

**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
EMILIA-ROMAGNA  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

**Istituto delle Scienze Neurologiche**  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

**Dipartimento Amministrativo**

Servizio Acquisti Metropolitan  
Settore

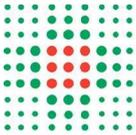
**Il direttore**



**COPIA DA RESTITUIRE FIRMATA DIGITALMENTE**

**CAPITOLATO SPECIALE**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI UN SERVIZIO DI CALL CENTER RIVOLTO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DI RICOVERO IN LIBERA PROFESSIONE DELL’AUSL BO, DELL’AOU BO - LOTTO UNICO-**



## Sezione I – Parte normativa

### Art.1) Oggetto della Gara

Il presente capitolato riguarda il servizio di call - center rivolto alle prestazioni ambulatoriali e di ricovero in libera professione dell'Azienda ospedaliero universitaria di Bologna e dell'Ausl di Bologna (di seguito Aziende Sanitarie)

### Art.2) Durata del servizio

Il servizio in oggetto avrà una durata di anni tre, rinnovabile per un ulteriore triennio. Potrà essere prorogato, su decisione delle Aziende Sanitarie ed alle medesime condizioni, per un periodo di 90 giorni e previa comunicazione inviata alla controparte.

### Art.3) Periodo di prova

L'impresa aggiudicataria è soggetta ad un periodo di prova di sei mesi a far data dall'inizio effettivo delle attività/fornitura. Qualora, durante tale periodo, l'esecuzione della prestazione non risponda alle norme previste dal presente Capitolato e/o all'offerta tecnica proposta dall'impresa in fase di gara, la Stazione appaltante comunicherà alla Ditta le motivazioni che ostano al superamento del periodo di prova, con diffida ad adempiere.

Persistendo i motivi che ostano al superamento positivo del periodo di prova, la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto, con lettera raccomandata A/R, e di aggiudicare il servizio all'impresa che segue in classifica, senza che l'Impresa precedentemente aggiudicataria possa richiedere danni (**Art. 1456** Clausola risolutiva espressa).

In tal caso la ditta aggiudicataria:

- dovrà proseguire nel servizio fino alla data comunicata dalla Stazione appaltante;
- avrà diritto esclusivamente al pagamento delle prestazioni eseguite;

### Art.4) Personale e obblighi previdenziali, fiscali e assicurativi della ditta

Prima dell'inizio del periodo contrattuale la ditta aggiudicataria dovrà fornire alle Aziende Sanitarie interessate, un elenco degli operatori che intende impiegare nell'espletamento del servizio, con le relative qualifiche professionali e i corsi di aggiornamento effettuati e/o in essere. Le Aziende, entro 30 giorni dal ricevimento dei dati sopra citati, potranno disporre la non utilizzazione di quelle persone prive dei requisiti o che ritenesse, non idonee.

Il suddetto elenco dovrà essere costantemente aggiornato a cura della ditta.

A richiesta delle Aziende, la ditta aggiudicataria dovrà fornire tutta la documentazione necessaria ad analizzare il rispetto delle norme del presente articolo.

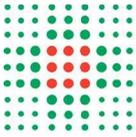
Qualora venissero riscontrate irregolarità, le Aziende si riservano la facoltà di applicare le penali stabilite nel successivo articolo 7.

La ditta aggiudicataria dovrà tenere, inoltre, per ciascun dipendente i seguenti documenti:

- certificato sanitario;
- certificato penale;

I suddetti certificati dovranno essere consegnati, se richiesti, ai Direttori delle U.O competenti o ad un suo incaricato e dovranno essere di data valida.

La Ditta dovrà esibire su richiesta e con cadenza annuale regolare, la documentazione da cui risulta la costanza della regolarità contributiva.



Sono a carico della ditta tutti gli oneri di competenza in osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali ed assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore.

In caso di mancato adempimento dei suddetti obblighi, accertato dalle Aziende o ad esse segnalato dall'Ispettorato del Lavoro, le stesse procederanno ad una detrazione, sui pagamenti da effettuarsi, della somma occorrente per l'adempimento degli obblighi di cui sopra, senza che la ditta possa opporre eccezione né abbia titolo a pretendere risarcimento dei danni. Le detrazioni proseguiranno finché l'Ispettorato del Lavoro non abbia comunicato l'avvenuta regolarizzazione della posizione della ditta.

La ditta ha comunque l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti la sicurezza del personale, assumendosi tutte le responsabilità dell'adempimento delle vigenti norme igieniche ed infortunistiche, esonerando di conseguenza le Aziende da ogni e qualsiasi responsabilità in merito.

#### **Art.5) Obbligo di Riservatezza dei dati**

Le notizie e i dati relativi alle Aziende Sanitarie interessate e agli assistiti, comunque venuti a conoscenza dell'Appaltatore o di chiunque collabori alle sue attività in relazione alla esecuzione del presente appalto non dovranno, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate, divulgate o lasciate a disposizione di terzi e non potranno essere utilizzate, da parte dello stesso Appaltatore o di chiunque collabori alle sue attività, per fini diversi da quelli previsti dal presente disciplinare.

