

**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**

**SCHEMA DI CAPITOLATO**

## INDICE

ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI)	8
ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FABBISOGNI	8
ART. 3 - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO	12
ART. 4 - MODALITÀ DI SVOLGIMENTO	13
ART. 5 – FORMAZIONE	14
ART. 6 - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE, ALLESTIMENTI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA DI OGNI LOTTO	15
ART. 7 - ICT: OBBLIGHI A CARICO DELL'AZIENDA ULSS	17
ART. 8 - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA	21
ART. 9 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA	22
ART. 10 - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO	23
ART. 11 - REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO	24
ART. 12 - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	24
ART. 13 - TAVOLO DI COORDINAMENTO	25
ART. 14 - SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO	26
ART. 15 – CONTESTAZIONI E PENALI	27
ART. 16 - RESPONSABILE UNICO DEL PROCEDIMENTO (RUP) E DIRETTORE DELL'ESECUZIONE CONTRATTO (DEC)	28
ART. 17 - MODIFICA DEL CONTRATTO	28
ART. 18 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI	28
ART. 19 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	29
ART. 20 - "GARANZIA DEFINITIVA" A CORREDO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO	29
ART. 21 - ASSICURAZIONI – RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E VERSO PRESTATORI D'OPERA	30
ART. 22 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE, PAGAMENTI E TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	31
ART. 23 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	33
ART. 24 – CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO	34
ART. 25– VARIAZIONI SOGGETTIVE	34
ART. 26 - RECESSO UNILATERALE	34
	2

ART. 27 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI	35
ART. 28 - PROTOCOLLO DI LEGALITÀ	35
ART. 29 – DOMICILIO DELL'APPALTATORE E COMUNICAZIONI	36
ART. 30 - CODICE DI COMPORTAMENTO	37
ART. 31 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	37
ART. 32 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	37
ART. 33 - MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO E FINALI, FORO COMPETENTE	38
ALLEGATI PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CAPITOLATO	39
1 - ALLEGATO TECNICO	39
PARTE A - SERVIZI RICHIESTI	41
1. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD;	41
LOTTO DUE: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO	41
1.1 CALL E CONTACT CENTER	41
<i>Svolgimento del servizio</i>	41
<i>Normativa di riferimento</i>	43
1.2 GESTIONE AGENDE	43
<i>Svolgimento del servizio</i>	43
<i>Normativa di riferimento</i>	45
1.3 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)	46
<i>Svolgimento del servizio</i>	46
<i>Normativa di riferimento</i>	48
1.4 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE	49
<i>Svolgimento del servizio</i>	49
<i>Normativa di riferimento</i>	49
1.5 GESTIONE CASSA	49
<i>Svolgimento del servizio</i>	49
<i>Normativa di riferimento</i>	52
1.6 GESTIONE RECUPERO CREDITI	52
<i>Svolgimento del servizio</i>	52

<i>Normativa di riferimento</i>	53
1.7 GESTIONE PUNTI OSPEDALIERI CONTROLLO RICOVERI	54
<i>Svolgimento del servizio</i>	54
<i>Normativa di riferimento</i>	54
1.8 GESTIONE ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI ANAGRAFE SANITARIA E DISTRETTUALI	54
<i>Svolgimento del servizio</i>	54
<i>Normativa di riferimento</i>	56
1.9 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	56
<i>Svolgimento del servizio</i>	56
<i>Normativa di riferimento</i>	58
1.10 GESTIONE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DEL POLO LIBERA PROFESSIONE	59
<i>Svolgimento del servizio</i>	59
<i>Normativa di riferimento</i>	59
2. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI	59
2.1 GESTIONE ANAGRAFI AZIENDALI A LIVELLO CENTRALIZZATO	59
<i>Svolgimento del servizio</i>	59
<i>Normativa di riferimento</i>	61
2.2 GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI RAPPORTI DA/CON L'ESTERO	61
<i>Svolgimento del servizio</i>	61
<i>Normativa di riferimento</i>	62
2.3 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA	62
<i>Svolgimento del servizio</i>	62
<i>Normativa di riferimento</i>	65
2.4 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA	66
<i>Svolgimento del servizio</i>	66
<i>Normativa di riferimento</i>	67
2.5 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE	67
<i>Svolgimento del servizio</i>	67
<i>Normativa di riferimento</i>	68

2.6 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DEL SISTEMA DI CURE PRIMARIE	68
<i>Svolgimento del servizio</i>	68
<i>Normativa di riferimento</i>	69
PARTE B - LUOGHI, ORARI E VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI	69
3. LOTTO UNO: SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD	69
3.1 CALL E CONTACT CENTER	69
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	69
<i>Volumi e orari del servizio</i>	69
3.2 GESTIONE AGENDE	70
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	70
<i>Volumi e orari del servizio</i>	70
3.3 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE	72
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	72
<i>Volumi e orari del servizio</i>	72
3.4 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI	73
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	73
<i>Volumi e orari del servizio</i>	73
3.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	76
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	76
<i>Volumi e orari del servizio</i>	76
3.6 GESTIONE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DEL POLO DI LIBERA PROFESSIONE	79
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	79
<i>Volumi e orari del servizio</i>	79
4. LOTTO DUE – SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO	80
4.1 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE	80
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	80
<i>Volumi e orari del servizio</i>	80
4.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI	81
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	81

<i>Volumi e orari del servizio</i>	82
4.3 GESTIONE RECUPERO CREDITI	83
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	83
<i>Volumi del servizio</i>	84
4.4 PUNTI OSPEDALIERI CONTROLLO RICOVERI	84
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	84
<i>Volumi e orari del servizio</i>	84
4.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO	84
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	84
<i>Volumi e orari del servizio</i>	85
5. LOTTO TRE - SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI	88
5.1 GESTIONE ANAGRAFI AZIENDALI A LIVELLO CENTRALIZZATO	88
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	88
<i>Volumi e orari del servizio</i>	88
5.2 GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI RAPPORTI DA/CON L'ESTERO	89
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	89
<i>Volumi e orari del servizio</i>	89
5.3 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA	92
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	92
<i>Volumi e orari del servizio</i>	93
5.4 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA	96
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	96
<i>Volumi e orari del servizio</i>	97
5.5 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITÀ FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITÀ CORRELATE	99
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	99
<i>Volumi e orari del servizio</i>	100
5.6 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DEL SISTEMA DI CURE PRIMARIE	101
<i>Luoghi di erogazione e relativi servizi</i>	101
<i>Volumi e orari del servizio</i>	101

2 - ALLEGATO "ELEMENTI DI MONITORAGGIO"	102
3 - ALLEGATO "ELENCO RISCOUOTITORI AUTOMATICI"	119
4 - ALLEGATO "PREREQUISITI TECNOLOGICI"	122

## **ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI)**

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

## **ART. 2 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FABBISOGNI**

L'Azienda ha un bacino di utenza che comprende una popolazione di circa 888.000 abitanti al 31 dicembre 2019. 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 2.790 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, Castelcucco, 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, 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, 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, Vedelago, Vidor, Villorba, Vittorio Veneto, Volpago del Montello, Zenson di Piave, Zero Branco.

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento per il periodo di 36 (trentasei) mesi, rinnovabili per ulteriori 24 (ventiquattro), 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 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, messengerie, telefono, in presenza...), 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 pertanto garantire 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.

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).

I lotti oggetto di affidamento, elencati nella seguente tabella, si articolano in più servizi, descritti per attività, il cui dettaglio è indicato nell'Allegato tecnico del presente Capitolato.

Ad ogni singola attività 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.

<b>Rif. Allegato tecnico Cap. 1</b>	<b>LOTTO UNO – SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD</b>
1.1	Call e Contact Center (CCC)
1.2	Gestione agende
1.3	Gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN)
1.4	Gestione prenotazioni prestazioni sanitarie in regime di libera professione (LP)
1.5	Gestione cassa
1.8	Gestione accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali
1.9	Gestione Punti di Accettazione ambulatoriale e presa in carico
1.10	Gestione attività amministrative del Polo Libera Professione
<b>Rif. Allegato tecnico Cap. 1</b>	<b>LOTTO DUE – SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE SOLIGO</b>
1.1	Call e Contact Center (CCC)
1.2	Gestione agende
1.3	Gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie a carico del Servizio Sanitario Nazionale (SSN)
1.4	Gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie in regime di Libera Professione (LP)
1.5	Gestione cassa
1.6	Gestione recupero crediti
1.7	Gestione punti ospedalieri controllo ricoveri

1.8	Gestione accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali
1.9	Gestione Punti di Accettazione ambulatoriale e presa in carico
<b>Rif. Allegato tecnico Cap. 2</b>	<b>LOTTO TRE – SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI</b>
2.1	Gestione anagrafi aziendali a livello centralizzato
2.2	Gestione amministrativa dei rapporti da/con l'estero
2.3	Gestione delle attività a supporto delle relazioni e delle comunicazioni con l'utenza
2.4	Gestione Assistenza Protesica
2.5	Servizio di supporto amministrativo per la gestione di attività formative universitarie e attività correlate
2.6	Servizio di supporto amministrativo per la gestione del sistema di cure primarie

La suddivisione dei sopraelencati lotti è stata elaborata tenendo conto di quanto segue, anche alla luce della più recente giurisprudenza del Consiglio di Stato.

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 affidato 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.

Nei Distretti dell'Azienda U.L.S.S. n. 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:

- dei dati disponibili per attività analoghe;
- dei dati rilevati manualmente;

- dei 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 alla erogazione dei servizi a favore del bacino di utenza interessato, sono quindi:

- la realizzazione di un modello organizzativo omogeneo;
- 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:

- **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.

Nello specifico, il Call e Contact Center deve prevedere diversi livelli di risposta e di approfondimento, anche con funzionalità di telecomunicazione integrate 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, etc.

- **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.

Al fine di salvaguardare la concorrenza e la massima partecipazione è previsto il seguente **limite all'aggiudicazione dei lotti**.

**L'Aggiudicataria del LOTTO UNO non può essere la medesima del LOTTO DUE.** Pertanto se la stessa Ditta Concorrente risulta prima in graduatoria sia per il lotto uno che per il lotto due, verrà selezionata per il

lotto la cui offerta ha ricevuto il punteggio complessivo più alto non riparametrato. In caso di parità di punteggio si procederà all'aggiudicazione con sorteggio.

La scelta di non aggiudicare al medesimo fornitore ha le seguenti motivazioni:

1. evitare un possibile regime di monopolio e favorire la concorrenza, considerato anche il valore economico del singolo lotto;
2. confrontare modalità diverse di gestione.

Ciò premesso, ai fini del presente affidamento, la Ditta Concorrente dovrà formulare offerta espressa in un canone annuo e triennale per singolo lotto uguale o inferiore, pena l'esclusione, agli importi indicati per ogni lotto a base d'asta, su base triennale, come segue:

	<b>Descrizione lotto</b>	<b>Importo massimo base asta (triennale)</b>	<b>Opzione contrattuale art. 106, comma 1, lett. a)</b>	<b>IVA 22%</b>	<b>oneri per la sicurezza legati al DUVRI, non soggetti a ribasso</b>
<b>LOTTO UNO</b>	<b>SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI TREVISO NORD E TREVISO SUD</b>				
<b>LOTTO DUE</b>	<b>SERVIZI DI FRONT END E ATTIVITÀ COLLEGATE NEI DISTRETTI DI ASOLO E PIEVE DI SOLIGO</b>				
<b>LOTTO TRE</b>	<b>SERVIZI DI FRONT END E BACK OFFICE INTERDISTRETTUALI</b>				

### **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.

In sede di offerta la Ditta Concorrente dovrà presentare un cronoprogramma nell'ambito del progetto tecnico che dia evidenza e dettaglio:

- per la fase di avvio

- Per tutti i lotti: di modalità e tempistiche di esecuzione dell'avvio con particolare riguardo all'avvio delle sedi, delle dotazioni tecnologiche (hardware e software) richieste, garanzie alla continuità del servizio etc., confermando esplicitamente il rispetto del limite massimo dei singoli termini indicati nel presente Capitolato o proponendone eventuali riduzioni;
  - Per i lotti 1 e 2: di modalità e tempistiche di attivazione della sede, delle tecnologie, di collaudo e di avviamento della soluzione con riferimento al call e contact center.
- per le fasi di avvio e successive
- Per tutti i lotti: della tempistica di realizzazione del progetto tecnico nel suo complesso.

Entro il medesimo termine (120 giorni) l'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà rispettare un periodo di affiancamento (almeno 20 giorni per la formazione dell'operatore) con il personale dell'Azienda che verrà designato, senza alcun onere a carico dell'Azienda, al fine di garantire un corretto avviamento delle attività.

Le concorrenti dovranno altresì produrre un progetto di assorbimento di cui alle Linee guida ANAC 13/2019 (approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13.2.2019), da presentarsi in sede di documentazione amministrativa, 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, oggetto di monitoraggio così come previsto dall'art. 14 del presente Capitolato, in caso di aggiudicazione.

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.

#### **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 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 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.

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.

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.

## **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, 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.

Gli interventi formativi specifici di norma dovranno essere garantiti dall'aggiudicataria 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.

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 - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE, ALLESTIMENTI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA DI OGNI LOTTO**

L'Aggiudicataria, dal primo giorno dell'avvio del contratto, deve mettere a disposizione nella/nelle sede/i fisica/che individuata/e il relativo allestimento del Call Contact Center (CCC), di cui al punto 1.1 dell'allegato tecnico, nel rispetto di quanto indicato nel presente Capitolato.

Il CCC deve garantire le funzionalità di telecomunicazione con i sistemi informativi dell'Azienda, aggiungendo all'utilizzo del mezzo telefonico altri strumenti/canali di comunicazione, come da esempio: lo sportello fisico, la posta, la mail e il web.

Per il servizio di CCC l'Aggiudicataria dovrà fornire tutte le dotazioni necessarie (come ad esempio le postazioni di lavoro (PC, portatili, cuffie, ecc...), le stampanti, i fotocopiatori, ecc.) 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.

Affinché siano garantite le performance degli applicativi aziendali e/o regionali in uso presso l'Azienda, le postazioni di lavoro presso il CCC, che dovranno tenere in considerazione anche l'eventuale organizzazione del lavoro in modalità telelavoro/smart working, dovranno rispettare le caratteristiche tecniche (a titolo di esempio, versione del browser, protocolli di sicurezza, apertura porte del firewall, caratteristiche delle cuffie, etc...) definite dai requisiti minimi (hardware/software) riportate nell'Allegato 4 "Prerequisiti tecnologici".

L'Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione delle postazioni di lavoro presso il CCC, il cui numero deve essere commisurato alle necessità derivanti dall'aggiudicazione in funzione delle dimensioni dei servizi richiesti. 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.

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. Deve essere prevista una distanza opportuna tra le postazioni in modo da evitare eventuali interferenze tra il personale durante la gestione dei contatti e consentire la gestione e consultazione di eventuali materiali cartacei a supporto. Gli operatori dovranno essere in grado di utilizzare tutti gli applicativi necessari su un'unica postazione, per una gestione ottimale delle richieste di servizio.

In caso di organizzazione del lavoro in modalità telelavoro/smart working, sarà cura dell'Aggiudicataria garantire 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.

Per la **sede operativa** del CCC dell'Aggiudicataria 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 la connessione in rete delle postazioni di lavoro in modalità telelavoro/smart working.

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.

Sarà cura dell'Azienda fornire una piattaforma per la gestione di servizi di telecomunicazione, tramite un adeguato numero di linee telefoniche, al fine di garantire i volumi espressi nel presente Capitolato. Tale servizio è già attivo presso l'Azienda e sarà utilizzato da tutti gli operatori indipendentemente dalla sede di lavoro.

La Ditta concorrente dovrà prevedere nel progetto tecnico un dettagliato cronoprogramma dell'iniziale attivazione dei requisiti tecnologici precedente descritti, del collaudo e dell'avviamento della soluzione,

tenendo conto che gli applicativi di prenotazione impiegati potrebbero essere differenti a livello locale, come dettagliato all'art. 7 del presente Capitolato.

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.

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:** nel senso di sicurezza nella trasmissione dei dati, ivi 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.

La dotazione offerta devono essere collaudata entro 30 giorni consecutivi dall'attivazione/installazione in presenza di un rappresentante dell'Aggiudicataria di ogni singolo lotto e di un rappresentante dell'Azienda, con redazione di apposito verbale recante gli esiti. In caso di esito negativo del collaudo, verrà concesso all'Aggiudicataria un termine pari a 15 (quindici) giorni solari per adeguare quanto non idoneo.

Le banche dati che deriveranno dall'utilizzo di tali dotazioni restano di proprietà dell'Azienda al termine del contratto.

Le Ditte Concorrenti potranno offrire eventuali migliorie senza oneri a carico dell'Azienda.

Ogni violazione potrà comportare formale contestazione, salvo in ogni caso la facoltà di rivalersi sull'appaltatore 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 ecc.).

Tutti i trattamenti dei dati sono soggetti alla normativa per la tutela della sicurezza, segreto d'ufficio e della privacy. Ogni uso fuori dalla disciplina dettata dalle norme e dalle disposizioni aziendali darà luogo a procedimento sanzionatorio e nei casi più gravi alla risoluzione per inadempimento.

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.

<b>Classificazione gravità segnalazione</b>			
<b>Tipologia Intervento</b>		<b>Gravità e modalità di intervento</b>	<b>Tempi di ripristino</b>
IE	<b>Intervento di emergenza:</b> 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	<b>Intervento critico:</b> 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	<b>Intervento normale/ programmato:</b> 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			

Le richieste di intervento inviate all'Aggiudicataria potranno essere segnalate sia dall'Azienda che dall'Aggiudicataria stessa.

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

L'Aggiudicataria potrà segnalare eventuali divergenze sulla valutazione della gravità del problema. In tale circostanza, i lavori dovranno comunque essere gestiti con le modalità previste per il livello di gravità attribuito dall'Azienda e la sua ridefinizione potrà considerarsi operativa solo al ricevimento di un esplicito assenso da parte dell'Azienda.

Parimenti anche l'Azienda potrà segnalare eventuali divergenze sulla valutazione della gravità del problema attribuito dall'Aggiudicataria e in questo caso l'Aggiudicataria dovrà rispettare la valutazione dell'Azienda.

