disciplinare	lun-gio 8:00-13:00 14:00-17:00 ven 8:00-14:00	1	1	X	X	

4. LOTTO DUE – SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO

4.1 GESTIONE AGENDE

Per il servizio di GESTIONE AGENDE, Distretti di Asolo e Pieve di Soligo, si rinvia al paragrafo 3.1.

4.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE

Le sedi ospedaliere risultano quelle indicate nella tabella seguente, in cui sono elencati per ciascuna sede: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico...), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati, etc.), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda.

L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELIEVI
ASOLO	Presidio Ospedaliero Castelfranco	Castelfranco, Via dei Carpani 16/z	Lun-ven 7:00-18:00; sab 7:00 - 12:00 LP lun-ven 8:00-18:00 sab 8:00-12:00	8	3	X	X
ASOLO	Presidio Ospedaliero Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti 1	lun-ven 8:00 - 18:00; sab 8:00 - 12:00 (anche LP)	8	2	X	
ASOLO	Centro Prelievi Villa Pullin	Montebelluna, Via Castellana 111	lun – sab 7:00-10:00	3			X

Si precisa che i dati riportati nella tabella sono riferiti anche all'attività inerente alle prestazioni LP.

4.3 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI

Le sedi territoriali sono quelle indicate nella seguente tabella in cui sono elencati per ciascuna sede: il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili e l'orario, da intendersi in termini di apertura al pubblico dello sportello fisico e/o di accessibilità al servizio da parte dell'utenza esterna mediante diversa modalità (es. canale telefonico, telematico), sulla base di specifiche indicazioni aziendali; nel medesimo orario indicato il punto è accessibile anche per l'utenza interna (es. personale medico, sanitario, amministrativo di altri servizi collegati), per esigenze funzionali all'erogazione dei servizi socio-sanitari garantiti dall'Azienda.

Si precisa che per accessi anagrafe si intendono i contatti dell'utenza, che possono avvenire con diverse modalità (allo sportello, via mail, al telefono, ecc.). L'attività di accettazione degli esami di laboratorio è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite piattaforma web dedicata, in parte ad accesso libero per esami urgenti, pediatrici e/o altre casistiche particolari definite da protocolli aziendali.

L'attività di anagrafe è in parte vincolata ad un numero chiuso di appuntamenti prenotabili tramite portale aziendale o altri canali (telefono o mail), in parte ad accesso libero per determinate sedi e orari da definire.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	ACCESSI PRELIEVI	ACCESSI ANAGRAFE
ASOLO	Valdobbiadene presso ex presidio ospedaliero	Valdobbiadene, Via Roma, 38	lun-gio 7:00 – 17:00 ven 7:00 - 13:30	4	1	X	X	X
ASOLO	Vedelago	Vedelago, Via Toniolo, 2	mar, gio 7:00-13:00	2		X	X	
ASOLO	Riese Pio X	Riese Pio X, Via Schiavonesca, 1	lun, mer, ven 7:30-13:00	2		X	X	
ASOLO	Giavera del Montello	Giavera del Montello, Via del Bolé, 21	mar, gio 9:30-13:00	2		X	X	
ASOLO	Pederobba	Pederobba, Via Roma, 36	lun-ven 7:00 – 12:00	2		X	X	
ASOLO	Pieve del Grappa	Pieve del Grappa, Via IX Novembre	lun-ven 7:00-13:00 lun – gio 13:30-17:00 ven 13:30-15:30	2	1	X	X	
ASOLO	Aso	Aso, Via Forestuzzo 41	lun - gio 7:00-17:00; ven 7:00 - 13:30	3	1	X	X	X
PIEVE	Farra di Soligo	Farra di Soligo Via dei Bert 44	lun-ven 07.00-10.00	2			X	

4.4 CALL E CONTACT CENTER

Per il servizio di CALL E CONTACT CENTER, Distretti di Aso e Pieve di Soligo, si rinvia al paragrafo 3.4.