L'appaltatore, in relazione a quanto oggetto di prestazione ed alle informazioni e documenti dei quali sia venuto in possesso, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, si impegna, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'interessato, ad attuare nell'ambito della propria struttura e di quella degli eventuali collaboratori, sotto la propria responsabilità, ai sensi del D.lgs n.196/2003, tutte quelle norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché d'accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito, o non conforme alla finalità del servizio, dei dati.

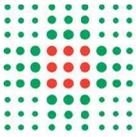
#### **Art.6) Obblighi in materia di sicurezza e salute sul lavoro -**

Le Aziende Sanitarie come previsto dall'art 26 c1-lettera b del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i, in un fascicolo informativo, forniscono alle ditte partecipanti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui sono destinate ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività; tali fascicoli sono disponibili sui siti delle Aziende:

**Azienda USL di Bologna:** [www.ausl.bologna.it/](http://www.ausl.bologna.it/) sezione informazioni per operatori economici e gare d'appalto – documentazione,

**Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna, Policlinico S.Orsola Malpighi:** al link <http://www.aosp.bo.it/content/gare-di-appalto>

Restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e dei lavoratori autonomi in merito alla salute e alla sicurezza sul lavoro.



## **Art. 7) Penalità**

Le Aziende interessate, a tutela della qualità del servizio, si riservano di applicare sanzioni pecuniarie qualora per qualsiasi motivo imputabile all'appaltatore il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel capitolato. La sanzione verrà applicata dopo contestazione formale ed esame delle controdeduzioni del soggetto aggiudicatario che devono pervenire entro 5 gg. dalla data della contestazione. Qualora la violazione risulti di lieve entità e non sia ripetuta e non abbia provocato nessuna conseguenza, potrà essere comminata una semplice ammonizione.

Le penali che si potranno applicheranno sono di seguito specificate:

- mancata esecuzione di una registrazione telefonica euro 20,00 per le prime due prestazioni e euro 200,00 per le successive;
- tempo medio mensile di attesa in coda superiore a 60 secondi, euro 30,00 per ogni secondo di ritardo medio in più;
- errori di prenotazione: 50,00 euro per ogni errore;
- mancata presenza alle giornate di formazione: 200,00 euro per ogni operatore *non* presente;
- minore accessibilità al servizio: euro 30,00 per ogni punto percentuale in meno rispetto allo standard fissato (>90%);
- segnalazioni da parte dell'utenza raccolte attraverso i sistemi di segnalazione delle Aziende Sanitarie, che evidenzino scarsa qualità nella relazione con il cittadino (cortesia, empatia) o che mettano in evidenza scarsa competenza tecnica del personale dedicato (informazioni incomplete, mancanti) o che evidenzino problematiche organizzative gravi: euro 30,00 per ogni segnalazione valutata come giustificata a seguito di analisi congiunta (azienda/ditta).

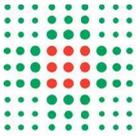
## **Art. 8) Risoluzione del contratto**

Le Aziende sanitarie avranno la facoltà di risolvere "ipso facto et jure" il contratto, mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo lettera raccomandata con avviso di ricevimento, oppure, alternativamente, intimata a mezzo fax, nelle seguenti ipotesi:

- a) avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art.1671 c.c.;
- b) in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- c) in caso di cessazione dell'attività, oppure in caso di procedure concorsuali o fallimentari intraprese a carico dell'aggiudicatario;
- d) in caso di cessione del contratto senza comunicazione all'Azienda ;
- e) in caso di subappalto non autorizzato dall'Azienda ;
- f) qualora l'Azienda notifici n.2 diffide ad adempiere senza che la Ditta ottemperi a quanto intimato;
- g) in caso di violazione dell'obbligo di riservatezza

In caso di risoluzione del contratto, l'Azienda USL si riserva la facoltà di valutare l'opportunità e la convenienza economica di adire il secondo aggiudicatario o di indire una nuova procedura di gara.

Nei casi di violazione degli obblighi contrattuali l'Azienda Sanitaria incamererà il deposito cauzionale, salvo e impregiudicato il risarcimento degli eventuali maggiori oneri e danni,



senza che la parte concorrente possa pretendere risarcimenti, indennizzi o compensi di sorta.

### **Art. 9) Responsabilità**

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

La Ditta aggiudicataria risponde pienamente per danni a persone e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e imputabili a essa e ai suoi dipendenti e dei quali danni fossero chiamate a rispondere le Aziende sanitarie che fin da ora s'intendono sollevate ed indenni da ogni pretesa o molestia.

### **Art. 10) Fatturazione, Pagamento, Ordini e documenti di trasporto**

La ditta dovrà fornire con cadenza mensile i report dei contatti effettuati che saranno convalidati dagli uffici competenti delle Aziende. I report saranno concordati fra Aziende e ditta aggiudicataria prima dell'attivazione del servizio. Il pagamento avverrà sulla base di una media di contatti mensili con congruaggio trimestrale sull'attività effettivamente erogata.