Inoltre, a fronte del perdurare di discordanze, la decisione sul livello di gravità attribuito rimane in capo all'Azienda, ed eventuali contenziosi tra le parti dovranno essere rinviati ad un momento successivo al ripristino delle normali condizioni di operabilità.

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 e chiudere il ticket.

Nel ticket dovrà essere esplicitamente indicata data ed ora di effettiva chiusura del problema, corredata da una nota esplicativa contenente tutte le istruzioni tecniche ed operative della risoluzione dell'intervento e l'identificativo della segnalazione cui è riferita (numero del ticket). In circostanze critiche, ossia con livelli di gravità pari a IE e/o IC, l'Aggiudicataria dovrà segnalare anche telefonicamente l'avvenuta risoluzione del problema. L'Aggiudicataria potrà segnalare all'Azienda ogni elemento che ritenga utile a stabilire motivatamente che la segnalazione non è riconducibile a malfunzionamenti imputabili alla propria competenza, dando evidenza degli accertamenti eseguiti per giungere a tale conclusione.

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.

#### **ART. 7 - ICT: OBBLIGHI A CARICO DELL'AZIENDA ULSS**

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 Aggiudicatari di ogni lotto, quanto segue:

- la fornitura di hardware (server, PDL - postazioni di lavoro, fotocopiatori, sistemi eliminacode, sistemi digital signage, etc.) presso tutte le sedi dell'Azienda, che rinnoverà progressivamente, durante tutto il corso dell'appalto; con particolare riferimento alle PDL, i componenti tecnologici di norma compresi nell'allestimento delle stesse sono i seguenti:
  - PC desktop o laptop, comprensivo di dotazioni personali in termini di cassetteria (di rete, di alimentazione, etc.);
  - stampante;
  - monitor, tastiera, mouse, docking station;
  - sistema operativo;
  - lettori barcode;
  - cuffie e/o webcam (se necessario);
  - software di base;
- 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;
- servizi di gestione e manutenzione sulle infrastrutture esistenti nei seguenti ambiti tecnologici:
  - centrale telefonica e apparati telefonici;
  - rete locale;
  - cablaggio;
  - dispositivi di Sicurezza (esempio: Firewall, Sistemi Antivirus, Sistemi Antispam...);
  - server;
  - fotocopiatori;
  - PDL;
  - sistemi eliminacode;
  - sistemi digital signage (definiti anche come bacheche multimediali);
- la fornitura, la gestione, la manutenzione e l'assistenza sui sistemi software e degli applicativi attualmente in uso presso l'Azienda e/o forniti dalla Regione e/o Ministero e che interessano i processi individuati negli allegati della presente gara; tali software potranno essere diversi nelle diverse sedi dell'Azienda e potranno essere successivamente sostituiti con nuove soluzioni a seguito di azioni e disposizioni aziendali, regionali e nazionali;
- la 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 presso l'Azienda;
- l'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;
- la fornitura, la gestione, la manutenzione e l'assistenza di un sistema di supporto (Portale di Servizio) per semplificare procedure, processi e rendere maggiormente efficiente l'operatività legata ai servizi e alle richieste aziendali, come dettagliato al punto 7.1;
- la fornitura, la gestione, la manutenzione e l'assistenza di sistemi eliminacode, come dettagliato al punto 7.2;
- la fornitura, la gestione, la manutenzione e l'assistenza di un sistema online di digital signage; l'Azienda definisce i contenuti e la relativa programmazione che verranno inseriti sui sistemi digital signage dall'Aggiudicataria; L'Azienda si riserva di condividere con l'Aggiudicataria iniziative e modalità utili a semplificare procedure, processi e a rendere maggiormente efficiente l'operatività legata ai servizi e alle richieste aziendali;

- la fornitura di un sistema software per la gestione di servizi di telecomunicazione, tramite un adeguato numero di linee telefoniche al fine di garantire i volumi espressi nel presente Capitolato. Tale servizio è già attivo presso l'Azienda, come dettagliato al punto 7.3, e sarà utilizzato sia dagli operatori che operano presso le sedi dell'Azienda che presso il CCC;
- la fornitura di un cruscotto di monitoraggio del servizio erogato (art. 14).

I sistemi messi a disposizione dell'Azienda soddisferanno i seguenti **requisiti di sicurezza fisica e logica**:

- 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 postazione di lavoro del CCC).

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

- manutenzione preventiva: prevedere la programmazione di interventi periodici per evitare l'insorgere di malfunzionamenti;
- manutenzione evolutiva: prevedere l'effettuazione degli interventi che si rendessero necessari per assicurare l'evoluzione dell'ambiente tecnologico e degli applicativi;
- manutenzione correttiva: prevedere l'effettuazione degli interventi di riparazione dei guasti e delle disfunzioni che dovessero verificarsi.

L'Aggiudicataria dovrà utilizzare i sistemi software/gli applicativi 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. Per l'utilizzo della intranet e della posta elettronica aziendali saranno disposti specifici profili da assegnare, da usare per tutta la comunicazione con l'utenza, vincolati all'uso esclusivo del singolo operatore dell'Aggiudicataria, finalizzato alla resa del servizio e nel rispetto delle disposizioni aziendali.

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 il CUP.

Nelle more dell'aggiudicazione ed avvio del software regionale, le Aggiudicatarie devono garantire:

- l'utilizzo di tutti i sistemi di prenotazione impiegati a livello aziendale anche se differenti a livello locale;
- 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 trasmigrazione 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.

## **7.1 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 garantisce con una modalità completamente automatizzata (gestione del trouble ticketing) l'accesso agli operatori per richiedere servizio di supporto, formazione, interventi programmati, assistenza per malfunzionamenti nei sistemi informatici in gestione all'Aggiudicataria, comunicazioni di servizio, etc. Le richieste inoltrate saranno gestite secondo un iter predefinito, notificando agli interessati l'apertura della chiamata, la sua evoluzione e tutte le varie fasi della richiesta sino alla sua risoluzione finale. Il sistema consente di tracciare ogni singolo evento in termini temporali, dando evidenza dello stato di avanzamento agli interessati. Resta inteso che la chiusura di ogni singola richiesta si può ritenere tale solo con validazione da parte dell'Azienda.

Quesiti e relative risposte possono avere luogo via e-mail, telefono, o direttamente attraverso il portale, a seconda del livello di urgenza. Qualsiasi sia la sua forma, la richiesta deve comunque essere completamente tracciata all'interno del portale a cura dell'Aggiudicataria. Le richieste inoltrate tramite i vari canali saranno prese in carico, con assegnazione della corretta identificazione (tramite relativo numero di ticket) e con evidenza al richiedente.

Il Portale di Servizio sarà fruibile 24 ore su 24, tramite una soluzione web e presenterà le seguenti aree raggruppanti richieste della stessa tipologia:

- area formazione e diffusione della documentazione/manualistica;
- area per la raccolta e consultazione della normativa in materia;
- area informativa per le comunicazioni di servizio da parte dell'Azienda (ad esempio: cambio orario apertura sportelli, comunicazione di manutenzione preventiva/correttiva ecc.);
- area per la gestione delle richieste del servizio agende;
- area per la rilevazione del grado di soddisfazione dell'assistito;
- area di service desk per la gestione di supporto ed assistenza tecnica.

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

Il portale deve altresì consentire 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.

## **7.2 SISTEMA DI GESTIONE ELIMINACODE**

L'Azienda è dotata di sistemi eliminacode di diversa e graduata complessità, in base alle specifiche necessità dei singoli servizi, essi potranno essere verificati dalle Ditte concorrenti in ambito del sopralluogo di cui all'art. 11 del Disciplinare di Gara.

Si precisa che esistono totem e display condivisi con altri servizi non inclusi nel presente capitolato al fine di facilitare il percorso del paziente (come ad esempio se il paziente necessita di effettuare l'accettazione amministrativa di prestazioni ematochimiche e un successivo prelievo in un servizio non oggetto di gara).

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, etc.), con particolare attenzione per alcune categorie di utenti c.d. "fasce protette".

L'accesso al sistema eliminacode potrà essere garantito, in via del tutto autonoma, alla ditta Aggiudicataria, garantendo anche la possibilità di estrarre giornalmente, e in tempo reale, 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.

## **7.3 SERVIZI DI TELECOMUNICAZIONE**

L'Azienda per l'espletamento del servizio garantirà all'Aggiudicataria la messa a disposizione di una piattaforma di Contact Center multicanale per il corretto funzionamento dell'attività. L'infrastruttura messa a disposizione dell'Azienda sarà funzionalmente modulare e scalabile e prevederà 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 dell'Azienda sarà in grado di garantire:

- funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di call e contact center, sia nelle ore di chiusura;
- un messaggio di benvenuto, che identifichi l'Azienda, il servizio erogato e l'operatore che gestirà la chiamata;
- 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.);
- un messaggio che informi l'utente del trattamento dei dati personali;
- la possibilità di differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura e chiusura del servizio di call e contact center;
- la possibilità di scelta, alla fine della telefonata, di una specifica coda che consenta all'utente di ascoltare anche più volte le avvertenze/preparazioni relative alla prestazione (se previste);
- possibilità di inviare ad un elenco di utenti elaborato in formato digitale una messaggistica che informi dell'annullamento dell'appuntamento e dell'eventuale nuova assegnazione;
- possibilità di inviare messaggi per ricordare l'appuntamento;
- possibilità agli utenti in coda di selezionare la richiesta di richiamata;
- interazione vocale e digitale con l'utente: la possibilità di fare interagire l'utente sia mediante comandi vocali (ad esempio raccogliendo sì/no espressi a voce dall'utente), sia mediante comandi derivanti dall'utilizzo della tastiera numerica del telefono per integrazioni applicative (ad esempio raccogliere il numero di impegnativa tramite digitazione del codice sul tastierino del telefono).

## **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 "Elementi di monitoraggio") 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 24 ore 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, pena la risoluzione del contratto e 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, etc.. 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, almeno un giorno lavorativo 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.

L'Azienda, nel caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, opera una ritenuta fino al venti per cento dell'importo contrattuale; il relativo importo è versato all'Aggiudicataria solo dopo che l'Ispettorato del Lavoro dichiara cessata la situazione di inadempienza.

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 idonea divisa e 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.

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.

L'Aggiudicataria si farà carico della tenuta e dell'aggiornamento delle bacheche multimediali e degli spazi dedicati alle comunicazioni, secondo le indicazioni fornite dall'Azienda oltre che eliminare le comunicazioni datate.

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 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 dal DEC e dai rappresentanti della/ e Aggiudicataria/e sopra indicati;
- in forma variabile da soggetti, individuati dal 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 del 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, etc., 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, autorizzati 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 (SLA) o superati e aggiornati quelli già definiti nell'Allegato tecnico, 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 etc., 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 (Service Level Agreement in seguito SLA) indicati nell'Allegato "Elementi di monitoraggio".

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, l'affollamento delle sale d'attesa, le relative code e il grado di copertura degli sportelli disponibili ecc. Sarà possibile anche elaborare statistiche riferite a 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 sarà usufruibile in modalità web, 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 in modo semplice e dinamico, consentendo il monitoraggio dell'attività resa e con particolare riferimento ai Service Level Agreement (SLA) di cui all'Allegato "Elementi di monitoraggio".

I sistemi collegati agli eliminacode e al CCC consentiranno di mostrare in tempo reale lo stato delle singole code secondo quanto previsto nell'Allegato "Elementi di monitoraggio", con possibilità di aggregazione dei dati a diversi livelli.

Inoltre, in qualsiasi momento, l'Azienda ha la facoltà di effettuare in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo del servizio 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 (Assistenti al DEC con funzioni di direttore operativo) 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 di cui all'Allegato "Elementi di monitoraggio" non rispettato, l'Azienda si riserva di applicare una penale calcolata in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate e secondo le modalità di quantificazione declinate nell'Allegato in questione. Le penali comunque complessivamente non possono superare il 10% dell'importo contrattuale stesso.

L'importo che verrà considerato come base di calcolo viene specificato nell'Allegato "Elementi di monitoraggio", al quale si rinvia.

Per la determinazione delle penali verrà comunque tenuto conto di eventuali variazioni ai sensi dell'art. 17 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.

#### **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 - MODIFICA DEL CONTRATTO**

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, alle stesse condizioni economiche, ridurre o cessare, il servizio in oggetto, a seguito di mutate necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie, 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 dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi previsti dal presente affidamento nella misura massima del 20%, ai medesimi prezzi di aggiudicazione, fatta salva la facoltà per la Stazione Appaltante di rinegoziare il prezzo.

#### **ART. 18 - 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 d'Oneri;
- l'Allegato tecnico;
- 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, la Stazione Appaltante 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. 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.

L'aggiudicataria dovrà garantire, inoltre, un accesso al servizio h24, resiliente a rischi di interruzione del servizio stesso.

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

## **ART. 20 - "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 della Stazione appaltante. 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.

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

## **ART. 21 - 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.

E' 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. E' 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 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 opponibile 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 alla 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 conforma alla 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'appaltatore 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. 22 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE, PAGAMENTI E TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

I documenti informatici attestanti l'ordinazione e l'esecuzione degli acquisti di servizi tra l'Azienda e l'Aggiudicataria devono essere gestiti per via telematica tramite il sistema NSO - Nodo di Smistamento degli Ordini di cui al decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 7/12/2018 e s.m.i.

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'emissione della fattura deve essere preceduta dall'emissione dell'ordine pre-concordato.

L'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà emettere singola fattura mensile posticipata, con allegato un documento di dettaglio delle singole attività svolte, specificando le singole sedi e dando separata evidenza dei costi collegati all'attività di prenotazione della Libera Professione.

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).

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](http://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'Appaltatore 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 alla Ditta 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."

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, accessi 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.

## **ART. 23 - 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'Appaltatore, da effettuarsi a mezzo PEC, risolvere il contratto, nei seguenti casi:

- mancato superamento periodo di prova;
- di non veridicità delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore nel corso della procedura di gara ovvero in caso di perdita di alcuno dei requisiti richiesti dal Disciplinare, accertata dalla Stazione appaltante al termine del procedimento che ha portato all'annullamento dell'aggiudicazione all'Appaltatore;
- 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 dalla Stazione appaltante all'Appaltatore;
- 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 21, 24, 26, 28 e 32 e nei restanti atti di gara.

In ogni caso di risoluzione, oltre all'applicazione della penale, potrà essere addebitato all'Appaltatore 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'Appaltatore inadempiente. All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dalla Stazione Appaltante 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'Appaltatore 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, la Stazione Appaltante 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. 24 – CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

È vietata la cessione del contratto, ai sensi dell'art. 105 – comma 1 – del D.Lgs. n. 50/2016.

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente la Stazione Appaltante 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'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della Stazione Appaltante.

Si precisa che la Stazione Appaltante, ai sensi dell'art. 1 del "Protocollo di Legalità", di cui all'art. 14 del presente Capitolato, non autorizzerà subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie.

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

Copia del contratto di subappalto dovrà essere depositata presso la Stazione Appaltante 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 alla Stazione Appaltante, per tramite dell'affidatario, prima dell'inizio della fornitura, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici.

La Ditta appaltatrice 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.

La Stazione Appaltante verificherà l'inserimento di detta clausola nei relativi contratti.

La Ditta appaltatrice 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 la Stazione Appaltante 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 dalla Ditta appaltatrice.

#### **ART. 25– VARIAZIONI SOGGETTIVE**

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

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente la Stazione Appaltante potrà risolvere di diritto il contratto (art. 1456 Codice Civile) e incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito.

#### **ART. 26 - 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. 27 - 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'appaltatore 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 alla stazione appaltante 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. 28 - PROTOCOLLO DI LEGALITÀ**

All'affidamento del servizio di cui trattasi si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 159 del 06/09/2011 e s.m.i., nonché le clausole pattizie di cui al Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione Veneto in data 17.09.2019, con gli Uffici territoriali del Governo del Veneto, consultabile sul sito della Giunta Regionale: (<http://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>) ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, nonché le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Stazione Appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Treviso, in data 06/04/2017, 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 l'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. 91, del D.Lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i.

In tal caso la stazione appaltante applica a carico dell'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) in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale.

A tal fine si considera in ogni caso inadempimento grave:

- a) la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;
- b) l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;
- c) l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio.

Nell'ipotesi di cui sopra vi sarà altresì la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto.

3) nel caso in cui l'Aggiudicataria sia 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, 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.

4) 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-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 Stazione Appaltante, ai sensi dei suddetti Protocolli di Legalità, non autorizzerà subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie.

L'appaltatore dovrà altresì 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 nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente. Analogo obbligo dovrà essere assunto dalle imprese subappaltatrici e da ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione dell'appalto.

Ai sensi dell'art. 1 del Protocollo di legalità sottoscritto dalla stazione appaltante con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Treviso, in data 06/04/2017, le Ditte esecutrici a vario titolo di lavori, servizi e forniture devono osservare rigorosamente le disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale; le spese per la sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta. Sono a carico dell'impresa aggiudicataria gli oneri finanziari per la vigilanza dei cantieri.

Inoltre, l'appaltatore 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 immediata ed automatica 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.

L'appaltatore dovrà altresì inserire nell'eventuale contratto di subappalto o nell'eventuale subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche in una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno.

## **ART. 29 – DOMICILIO DELL'APPALTATORE E COMUNICAZIONI**

L'Appaltatore, 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. 30 - 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](http://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. 31 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

La Ditta aggiudicataria è tenuta all'osservanza del Piano aziendale per la prevenzione della corruzione 2019-2021 (pubblicato nel sito [www.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.it) – Sez. Amministrazione Trasparente), approvato dall'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana sulla base 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. 1064/2019 con la quale l'A.N.AC. ha approvato il "Piano Nazionale Anticorruzione 2019-2021".

La violazione degli obblighi derivanti può costituire causa di risoluzione del contratto.

### **ART. 32 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

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

Ferme restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Capitolato d'onere si conviene che, in ogni caso, la Stazione Appaltante, 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'Appaltatore 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'Aggiudicatario, 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, la Stazione Appaltante 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 alla Stazione Appaltante e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Treviso.

### **ART. 33 - 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, la Stazione Appaltante e l'Appaltatore potranno concordare le opportune modifiche ai documenti sopra richiamati sul presupposto di un equo temperamento 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 la Ditta appaltatrice e l'Azienda Sanitaria, sarà competente esclusivamente il Foro di Treviso.