4.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

Nella tabella sottostante sono riportati gli orari di apertura dello sportello per l'utenza esterna e interna con specifica indicazione del più ampio orario di accessibilità per l'utenza interna se previsto, il numero di sportelli Front-Office e postazioni Back-Office e la tipologia di punto di accettazione ambulatoriale e presa in carico, nonché le principali attività.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	ORARIO ATTIVITÀ	N° POSTAZ. FO	N° POSTAZ. BO	PRENOTAZIONI	ACCETTAZIONI
DISTRETTO DI ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Primo Piano	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	2	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Monoblocco Sud	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	1	2	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Sud	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	1	1	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Poliambulatori Nord	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 16.00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Radiologia	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-18:00	3	4	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Recupero Riabilitaz. Funz.	Sportello Mono-disciplinare	lun-ven 8:00-16:00	1	2	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatori Terzo piano Corpo D	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18.00	2	1	X	X

ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatori Secondo Corpo D	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatori Secondo Corpo B	Sportello Mono-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatorio Piano Terra Corpo D	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Recupero Riabilitaz. Funz.	Sportello Mono-disciplinare	lun- ven 8:00 - 16:00	2	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Poliambulatorio Primo Piano Corpo C	Sportello Multi-disciplinare	lun- ven 8:00 – 16:00	2	2	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Medicina dello Sport	Sportello Mono-disciplinare	lun- ven 8:00 - 18:00	-	1	X	X
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani, 16/z	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello mono-disciplinare	lu-ven 7:45 – 15:45, sab e dom 7:45 – 10:45	1	1	X	X
ASOLO	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1	Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello mono-disciplinare	lun-ven 7:45-12:45 sab 7:45 -10:15 e una domenica /mese 7:45 -10:15	1	1	X	X

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	ORARIO ATTIVITÀ	N° POSTAZ. FO	N° POSTAZ. BO	PRENOTAZIONI	ACCETTAZIONI
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	Piastra Ambulatoriale	Sportello Multi - disciplinare	lun-ven 7:30-19:00	4	2	X	X
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	Ortopedia	Sportello mono-disciplinare	lun-ven 8:00-14:00	2	2	X	X
PIEVE	Osp. Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini, 71	Radiologia	Sportello mono-disciplinare	lun-ven 7:45-12:30 13:00-15:45	2	1	X	X
PIEVE	Osp. Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini, 71	Medicina di Laboratorio	Sportello Mono disciplinare –	lun-ven 7:30-12:00 ultimo sab del mese 7:30-9:30	3	3		X
PIEVE	Osp. De Gironcoli	Conegliano, Via Daniele Manin 110	Medicina di Laboratorio	Sportello Mono disciplinare –	lun-ven 7:30 - 9:30	2	-		X
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	Radiologia e Medicina Nucleare	Sportello multi-disciplinare	Lun-ven 8:00-18:00	2	-	X	X
PIEVE	Osp. Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini, 71	Medicina Fisica Riabilitativa	Sportello Mono disciplinare –	lun-ven 8:00-16:00	2	-	X	X
PIEVE	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4	PMA	Sportello Mono disciplinare –	lun-ven 8:00-14:00	1	1	X	X

5. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI

5.1 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

I luoghi del servizio sono riportati nella tabella sottostante in cui sono indicati anche gli orari di apertura delle attività previste dal servizio Gestione delle Relazioni e delle Comunicazioni con l'Utenza (URP).

Si ricorda che la gestione dello sportello URP comprende anche la richiesta/consegna copia documentazione sanitaria.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. POSTAZ. FO e BO
TREVISO	Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli 42	Lun-ven 8:00-18:00	2
TREVISO	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1	Lun-ven 8:00-18:00	2
TREVISO	Presidio Ospedaliero Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti 45	Lun-ven 9:00-13:00	1
ASOLO	Presidio Ospedaliero Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti 1	Lun-ven 9:00-13:00	1
ASOLO	Presidio Ospedaliero Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani 16/Z	Lun-ven 9:00-13:00	1
PIEVE DI SOLIGO	Presidio Ospedaliero Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini 71	Lun-ven 9:00-13:00	1
PIEVE DI SOLIGO	Presidio Ospedaliero Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno 4	Lun-ven 9:00-13:00	1
Telefono URP Centralizzato			Lun-ven 8:00-18:00	Attività garantita attualmente dalle sedi sopra riportate

L'Azienda si riserva di estendere l'orario del servizio relativo al telefono URP Centralizzato da lunedì a sabato dalle ore 7:00 alle ore 20:00.

È presente inoltre un punto informativo.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	ORARIO ATTIVITÀ	N. POSTAZ. FO
TREVISO	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1	Lun-ven 7:30-18:00	1

5.2 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA

Vengono indicate le sedi e gli orari della gestione assistenza protesica nella seguente tabella.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO	N° POSTAZIONI	ORARI DI ATTIVITÀ
TREVISO	Preganziol	Preganziol, Via Terraglio, 58	9	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 18.00 - Venerdì dalle 8.00 alle 14.30
TREVISO	Oderzo	Oderzo - Via Daniele Manin 46	3	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 18.00 - Venerdì dalle 8.00 alle 14.30
PIEVE DI SOLIGO	Conegliano	Conegliano - Via Galvani 4	3	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 18.00 - Venerdì dalle 8.00 alle 14.30
ASOLO	Castelfranco	Castelfranco V.to - Via Carpani, 16 Padiglione K	3	Sportello per utenza esterna - Martedì, giovedì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Lunedì e mercoledì dalle 15.00 alle 17.00 Telefono per utenza esterna - Lunedì, mercoledì e venerdì dalle 10.00 alle 12.00 - Martedì e giovedì dalle 15.00 alle 17.00 Accessibilità utenza interna e back office - Dal lunedì al giovedì dalle 8.00 alle 18.00 - Venerdì dalle 8.00 alle 14.30

5.3 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE

Per quanto attiene alla gestione degli spazi didattici (es. apertura/chiusura aule, laboratori...), si precisa che quelli in uso sono ubicati in sedi aziendali o esterne, come di seguito dettagliato.

Nella tabella sottostante sono riportati gli orari di apertura dello sportello per gli studenti e di accessibilità allo stesso per utenti di altra tipologia (es. utenza interna, docenti, personale di uffici universitari) per esigenze funzionali all'erogazione del servizio, il numero di postazioni di front/back office disponibili e i volumi annui (anno accademico) relativi ai servizi in questione.

DISTRETTO	SEDI AZIENDALI	SEDI ESTERNE	CORSO	ORARIO ATTIVITÀ	N. POSTAZ. FO	N. POSTAZ. BO
Treviso	Ospedale di Treviso, area via Scarpa 9	Ordine dei medici di Treviso, via Cittadella della salute 4, Treviso CRAL - Circolo ricreativo dipendenti aziendali, via Santa Maria di Ca' Foncello 12, Treviso	Medicina e Chirurgia	lun-ven 10:00-12:00 <i>orario di accessibilità per utenza <u>diversa</u> dagli studenti</i> <i>lun-ven 8:00 - 17:00</i>	1	1
Treviso	Ex Istituto Emiliani, via Venier 46, Treviso Ex Pime, Strada Terraglio, 58 Preganziol (TV)		Corso di laurea in infermieristica (CLI) Corso di laurea in ostetricia (CLO) Corso di laurea in tecnici di radiologia (CLTSRM) Corso di laurea in tecniche audioprotesiche (CLAP) Corso di laurea in igienisti dentali (CLID)	lun-ven 8:00-13:00 mart e giov 14:30-17:00 <i>orario di accessibilità per utenza <u>diversa</u> dagli studenti:</i> <i>lun-ven 8:00 - 19:00</i>	1	2

Saltuariamente possono essere utilizzati ulteriori spazi destinati alla didattica/formazione, sia aziendali che esterni.

La fascia oraria massima in cui si svolgono le lezioni è 8:00-19:30, secondo i calendari dei singoli corsi di laurea.

PARTE C – VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI

I volumi sono riportati a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda e, ottenuti come già precisato all'art. 2 del Capitolato, si riferiscono all'anno 2021.

Gestione agende

LOTTO	riallocazioni lato ULSS/mese	spostamenti per liste attesa/mese	N. agende gestite	N. liste attesa/pre-appointamenti
1	1.340	14.000	7.473	149
2	5.867	21.151	4.337	230

Punti erogativi multifunzione in sedi ospedaliere e territoriali

LOTTO	N. ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	N. ACCESSI PRELIEVI	N. ACCESSI ANAGRAFE	N. EMAIL - ANAGRAFE	TI CHIAMIAMO NOI
1	322.367	285.921	67.048	55.097	16.899
2	264.896	138.254	36.637	38.973	5.240

Si precisa che i dati riportati nella tabella sono riferiti anche all'attività inerente alle prestazioni LP.

Considerando che una delle tipologie di attività erogate presso questi sportelli è il cambio medico a seguito di una cessazione, si riporta nelle tabelle sottostanti una proiezione fino al 2028 del numero di assistiti interessati dalle cessazioni ipotizzabili per anzianità dei medici di assistenza primaria (medici di medicina generale) e dei pediatri di libera scelta attualmente incaricati. Si tratta di una stima puramente indicativa e non esaustiva delle tipologie di accesso e dei volumi.