## ALLEGATI PARTE INTEGRANTE DEL PRESENTE CAPITOLATO

### 1 - ALLEGATO TECNICO

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 sembra prediligere la prenotazione allo sportello fisico posto all'interno dell'Azienda e in subordine tramite l'utilizzo del servizio telefonico di call e contact center.

È comunque obiettivo dell'Azienda incentivare e/o sviluppare forme di prenotazione e/o contatto alternativi allo sportello fisico e telefonico quali, ad esempio, il portale web aziendale, totem allestiti presso Comuni, farmacie territoriali e altri luoghi di accesso pubblico, 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 sta promuovendo una serie di iniziative che favoriscono le attività di prenotazione 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. 17 del Capitolato d'onori, 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 nel 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, ecc.).

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), i servizi di supporto all'assistenza protesica, di anagrafe centralizzata o rapporti con l'estero.

Ciò premesso vengono esposti i singoli servizi di supporto alla fruizione delle prestazioni erogate dall'Azienda che l'Aggiudicataria deve garantire.

**Per i servizi indicati per i LOTTI UNO E DUE sono previste le attività il cui dettaglio è riportato al capitolo 1 del presente Allegato tecnico, con esclusivo riferimento al Distretto di Asolo per le attività di cui ai paragrafi 1.6 e 1.7.**

**Per i servizi indicati per il LOTTO TRE sono previste le attività il cui dettaglio è riportato al capitolo 2 del presente Allegato tecnico.**

Il presente Allegato tecnico è articolato come segue.

Nella Parte A vengono indicati:

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

Nella Parte B vengono indicati:

- luoghi di erogazione, con indicazione delle postazioni disponibili in front e back office;
- volumi e orari dei servizi in affidamento.

## 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

L'Aggiudicataria, per i servizi ricompresi nei LOTTI UNO E DUE, dovrà garantire, come meglio dettagliato nei seguenti paragrafi 1.1 e 1.2, l'attivazione:

- di un numero definito di postazioni di call e contact center per tutta l'Azienda, attivi sin dal primo giorno di avvio del contratto, con sede a carico dell'Aggiudicataria, che garantisca la gestione di chiamate in entrata ed in uscita inerenti le attività di prenotazione e di informazione;
- di uno o più punti, con sede a carico dell'Azienda, per la gestione operativa delle agende e/o delle liste per tutte le prestazioni e attività di gestione della riallocazione degli appuntamenti con particolare riferimento al Distretto di Asolo;
- di una serie di punti erogativi multifunzione distribuiti sul territorio per realizzare una rete di servizi integrata che estenda la gamma dell'offerta e garantisca all'utente maggiore accessibilità.

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 etc.), 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, etc.).

Nei LOTTI UNO e DUE sono inoltre previsti punti erogativi specializzati come ad esempio quelli dedicati all'accettazione ambulatoriale e presa in carico e, per il solo LOTTO UNO, il Polo Libera Professione.

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.

Di norma i punti erogativi multifunzione ospedalieri non eseguono le attività di "accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali" di cui al paragrafo 1.8, mentre i punti erogativi multifunzione territoriali non eseguono prenotazioni di attività libero professionale di cui al paragrafo 1.4.

Si elencano di seguito le singole tipologie di attività da garantire rientranti nei LOTTI UNO e DUE.

#### 1.1 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 ecc..

Il servizio affidato è integrato con il CUP e 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, ecc.). 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 ecc..

Il software di prenotazione è messo 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.

Fatto salvo a quanto indicato agli ART. 6 e 7, sono a carico dell'Aggiudicataria la fornitura, l'installazione e la manutenzione delle postazioni di lavoro utilizzate, la connettività di rete ed ogni ulteriore elemento necessario per l'espletamento delle attività di Call Contact Center.

L'Aggiudicataria deve, con oneri a proprio carico, allestire e gestire le predette postazioni in modo da garantire la regolare esecuzione del servizio provvedendo alla dotazione complessiva necessaria. A mero scopo esemplificativo potrà essere necessaria e pertanto a carico dell'Aggiudicataria la fornitura di:

- il mobilio come ad esempio tavoli, sedie, box ecc.;
- l'impiantistica e la connettività di rete e web;
- postazioni di lavoro (PDL): con ogni dotazione necessaria come computer, cuffie, stampanti etc., inclusa la relativa protezione delle PDL per mezzo di software antivirus ed antispyware;
- fotocopiatori;
- le forniture di beni economici necessari al funzionamento della sede come fornitura di carta, penne, matite, toner ecc..

Il servizio chiesto all'Aggiudicataria include una serie di macroattività collegate alla "gestione di prenotazioni di prestazioni sanitarie" rese telefonicamente per le quali valgono le regole, le modalità e le procedure operative previste presso i punti erogativi multifunzione (sportelli fisici) di cui al presente Capitolato al par. 1.3. "Gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie a carico del Servizio Sanitario Nazionale".

In particolare le macroattività previste sono la gestione anagrafica, la gestione della prenotazione, il rilascio di indicazioni su preparazione esame, modalità di pagamento e doveri dell'utente, informazioni sull'offerta aziendale così come descritte sempre al presente Capitolato al par. 1.3 Gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie a carico del Servizio Sanitario Nazionale.

Oltre alle suddette macroattività, il servizio comprende ulteriori attività che a titolo esemplificativo ma non esaustivo, si elencano di seguito:

- richiamate dell'utenza che ha lasciato un recapito telefonico (callback); in merito si precisa che, trascorsa l'attesa che verrà stabilita in fase di avvio del servizio, la chiamata dell'utente che non opta per il servizio di richiamata non deve essere interrotta;
- sblocco dematerializzate (attività come descritta nel servizio "gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie").

L'Aggiudicataria è tenuta ad adeguare la propria attività in caso di modifiche legislative che possono incidere sul servizio erogato.

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.

Di seguito si riepilogano le numerazioni in uso:

Tipologia	Distretto di Treviso	Distretto di Asolo	Distretto di Pieve di Soligo
Prestazioni a carico SSN	0422.210701	840.800.811 (da fisso) 0423.728898 (da cellulare)	848.865.400 (da fisso) 0438.659004 (da cellulare)
Libera professione	0422.210703	0423.728855	848.865.400 (da fisso) 0438.659004 (da cellulare)

Con l'avvio del servizio di cui al presente Capitolato e per l'espletamento dello stesso, l'Azienda mette a disposizione esclusivamente la numerazione indicata per il Distretto di Treviso che l'Aggiudicataria dovrà utilizzare, ossia:

- 0422.210701 per l'erogazione di prestazioni in tutti i regimi esclusa Libera Professione;
- 0422.210703 per Libera Professione.

Dall'attivazione del numero unico l'Azienda garantirà, per un periodo di tre mesi, un messaggio vocale che comunichi il numero da contattare all'utenza che utilizzi la numerazione non più in uso.

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 almeno 5 giorni lavorativi antecedenti al momento dell'esecuzione del contratto e potranno variare nel corso dello stesso.

L'Aggiudicataria potrà disporre dell'utilizzo dell'IVR sin dal primo giorno di esecuzione del contratto e concordare con l'Azienda la realizzazione di ogni modifica entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

Nell'esecuzione del contratto, per tutta l'attività di informazione e prenotazione, dovranno essere utilizzati dagli operatori i software gestionali CUP forniti dall'Azienda come meglio specificato all'art 7 del presente Capitolato (allo stato attuale ogni Distretto è dotato di un proprio sistema di prenotazione).

L'Aggiudicataria dovrà, anche a seguito di disposizioni regionali o nazionali, con onere economico a proprio carico, e di ciò dovrà rendere espressa disponibilità in sede di gara, adottare dei processi operativi e soluzioni tecnologiche che consentano il ripristino parziale o totale del servizio a seguito della totale indisponibilità dell'architettura del Call e Contact Center a causa del verificarsi di eventi di natura eccezionale (esempio: alluvioni, terremoti, etc.).

### 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;
- 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.

## **1.2 GESTIONE AGENDE**

### Svolgimento del servizio

L'agenda è lo strumento operativo del CUP 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 liste pre-appuntamento: 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 ecc.);
- 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, ecc.;
- 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, ecc.);
- 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 ecc..

### 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, ecc.).

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".

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 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 regionale n. 30 del 30 dicembre 2016, collegato alla legge di stabilità regionale 2017;
- 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. 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 323/2018;
- Deliberazione Regionale 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;
- Particolare attenzione per le "prestazioni traccianti" individuate nell'allegato alla D.G.R. n. 3683/98;
- Obiettivi DG 2018 – D.G.R. Veneto 230/2018;
- 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, ecc.;
- 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.

### **1.3 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)**

#### Svolgimento del servizio

Attraverso i punti CUP dislocati in ospedale o sul territorio, l'utente ha la possibilità di interfacciarsi con sportelli multifunzione dedicati all'attività di prenotazione e accettazione diretta delle prestazioni sanitarie gestite dal sistema informatico CUP.

L'Aggiudicataria, tramite il servizio CUP, deve assicurare la prenotazione di tutte le prestazioni specialistiche ambulatoriali previste dal CVP (Catalogo Veneto del Prescrivibile), compresa 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, ecc..

Il servizio deve garantire anche la prenotazione delle prestazioni ad accesso diretto per le quali non è necessaria la prescrizione del medico: visita ginecologica, visita pediatrica, visita odontoiatrica, visita psichiatrica, ecc..

Il servizio deve garantire la prenotazione delle prestazioni sanitarie relative al primo accesso e agli accessi successivi. Di norma non sono prenotabili a CUP 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.

Il sistema informatico CUP 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.

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 CUP 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 all'adesione al FSEr;
- Gestione della prenotazione/accettazione diretta: qualunque sia la modalità/regime di prenotazione e accettazione, 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;
- 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 CUP 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 modulistica inerente la presentazione 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, ecc.;
- Gestione DEMA 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 la documentazione inerente le prenotazioni di Back Office e di tutta la documentazione derivante dall'esecuzione delle altre attività correlate alla prenotazione 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.

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.

#### 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 e disposizioni 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. 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.

## 1.4 GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

### Svolgimento del servizio

L'attività Libero Professionale Intramoenia è complementare e programmata 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. Ricognizione 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 (vedi paragrafo 2.1 del presente Allegato Tecnico).

In particolare, le macroattività previste sono la gestione anagrafica, la gestione della prenotazione, il rilascio di indicazioni su preparazione esame, modalità di pagamento, informazioni sull'offerta aziendale. Per la descrizione si rinvia al paragrafo 2.1 del presente Allegato Tecnico.

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.

Si precisa che l'elenco delle attività da svolgersi può non essere esaustivo e che in corso di appalto, potranno essere richieste, senza oneri a carico dell'Azienda, ulteriori attività complementari anche conseguenti a modifiche legislative che nel tempo si rendessero necessarie.

### Normativa di riferimento

La normativa di riferimento 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."*

## 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 mix 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 (come sotto dettagliato);
- 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 etc.) e chiusura delle posizioni negli appositi applicativi aziendali / registro di chiusura pratiche;
- 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 Bilanci;
- 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 organizzata secondo quanto indicato nel Regolamento vigente dell'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana ed eventuali sue modifiche/integrazioni e dalle procedure operative interne.

L'attività di recupero crediti per il recupero delle somme dovute dall'utente, e non pagate (ticket, insoluti vari, sanzioni amministrative), e le azioni da porre in essere rimangono in capo all'Azienda qualora non diversamente richiesto dal presente capitolato (vedi lotto 3 – Distretto di Asolo).

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.

E' 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.

## **1.6 GESTIONE RECUPERO CREDITI**

### Svolgimento del servizio

L'attività di recupero crediti riguarda i procedimenti amministrativi che individuano e disciplinano la gestione dei crediti e le azioni da porre in essere per il recupero delle somme dovute dall'utente (ticket, insoluti vari, sanzioni amministrative) all'Azienda Ulss 2 e non pagate nei termini richiesti in base alla normativa vigente.

L'attività deve essere organizzata sulla base di quanto indicato nel Regolamento per il recupero crediti giusta Deliberazione del Direttore Generale Azienda Ulss 2 Marca trevigiana n. 1604 del 21 agosto 2019 ed eventuali sue modifiche/integrazioni e delle procedure operative interne.

L'Aggiudicataria del LOTTO DUE, per il solo Distretto di Asolo, deve garantire il recupero dei crediti conseguenti da:

- mancato pagamento ticket per prestazioni ambulatoriali;
- pagamento di esami correlati alla pre ospedalizzazione: calcolo e gestione delle pendenze derivanti dalla rinuncia dell'utente, dopo aver effettuato gli accertamenti sanitari, al ricovero presso una delle sedi dell'Azienda Ulss 2;
- mancato ritiro referti;
- ticket e sanzioni per violazione diritto di esenzione per status/reddito;

- sanzione per mancata disdetta di prestazione ambulatoriale;
- mancato pagamento ticket per prestazioni di Pronto Soccorso.

L'attività, a titolo esemplificativo e non esaustivo, prevede:

- la ricognizione costante degli insoluti nel rispetto delle tempistiche previste dal regolamento recupero dei crediti aziendale e /o dalla normativa vigente;
- la presa in carico degli elenchi trasmessi dall'Azienda contenenti le segnalazioni, pervenute da altri Enti, organi di controllo e dai privati, dei soggetti a carico dei quali attivare un procedimento di recupero del credito;
- l'invio dei solleciti di pagamento come previsto dal regolamento aziendale in materia;
- la verifica dell'effettuazione del pagamento nei termini richiesti anche attraverso la consultazione diretta dei software aziendali ed eventuale chiusura dei pagamenti con gli appositi applicativi in uso in azienda;
- elaborazione delle posizioni sospese per mancato recapito sollecito e/o per accertata inesigibilità del credito come definita dal regolamento aziendale;
- elaborazione elenchi degli insolventi (crediti certi) per l'invio all'agente della riscossione coattiva;
- rilascio informazioni in ordine alla pratiche di recupero;
- gestione dell'istruttoria di eventuali contestazioni (ricezione, verifiche, cancellazioni, comunicazioni) da trasmettere al servizio aziendale competente e successivi adempimenti.

Per svolgere tale attività, l'aggiudicataria dovrà avere le competenze necessarie per informare l'utenza sulla normativa vigente in materia e sulle procedure da attivare.

L'Aggiudicataria contestualmente alla presa in carico della gestione del credito insoluto, dovrà assumersi l'onere di verificare che il credito stesso non cada in prescrizione, secondo quanto stabilito negli artt. 2946 e seguenti del Codice Civile.

A tal fine predisporrà gli opportuni atti interruttivi, in conformità degli artt. 2943 e 2945 del Codice Civile.

Tutta l'attività che necessita di supporto documentale (cartaceo e/o elettronico) deve avvalersi di modulistica specifica aziendale.

Le spese postali sono a carico dell'Azienda.

#### 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).
- Ticket e sanzioni per violazione diritto di esenzione per status/reddito: - artt. 71 e 75 del D.P.R. n. 445/2000 sulle autodichiarazioni; - art. 8, comma 15 della L. 24 dicembre 1993 n. 537, così come modificato dalla L. 23 dicembre 1994 n. 724, dall'art. 2 della L. 28 dicembre 1995 n. 549 e s.m.i. sulle esenzioni ticket; - D.M. Sanità del 11/12/2009 sulle esenzioni ticket per età e situazione economica; - art. 316 ter, comma 2, del Codice Penale sulla sanzione amministrativa per le false autocertificazioni; - art. 15 LR 13/2012.
- Mancato ritiro referti : L. 412/1991, art. 4, c. 18 e DGR n. 600/13.3.2007 e s.m.i..
- Mancate disdette: DGR n. 600/13.3.2007 e s.m.i.; art. 38, c. 12, della Legge Regionale 30 dicembre 2016, n. 30 "Collegato alla Legge di stabilità regionale 2017".
- Ticket per prestazioni relative ad esami pre operatori effettuate in caso di rinuncia al ricovero programmato : Circolare Regione Veneto n. 58208/50.08.00 del 04.12.2003.

- Ticket per prestazioni di Pronto Soccorso: DGRV n. 1513 del 12 agosto 2014.

## **1.7 GESTIONE PUNTI OSPEDALIERI CONTROLLO RICOVERI**

### Svolgimento del servizio

L'Aggiudicataria del LOTTO DUE deve garantire il servizio che sarà svolto in ambito ospedaliero, con la funzione di gestire le attività collegate alla registrazione / accettazione dei ricoveri eseguite dai reparti ospedalieri.

Nello specifico, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'attività svolta sarà la seguente:

- controllo giornaliero su anagrafiche di pazienti segnalate quotidianamente dal Servizio Sistemi Informativi aziendale come posizioni da sanare ed accorpamento dei dati in applicativo prenotazioni nel caso di posizioni multiple riferite al medesimo soggetto;
- controllo della correttezza dei dati essenziali obbligatori del ricovero, ossia:
  - a) regime del ricovero (ordinario, DH, cartella ambulatoriale, ecc.);
  - b) tipo di ricovero (urgente da PS, urgente in reparto, programmato, ecc.);
  - c) onere di degenza (assistibilità del paziente SSN o da Istituzioni estere, TEAM, tessera per indigenza, ecc.);
  - d) provenienza (MMG, PS, Istituto di cura pubblico o privato, ecc.);
  - e) ogni altro errore bloccante secondo la normativa vigente regionale o nazionale che non consenta il corretto flusso SDO.
- raccolta e controllo documentazione relativa a ricoveri e prestazioni di Pronto Soccorso erogate a stranieri extracomunitari STP, provenienti da paesi UE, SEE o convenzionati, e comunitari ENI o altri soggetti non iscritti al SSN e successiva fatturazione.

Le suddette attività prevalentemente di back office, possono prevedere un'attività di front office con l'utenza, per la raccolta di dati (anagrafica, documenti di identità, coperture assicurative ...) qualora il paziente sia straniero o non iscritto al SSN, recandosi direttamente, se necessario, anche presso il reparto di degenza dove il paziente è ricoverato, per l'istruttoria amministrativa di accertamento dei requisiti del diritto all'assistenza in Italia e per il rilascio dell'attestazione di diritto all'assistenza all'estero, per la determinazione del relativo debito/credito e le eventuali attività amministrative conseguenti.

### Normativa di riferimento

- D.Lgs. 25-7-1998 n. 286 e successive modificazioni.
- Direttiva UE 24/2011, e REGOLAMENTI (CE) n. 883/2004, n. 987/2009, n. 988/2009.
- Accordi Amministrativi del 03.11.1981, 09.01.1986, 09.01.1970, 18.12.1980, 16.06.2000, 14.11.1957, 12.02.1982, 10.07.1974 e 07.12.1984.
- legge n. 32 del 18.01.1983, legge n. 226 del 07.06.1988, legge n. 34 del 25/01/1983, legge n. 48 del 31/01/1996 e legge n. 735 del 07.10.1986.
- DGR n. 1084 del 26 luglio 2011.
- Dlgs n. 30/2007.
- Dlgs. 4 marzo 2014 n. 38, direttiva 2011/24/UE.
- Convenzioni e Accordi bilaterali in essere fra Italia e Stati convenzionati.

## **1.8 GESTIONE ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI ANAGRAFE SANITARIA E DISTRETTUALI**

### Svolgimento del servizio

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, etc..

Con riferimento all'Anagrafe Sanitaria, sinteticamente e meramente a titolo orientativo è opportuno precisare che per ottenere l'assistenza del Medico di Medicina Generale o del Pediatra di Libera Scelta e per fruire delle prestazioni sanitarie, occorre essere iscritti all'anagrafe sanitaria nel territorio del Distretto Socio Sanitario di residenza.

Le principali attività legate al front office che l'Aggiudicataria deve garantire nell'ambito dell'attività di Anagrafe sanitaria sono le variazioni anagrafiche, la scelta e la revoca del Medico di Medicina Generale e del Pediatra di libera Scelta, il rilascio delle esenzioni ticket per invalidità o/e patologia, il rilascio della tessera sanitaria o di esenzioni.

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, ecc.) 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; ricasazione sia da parte del cittadino che da parte del medico, quando viene a mancare il rapporto di fiducia ecc..

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 all'estero e di stranieri presenti in Italia.

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. Su tali dati con cadenza periodica, indicata di volta in volta dall'Azienda, vengono effettuati dei controlli a campione. L'Aggiudicataria deve garantire il processo di raccolta documentale utile alla fase successiva del controllo.

Nel medesimo ambito l'Aggiudicataria deve garantire l'insieme di attività di back office collegate alla corretta gestione dell'anagrafe sanitaria 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..

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

Nel medesimo ambito di attività, l'Aggiudicataria deve garantire 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 ne:

- 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, ecc.;

- 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 ecc.;
- 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 possono essere fruite "in presenza", tramite l'accesso agli sportelli di front office attivati nelle sedi distrettuali e parte di esse tramite piattaforme telematiche e/o richieste tramite posta elettronica con conseguente impegno in back office.

Nel caso di accesso al servizio di front office la gestione dell'afflusso è effettuata tramite sistema eliminacode mentre nel caso di impiego di piattaforme dedicate tramite il rilascio di credenziali o trasmissioni via posta elettronica.

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..
- DPCM 29 novembre 2001.
- Piano socio-sanitario regionale 2012-2016.
- 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..
- D.G.R. Veneto n. 1084 del 26/07/2011.

### **1.9 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 macroattività 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 1.3 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;
- 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 2.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione dell'informazione: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 2.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione della prenotazione/accettazione diretta: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.3 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 1.3 del presente Allegato tecnico;
- Rilascio del promemoria dell'appuntamento 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 1.3 del presente Allegato tecnico;
- Consegna referti: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.3 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 la presentazione di istanze riferite al servizio: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al paragrafo 1.3 del presente Allegato tecnico;
- Rilascio all'utente di certificati/attestazioni delle prestazioni prenotate ed eseguite, a fini lavorativi e/o assicurativi, etc.

#### **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 2.1 del presente Allegato tecnico. Nei casi di sportello monodisciplinare l'attività può comprendere anche la gestione dell'archivio di cartelle cliniche e ambulatoriali;
- 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 riallocazioni di secondo livello con riferimento al solo Distretto di Asolo - 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 di Oderzo), 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;
- eventuali attività amministrative collegate all'erogazione di prestazioni in regime di ricovero (es. registrazione delle prestazioni, controllo inerente a registrazione/accettazione ricoveri, ecc.);
- Supporto per elaborazione dati e statistiche, utile anche ai fini dell'attività contabile a cura dell'Unità preposta.

#### 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.

## **1.10 GESTIONE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DEL POLO LIBERA PROFESSIONE**

### Svolgimento del servizio

Il Polo Libera Professione (LP) è nato per lo sviluppo della LP nelle sedi aziendali. Consente ai medici che vi hanno aderito di svolgere l'attività LP in una sede centralizzata, con ambulatori opportunamente attrezzati e servizio amministrativo a supporto dell'organizzazione dello stesso.

Si possono riassumere le seguenti macroattività di front e back office che caratterizzano il servizio di supporto amministrativo, previsto nel solo LOTTO UNO, tenendo conto che trattasi di una esposizione orientativa ma non esaustiva:

- Gestione degli accessi dell'utenza tramite sistema eliminacode: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE" di cui al punto 1.1 del presente Allegato tecnico;
- Accettazione amministrativa: attività come descritta nel servizio "GESTIONE DEI PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO" di cui al punto 2.7 del presente Allegato tecnico. In particolare vista la peculiarità del servizio l'operatore 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;
- Gestione anagrafica: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)" di cui al punto 2.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione dell'informazione: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)" di cui al punto 2.1 del presente Allegato tecnico;
- Gestione della prenotazione/accettazione diretta: attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)" di cui al punto 2.1 del presente Allegato tecnico;
- Registrazione delle prestazioni aggiuntive/integrative attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)" di cui al punto 2.1 del presente Allegato tecnico;
- Rilascio di promemoria e indicazioni su preparazione esame, indicazioni utili al raggiungimento della sede di erogazione, modalità di pagamento, doveri dell'utente, attività come descritta nel servizio "GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)" di cui al punto 2.1 del presente Allegato tecnico;
- Preparazione Piani di Lavoro: attività come descritta nel servizio "GESTIONE DEI PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO" di cui al punto 2.7 del presente Allegato tecnico;
- Aprire e chiudere gli ambulatori afferenti al Polo.

### Normativa di riferimento

La normativa di riferimento è quella contenuta nel Regolamento aziendale vigente.

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

### **2.1 GESTIONE ANAGRAFI AZIENDALI A LIVELLO CENTRALIZZATO**

#### Svolgimento del servizio

Il servizio di gestione dell'Anagrafe Assistenti e Contatti, Anagrafe Medici Convenzionati (MMG,PLS,SAI) a livello centralizzato garantisce le attività di back office a supporto di quelle di front end svolte dai singoli

sportelli territoriali e necessarie al mantenimento, controllo, aggiornamento ed elaborazione dei dati relativi alle singole posizioni.

L'attività di manutenzione delle posizioni dell'anagrafe ha varie fonti tra cui la Regione, i Comuni, i Centri di Servizi, gli screening, ed altri gestionali locali.

In tale ambito viene garantita anche l'estrazione dei dati a livello massivo utili ad una serie di ulteriori processi svolti da altri settori aziendali come ad esempio i servizi che si occupano di assistenza farmaceutica, controllo di gestione, l'elaborazione degli emolumenti riconosciuti ai medici convenzionati.

I dati di anagrafe sanitaria sono inoltre la fonte per ulteriori programmi informatici aziendali e l'elaborazione di molteplici indagini Ministeriali e Regionali con rilevanza anche economica.

Considerata la visibilità generale dei dati e la conoscenza delle normative di settore che richiede l'attività di correzione, nell'ambito di tale processo, viene anche garantito il supporto, 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.

La costante manutenzione dell'Anagrafe Medici/Pediatri consente poi agli sportelli di front end di fornire all'utenza report informativi circa l'ubicazione degli studi, gli orari di apertura degli ambulatori e la forma associativa di afferenza del medico e di gestire estrazioni ad hoc in occasione dei numerosi pensionamenti di medici convenzionati.

Nell'ottica di implementare l'accessibilità dei servizi aziendali viene, nell'ambito di tale servizio, assicurata la gestione delle richieste di cambio medico on line e delle richieste di attribuzione di un medico/pediatra in deroga all'ambito territoriale di residenza.

Viene inoltre richiesto all'Aggiudicataria di garantire il censimento, nella relativa anagrafe, dei prescrittori che operano nelle strutture private accreditate aventi titolo oltre che medici convenzionati. Tale attività, di norma, si avvia con una richiesta formale e termina con l'invio delle credenziali al prescrittore.

Ciò consente di attribuire delle credenziali ai prescrittori al fine di emettere certificati di malattia telematici o, per gli aventi titolo, per l'utilizzo del ricettario.

In tale ambito l'Aggiudicataria deve garantire essere garantiti tutti i controlli propedeutici al corretto censimento del dato e i controlli successivi in ordine alla corretta gestione dei ricettari.

In relazione agli specialisti convenzionati (SAI) il servizio garantisce la costante manutenzione delle posizioni degli specialisti in relazione alla loro presenza in servizio e alle modalità di svolgimento dell'attività (variazioni orarie, variazioni di sede e tutti gli istituti contrattuali relativi alle presenze/assenze) al fine di mettere a disposizione dei servizi di front end puntuali informazioni.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano di seguito alcune delle principali attività previste dal presente servizio:

- azioni finalizzate al mantenimento, controllo, aggiornamento ed elaborazione dei dati presenti in anagrafe assistiti (ad esempio correzione anomalie segnalate dalla Regione);
- estrazione dei dati a livello massivo utili ad una serie di ulteriori processi svolti da altri settori aziendali come ad esempio i servizi che si occupano di assistenza farmaceutica, controllo di gestione, l'elaborazione degli emolumenti riconosciuti ai medici di assistenza primaria e ai pediatri di libera scelta etc.;
- supporto, principalmente telefonico, agli operatori di sportelli territoriali nella gestione del front office di anagrafe sanitaria nonché interventi nell'ambito del gestionale regionale in uso;
- censimento di tutti i prescrittori che operano a vario titolo nel territorio aziendale (medici dipendenti, convenzionati e delle strutture accreditate aventi titolo e medici privati);
- gestione richieste dei prescrittori per il rilascio credenziali di accesso al sistema (sistema Tessera Sanitaria);
- invio delle credenziali al prescrittore;
- controlli propedeutici al corretto censimento del dato e i controlli successivi in ordine alla corretta gestione dei ricettari;
- azioni finalizzate al puntuale aggiornamento circa l'ubicazione degli studi, gli orari di apertura degli ambulatori e la forma associativa di afferenza del medico (MMG e PLS);

- azioni finalizzate al puntuale aggiornamento del software che registra l'attività e la presenza in servizio degli specialisti (SAI).

#### Normativa di riferimento

- 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..
- D.G.R. Veneto n. 1084 del 26/07/2011.
- Accordi Collettivi Nazionale e regionali di settore per i convenzionati.
- DM 11/12/2009.

## **2.2 GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI RAPPORTI DA/CON L'ESTERO**

### Svolgimento del servizio

Viene richiesto all'Aggiudicataria di gestire il servizio di assistenza sanitaria collegata all'ambito estero che, di norma, viene attivato o dalla istanza di assistenza sanitaria di un cittadino italiano che si deve recare o si trova in territorio estero per vari motivi o viceversa dall'istanza di un cittadino straniero che necessita di assistenza sanitaria in Italia. Termina, di norma, o con l'emissione/accettazione di modelli che attestano la titolarità del beneficio di assistenza e/o con l'emissione di una pratica/fatturazione/rimborso/rendicontazione dei relativi costi nel caso di mancanza di tale titolarità.

I casi principali che possono configurarsi sono i seguenti:

- cittadini iscritti al SSN che si recano all'estero: in temporaneo soggiorno, soggiorno di lungo periodo,/residenza, per cure di alta specializzazione, per cure Direttiva UE 24/2011 nei Paesi UE./SEE/Svizzera e paesi in convenzione;
- cittadini titolari di diritto all'assistenza provenienti da paesi esteri: in temporaneo soggiorno, soggiorno di lungo periodo,/residenza, per cure di alta specializzazione, per cure Direttiva UE 24/2011 nei Paesi UE./SEE/Svizzera e paesi in convenzione;
- cittadini stranieri e comunitari non iscritti al SSN: Utenti che accedono alle prestazioni sanitarie ambulatoriali; STP Stranieri non in regola con le norme relative all'ingresso e al soggiorno, indigenti; ENI Europei dimoranti in Italia che non risultano assistiti dagli Stati di provenienza e che sono privi di copertura sanitaria ed indigenti.

Sinteticamente l'attività è organizzata con un modello che prevede una sede centrale, attualmente sita in località Preganziol (TV). Detta sede svolge servizi di front e back office in quanto raccoglie la documentazione anche dagli sportelli multifunzione del territorio di cui ai lotti 1 e 2 ed elabora le pratiche conseguenti come quelle di seguito elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo l'aggiudicataria deve garantire:

- a) gestione dello sportello di servizio al pubblico e correlate attività di back office. L'attività di front office può prevedere il rilascio informazioni agli assistiti relative all'assistenza sanitaria a chi si reca all'estero per turismo, lavoro, studio e cure programmate e modulistica conseguente;
- b) consulenza agli sportelli multifunzione del territorio di cui ai lotti 1 e 2 per la parte normativa per le iscrizioni al SSR dei cittadini comunitari ed extracomunitari;
- c) supporto alle richieste di assistenza transfrontaliera ex Dlgs.38/2014 inteso come rilascio informazioni agli utenti e supporto agli sportelli multifunzione del territorio di cui ai lotti 1 e 2 garantendo la presa in carico dell'utente indirizzandolo al Distretto di competenza ad esempio tramite assegnazione dell'appuntamento con il medico preposto;
- d) rilascio informazioni ai servizi aziendali in ordine alla corretta gestione degli assistiti stranieri. Per i casi per i quali dovesse rappresentarsi una trasversalità di competenze con altre strutture aziendali (come ad esempio prestazioni ambulatoriali/ricovero erogate a stesso utente), l'Aggiudicataria dovrà garantire la necessaria collaborazione;

e) raccolta documentazione utile ai fini della fatturazione dei crediti per prestazioni sanitarie erogate a utenti degli stati dell'Unione Europea e stati convenzionati. L'acquisizione della documentazione come ad esempio i formulari comunitari può avvenire tramite contatto diretto con l'utenza attraverso il front office dello sportello e con cadenza settimanale attraverso la raccolta della documentazione ritirata dagli sportelli multifunzione del territorio di cui ai lotti 1 e 2. La documentazione una volta verificata la completezza e correttezza va trasmessa al servizio dell'Azienda preposto alla fatturazione dei crediti ed elaborazione della mobilità internazionale;

f) raccolta documentazione utile ai fini della fatturazione a debito provenienti dagli Stati UE e convenzionati per prestazioni sanitarie erogate cittadini iscritti al SSN che si recano all'estero: in temporaneo soggiorno, soggiorno di lungo periodo,/residenza, per cure di alta specializzazione. La documentazione una volta verificata la completezza e correttezza va trasmessa al servizio dell'Azienda preposto alla accettazioni degli addebiti di mobilità internazionale;

g) Istruttoria utile ai rimborsi, agli aventi diritto, delle spese sanitarie sostenute all'estero conformemente a quanto previsto dalla normativa vigente e trasmissione della documentazione al Servizio competente alla liquidazione. Trattasi di cittadini italiani che durante un temporaneo soggiorno all'estero possono trovarsi nella necessità di cure mediche che comportano un pagamento diretto con diritto al rimborso. L'Aggiudicataria deve raccogliere la documentazione ed eseguire le verifiche utili al completamento dell'istruttoria finalizzata al rimborso. La documentazione una volta verificata la completezza e correttezza va trasmessa al servizio dell'Azienda preposto alla liquidazione dei rimborsi spettanti;

h) raccolta e controllo documentazione utile all'istruttoria da inviare agli Enti preposti (ad es. Prefettura) per prestazioni sanitarie (ambulatoriali), erogate presso le strutture aziendali a utenti stranieri e comunitari non iscritti al SSN (STP,ENI) ossia stranieri non regolarmente soggiornanti che necessitano di cure indifferibili ed urgenti. L'aggiudicataria deve raccogliere la documentazione utile alla rendicontazione dei costi sostenuti così come prevista dalla normativa e indicazioni aziendali e trasmettere la documentazione con cadenza mensile al servizio aziendale competente alla rendicontazione.

La consegna e ritiro della modulistica riferita all'assistenza sanitaria per stranieri in Italia e Italiani all'estero deve essere distribuita anche nell'ambito delle sedi che svolgono attività di prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali di cui al paragrafo 1.8 del presente Allegato tecnico.

Per l'esecuzione dell'attività è richiesta la conoscenza di almeno una lingua straniera europea tra le più diffuse (ad esempio inglese, spagnolo, francese).

#### Normativa di riferimento

- D.Lgs. 25-7-1998 n. 286 e successive modificazioni.
- Direttiva UE 24/2011, e REGOLAMENTI (CE) n. 883/2004, n. 987/2009, n. 988/2009.
- Accordi Amministrativi del 03.11.1981, 09.01.1986, 09.01.1970, 18.12.1980, 16.06.2000, 14.11.1957, 12.02.1982, 10.07.1974 e 07.12.1984.
- legge n. 32 del 18.01.1983, legge n 226 del 07.06.1988, legge n. 34 del 25/01/1983, legge n. 48 del 31/01/1996 e legge n. 735 del 07.10.1986.
- DGR n. 1084 del 26 luglio 2011.
- Dlgs n. 30/2007
- Dlgs 4 marzo 2014 n. 38, direttiva 2011/24/UE.
- Convenzioni e Accordi bilaterali in essere fra Italia e Stati convenzionati.

### **2.3 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 e delle richieste di copia documentazione sanitaria, al telefono o via mail, e/o l'accoglienza presso il punto informativo;

- gestione delle comunicazioni anche attraverso lo strumento del portale aziendale (sito per il cittadino e sito per gli operatori, che indirettamente ha la funzione di condividere contenuti anche per il cittadino);
- gestione dell'informativa cartacea (come ad esempio: guide ai servizi, modulistica, informativa, locandine, opuscoli, etc.) all'utenza (distribuzione, archiviazione e monitoraggio);
- sistematizzazione della rilevazione della Soddisfazione dell'Utenza (come ad esempio: realizzazione questionari, distribuzione questionari, raccolta questionari, inserimento dati e realizzazione reportistica);
- gestione delle bacheche (fisiche e/o multimediali).