IPOTESI ANNO CESSAZIONE MEDICI DI MEDICINA GENERALE	NR. ASSISTITI COINVOLTI (STIMA)		
	DISTRETTO		
	TREVISO NORD	TREVISO SUD	ASOLO
2023	9.000	1.500	9.000
2023-2024	6.000	12.000	9.000
2024-2025	9.000	9.000	16.500
2025-2026	9.000	3.000	16.500
2026-2027	10.500	9.000	9.000
2027-2028	7.500	15.000	13.500

IPOTESI ANNO CESSAZIONE PEDIATRI DI LIBERA SCELTA	NR. ASSISTITI COINVOLTI (STIMA)		
	DISTRETTO		
	TREVISO NORD	TREVISO SUD	ASOLO
2023	2.200	1.100	1.100
2023-2024	1.100	0	2.200
2024-2025	1.100	1.100	2.200
2025-2026	2.200	1.100	3.300
2026-2027	1.100	1.100	0
2027-2028	2.200	1.100	1.100

Call e Contact Center

Per chiamate gestite si intendono le chiamate ricevute in orario al netto degli abbandoni, che possono essere gestite con eventuale servizio di call back.

LOTTO	n. chiamate in entrata / mese	n. chiamate gestite con risposta operatore / mese	n. richieste call back (da espletare con 3 tentativi) / mese	n. chiamate gestibili / mese	tempo medio conversazione (min)
1	101.375	69.986	6.760	86.673	4
2	152.833	61.160	12.017	112.735	3,4

Gestione punti di accettazione ambulatoriale e presa in carico

I volumi di produzione complessivi annui indicati nel presente documento sono relativi in particolare all'ammontare di prenotazioni e di accettazioni ambulatoriali effettuate nelle varie sedi.

Nella seguente tabella, a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, si riportano inoltre i volumi delle principali attività previste.

LOTTO	N. ACCETTAZIONI	N. PRENOTAZIONI	ALTRI VOLUMI
1	551.733	347.051	37.311 (referti centro trasfusionale) 2500 (salme gestite) 420 (registrazioni donatori)
2	547.528	279.044	18.000 (referti centro trasfusionale)

Gestione delle attività a supporto delle relazioni con l'utenza

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, si elencano i volumi annui relativi alla gestione dell'attività a supporto delle relazioni con l'utenza.

DISTRETTO	PRESE IN CARICO	RICHIESTE VERBALI	MAIL
TREVISO	18.456	35.396	49.162
ASOLO	3.778	292	9.646
PIEVE	2.452	59	11.320
ULSS 2	24.686	35.747	70.128

Per quanto riguarda il telefono URP Centralizzato, i volumi di seguito riportati si riferiscono ad una stima mensile dell'ultimo anno e sono a mero titolo esemplificativo. Per chiamate gestibili si intendono le chiamate con risposta da operatore a cui si aggiungono le chiamate con messaggio automatico in caso di linea occupata e per le quali si intende aggiungere la possibilità di richiesta di richiamata.

SERVIZIO	n. chiamate in entrata / mese	n. chiamate con risposta / mese	n. chiamate gestibili / mese
Telefono URP Centralizzato	12.000	4.150	9.000

Per quanto riguarda i volumi della gestione punti informativi, il totale accessi del 2021 riferiti all'ingresso principale Ca' Foncello è pari a 54.669.

SERVIZIO	n. accessi
Gestione punti informativi	54.669

Gestione assistenza protesica

LOTTO	NR. PRESCRIZIONI / ANNO	UTENTI ALLO SPORTELLO / ANNO	RICHIESTE RITIRI AUSILI / ANNO	TELEFONATE / ANNO	EMAIL / ANNO	RICHIESTE USCITE / ANNO
3	32.000	5.000	20.000	27.000	21.000	3.000

Servizio di supporto amministrativo per la gestione di attività formative universitarie e attività correlate

LOTTO	CORSO	N. STUDENTI
3	Medicina e chirurgia*	148 studenti iscritti al Corso di Medicina e chirurgia sede di Treviso (1° e 2° anno)* 73 studenti iscritti al Corso di Medicina e chirurgia sede di Padova - attività replicate a Treviso
3	Corsi di laurea professioni sanitarie: Infermieristica (CLI) Ostetricia (CLO) Tecniche di radiologia medica (CLTSRM) Tecniche audioprotesiche (CLAP) Igiene dentale (CLID)	CLI: 315 CLO: 43 CLTSRM: 60 CLAP: 50 CLID: 103
3	TOTALE	792

* Il corso di laurea magistrale in Medicina e chirurgia sede di Treviso è stato attivato nell'anno accademico 2020/2021, progressivamente verranno attivati gli anni successivi al primo fino al sesto e cesseranno le attività del Corso di laurea magistrale in Medicina e chirurgia sede di Padova replicate a Treviso (4°, 5° e 6° anno, repliche fino all'anno accademico 2024/2025).

2 - ALLEGATO “ELENCO RISCOUOTITORI AUTOMATICI”**DISTRETTO DI TREVISO - CENSIMENTO RISCOUOTITORI AUTOMATICI AL 10.05.2022**

SEDE	INDIRIZZO SEDE	QUANTITÀ	MODELLO	N. TERMINALE
Ospedale Ca Foncello	Treviso Piazzale Ospedale, 1	7	Cashless Cashless Cashless Full Cashless Cashless Cashless	T2 T3 T6 T1 T14 T4 T15
Poliambulatorio	Treviso - Borgo Cavalli, 42	3	Full Full Cashless	T5 T8 T7
Dip. Prev. Treviso	Treviso – Via Castellana, 2	1	Full	T22
Distretto Padernello	Padernello – via La Motta, 4	1	Full	T16
Distretto Breda di P.	Breda di Piave via Trento Trieste, 28	1	Full	T18
P.O. Oderzo	Oderzo – via Luzzati, 45	4	Full Full Cashless Cashless	T19 T9 T20 T 21

Distretto Motta di Livenza	Motta di Livenza via Padre Bello, 8	1	Full	T17
Distretto Quinto di Treviso	Quinto di Treviso Piazza Roma, 2	1	Full	T24
Distretto Mogliano Veneto	Mogliano Veneto via 24 Maggio, 33	2	Cashless Full	T10 T11
Poliambulatorio Mogliano Veneto GRIS	Mogliano Veneto via Tommasini, 12	1	Full	T23
Distretto Preganziol	Preganziol – via Gramsci, 9	1	Full	T12
Distretto Villorba	Villorba - Vicolo Silvio Pellico, 16	2	Full Cashless	T13 T25

DISTRETTO DI ASOLO - CENSIMENTO EMETTITRICI AUTOMATICHE AL 10.05.2022

SEDE	INDIRIZZO SEDE	QUANTITÀ	MODELLO	N. TERMINALE
Poliambulatorio Montebelluna	Montebelluna Via castellana, 113	1	Cashless	T13

P.O. Montebelluna	Montebelluna via Monte Grappa, 32	5	Full Cashless Full Cashless Full	T7 T6 T5 T4 T15
Poliambulatorio Montebelluna	Montebelluna a via castellana, 113	1	Cashless	T2
Distretto Asolo	Asolo – via Forestuzzo, 41	1	Full	T8
Distretto Crespano del Grappa	Crespano del Grappa Via 4 Novembre, 30	1	Full	T9
Distretto Pederobba	Pederobba a Via Roma, 77	1	Cashless	T10
Distretto Valdobbiadene	Valdobbiadene Via Roma, 38	1	Full	T11
Dipartimento di Prevenzione Montebelluna ex inam	Montebelluna Via Dante Alighieri, 12	1	Cashless	T12

P.O. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto Via dei Carpini, 16/Z	6	Cashless	T1
			Cashless	T3
			Full	T14
			Cashless	T17
			Full	T18
			Full	T16

DISTRETTO DI PIEVE - CENSIMENTO EMETTITRICI AUTOMATICHE AL 10.05.2022

SEDE	INDIRIZZO SEDE	QUANTITÀ	MODELLO	N. TERMINALE
Sede De Gironcoli	Via Daniele Manin 110	2	Full	T4
			Cashless	T5
P.O. Conegliano	Via Brigata Bisagno, 6	7	Full	T7
			Full	T8
			Full	T11
			Full	T12
			Cashless	T2
			Full	T13
			Cashless	T14
P.O. Vittorio Veneto	V. Forlanini, 71	4	Full	T9
			Full	T10
			Full	T15
			Cashless	T16

Distretto Sud Conegliano	Via Galvani, 4	2	Full Cashless	T1 T3
Distretto Nord Vittorio Veneto	Piazza Foro Boario, 9	1	Cashless	T6
Punto prelievi Farra di Soligo	Via dei Berti,44	1	Full	T18
Distretto Pieve di Soligo	Via Lubin, 16	1	Full	T17

3 - ALLEGATO “PREREQUISITI TECNOLOGICI”

Si intende per PDLCCC (Postazioni di lavoro di Call Contact Center): PC di recente produzione (ossia con data di produzione inferiore a 12 mesi dalla messa in produzione presso il CCC), costituito da:

- componenti principali hardware (scheda madre, RAM, CPU, scheda audio e video, unità di memorizzazione permanente, ect.);
- dal software (driver, sistema operativo, software applicativo, ect.);
- tutti gli accessori o dispositivi di input/output, richiesti o necessari, e relativi software necessari per la corretta e adeguata trasmissione e ricezione delle informazioni (dati) e la voce (fonia).