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);
- gestione informazioni comunicazioni digitali (portale aziendale, intranet, servizi online e altri gestionali dati online in supporto a servizi al cittadino: inserimento dati, aggiornamento dati, stampa dati);
- gestione informazioni su supporto cartaceo e/o bacheche multimediali;
- gestione rilevazioni soddisfazione utenza.

### **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.

Rispetto alla modalità di gestione delle segnalazioni 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 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 segnalazione (elogio, reclamo, osservazioni) in forma verbale o scritta.

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).

Sulla base della tipologia di segnalazione l'Aggiudicataria stabilisce il percorso ottimale per risolvere il reclamo, intesa come formulazione di una risposta completa ed esauriente che sarà fornita al cittadino.

L'istruttoria può seguire vari percorsi:

- attivazione di un'istruttoria con richiesta scritta di relazione via mail;
- colloquio con l'utente e attivazione dell'istruttoria con richiesta di relazione scritta;
- colloquio con l'utente e il personale coinvolto nella segnalazione, senza richiesta scritta di relazione;
- recupero della documentazione necessaria, senza richiedere relazione scritta.

Le segnalazioni codificate come:

- "Reclami" o "Segnalazioni improprie" devono avere tutti una risposta scritta;
- "Suggerimenti" possono avere una risposta scritta.

Per gli altri tipi di segnalazioni non necessariamente l'Azienda deve formulare una risposta scritta.

Tutti i contatti con l'URP sono tracciati informaticamente (DB aziendale, DB regionale).

Rientra tra le attività dell'URP la gestione delle telefonate dell'utenza all'URP 0422.322922, delle mail [urp.treviso@aulss2.veneto.it](mailto:urp.treviso@aulss2.veneto.it) e [sportellovirtuale@aulss2.veneto.it](mailto:sportellovirtuale@aulss2.veneto.it) e la produzione della reportistica prevista dalla procedura.

L'Aggiudicataria deve altresì garantire:

- la gestione delle dichiarazioni di volontà espresse vario titolo dall'utenza come ad esempio la donazione organi. Per tale attività è necessario garantire una gestione documentale che prevede, tra l'altro: l'inserimento dei dati nel Data Base Nazionale, la stampa della dichiarazione, la predisposizioni ed invio comunicazioni all'utente, invio documenti al protocollo generale, report attività ed altre collegate;
- la gestione della rilevazione della Soddisfazione dell'Utenza tramite questionari definiti dall'Azienda che prevede ad esempio la distribuzione della rilevazione presso le Unità Operative o tramite posta elettronica, la raccolta, la registrazione informatica dei dati rilevati e la realizzazione della reportistica.

## **2. Gestione del punto informativo (front office)**

All'Aggiudicataria è richiesta la gestione del Punto Informativo sito nel Presidio di Treviso 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 2017 relativo al Punto Informativo Ospedale Cà Foncello - Distretto Treviso. 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: gestione dei percorsi di destinazione di ogni reparto/ambulatorio, percorsi che determinando la definizione della segnaletica presso la struttura, oppure le segnalazioni a referenti web delle criticità acquisite dall'utente allo sportello.

## **3. Gestione informazioni su supporto digitale (portale aziendale, intranet, bacheche cartacee/multimediali e servizi online al cittadino: inserimento dati, aggiornamento dati, stampa dati) e gestione informazioni su supporto cartaceo**

L'attività chiesta all'Aggiudicataria riguarda principalmente la gestione dei contenuti del portale aziendale e della intranet (secondo quanto previsto dalla procedura aziendale), le informative cartacee all'utenza (realizzazione, distribuzione, affissione, archiviazione e monitoraggio), le bacheche cartacee e multimediali informative e la realizzazione della reportistica delle diverse attività.

Dal punto di vista organizzativo l'Azienda prevede una rete di "Referenti" con differenti ruoli e responsabilità per la raccolta e la gestione dei contenuti. Nell'ambito di tale articolazione all'Aggiudicataria è chiesto di garantire la complessiva gestione del 3° livello individuata come "Referente Tecnico" che prevede principalmente una attività di data entry e creazione di pagine web i da eseguire nel rispetto dei parametri e modelli standard definiti dal 1° e 2° livello:

- Referente Aziendale del Portale e Intranet (Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico).

l'Ufficio Relazioni con il Pubblico è il servizio che ha il compito di coordinare e gestire i rapporti con tutti i Referenti del Portale per l'aggiornamento e l'inserimento dei contenuti presenti nel sito. Ha la responsabilità di proceduralizzare l'aggiornamento dei contenuti del portale, di monitorarne l'applicazione e di sensibilizzare tutti i soggetti preposti all'aggiornamento dei contenuti del portale. Ha inoltre la gestione diretta di aree specifiche del portale.

Il Referente Aziendale del Portale è individuato nel Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

- Referenti dei Contenuti del Portale e Intranet – (Referenti URP Aziendale).

Hanno il compito di monitorare costantemente i contenuti di loro competenza e di attivare la procedura di aggiornamento tempestivamente rispetto a cambiamenti in atto. La procedura di aggiornamento prevede che diano comunicazione ai loro Referenti tecnici del portale e al Referente aziendale dei contenuti da aggiornare.

- Referenti Tecnici del Portale e Intranet (Aggiudicataria).

Hanno il compito di aggiornare tramite inserimento dati tutte le informazioni on-line, Sito Aziendale, Intranet, servizi online. A titolo esemplificativo si elencano una serie di attività che possono rientrare in tale livello:

- gestione delle mail dedicate all'aggiornamento e manutenzione del sito ad uso esclusivo interno ossia ricezione dei dati afferenti ai servizi ed aggiornamento dei contenuti del sito aziendale (internet e intranet);
- gestione richieste di modifiche strutturali e funzionale di internet inteso come gestione pagine web sulla base di modelli predefiniti;
- gestione dell'aggiornamento periodico dei contenuti del sito aziendale anche tramite interfacciamento con i servizi aziendali;
- invio periodico delle mail ai referenti dei contenuti per verifica dei contenuti;
- gestione delle credenziali richieste dagli utenti e supporto agli stessi nell'utilizzo dei servizi online.

#### 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 26 - Gestione delle segnalazioni.
- Procedura Aziendale 27 - modalità di gestione dei contenuti del sito intranet aziendale.
- Procedura Aziendale 28 - Modalità di gestione dei contenuti del sito internet aziendale.

- Procedura Aziendale 32 - Gestione della comunicazione cartacea.
- Procedura di Ospedale 02 - Monitoraggio dei tempi di attesa e dei ricoveri programmati.
- Istruzione Operativa Aziendale 09 - Gestione delle dichiarazioni per la donazione di organi e tessuti.

## **2.4 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; Adiuvat 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 famigliari 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 famigliari 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

## **2.5 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 della documentazione relativa alle attività formative degli studenti (es. piani formativi, libretti delle attività di tirocinio, etc);
- 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 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 22/10/2004, 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 19/02/2009 “Determinazione delle classi di laurea delle professioni sanitarie”.
- Legge del 10/08/2000, n. 210 “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).
- 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)”.

## **2.6 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DEL SISTEMA DI CURE PRIMARIE**

### Svolgimento del servizio

L'attività consiste sinteticamente nell'erogazione di servizi di supporto alla U.O.C. Cure Primarie del Distretto di Pieve di Soligo, di orientamento/informazione all'utenza, di supporto organizzativo all'attività della Unità Valutativa Multi Dimensionale (UVMD), di servizi di supporto amministrativo finalizzati all'inserimento degli assistiti anziani e/o in condizioni di fragilità socio-sanitaria del Distretto di Pieve di Soligo nelle strutture accreditate idonee (Centri di Servizio, Centri Diurni, Hospice) e all'accertamento di sussistenza delle condizioni per l'erogazione di ulteriori benefici previsti dalla normativa di settore e di esecuzione degli adempimenti successivi alle valutazioni espresse nei verbali UVMD ovvero dal medico che effettua la dimissione mediante l'utilizzo applicativi informatici dedicati.

L'attività è finalizzata alla formazione delle graduatorie di riferimento per l'inserimento degli assistiti nelle strutture, della concessione di ulteriori benefici e della trasmissione dei flussi informativi previsti dalla normativa.

Si possono riassumere le seguenti macroattività di front e back office che caratterizzano il servizio di supporto amministrativo, previsto nel LOTTO TRE presso il Distretto di Pieve di Soligo, tenendo conto che trattasi di una esposizione orientativa ma non esaustiva:

#### **Attività di Front Office**

- Servizio di supporto amministrativo (informazioni telefoniche, consegna/ritiro modulistica) agli assistiti anziani e/o in condizioni di fragilità finalizzati all'accesso in strutture accreditate (Centri Diurni, Centri Servizi, etc);

#### **Attività di back office**

- Organizzazione delle attività delle UVMD (raccolta disponibilità componenti, calendario, convocazioni);

- Inserimento delle risultanze dell'attività delle UVMD (schede cognitiva funzionale, sanitaria, sociale) e delle SDO in applicativi informatici dedicati ai fini dell'inserimento degli assistiti anziani/fragili in strutture accreditate;
- Stampa, fotocopie, scarico da protocollo dell'intera SVAMA da consegnare al competente Ufficio URA, con cadenza entro e non oltre i giorni precedenti la formazione di ciascuna Graduatoria (di norma con cadenza ogni 15 gg) per l'accesso ai Centri Servizi dell'AULSS 2 – Distretto Pieve di Soligo;
- Verifica, trasmissione, correzione e implementazione flussi informativi dell'Assistenza Domiciliare;
- Inserimento dati (clinici e non) e delle impegnative degli assistiti in regime di ricovero e di Day Hospice;
- Estrapolazione dati e trasmissione dati dei flussi informativi Hospice;
- Calcolo indicatori di qualità Hospice.

Normativa di riferimento

Deliberazioni della Giunta Regionale del Veneto n.1608/2008, 2372/2011, 2851/2012, 2961/2012.

**PARTE B - LUOGHI, ORARI E 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 2019 o comunque a periodo successivo alla costituzione dell'Azienda ULSS 2 Marca Trevigiana.

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

**3.1 CALL E CONTACT CENTER**

Luoghi di erogazione e relativi servizi

All'aggiudicataria si chiede di mettere a disposizione i locali presso cui il servizio verrà erogato. Salvo i locali adibiti alle postazioni dedicate all'attività di riallocazione degli appuntamenti, a supporto all'ufficio Gestione Agende, che saranno a carico dell'Azienda

Volumi e orari del servizio

L'orario del servizio da erogare è il seguente da \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ dalle ore \_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_

L'Azienda si riserva di estendere l'orario del servizio da \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ dalle ore \_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_

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

DISTRETTO	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)	n° disdette/mese
ASOLO						

PIEVE DI SOLIGO						
TREVISO						

### 3.2 GESTIONE AGENDE

#### Luoghi di erogazione e relativi servizi

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.

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

#### Volumi e orari del servizio

L'orario del servizio da erogare è il seguente da \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ dalle ore \_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_

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.

Nella tabella seguente si riportano, a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, i volumi della gestione delle agende nei tre distretti.

DISTRETTO	SEDE	riallocazioni lato ULSS/mese	spostamenti per liste attese/mese	N° agende Gestite	N° liste attese / pre-appuntamenti

ASOLO	Sede da specificare				
PIEVE	Conegliano, Via Daniele Manin, 110				
TREVISO	Treviso - Via Borgo Cavalli, 42 Treviso Piazzale dell'Ospedale, 1 Treviso Via Castellana, 2 Oderzo - Via Luzzatti 45				

### 3.3 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE

#### Luoghi di erogazione e relativi servizi

Le sedi ospedaliere risultano quelle indicate nella tabella seguente.

DISTRETTO	DENOMINAZIONE SEDE OSPEDALIERA	INDIRIZZO
TREVISO	Presidio Ospedaliero Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti 45
TREVISO	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1

#### Volumi e orari del servizio

Nella seguente tabella 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.

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda si riportano inoltre i volumi delle principali attività previste.

DISTRETTO	INDIRIZZI	ORARIO APERTURA SPORTELLO	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	N° ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	N° ACCESSI PRELIEVI
Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ <i>Libera professione</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___				
Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti 45	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ <i>Libera professione</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___				

### 3.4 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI

#### Luoghi di erogazione e relativi servizi

Le sedi territoriali sono quelle indicate nella seguente tabella.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZI
TREVISO	Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42
TREVISO	San Biagio di Callalta	San Biagio di Callalta, Piazza Walter Tobagi 3
TREVISO	Ponzano Veneto	Paderno di Ponzano Veneto, Via XXV Aprile 1
TREVISO	Ponte di Piave	Ponte di Piave, Piazza Sarajevo
TREVISO	Casale sul Sile	Casale sul Sile, Via Giovanni Falcone 3
TREVISO	San Polo di Piave	San Polo di Piave, Via Mura 67
TREVISO	Roncade	Roncade, Via San Rocco 8
TREVISO	Motta di Livenza	Motta di Livenza, Piazzale Madonna 4
TREVISO	Quinto di Treviso	Quinto di Treviso, Via Alessandro Manzoni 3
TREVISO	Breda di Piave	Breda di Piave, Via Trento Trieste 28
TREVISO	Oderzo	Oderzo, Via Daniele Manin 46
TREVISO	Padernello	Padernello, Via la Motta 4
TREVISO	Preganziol	Preganziol, Via Andrea Palladio 36
TREVISO	Villorba	Villorba, Via Silvio Pellico 16
TREVISO	Mogliano Veneto	Mogliano Veneto, Via XXIV Maggio 33

#### Volumi e orari del servizio

Nella seguente tabella 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.

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda si riportano inoltre i volumi delle principali attività previste.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZI	APERTURA SPORTELLO	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	N° ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	N° ACCESSI PRELIEVI	N° ACCESSI ANAGRAFE
TREVI SO	Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
TREVI SO	San Biagio di Callalta	San Biagio di Callalta, Piazza Walter Tobagi 3	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
TREVI SO	Ponzano Veneto	Ponzano Veneto, Via XXV Aprile 1	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
TREVI SO	Ponte di Piave	Ponte di Piave, Piazza Sarajevo	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
TREVI SO	Casale sul Sile	Casale sul Sile, Via Giovanni Falcone 3	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
TREVI SO	San Polo di Piave	San Polo di Piave, Via Mura 67	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
TREVI SO	Roncade	Roncade, Via San Rocco 8	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					

TREVI SO	Motta di Livenza	Motta di Livenza, Piazzale Madonna 4	Da____a____ Dalle____alle__					
TREVI SO	Quinto di Treviso	Quinto di Treviso, Via Alessandro Manzoni 3	Da____a____ Dalle____alle__					
TREVI SO	Breda di Piave	Breda di Piave, Via Trento Trieste 28	Da____a____ Dalle____alle__					
TREVI SO	Oderzo	Oderzo, Via Daniele Manin 46	Da____a____ Dalle____alle__					
TREVI SO	Padernell o	Padernello, Via la Motta 4	Da____a____ Dalle____alle__					
TREVI SO	Preganzi ol	Preganziol, Via Andrea Palladio 36	Da____a____ Dalle____alle__					
TREVI SO	Villorba	Villorba, Via Silvio Pellico 16	Da____a____ Dalle____alle__					

TREVI SO	Mogliano Veneto	Mogliano Veneto, Via XXIV Maggio 33	Da____a____ Dalle____alle__					
-------------	--------------------	---	--------------------------------	--	--	--	--	--

### 3.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

#### Luoghi di erogazione e relativi servizi

DISTRETTO	SEDI	INDIRIZZO
Treviso	Ospedale Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale, 1
	Ospedale Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45
	Poliambulatorio Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti, 45
	Poliambulatorio Treviso Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli, 42
	Poliambulatorio Mogliano V.	Via Tommasini, 10

#### Volumi e orari del servizio

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 tabella sottostante sono poi 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.

PUNTO ACCETTAZ. E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	SEDE	APERTURA SPORTELLO	N° POST AZ. FO	N° POS TAZ. BO	PRENO TAZION I	ACCETTAZI ONI	ALTRI VOLUM I
Anatomia Patologica / Microbiologia	Sportello Multi-disciplinare	TV	Da____a____ Dalle____alle__					

Cardiologia	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Centro cardiologico	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Centro Antidiabetico (CAD)	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Centro senologico	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ <i>accessibilità utenza interna</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Coordinamento trapianti	Sportello Mono-disciplinare	TV	<i>accessibilità utenza interna</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Ematologia ambulatori + DH	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Fisiopatologia respiratoria	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Malattie Infettive	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Medicina di laboratorio	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					

Neuroradiologia	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ <i>accessibilità utenza interna</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Oculistica	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Radiologia diagnostica	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Varie discipline in via Scarpa, area F	Sportello Multidisciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Attività diurna Area Medica	Sportello Multidisciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Endoscopia Digestiva	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ <i>accessibilità utenza interna</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Anestesia e rianimazione	Sportello Mono-disciplinare	OD	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ <i>accessibilità utenza interna</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello Mono-disciplinare	OD	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Radiologia	Sportello	OD	Da ___ a ___					

	Mono-disciplinare		Dalle__alle__					
Poliambulatorio Oderzo + Oculistica	Sportello Multi-disciplinare	OD	Da__a__ Dalle__alle__					
Oculistica Oderzo	Sportello Mono-disciplinare	OD	<i>accessibilità utenza interna</i> Da__a__ Dalle__alle__					
Odontoiatria pediatrica (Borgo Cavalli)	Sportello Mono-disciplinare	TV	Da__a__ Dalle__alle__					
Poliambulatorio Treviso (Borgo Cavalli)	Sportello Multi-disciplinare	TV	Da__a__ Dalle__alle__					
Poliambulatorio Mogliano	Sportello Multi-disciplinare	Mogliano	Da__a__ Dalle__alle__					

### 3.6 GESTIONE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DEL POLO DI LIBERA PROFESSIONE

#### Luoghi di erogazione e relativi servizi

La sede prevista per l'attività è di seguito riportata

DISTRETTO	DENOMINAZIONE SEDE	INDIRIZZO
TREVISO	Polo Libera Professione	Treviso, Borgo Cavalli, 42

#### Volumi e orari del servizio

Nella seguente tabella viene riportato, oltre al volume di accettazione di pazienti, il numero di sportelli Front Office (FO) e Back Office (BO) disponibili, nonché gli orari di apertura al pubblico.

PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	APERTURA SPORTELLO	N° POS TAZ . FO	N° POS TAZ . BO	PRE NO TAZ IONI	ACCETT AZIONI
Polo libera professione *	Sportello Multi-disciplinare	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___				

\* Punto multifunzione (attività di prenotazione, cassa, etc).

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

##### 4.1 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI OSPEDALIERE

###### Luoghi di erogazione e relativi servizi

Le sedi ospedaliere risultano quelle indicate nella tabella seguente.

DISTRETTO	DENOMINAZIONE SEDE OSPEDALIERA	INDIRIZZO
ASOLO	Presidio Ospedaliero Castelfranco	Castelfranco, Via dei Carpani 16/Z
ASOLO	Presidio Ospedaliero Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti 1
ASOLO	Centro Prelievi Villa Pullin	Montebelluna, Via Castellana 111

###### Volumi e orari del servizio

Nella seguente tabella 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.

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda si riportano inoltre i volumi delle principali attività previste.

DISTRETTO	INDIRIZZI	ORARIO APERTURA SPORTELLO	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	N° ACCESSI CUP E RITIRO REFERTI	N° ACCESSI PRELIEVI
ASOLO	Castelfranco, Via dei Carpani 16/z	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ <i>Libera professione</i> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___				
ASOLO	Montebelluna, Via Togliatti 1	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ (anche LP)				
ASOLO	Montebelluna, Via Castellana 111	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___				

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

#### 4.2 PUNTI EROGATIVI MULTIFUNZIONE IN SEDI TERRITORIALI

##### Luoghi di erogazione e relativi servizi

Le sedi territoriali sono quelle indicate nella seguente tabella.

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZI
ASOLO	Valdobbiadene presso presidio ospedaliero ex	Valdobbiadene, Via Roma, 38
ASOLO	Vedelago	Vedelago, Via Toniolo 2
ASOLO	Riese Pio X	Riese Pio X, Via Schiavonesca 1
ASOLO	Giavera del Montello	Giavera del Montello, Via del Bolè 21
ASOLO	Pederobba	Pederobba, Via Roma 36
ASOLO	Crespano del Grappa	Crespano del Grappa, Via IX Novembre

ASOLO	Asolo	Asolo, Via Forestuzzo 41
PIEVE	Farra di Soligo	Farra di Soligo, Via dei Bert 44

Volumi e orari del servizio

Nella seguente tabella 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.

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda si riportano inoltre, i volumi delle principali attività. 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.).

**DISTRETTO DI ASOLO**

SEDE	INDIRIZZI	APERTURA SPORTELLO	N. SPORTELLI FO	N. POST AZIO NI BO	N° ACCE SSI CUP E RITIR O REFE RTI	N° ACCE SSI PRELI EVI	N° ACCE SSI ANAG RAFE
Valdobbiadene	Valdobbiadene, Via Roma, 38	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Vedelago	Vedelago, Via Toniolo 2	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Riese Pio X	Riese Pio X, Via Schiavonesca 1	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Giavera del Montello	Giavera del Montello, Via del Bolè 21	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ (compresa attività anagrafe) di					

Pederobba	Pederobba, Via Roma 36	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Crespano del Grappa	Crespano del Grappa, Via IX Novembre	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					
Asolo	Asolo, Via Forestuzzo 41	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					

#### DISTRETTO DI PIEVE DI SOLIGO

SEDE	INDIRIZZI	APERTURA SPORTELLO	N. SPORTELLI FO	N. POSTAZIONI BO	N° ACCESSIONI CUP E RITIRO REFERITI	N° ACCESSIONI PRELIEVI	N° ACCESSIONI ANAGRAFE
Farra di Soligo	Farra di Soligo Via dei Bert 44	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___					

#### 4.3 GESTIONE RECUPERO CREDITI

##### Luoghi di erogazione e relativi servizi

Il servizio sarà svolto nella sede di Castelfranco Veneto, con i seguenti orari per le attività di front office: da \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ dalle ore \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_.

Viene svolta altresì, attività di ricevimento telefonico dalle ore \_\_\_\_\_ alle ore \_\_\_\_\_ dal \_\_\_\_\_ al \_\_\_\_\_.

Molteplici sono le funzioni di back office, che occupano circa lo stesso tempo dedicato al front office.

DISTRETTO	SEDI	INDIRIZZO
Asolo	Ospedale Castelfranco	Castelfranco, Via dei Carpani, 16/z

#### Volumi del servizio

La media mensile di pratiche elaborate nel servizio di recupero crediti, sono riportati nella tabella seguente:

DISTRETTO	SEDE	Mancata Disdetta	mancato ritiro referti	Ticket specialistica	Pronto Soccorso	Rinuncia Ricovero	esenzione per status/reddito	Segnalazioni URP/gestione e diretta
ASOLO	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani 16/z							___ di cui ___ segnalazioni URP

#### 4.4 PUNTI OSPEDALIERI CONTROLLO RICOVERI

##### Luoghi di erogazione e relativi servizi

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO
ASOLO	Osp. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto, Via dei Carpani 16/z
	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti 1

##### Volumi e orari del servizio

I volumi e gli orari del servizio sono riportati nella tabella seguente:

SEDE	ORARIO	N° RICOVERI ANNUI
Osp. Castelfranco V.	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___	
Osp. Montebelluna	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___	

#### 4.5 GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO

##### Luoghi di erogazione e relativi servizi

DISTRETTO	SEDI	INDIRIZZO
-----------	------	-----------

Asolo	Osp. Castelfranco	Castelfranco, Via dei Carpani, 16/z
	Osp. Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti, 1
Pieve di Soligo	Osp. Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno, 4
	Osp. De Gironcoli	Conegliano, Via Daniele Manin 110
	Osp. Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini, 71

#### Volumi e orari del servizio

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

Nella tabella sottostante sono poi 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.

#### **DISTRETTO DI ASOLO**

PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	SEDE	APERTURA SPORTELLINO	N° POSTAZ. FO	N° POSTAZ. BO	N° PRENOTAZIONI	N° ACCETTAZIONI	ALTRI VOLUMI
Poliambulatori Primo Piano (Oculistica/ ORL/ Dermatologia/ Chirurgia (Generale/ Proctologica/ Vascolare)/ Urologia/ Reumatologia/ Ortottica)	Sportello Multi-disciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Poliambulatori Monoblocco Sud (Endocrinologia/Gastroenterologia/ Diabetologia/ Pneumologia/ Dietologia)	Sportello Multi-disciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Poliambulatori Sud (Angiologia/Neurologia)	Sportello Multi-disciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					

Poliambulatori Nord (Ortopedia/Maxillo Facciale)	Sportello Multi-disciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Radiologia	Sportello Mono-disciplinare	MB	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Recupero Riabilitaz. Funz.	Sportello Mono-disciplinare	MB	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Poliambulatori (ortopedia, chirurgia, dermatologia, urologia, allergologia, terapia antalgica, gastro)	Sportello Multi-disciplinare	MB	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Poliambulatori (ginecologia, neurologia, dietologia)	Sportello Multi-disciplinare	MB	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Poliambulatorio (oculistica, ortottica, orl)	Sportello Multi-disciplinare	MB	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Recupero Riabilitaz. Funz.	Sportello Mono-disciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Medicina dello Sport/Specialistica Ambulatoriale (cardiologia)	Sportello Multi-disciplinare	MB	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Medicina dello Sport	Sportello Mono-disciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Centro di salute mentale	Sportello monidisciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello mono-disciplinare	CF	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					(referti gestiti)

Centro trasfusionale con attività di donazione volontaria di sangue	Sportello mono-disciplinare	MB	Da ___ a ___ Dalle __ alle __						(referti gestiti)
---	-----------------------------	----	----------------------------------	--	--	--	--	--	-------------------

## DISTRETTO DI PIEVE

PUNTO ACCETTAZIONE E PRESA IN CARICO	TIPOLOGIA	SEDE	APERTURA SPORTELLO	N° POSTAZ. FO	N° POSTAZ. BO	N° PRENOTAZIONI	N° ACCETTAZIONI	ALTRI VOLUMI
Piastra Ambulatoriale	Sportello Multi disciplinare	CN	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Ortopedia	Sportello mono-disciplinare	CN	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Piastra endoscopica (gastroenterologia/ pneumologia/ otorinolaringoiatria)	Sportello multi-disciplinare	VV	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Radiologia	Sportello mono-disciplinare	VV	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Medicina di Laboratorio	Sportello Mono disciplinare	VV	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Medicina di Laboratorio	Sportello Mono disciplinare	DG	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					
Centro di salute mentale	Sportello Mono disciplinare	DG	Da ___ a ___ Dalle __ alle __					(prestazioni gestite)

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

### 5.1 GESTIONE ANAGRAFI AZIENDALI A LIVELLO CENTRALIZZATO

Il servizio verrà effettuato nella sede riportata in tabella:

#### Luoghi di erogazione e relativi servizi

SEDE	INDIRIZZO
EX PIME	Treviso, Via Terraglio 58, Preganziol

#### Volumi e orari del servizio

Nella tabella seguente sono indicati gli orari del servizio di gestione anagrafi aziendali a livello centralizzato, sono poi riportati, a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, i volumi del servizio in oggetto.

ORARIO SERVIZIO	N. SPORTELLI FO / POSTAZIONI BO	VOLUMI IN OUTPUT
Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___ (orari di servizio indicativi)		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Anagrafe sanitaria assistiti:</li> <li>- Anagrafe Medici/Pediatri:</li> <li>- Correzioni dati presenti in anagrafe assistiti (ad esempio da flussi regionali, comuni, anagrafe aziendale, case di riposo, ecc...):</li> <li>- supporto, 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:</li> <li>- pratiche cambio medico on line:</li> <li>- pratiche domande iscrizione con medico di medicina generale o pediatra di libera scelta in deroga rispetto all'ambito territoriale di competenza:</li> <li>- manutenzione banca dati regionale (AUR) circa aperture e chiusure posizioni medici di medicina generale e pediatri di libera scelta:</li> <li>- variazione dati di attività e presenza in servizio specialisti SAI:</li> <li>- estrazione dei dati utili ad una serie di ulteriori processi svolti da altri settori aziendali come ad esempio i servizi che si occupano di assistenza farmaceutica, controllo di gestione, l'elaborazione degli emolumenti riconosciuti ai medici di assistenza primaria e ai pediatri di libera scelta ecc:</li> <li>- gestione richieste di rilascio credenziali ai medici che operano nelle strutture accreditate aventi titolo e mmg/pls (sistema Tessera San):</li> </ul> <p>*Stimate sulla base dei volumi già in essere nel Distretto di Treviso</p>

## 5.2 GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI RAPPORTI DA/CON L'ESTERO

### Luoghi di erogazione e relativi servizi

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO
Treviso	Ex PIME	Preganziol, Via Terraglio 58
Asolo	Ospedale Castelfranco Veneto - Padiglione K	Castelfranco, Via dei Carpani 16/Z
Pieve	Distretto Pieve di Soligo	Pieve di Soligo, Via Lubin 16

### Volumi e orari del servizio

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, sono di seguito riportati i volumi del servizio di gestione amministrativa dei rapporti da/con l'estero.

DISTRETTO	n° fattura/anno	n° modelli/mese	n° email/mese	n° utenti allo sportello	n° telefonate di richieste dall'utenza/mese	n° percorsi per cure estero e assistenza transfrontaliera/mese	n° registrazioni e liquidazioni rimborsi spese sanitarie sostenuti all'estero/mese
Treviso							
Asolo							
Pieve							

PROCESSO	SEDI	ORARIO SPORT ELLO	N.RO POST AZIO NI	VOLUMI IN INPUT	VOLUMI IN OUTPUT
Gestione rapporti da/con l'estero	Sede Ex Pime Preganziol	Da _____ a _____ Dalle _____ alle _____		Telefonate: Utenti allo sportello: Email:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione istruttorie finalizzate all'emissione fatture varie (paganti in proprio Prefettura, a debito UE ecc):</li> <li>- Modelli vari emessi (per turismo, paesi convenzionati con Italia, DPR 618/80, E 107, E109...):</li> <li>- Gestione percorso per cure all'estero e assistenza transfrontaliera:</li> <li>- previa delibera/provvedimento:</li> <li>- gestione istruttorie finalizzate all'erogazione di rimborsi delle spese sanitarie sostenute all'estero:</li> <li>- previa delibera/provvedimento:</li> </ul>

PROCESSO	SEDI	ORARI	N. POSTAZIONI	VOLUMI	ATTIVITÀ
Gestione rapporti da e con l'estero	Sede Presidio Ospedaliero di Castelfranco Veneto Padiglione K	Da_a____ Dalle____ alle____			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestione dell'addebito alla Prefettura dei costi per cure mediche erogate a cittadini STP e alla Regione del Veneto per ricoveri umanitari.</li> <li>- Gestione della mobilità sanitaria internazionale in/out (con gli stati dell'Unione Europea, Spazio Economico Equivalente, Svizzera e altri paesi con accordi bilaterali).</li> <li>- Lavorazione modulistica internazionale in/out.</li> <li>- (S1,dpr/618, obr5, stati. in accordo bilaterale) gestione del rimborso dei costi sostenuti per cure mediche in temporaneo soggiorno in U.E, S.E.E. e Svizzera.</li> <li>- Assistenza sanitaria diretta/indiretta, D.M. 3/11/1989.</li> <li>- Assistenza sanitaria indiretta, transfrontaliera ex d.lgs. 38/2014.</li> <li>- Coordinamento attività del processo presso gli sportelli territoriali.</li> </ul>

PROCESSO	SEDI	ORARI	N. R O P O S T A Z I O N I	VOLUMI IN INPUT	VOLUMI IN OUTPUT
Gestione rapporti da/con l'estero	Distretto Pieve di Soligo (De Gironcoli)	Da_a____ Dalle____ alle____		Telefonate: ca  Gestione utenti: n.q.  in quanto variabile	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Emissione fatture varie (liquidaz. rimborsi, fatturaz. a credito, controlli addebiti Paesi UE/Convenzionati):</li> <li>- Modelli vari emessi (per turismo, paesi convenzionati con Italia, mod. S1 (ex- E 106, E109, E 120, E 121), mod. S2 (ex-E 112), mod. E 107, mod. E 126, ecc.</li> <li>- Gestione DPR 618/80</li> <li>- Trasmissione documentazione enti vari (Min.Salute/Regione/Comuni/INPS/altr e ULSS):</li> <li>- Coordinamento del personale amministrativo territoriale (distretti Conegliano-Vittorio V.to - Pieve di S. - Vazzola) e Ospedali Conegliano-Vittorio V.to in materia applicazione Reg. (CE) n. 883/2004, Reg. (CE) n. 987/2009, ecc.</li> <li>- Recupero crediti a seguito utilizzo improprio TEAM (Decisione S4, par. 2)</li> </ul>

### 5.3 GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA

#### Luoghi di erogazione e relativi servizi

I luoghi del servizio sono di seguito riportati.

DISTRETTO	DENOMINAZIONE STRUTTURA	INDIRIZZO
ASOLO	Presidio Ospedaliero Castelfranco	Castelfranco, Via dei Carpani 16/Z
	Presidio Ospedaliero Montebelluna	Montebelluna, Via Togliatti 1

TREVISO	Presidio Ospedaliero Oderzo	Oderzo, Via Luigi Luzzatti 45
	Presidio Ospedaliero Ca' Foncello	Treviso, Piazzale dell'Ospedale 1
	Borgo Cavalli	Treviso, Borgo Cavalli 42
PIEVE	Presidio Ospedaliero Conegliano	Conegliano, Via Brigata Bisagno 4
	Presidio Ospedaliero Vittorio Veneto	Vittorio Veneto, Via Carlo Forlanini 71

Volumi e orari del servizio

Sono di seguito riportati gli orari di apertura dei vari sottoprocessi previsti dal servizio Gestione delle Relazioni e delle Comunicazioni con l'Utenza (URP).

Tabella 1: Gestione sportello URP comprensivo di richiesta/consegna copia documentazione sanitaria

SEDE E ATTIVITÀ	N SPORTELLI	ORARIO SPORTELLO
URP Borgo Cavalli		Da__a__ Dalle__alle__
URP Cà Foncello TV		Da__a__ Dalle__alle__
URP Oderzo		Da__a__ Dalle__alle__
URP MB		Da__a__ Dalle__alle__
URP CF		Da__a__ Dalle__alle__
URP VV		Da__a__ Dalle__alle__
URP CN		Da__a__ Dalle__alle__
Telefono URP Centralizzato		Da__a__ Dalle__alle__

Tabella 2: Gestione Punti Informativi

SEDE E ATTIVITÀ	N SPORTELLI	ORARIO SPORTELLO
CA' FONCELLO (TV)		Da__a__ Dalle__alle__

Tabella 3: Gestione Informazioni su Supporto Digitale e Gestione Informazioni su Supporto Cartaceo

SEDE E ATTIVITÀ	ORARIO SPORTELLO
TV	Da__a__ Dalle__alle__

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, vengono poi riportati i volumi annuali della Gestione delle Relazioni e delle Comunicazioni con l'Utenza (URP), suddivisi per sottoprocesso.