Si citano ad esempio: il monitor, la tastiera, il mouse o altro dispositivo di puntamento equivalente; tutti i dispositivi multimediali quali microfono, cuffie, altoparlanti; dispositivi di stampa o scanner o MFP (Multi Function Printer); dispositivi di autenticazione o riconoscimento (lettori, smart card sia tradizionali che di natura biometrica); apparati di rete (router, modem) per connessione alla rete, cablata (LAN e/o Internet) o wireless o cellulare, con tutte le tecnologie attualmente in uso e in futuro disponibili (NGAN).

L'hardware (HW) e il software (SW) installati dovranno essere, con continuità: dotati di corrette licenze, compatibili con tutto il PDLCCC, aggiornati all'ultima versione rilasciata, o comunque stabile, del produttore del HW o SW, sicuri con particolare riferimento alla sicurezza informatica. Sarà comunque obbligo dell'Aggiudicatario di osservare tutte le normative vigenti nazionali, europee e internazionali, dimensioni (soluzione desktop o rack) ergonomiche adeguate ed input/output adeguati.

CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME

SOFTWARE OPERATIVO

Il Sistema Operativo da installare sul PDLCCC dovrà essere Microsoft Windows 10 Pro 64 bit aggiornato all'ultima versione (release), installato sull'unità SSD, in lingua italiana, dovranno avere anche installata l'ultima versione dei relativi Service Pack; devono includere tutti i device drivers necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.

HARDWARE

- Tipologia: Personal Computer (PC) Desktop o Tower. E' ammessa la tipologia del Personal Computer portatile mantenendo comunque le medesime caratteristiche minime richieste e prevedendo il collegamento di un monitor esterno con le caratteristiche minime previste per il PC Desktop o Tower
- Peso: nel caso di PC Portatile inferiore ai 2 Kg
- Volume di ingombro: per PC Desktop non superiore ai 10 litri e comunque adeguata al volume reso disponibile all'operatore tale da garantire una corretta, duratura e sicura operatività da parte dell'utilizzatore
- Il volume dell'apparecchiatura è convenzionalmente definito in base ai valori di larghezza, altezza e profondità riportate nella documentazione tecnica del prodotto. Il calcolo dovrà essere arrotondando alla prima cifra decimale
- Interruttore di accensione: Frontale
- Processore: AMD o INTEL o equivalente, con un'età di produzione uguale o inferiore ai 12 mesi
- Quantità di memoria RAM supportata (GB): 32
- Quantità di memoria RAM installata (GB): 16 DDR4
- Processore Grafico: integrato o dedicato
- Capacità di archiviazione Unità Storage interna (GB): SSD da 512GB M.2 PCIe NVMe
- Slot di espansione di tipo PCI Express o altre tecnologie con banda superiore, al netto degli slot occupati dalle schede necessarie a soddisfare la configurazione base: 2
- Interfacce audio In/out: Frontali

- Scheda audio: il PDLCCC dovrà essere dotato di una scheda audio stereo con caratteristiche adeguate a garantire una conversazione bidirezionale di qualità eccellente tra tutti i soggetti coinvolti nella conversazione (quindi sia l'operatore che l'interlocutore) con prestazioni a latenza zero e soppressione/correzione dei rumori. Pertanto l'Aggiudicatario dovrà tener conto, nella scelta del PDLCCC: di tutti i parametri tecnici necessari all'individuazione della adeguata componentistica hardware, integrata nella motherboard o dedicata, driver software e software applicativo, dimensioni e ingombri, input/output, DSP (Digital Signal Processor) e DAC (Digital/Analogic Converter), connessioni (USB 2,3.x; Fireware), ect. Inoltre l'Aggiudicatario dovrà prestare particolare attenzione alla latenza e la sua dipendenza dai driver associati alla scheda audio e all'eventuale software che la gestisce. Sarà cura, quindi, la verifica con continuità con il produttore che i driver siano compatibili con la PDLCCC con latenza zero
- Interfaccia USB esterne (USB 3.0 o superiori, USB 2.0)
- Interfaccia Ethernet: RJ45 Conformità ISO 8802-3 IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T)
- Uscita video digitale (non sono ammessi adattatori): 1, compatibile con monitor, DisplayPort/HDMI
- Scheda grafica in grado di supportare risoluzione (su uscita digitale): 1920x1080@60 Hz
- Tastiera: Italiana estesa, QWERTY, con tasto funzione di Windows, tastierino numerico separato
- Mouse: di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, risoluzione almeno a 800 dpi e lunghezza cavo almeno 1,5 m