ATTIVITÀ	ASOLO	PIEVE	TREVISO
1. GESTIONE DELLO SPORTELLO URP (front e back office) – comprensivo processo di RICHIESTA/CONSEGNA COPIA DOCUMENTAZIONE SANITARIA			
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accoglienza Utenza</li> <li>- Gestione n. __Sportelli URP</li> <li>- Gestione “Prese in carico”</li> <li>- Gestione segnalazioni – dalla verifica dei contenuti e dei dati dell’istanza, all’istruttoria e alla risposta.</li> <li>- Fonte: ordinaria, regione, organizzazioni, volontariato, totem</li> <li>- Gestione mail URP <a href="mailto:urp.asolo@aulss2.veneto.it">urp.asolo@aulss2.veneto.it</a> <a href="mailto:urp.pieve@aulss2.veneto.it">urp.pieve@aulss2.veneto.it</a> <a href="mailto:urp.treviso@aulss2.veneto.it">urp.treviso@aulss2.veneto.it</a></li> <li>- Sportello telefonico: 0422.322922, 0438-665228,</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N accessi per sede:</li> <li>- URP Ospedale Castelfranco Veneto:</li> <li>- URP Ospedale Montebelluna:</li> <li>- N segnalazioni:</li> <li>- N ringraziamenti:</li> <li>- N telefonate (centralino unico):</li> <li>- N mail gestite:</li> <li>- N prese in carico:</li> </ul>	<p>Si approssimano i volumi di Pieve di Soligo con quelli di Asolo</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- N accessi per sede:</li> <li>- URP Ospedale Cà Foncello:</li> <li>- URP Ospedale Oderzo:</li> <li>- URP Borgo Cavalli:</li> <li>- N segnalazioni:</li> <li>- N ringraziamenti:</li> <li>- N telefonate (centralino unico con 3 linee dedicate):</li> <li>- N mail gestite:</li> </ul>

<p>0423-731994.</p> <p>- Protocollazione, Invio, Archiviazione documentazione cartacea e informatizzata.</p>			<p>- N prese in carico:</p>
<p>Copia documentazione sanitaria Front-office</p> <p>Raccolta richieste di copia e consegna Documentazione Sanitaria</p>	<p>N.richieste/consegne Castelfranco Veneto:</p> <p>N.richieste/consegne Montebelluna:</p>	<p>Si approssimano i volumi di Pieve di Soligo con quelli di Asolo</p>	<p>N richieste/consegne Cà Foncello:</p> <p>N richieste/consegne Oderzo:</p>
<p>2. GESTIONE DEI PUNTI INFORMATIVI (front office)</p>			
<p>Punti Informativi</p> <p>Operatori di front-office PI</p> <p>gestione mail: <a href="mailto:puntoinformativo@aulss2.veneto.it">puntoinformativo@aulss2.veneto.it</a></p> <p>Aggiornamento gestionale Informazioni</p>	<p>N. accessi Punto Info Cà Foncello:</p>		
<p>3. GESTIONE INFORMAZIONI SU SUPPORTO DIGITALE (PORTALE AZIENDALE, INTRANET, SERVIZI ONLINE e altri GESTIONALI DATI ONLINE in supporto a servizi al cittadino: INSERIMENTO DATI, AGGIORNAMENTO DATI, STAMPA DATI) E GESTIONE INFORMAZIONI SU SUPPORTO CARTACEO</p>			
<p>Informazione cartacea all'utenza</p> <p>Realizzazione/Aggiornamento/Stampa/Diffusione/Pubblicazione/Affissioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide ai Servizi</li> <li>- Modulistica</li> <li>- Informativa generale/ Pieghevoli/Locandine</li> <li>- Biglietti da visita</li> <li>- Informativa di Progetto, ecc..</li> </ul> <p>Gli aggiornamenti devono essere</p>	<p>Documenti Aggiornati o realizzati nuovi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Guide ai Servizi:</li> <li>- Guide Brevi:</li> <li>- Modulistica:</li> <li>- Informativa:</li> <li>- Biglietti da visita:</li> <li>- Info di Progetto:</li> </ul>		

<p>coordinati con gli aggiornamenti del portale e intranet</p>	
<p>Informazione on-line:  Sito Aziendale, Intranet, SERVIZI ONLINE  Gestione mail:  <a href="mailto:referentiweb@aulss2.veneto.it">referentiweb@aulss2.veneto.it</a>  <a href="mailto:referentiweb.asolo@aulss2.veneto.it">referentiweb.asolo@aulss2.veneto.it</a>  <a href="mailto:referentiweb.pieve@aulss2.veneto.it">referentiweb.pieve@aulss2.veneto.it</a>  Gestione richieste di modifiche/aggiornamenti  Gestione richieste di modifiche strutturali e funzionale di internet  Sensibilizzazione e revisione referenti contenuti  Gestione delle registrazioni online  <a href="mailto:sportellovirtuale@aulss2.veneto.it">sportellovirtuale@aulss2.veneto.it</a>  <a href="mailto:sportellovirtuale.asolo@aulss2.veneto.it">sportellovirtuale.asolo@aulss2.veneto.it</a>  <a href="mailto:sportellovirtuale.pieve@aulss2.veneto.it">sportellovirtuale.pieve@aulss2.veneto.it</a>  Gli aggiornamenti nello strumento portale devono essere coordinati con gli aggiornamenti del materiale cartaceo</p>	<p>SITO WEB Pagine da Gestire, aggiornate e modificate:  SITO WEB Documenti caricati: _____circa  INTRANET Pagine da Gestire, aggiornate e modificate:  INTRANET Documenti caricati:  SERVIZI ONLINE: registrazioni:  GESTIONE segnalazioni/informazioni e richiesta intervento a sportello virtuale:  N richieste gestite:</p>
<p>Dichiarazioni di volontà (a vario titolo ad esempio: donazione organi)  Inserimento Dati DB Nazionale, stampa dichiarazione, realizzazione note da inviare all'utente, invio al protocollo, report attività</p>	<p>N registrazioni:</p>
<p>4. GESTIONE RILEVAZIONI SODDISFAZIONE UTENZA.</p>	
<p>Qualità Percepita  Definizione Questionari Standard  Gestione delle rilevazioni: distribuzione questionari, raccolta questionari.  Inserimento Dati  Elaborazioni dati e realizzazione report  Diffusione dati</p>	<p>N. schede di rilevazione:  N. utenti coinvolti:  N. servizi coinvolti:</p>

#### 5.4 GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA

##### Luoghi di erogazione e relativi servizi

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

PROCESSO	SEDI
Gestione assistenza protesica	Preganziol, Via Terraglio, 58
	Oderzo - Via Daniele Manin 46
	Conegliano - Via Galvani 4
	Castelfranco V.to - Via Carpani, 16 Padiglione K

Volumi e orari del servizio

A titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda, si elencano i volumi relativi alla gestione protesica rilevati nell'anno 2019.

PROCESSO	SEDI	N° POSTAZIONI	ORARI SERVIZIO	DI	VOLUMI ANNUALI
Gestione assistenza protesica	Preganziol		<b>Sportello per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <b>Telefono per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <b>Accessibilità utenza interna e back office</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___		_____ utenti allo sportello _____ telefonate _____ e-mail _____ prescrizioni _____ richieste ritiri _____ richieste uscite
	Oderzo		<b>Sportello per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___		_____ utenti allo sportello _____ telefonate _____ e-mail _____ prescrizioni all'anno

			<b>Telefono per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <b>Accessibilità utenza interna e back office</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___	
	Conegliano		<b>Sportello per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <b>Telefono per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <b>Accessibilità utenza interna e back office</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___	_____ utenti allo sportello _____ telefonate _____ e-mail _____ prescrizioni
	Castelfranco		<b>Sportello per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <b>Telefono per utenza esterna</b> Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <b>Accessibilità utenza interna e back office</b> Da ___ a ___	_____ utenti allo sportello _____ telefonate _____ e-mail _____ prescrizioni

			Dalle___alle__
--	--	--	----------------

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

### Luoghi di erogazione e relativi servizi

DISTRETTO	SEDE SUPPORTO AMMINISTRATIVO	INDIRIZZO
Treviso	Ospedale di Treviso	Treviso, via Ospedale 1
Treviso	ex Istituto Emiliani	via Venier 46 Treviso
Pieve di Soligo	Ospedale De Gironcoli	Conegliano, Via Daniele Manin 110

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

DISTRETTO	CORSO	SEDI AZIENDALI	SEDI ESTERNE
Treviso	Medicina e Chirurgia	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
Treviso	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	Ex Istituto Emiliani, via Venier 46, Treviso	

	audioprotesiche (CLAP)  Corso di laurea in igienisti dentali (CLID)		
Pieve di Soligo	Assistenza sanitaria	Ospedale De Gironcoli, via Manin 110 Conegliano	

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 dalle \_\_\_ alle \_\_\_, secondo i calendari dei singoli corsi di laurea.

### Volumi e orari del servizio

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, ecc.) 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:

CORSO	SEDE	APERTURA SPORTELLO	N° POSTA Z. FO	N° POSTAZ. BO	N° STUDENTI
Medicina e chirurgia*	Ospedale Treviso	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <i>orario di accessibilità per utenza diversa dagli studenti</i>  Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___			___ studenti iscritti al Corso di Medicina e chirurgia sede di Treviso  ___ studenti iscritti al Corso di Medicina e chirurgia sede di Padova - attività replicate a Treviso
Corsi di laurea professioni sanitarie:  Corso laurea in infermieristica (CLI)  Corso di laurea in ostetricia (CLO)  Corso di laurea in tecnici di radiologia	Ex Istituto Emiliani	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <i>orario di accessibilità per utenza diversa dagli studenti</i>  Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___			CLI ___ studenti  CLO ___ studenti  CLTSRM ___ studenti  CLAP ___ studenti  CLID ___ studenti

(CLTSRM)  Corso di laurea in tecniche audioprotesiche (CLAP)  Corso di laurea in igienisti dentali (CLID)					
Assistenza sanitaria	Conegliano, De Gironcoli	Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <i>orario di accessibilità per utenza diversa dagli studenti</i>  Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___  <i>(definire prima dell'avvio del servizio)</i>			___ studenti

\* Corso di laurea magistrale in Medicina e chirurgia sede di Treviso attivato dall'anno accademico 2020/2021 con progressiva cessazione delle attività del Corso di laurea magistrale in Medicina e chirurgia sede di Padova replicate a Treviso (4°, 5° e 6° anno, fino all'anno accademico 2024/2025), come da L.R. 10/2020 e DGRV n. 1328/2020.

## 5.6 SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DEL SISTEMA DI CURE PRIMARIE

### Luoghi di erogazione e relativi servizi

DISTRETTO	SEDE	INDIRIZZO
Pieve di Soligo	UOC Cure Primarie di Conegliano	Conegliano, via Galvani 4
Pieve di Soligo	Hospice "Antica fonte"	Vittorio Veneto, via Palmanova 21

### Volumi e orari del servizio

Nella tabella sottostante sono riportati gli orari di apertura dello sportello, il numero di postazioni di front/back office disponibili e i volumi annui relativi ai servizi in questione:

SERVIZIO	SEDE	NR POSTAZIONI	ORARIO DI SERVIZIO	VOLUMI ANNUI
Supporto amministrativo inserimento strutture per anziani	UOC Cure Primarie di Conegliano		Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___	_____ valutazioni UVMD
Supporto amministrativo inserimento Hospice	Hospice "Antica Fonte"		Da ___ a ___ Dalle ___ alle ___	_____ valutazioni UVMD/ SDO

## 2 - ALLEGATO "ELEMENTI DI MONITORAGGIO"

Il Presente documento, allegato parte integrante del Capitolato di gara, riassume gli elementi oggetto di monitoraggio dell'esecuzione del servizio reso così come previsto in particolare all'art. 14 del Capitolato.

Si suddivide in due sezioni. La Prima sezione individua gli elementi oggetto di monitoraggio previsti dagli articoli generali del Capitolato e valevoli per tutti i lotti quando non diversamente specificato.

La seconda sezione è dedicata all'allegato tecnico, parte integrante del Capitolato, e articolata per lotti.

Per ogni lotto e ogni singola attività prevista sono riportati gli indicatori vincolanti e rappresentativi del livello qualitativo atteso per ogni singolo servizio e attività (SERVICE LEVEL AGREEMENT). Trattasi di standard minimi sotto i quali si registra una performance insoddisfacente e pertanto soggetta a penali.

Per ogni indicatore "Service Level Agreement" non rispettato, l'Azienda si riserva di applicare una penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, parametrato mensilmente ove così specificato, da determinare in relazione alla performance rilevata in un determinato arco temporale.

Per ammontare netto contrattuale si intende l'importo per lotto offerto in sede di gara, salvo eventuali variazioni ai sensi dell'art. 17 del presente Capitolato di cui si terrà conto al fine della determinazione dell'importo di riferimento per il calcolo delle penali.

Il metodo di calcolo delle penali, qualora non diversamente ed espressamente indicato, si riferisce ad un sistema di rilevamento della performance basato su un indice di qualità atteso al di sotto del quale vengono articolate delle classi di valori per definire il grado di gravità dello scostamento.

**SEZIONE RELATIVA AGLI ARTICOLI GENERALI**

<b>id</b>	<b>elemento di monitoraggio</b>	<b>penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>	<b>riferimento capitolato</b>
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 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 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 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 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 contestazione rispetto a reperibilità/ritardo del Responsabile oltre le 2 ore , verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale 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 contestazione per ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale 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 contestazione per ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art 4
C.2	L'Aggiudicataria dovrà garantire il massimo rispetto degli orari indicati nel Capitolato e non	Per ogni contestazione verrà applicata una penale dallo 0,3	Art 4

	potrà sospendere per alcuna ragione il servizio reso.	all'1 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto, graduata a seconda della gravità	Art. 8 Art 19
D.1	<p>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).</p> <p>A conclusione di ogni anno, entro il 31 gennaio dell'anno successivo, l'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà dare evidenza della formazione erogata.</p>	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale 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 riferito al lotto, graduata a seconda della gravità.	Art 6
F.1	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento di emergenza da garantire il ripristino entro 3 ore"	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art 6
F.2	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento critico da garantire il ripristino entro 8 ore"	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art 6
F.3	Anomalie e malfunzionamenti della dotazione hardware e software fornita: "Intervento normale/ programmato da garantire il ripristino entro 5 giorni lavorativi"	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art 6
G.1	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, nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Azienda.	Ogni tre contestazioni rispetto all'esecuzione delle prestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto	Art 8

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 24 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 riferito al lotto	Art 8 Art 12
H.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve possedere, entro 4 mesi dall'inizio del servizio, 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.	Per ogni contestazione per ritardo rispetto al termine indicato verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale 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 riferito al lotto	Art 8
I.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto, almeno un giorno lavorativo 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 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 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 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 riferito al lotto.	Art 11
J.2	Il personale dell'Aggiudicataria deve essere dotato di idonea divisa e cartellino identificativo	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto	Art 11

		contrattuale riferito al lotto.	
J.3	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 adottare dall'Aggiudicataria.	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art 11
K.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto deve altresì suggerire ed implementare proposte di miglioramento (almeno una all'anno su richiesta dell'Azienda) per ogni servizio al fine di ottimizzare il servizio, aumentare la soddisfazione degli utenti, estremizzare le modalità virtuali, a isorisorse	Per ogni contestazione verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto.	Art 13
L.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 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
M.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 riferito al lotto.	Art. 21
N.1	L'Aggiudicataria di ogni lotto dovrà emettere singola fattura mensile con allegato un documento di dettaglio delle singole attività svolte, specificando le singole sedi e dando separata evidenza dei costi collegati all'attività di prenotazione della Libera Professione.	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 riferito al lotto.	Art.22

## SEZIONE RELATIVA ALL'ALLEGATO TECNICO

### LOTTI UNO E DUE

<b>CALL E CONTACT CENTER</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di tardato o mancato adempimento</b>
<p>Gli SLA sotto esposti verranno calcolati in modo aggregato per le chiamate relative al SSN e per quelle relative alla LP.</p> <p>Ai fini del calcolo dei livelli di servizio si elencano le seguenti definizioni:</p> <p><b>CHIAMATE ENTRANTI:</b> tutte le chiamate in entrata.</p> <p><b>CHIAMATE ENTRANTI GESTIBILI:</b> tutte le chiamate in entrata in orario di servizio attivo esclusi gli abbandoni prima della selezione della coda (IVR).</p> <p><b>CHIAMATE ENTRANTI GESTITE:</b> 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.</p> <p><b>CHIAMATE ENTRANTI GESTITE PER DISDETTE SENZA OPERATORE:</b> 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) .</p> <p><b>RICHIAMATE (call back):</b> chiamate in uscita agli utenti che hanno scelto di essere richiamati in un momento successivo, lasciando il proprio recapito telefonico.</p> <p>Gli SLA richiesti sono i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- <b>CHIAMATE ENTRANTI GESTITE RELATIVE A TUTTE LE CODE</b> (per prenotazioni, cambio appuntamento, disdetta con operatore, rilascio informazioni, ecc): si calcola un unico SLA che prevede un'attesa massima di 2 minuti per l'85% delle chiamate gestibili giornaliere (indipendentemente dalle</li></ul>	<p>Vedi metodo declinato in calce (*)</p>

<p>impostazioni ed eventuali priorità assegnate alle chiamate entranti all'interno dell'albero vocale IVR decise dall'Azienda);</p> <p>- CHIAMATE ENTRANTI PER DISDETTE SENZA OPERATORE (es. tramite segreteria telefonica):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• registrazione dell'annullamento nell'applicativo di prenotazione del 100% delle richieste pervenute in orario di servizio, di cui 95% entro 2 ore dalla richiesta e le rimanenti entro le 9 del primo giorno lavorativo utile;</li> <li>• 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;</li> </ul> <p>- RICHIAMATE (call back): le chiamate in uscita agli utenti che hanno lasciato un recapito devono essere effettuate entro il giorno lavorativo successivo alla richiesta per il 100% delle richieste pervenute; i tentativi di richiamata devono essere almeno tre, come indicato dalle procedure operative.</p>	
--	--

<b>GESTIONE AGENDE</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di tardato o mancato adempimento</b>
<p>Considerata la specificità del servizio di gestione agende si ritiene declinare una scala di priorità rispetto alle attività da svolgere come segue:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione attività urgente: gestione della creazione/ modifica / chiusure delle agende e/o delle liste per prestazioni ad accesso non regolato, gestione dei calendari informatici, gestione dei pre-appuntamenti e riallocazioni da avviare entro 1 ora dalla richiesta dell'Azienda e da concludere entro lo stesso giorno lavorativo salvo assegnazione da parte dell'Azienda di ulteriori giornate al momento della richiesta.</li> <li>- gestione attività ordinaria: gestione della creazione/modifica/chiusure delle agende e/o delle liste per prestazioni ad accesso non regolato, gestione dei calendari informatici, gestione dei pre-appuntamenti e riallocazioni</li> </ul>	<p>Per ogni scostamento rilevato sul campione considerato pari al 5% dal valore indicato come performance, la sanzione viene graduata con un +0,1x1000, a partire dallo 0,3x1000 fino all'1x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente (v. esempio dettagliato in calce (*))</p> <p>Ogni n. 3 segnalazioni accertate e documentate, inviate dalle U.O. aziendali o dagli utenti, verrà applicata una penale pari allo 0,3x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente</p>

<p>da effettuarsi entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Azienda</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gestione attività programmabile: gestione della creazione/ modifica / chiusure delle agende e/o delle liste per prestazioni ad accesso non regolato, gestione dei calendari informatici, gestione dei pre-appuntamenti e riallocazioni da effettuarsi entro 20 giorni lavorativi dalla richiesta dell'Azienda.</li> </ul> <p>In base al tipo di attività (urgente/ordinaria/programmabile), si richiedono i seguenti SLA che verranno monitorati mediante audit da eseguirsi di norma a cadenza mensile, su un campione di volta in volta individuato:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestione della riallocazione degli appuntamenti: 90% delle attività entro il termine stabilito</li> <li>2. Gestione delle liste pre-appuntamento (compresa Medicina Sportiva): 90% delle attività entro il termine stabilito</li> </ol> <p>Si precisa che le attività di cui ai punti precedenti sono comprensive dell'attività di comunicazione degli appuntamenti agli utenti in tempo utile (ovvero entro 5 giorni lavorativi dalla data di appuntamento, salvo urgenze che non consentono il rispetto dei termini); l'informazione all'utente va assicurata tempestivamente in modo da minimizzare il disagio.</p>	
<p>Per le seguenti attività è previsto un monitoraggio per assicurarne l'accuratezza:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. gestione della creazione / modifica/ chiusura delle agende e delle liste per prestazioni ad accesso non regolato come esempio le prestazioni integrative.</li> <li>2. Gestione dei calendari informatici.</li> <li>3. Monitoraggio e popolamento quotidiano delle disponibilità ancora libere per prestazioni traccianti.</li> </ol>	<p>Ogni n. 3 segnalazioni accertate e documentate, inviate dalle U.O. aziendali o dagli utenti, verrà applicata una penale pari allo 0,3x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente</p>

**GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE A CARICO DEL SERVIZIO SANITARIO NAZIONALE (SSN)**

**GESTIONE PRENOTAZIONI PRESTAZIONI IN LIBERA PROFESSIONE**

**GESTIONE CASSA**

**GESTIONE ACCESSO ALLE PRESTAZIONI DI ANAGRAFE SANITARIA E DISTRETTUALI**

<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di tardato o mancato adempimento</b>
<p>La rilevazione dei dati riferiti alle attività di seguito dettagliate avviene su base giornaliera per singola sede. 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) vengono stabiliti i seguenti SLA, precisando che per ognuno la base di riferimento è data dagli utenti registrati nelle code dedicate:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• attività di accesso prelievi ordinari: attesa massima di 30 minuti per il 90% degli accessi;</li><li>• attività di accesso prelievi per categorie protette (verrà fornito un puntuale elenco al momento dell'avvio del contratto, si tratta ad esempio di utente pediatrico, in gravidanza, ecc.): attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi;</li><li>• accettazione amministrativa (vedi par. 2.7 per la definizione): attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi;</li><li>• attività di prenotazione: attesa massima di 30 minuti per 90% degli accessi;</li><li>• attività di distribuzione referti e servizio cassa: attesa massima di 20 minuti per l'85% degli accessi;</li><li>• anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi;</li><li>• altre attività (distribuzione ausili/buoni, rilascio informazioni, consegna modulistica, ecc): attesa massima</li></ul>	<p>Per tutte le voci vedi metodo di quantificazione penali declinato in calce (*)</p>

<p>di 30 minuti per l'85% degli accessi;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• attività LP (prenotazioni, referti, cassa...): attesa massima di 10 minuti per l'85% degli accessi.</li> </ul>	
<p>Vengono inoltre stabiliti i seguenti ulteriori elementi di monitoraggio che concorreranno alla valutazione della regolare esecuzione del servizio:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• numero di segnalazioni accertate e documentate, inviate dalle U.O. aziendali o dagli utenti;</li> <li>• numero ed entità di rimborsi agli utenti dovuti a disservizi imputabili all'Aggiudicataria;</li> <li>• numero di segnalazioni accertate mediante audit interno.</li> </ul>	<p>Ogni n. 3 segnalazioni accertate e documentate, inviate dalle U.O. aziendali o dagli utenti, verrà applicata una penale pari allo 0,3x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente</p>

<b>GESTIONE RECUPERO CREDITI</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di tardato o mancato adempimento</b>
<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solleciti di pagamento emessi entro i termini previsti dal Regolamento Aziendale recupero crediti per il 90% delle pratiche;</li> <li>2. Trasmissione della lettera di contestazione agli assistiti insolventi al Servizio Aziendale entro i termini previsti dal Regolamento Aziendale recupero crediti per il 90% delle pratiche;</li> <li>3. chiusura contabile delle pratiche di sollecito entro 30 giorni dal ricevimento dell'informazione da parte dei servizi aziendali che effettuano l'incasso e/o ricevono le informazioni dei pagamenti effettuati con ccp o bonifico bancario per il 90% delle pratiche;</li> <li>4. presa in carico segnalazioni URP entro i termini previsti dal Regolamento Aziendale per il 90% delle pratiche.</li> </ol> <p>Resta fermo l'obbligo di evadere comunque tutte le pratiche</p>	<p>Per ogni scostamento rilevato sul campione considerato pari al 5% dal valore indicato come performance, la sanzione viene graduata con un +0,1x1000 a partire dallo 0,3x1000 fino all'1x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto, parametrato mensilmente (v. esempio dettagliato in calce (*))</p> <p>Ogni n. 3 contestazioni per mancato adempimento, verrà applicata una penale pari allo 0,3x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto, parametrato mensilmente</p>

ricomprese in ciascuna delle voci sopra descritte, benché oltre i termini.	
--	--

<b>GESTIONE PUNTI DI ACCETTAZIONE AMBULATORIALE E PRESA IN CARICO</b>	
---	--

<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di tardato o mancato adempimento</b>
<p>Si stabiliscono i seguenti SLA, monitorati mediante audit da eseguirsi di norma a cadenza mensile, su un campione di volta in volta individuato:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>100% registrazione erogato entro 48 ore secondo la normativa vigente;</li> <li>100% verifica erogato entro 48 ore secondo la normativa vigente.</li> </ol> <p>Inoltre, con riferimento alle sole sedi in cui è prevista l'attività di accesso per prelievi e/o donazioni di sangue ed emocomponenti (punti Medicina di laboratorio ospedale di Vittorio Veneto e sede De Gironcoli, punti Medicina trasfusionale ospedali di Treviso e Oderzo per il LOTTO UNO, punti Medicina trasfusionale ospedali di Montebelluna e Castelfranco Veneto e centro prelievi di Farra di Soligo 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> <ol style="list-style-type: none"> <li>accesso per prelievi ordinari e/o donazioni di sangue ed emocomponenti: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi;</li> <li>accesso per prelievi per categorie protette e/o consegna campioni: attesa massima di 15 minuti per il 90%.</li> </ol>	<p>Per ogni scostamento rilevato sul campione considerato pari al 5% dal valore indicato come performance, la sanzione viene graduata con un +0,1x1000 a partire dallo 0,3x1000 fino all'1x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto, parametrato mensilmente (v. esempio dettagliato in calce (*))</p> <p>Per i punti 3 e 4 v. metodo declinato in calce (*)</p>

<b>PUNTI OSPEDALIERI CONTROLLO RICOVERI</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Correttezza dei dati dei ricoveri registrati</li> </ul>	<p>Per ogni errore contestato verrà applicata una penale pari allo 0,3x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto, parametrato mensilmente</p>

<b>GESTIONE ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DEL POLO LIBERA PROFESSIONE</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di tardato o mancato adempimento</b>
<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 100% registrazione erogato (incluse prestazioni aggiuntive) e raccolta relativa documentazione attestante l'avvenuto pagamento</li> </ul>	<p>Per ogni scostamento rilevato sul campione considerato pari al 5% dal valore indicato come performance, la sanzione viene graduata con un +0,1x1000 a partire dallo 0,3x1000 fino all'1x1000 dell'importo netto contrattuale riferito al lotto, parametrato mensilmente (v. esempio dettagliato in calce (*))</p>

### **LOTTO TRE**

<b>GESTIONE ANAGRAFI AZIENDALI A LIVELLO CENTRALIZZATO</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>
<p>Anagrafe sanitaria</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90% delle correzioni delle anomalie elaborate dagli applicativi regionali entro 30 gg consecutivi dalle segnalazioni</li> <li>- 90% di invii dei file contenenti i dati utili alla fase stipendiale al settore competente in materia sul portale del gestionale regionale di anagrafe entro 3 gg lavorativi dalla loro disponibilità</li> </ul>	<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>Anagrafe convenzionati</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90% delle manutenzioni AUR entro 3 gg</li> </ul>	<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</p>

<p>lavorativi dalla consegna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90% chiusura pratica cambio medico on line entro 3 gg lavorativi dall'istanza</li> <li>- 90% chiusura pratica domanda in deroga mmg/pls entro 10 gg dalla valutazione da parte dell'Azienda</li> <li>- 90% delle manutenzioni SAI entro 3 gg lavorativi dalla consegna</li> </ul>	<p>riferito al lotto, parametrato mensilmente</p>
<p>Anagrafe prescrittori</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 90% gestione richieste di rilascio credenziali ai medici che operano nelle strutture accreditate aventi titolo e mmg/pls entro 2 gg lavorativi dagli accertamenti prescritti</li> <li>- 90% delle richieste di censimento evase entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento delle stesse</li> </ul>	<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>

<b>GESTIONE AMMINISTRATIVA DEI RAPPORTI DA/CON L'ESTERO</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Predisposizione istruttoria per cittadini non iscritti al SSN entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza per il 100% delle pratiche</li> <li>- Rispetto dei termini per le rendicontazioni nei confronti dei vari enti (Regione, stati stranieri, Prefettura, ecc.) per il 100% delle rendicontazioni</li> <li>- Rispetto dei termini previsti per le istruttorie (emissione modelli vari, percorsi cure estero, rimborsi) decorrenti dalla data di ricevimento dell'istanza/ pratica per il 100% delle stesse</li> </ul>	<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>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Correttezza delle istruttorie effettuate (emissione modelli vari, percorsi cure estero, rimborsi) per il 100% delle stesse</li> <li>- Correttezza delle registrazioni dei dati contabili per il 100% delle stesse</li> </ul>	<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>

<b>GESTIONE DELL'ATTIVITÀ A SUPPORTO DELLE RELAZIONI CON L'UTENZA</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presa in carico del 100% delle istanze non urgenti entro 3 gg lavorativi dalla data di protocollazione</li> <li>- Presa in carico del 100% delle istanze urgenti entro 1 giorno dalla data di protocollazione</li> <li>- Richieste di aggiornamento dei contenuti del sito aziendale / internet programmabili evase entro 10 giorni lavorativi dalla data della richiesta (richieste di aggiornamento dei contenuti dei siti aziendali inviate ai Servizi o inerenti le sezioni tematiche degli stessi con cadenza semestrale) per il 100% delle stesse</li> <li>- Richieste di aggiornamento dei contenuti del sito aziendale / internet non programmabili evase entro 3 giorni lavorativi dalla data della richiesta (richieste di aggiornamento dei contenuti dei siti aziendali inviate ai Servizi o inerenti le sezioni tematiche degli stessi) per il 100% delle stesse</li> </ul>	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
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Richieste di aggiornamento, ristampa e distribuzione delle informative cartacee (guide ai servizi, locandine, pieghevoli) entro i tempi indicati dal referente aziendale di attività per il 100% delle stesse</li> <li>- Richieste di aggiornamento delle bacheche multimediali e cartacee gestite per il 100% delle stesse</li> </ul>	Ogni tre contestazioni verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente

<b>GESTIONE ASSISTENZA PROTESICA</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>
Istruttorie urgenti chiuse 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 istruttorie) per il 100% delle stesse	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
Istruttorie non urgenti chiuse 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) per il 100% delle stesse e 98% delle istruttorie corrette chiuse 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

<b>SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DI ATTIVITA' FORMATIVE UNIVERSITARIE E ATTIVITA' CORRELATE</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>
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"> <li>• Completezza della documentazione raccolta relativa alle attività formative di ciascuno studente (progetti formativi/libretti)</li> </ul>	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"> <li>• 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</li> </ul>	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"> <li>• Corretta gestione degli spazi didattici</li> </ul>	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

<b>SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO PER LA GESTIONE DEL SISTEMA DI CURE PRIMARIE</b>	
<b>Service Level Agreement (SLA)</b>	<b>Penale in caso di mancato o tardato adempimento</b>
Correttezza/completeness UVMD/SDO/SVAMA inserita informaticamente	Ogni 10 non conformità verrà applicata una penale pari a 0,3 x 1000 dell'importo totale netto contrattuale riferito al lotto parametrato mensilmente
Rispetto delle scadenze stabilite per l'inserimento informatico della UVMD/SDO/SVAMA	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
Rispetto delle scadenze stabilite per la trasmissione dei flussi informativi	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

(\*) metodo di calcolo

Con riferimento alle attività e relative sedi per cui si rinvia a questa parte del capitolato per il relativo metodo di calcolo, la quantificazione della penale avviene utilizzando come base di calcolo l'importo offerto in sede di gara per ciascun lotto, parametrato mensilmente.

I valori utilizzati per il calcolo delle performance saranno quelli registrati su base giornaliera.

La performance valutata ai fini del calcolo delle penali sarà giornaliera per l'attività di call center per ciascuno dei lotti 1 e 2, mensile per punto erogativo per le attività di Gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie a carico del SSN, Gestione prenotazioni di prestazioni sanitarie in LP, Gestione cassa, Gestione accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali per ciascuno dei lotti 1 e 2.

Ad esempio, per lo SLA riferito all'attività di Gestione accesso alle prestazioni di anagrafe sanitaria e distrettuali, per la voce "anagrafe assistibili", calcolata la performance mensile, per ogni scostamento pari al 5% dal valore indicato come SLA, verrà graduata la sanzione con un + 0.1x1000 come segue:

#### Esempio

SLA = anagrafe assistibili: attesa massima di 30 minuti per l'85% degli accessi

lo 0. 3 x mille se la performance è da 84,9 a 80 per cento

lo 0. 4 x mille se la performance è da 79,9 a 75 per cento

lo 0. 5 x mille se la performance è da 74,9 a 70 per cento

lo 0. 6 x mille se la performance è da 69,9 a 65 per cento

lo 0. 7 x mille se la performance è da 64,9 a 60 per cento

lo 0. 8 x mille se la performance è da 59,9 a 55 per cento

lo 0. 9 x mille se la performance è da 54,9 a 0.50 per cento

l'1 x mille se la performance è inferiore a 49,9 per cento

Nel caso in cui

Indice di performance mensile punto erogativo di Roncade = 77 per cento (tra 79,9 e 75)

il calcolo avverrà come segue:

penale punto erogativo di Roncade = "l'importo offerto in sede di gara per il lotto di riferimento parametrato mensilmente \* 0.0004".

Si precisa che l'applicazione delle penali non esclude qualsiasi altra azione, pertanto rimane riservato all'Azienda il diritto di pretendere il risarcimento del maggior danno subito.

Qualora necessario, verrà indicato un termine all'Aggiudicataria entro il quale adempiere per ristabilire un livello di servizio idoneo e una eventuale ulteriore penale in caso di reiterato disservizio.

È possibile che l'Azienda, in sede di tavolo di coordinamento di cui all'art. 13, eserciti la facoltà di derogare all'applicazione di alcune penali per condizioni straordinarie che possono oggettivamente giustificare la deroga, come ad esempio:

- cessazione del medico che può comportare un aumento, circoscritto nel tempo, degli accessi per scelta del nuovo medico;
- prima ora promiscua in presenza di attività di prelievo con accesso diretto;
- comprovato pieno utilizzo della logistica disponibile da parte dell'Aggiudicataria;
- esenzioni per reddito che può comportare un aumento circoscritto nel tempo degli accessi per scelta del nuovo medico.

**3 - ALLEGATO "ELENCO RISCUOTITORI AUTOMATICI"**  
**DISTRETTO DI TREVISO - CENSIMENTO RISCUOTITORI AUTOMATICI AL 03.12.2019**

SEDE	INDIRIZZO SEDE	QUANTITÀ	MODELLO	N. TERMINALE
Ospedale Ca Foncello	Treviso - Piazzale Ospedale, 1		Cashless Cashless Cashless Full Cashless Cashless Cashless	T2 T3 T6 T1 T14 T4 T15
Poliambulatorio	Treviso - Borgo Cavalli, 42		Full Full Cashless	T5 T8 T7
Dip. Prev. Treviso	Treviso – Via Castellana, 2		Full	T22
Distretto Padernello	Padernello – via La Motta, 4		Full	T16
Distretto Breda di P.	Breda di Piave - via Trento Trieste, 28		Full	T18
P.O. Oderzo	Oderzo – via Luzzati, 45		Full Full Cashless Cashless	T19 T9 T20 T21

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

**DISTRETTO DI ASOLO - CENSIMENTO EMETTITRICI AUTOMATICHE AL 03.12.2019**

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

P.O. Montebelluna	Montebelluna via Monte Grappa, 32		Full Cashless Full Cashless Full	T7 T6 T5 T4 T15
Poliambulatorio Montebelluna	Montebelluna via castellana, 113		Cashless	T2
Distretto Asolo	Asolo – via Forestuzzo, 41		Full	T8
Distretto Crespano del Grappa	Crespano del Grappa Via 4 Novembre, 30		Full	T9
Distretto Pederobba	Pederobba Via Roma, 77		Cashless	T10
Distretto Valdobbiadene	Valdobbiadene Via Roma, 38		Full	T11
Dipartimento di Prevenzione Montebelluna ex inam	Montebelluna Via Dante Alighieri, 12		Cashless	T12
P.O. Castelfranco Veneto	Castelfranco Veneto Via dei Carpinì, 16/Z		Cashless Cashless Full Cashless Full	T1 T3 T14 T17 T18

**DISTRETTO DI PIEVE - CENSIMENTO EMETTITRICI AUTOMATICHE AL 03.12.2019**

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

**4 - 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; Firewire), 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](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**

<b>Protocolli di sicurezza</b>	<b>Versione supportata</b>
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.

<b>Browser</b>	<b>Versione supportata</b>
Google Chrome	V.79
Firefox Mozilla	V.72
Microsoft Edge	V. 83.0.478.61 (Build Ufficiale) (64bit)

### **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.

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
Polycom	G.711 e G.729
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.