CARATTERISTICHE FUNZIONALI IN TEMA DI SICUREZZA

- Protezione hardware: TPM 2.0
- Disabilitazione da BIOS del boot da unità rimovibili: Sì
- Disabilitazione, o protezione con password, del setup del sistema: Sì
- Protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS: Sì
- Indicazione del numero seriale, del modello e del produttore del pc all'interno del BIOS: Sì

SCHERMO/MONITOR:

- PC Portatile con monitor multimediale di almeno 15" reali di diagonale
- PC Desktop: Monitor multimediali da 23,6" wide

Si descrivono le caratteristiche minime:

- tecnologia di retroilluminazione: LED
- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 1920
- risoluzione massima verticale non inferiore a 1080
- luminosità 250 cd/mq
- angolo di visuale orizzontale almeno 170°
- angolo di visualizzazione verticale almeno 170°
- ingresso digitale compatibile con il personal computer offerto
- rispondenza alle specifiche UNI ISO 9241-307
- rispetto della norma ISO 9241-307 per la classe di difettosità II
- controlli on screen display
- regolabile in altezza e inclinabile sul piano verticale (nel caso di PC Desktop o secondo monitor nel caso di PC Portatile)
- altoparlanti integrati o tramite soundbar
- predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington
- compatibilità con il PC Desktop o portatile offerto
- TCO Certified Displays 7.0 (o superiore) o certificazione equivalente

Devono essere in dotazione il cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor ed il cavo di alimentazione elettrica; quest'ultimo deve essere collegato al monitor mediante presa esterna, ovvero non integrato al monitor.

CUFFIA, MICROFONO E DISPOSITIVI MULTIMEDIALI:

Il PDLCCC dovrà essere dotato di dispositivi HW e SW multimediali con caratteristiche adeguate a garantire il livello di servizi audio (ed eventualmente video) richiesti dall'Azienda, con ottima fruizione continuativa, di qualità, ergonomici, insonorizzati, selettivi, con elevata soppressione del rumore e larghezza di banda, e bassi tempi di risposta.

L'Aggiudicatario dovrà porre particolare attenzione nella scelta della cuffia, del microfono, degli altoparlanti, delle webcam e dispositivi multimediali affini, in uso nella PDLCCC, considerando che su detti dispositivi transitano le informazioni(dati) e la voce (fonia) sia dell'operatore che dell'interlocutore e, in generale, dovrà evitare l'insorgenza di problemi.

Si raccomanda l'uso di dispositivi, quali cuffie e microfoni, di fascia non economica e costruiti con materiali duraturi nel tempo, robusti, leggeri, confortevoli anche per lunghe sessioni di utilizzo, insonorizzati, con adeguata dispersione del calore nell'area di contatto con il corpo umano, con dispositivo integrato di regolazione del volume e attivazione/disattivazione veloce e/o mute delle cuffie, per le componenti più sollecitate meccanicamente (quali aste) l'uso di materiale metallico, flessibile, con collegamenti interni (quali fili) con adeguata protezione e telati; il microfono dovrà essere dotato di HW o SW specifico per filtrare ed escludere il disturbo all'interlocutore da parte di altri operatori o sorgenti esterne di sottofondo o di voci provenienti da altre persone in prossimità dell'operatore.

PRESTAZIONI DEL SISTEMA

Si richiede un "PCMark 10 score" con valore minimo di 4.650 (dichiarato e documentato in fase di offerta) tramite la misurazione delle prestazioni dell'apparecchiatura che dovrà essere effettuato utilizzando il benchmark PCMark 10 su pc con Sistema operativo MS Windows 10 Professional a 64 bit, comprendente gli scenari Essentials, Productivity e Digital Content Creation.

Le modalità da seguire dovranno essere conformi a quelle definite dalla FutureMark nelle regole di installazione ed esecuzione dello specifico benchmark.

Impostazioni del display: minimum supported resolution 1920x1080; display scaling factor: 100%.

Sistema operativo: Microsoft Windows 10 Pro a 64-bit, con versione 10.0.19041 (build 2004) o successiva.

I benchmark dovranno raggiungere gli indici prestazionali previsti come requisiti minimi, e con il quantitativo di RAM richiesti: non saranno ritenute valide le performance misurate su apparecchiature dotate di una quantità di RAM superiore a quella richiesta.

REQUISITI DI CONFORMITA'

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

Le apparecchiature fornite dovranno in particolare:

1. essere conformi, secondo quanto di seguito specificato, ai Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature elettroniche per ufficio" relativamente ai PC Desktop adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili alla pagina http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/GPP_CAM_IT.pdf, e in particolare ai requisiti: 5.2.1 "Consumo energetico; 5.2.2. "Aggiornabilità delle componenti"; 5.2.4 "Contenuto di mercurio nei monitor LCD"; 5.2.5 "Emissioni sonore" 5.2.6. "Riciclabilità"; 5.2.7. "Manuale di istruzioni"; 5.2.8. "Informazioni sul prodotto"; 5.2.9. "Requisiti dell'imballaggio"; 5.4.1. "Garanzia sulla disponibilità di parti di ricambio";
2. rispettare i requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE e s.m.i. recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 6 novembre 2007, n. 194 e s.m.i.;
3. essere conformi alla direttiva 2011/65/EU (RoHS II), recepita con D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 27 e s.m.i., anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS);
4. essere conformi al D. Lgs. 188/2008 e s.m.i., che recepisce la direttiva 2006/66/CE e s.m.i. concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti;
5. essere conformi al regolamento (UE) n. 617/2013 del 26 giugno 2013 s.m.i. in merito alla progettazione ecocompatibile di computer e server informatici;
6. rispettare la normativa sulla sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..

REQUISITI PER LA CONNETTIVITÀ

PROTOCOLLI TLS

Protocolli di sicurezza	Versione supportata
TLS	Minimo TLS 1.2
TLS Cipher Suite	Minimo 128-bit
WSS	Il protocollo Secure WebSocket (WSS) usa la crittografia TLS
HTTPS	Il protocollo Secure HTTP usa la crittografia TLS

WEB BROWSER

Il software del CCC non richiede l'installazione di nessun componente HW o plug-in essendo totalmente web-based e realizzato in HTML5. Gli agenti e gli amministratori possono scegliere quale browser utilizzare tra quelli elencati nella tabella sottostante.

Browser	Versione supportata
Google Chrome	V.85
Firefox Mozilla	V.80
Microsoft Edge	V.85

NETWORK QUALITY OF SERVICE (QoS)

Di seguito vengono riportati i parametri, strumenti e tecniche per ottenere i massimi livelli della qualità del servizio (QoS).

I dispositivi che controllano la connessione dati, e sui quali sarà abilitato il trunk SIP, non devono filtrare il traffico voce, ma garantire i requisiti minimi di Qualità del Servizio (QoS) e latenza tali da garantire il buon funzionamento del sistema.

A tal proposito si dovranno rispettare I seguenti requisiti:

- Latenza. Round Trip Delay (RTT) 80msec end to end le due LAN;

- Jitter one way al di sotto dei 30ms;
- Packet loss inferiore all'1%;
- Il Traffico SIP e RTP non deve essere filtrato con filtering, inspection e NAT;
- Il Traffico SIP e RTP non deve attraversare nessun proxy di rete.

CODEC VOCE

La voce prima di entrare in rete viene compressa al fine di ottimizzare la banda utilizzata e consentire il maggior numero di comunicazioni simultanee.

La banda minima richiesta per ogni utente comprensiva del traffico fonia e dati è pari a 100 kbs/utente.

La scelta del Codec può privilegiare la qualità della voce o una minore occupazione di banda e questo incide necessariamente sul dimensionamento della rete.

Di seguito elenco dei Codec supportati:

Device	Codec supportati
Browser (WebRTC)	G.711
Cisco	G.711 e G.729
Trunk SIP	G.711 e G.729

PROTOCOLLO WEBRTC

Il WebRTC è un protocollo open source che consente alle comunicazioni multimediali (audio/ video/ dati) di transitare in tempo reale direttamente all'interno del browser garantendo comunicazioni sicure e crittografie evolute.

Il WebRTC non è un componente aggiuntivo o plug-in, ma è una funzionalità del browser che integra nativamente la trasmissione dei dati utilizzando DTLS per garantire la protezione dei dati personali.

L'HTTP header "X-Frame-Options" NON deve essere settato a "DENY" o "SAMEORIGIN".

FIREWALL, TCP/UDP PORTE

Sarà necessario assicurarsi di aver aggiunto i domini Internet dei Server nella Whitelist di indirizzi IP sicuri per i quali è importante evitare restrizioni e firewall dell'infrastruttura tecnologica dell'Aggiudicataria.

Si consiglia di configurare il firewall in modo da consentire il traffico solo alle porte TCP / UDP e alla destinazione di origine verso o da uno qualsiasi degli intervalli di indirizzi IP / domini Internet del CCC definiti nel dettaglio in fase di avvio, da parte dell'Azienda.