Ai sensi di quanto previsto dall'art.1, commi da 209 a 213 della Legge 24/12/2007 n. 244, e successive modificazioni, e dal Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, le fatture devono essere trasmesse alle Aziende sanitarie interessate esclusivamente in formato elettronico, attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI).

L'obbligo di fatturazione elettronica ricade nei confronti dei soggetti italiani titolari di Partita IVA. Sono pertanto esclusi dall'applicazione tutti i fornitori privi di Partita IVA e i fornitori esteri.

Di seguito si riportano i dati essenziali per la trasmissione delle fatture:

#### **Azienda USL di Bologna :**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) asl\_bo  
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFVSRG

#### **Azienda Osped. Universitaria di Bologna:**

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) aopso\_bo  
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFR9WK

Gli originali delle fatture dovranno essere così intestati:

PER L'AZIENDA USL DI BOLOGNA:

AZIENDA U.S.L. DI BOLOGNA

Codice fiscale: 02406911202

Sede Legale: Via Castiglione 29 – 40124 BOLOGNA

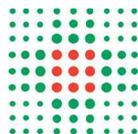
PER L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA:

AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA

POLICLINICO S. ORSOLA-MALPIGHI

Codice fiscale: 92038610371

Sede Legale: Via Albertoni 15 – 40138 BOLOGNA



Inoltre ai sensi dell'art. 25 del Decreto Legge n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA devono riportare:

- Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010;
- Il codice unico di progetto (CUP), (solo per gli investimenti).

Non si potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche qualora le stesse non riportino CIG e CUP ove previsto.

Per l'Azienda USL di Bologna:

Le fatture dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione dettagliata della merce consegnata/servizio prestato
- indicazione della determina dell'Ente appaltante che ha dato luogo all'ordine
- indicazione del numero dell'ordine aziendale informatizzato

In caso di aggiudicazione a fornitore non residente in Italia, le fatture dovranno essere inviate a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: [bilancio.fattureestere@ausl.bo.it](mailto:bilancio.fattureestere@ausl.bo.it); al fornitore estero aggiudicatario saranno date ulteriori indicazioni sulla fatturazione nella comunicazione di aggiudicazione.

Per l'Azienda ospedaliero-universitaria di Bologna:

I documenti contabili (fatture, documenti di trasporto, verbali, ecc.) dovranno, inoltre, contenere **tassativamente** gli importanti seguenti elementi:

- indicazione degli estremi dell'ordine (numero, data, sigle dell'operatore, i riferimenti del sottoconto, della richiesta e del progetto),
- indicazione di: referente, telefono, Direzione/Dipartimento/Unità Operativa presso cui è stato consegnato il bene o svolto il servizio

I documenti contabili (fatture e documenti di trasporto) dovranno rispettare l'articolazione prevista dall'ordine nella sua specificazione in righe d'ordine, importo unitario e importo totale.

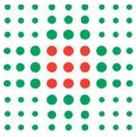
Inoltre, ai sensi della Legge 23 dicembre 2014, n.190 (legge di stabilità per il 2015), le Aziende Sanitarie rientrano fra le Pubbliche Amministrazioni tenute ad applicare lo Split Payment IVA, pertanto il pagamento delle fatture per la cessione di beni e la prestazioni di servizi dei fornitori sarà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario.

A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura seguente "Scissione dei pagamenti – art.17 TER DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015).

L'applicazione dello split payment non si applica ai fornitori esteri.

Il mancato rispetto delle disposizioni sopra esplicitate non consentirà il pagamento delle fatture.

Per ulteriori informazioni, relative al pagamento delle fatture, contattare direttamente il



Servizio Unico Metropolitan Contabilità e Finanza (SUMCF) - Ufficio Contabilità Fornitori – tel.n.0516079538 per l’Azienda USL di Bologna e l’Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna.

Le Aziende Sanitarie procederanno ai pagamenti delle fatture secondo le normative vigenti in materia.

La Ditta aggiudicataria avrà l’obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento.

La Ditta rinuncia a far valere, nei casi previsti dal presente articolo, qualsiasi eccezione d’inadempimento di cui all’art. 1460 del Codice Civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati alle Aziende Sanitarie e dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità e dall’importanza di garantire il buon andamento dell’Ente Pubblico, nonché di tutelare gli interessi collettivi dei quali le Aziende sanitarie sono portatrice.

I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal presente capitolato e saranno subordinati:

- alla regolarità contributiva della ditta (qualora la ditta aggiudicataria risultasse debitrice il pagamento delle fatture sarà in ogni caso subordinato alla regolarizzazione del debito stesso; è fatto salvo, in caso di mancata regolarizzazione dei debiti verso l’INPS il diritto dell’Istituto di trattenere dalle somme dovute alla ditta appaltatrice gli importi di contributi omessi e relativi accessori);
- alla verifica di cui all’articolo 48 bis del DPR 602/73.

La Ditta aggiudicataria, ai sensi dell’art. 3, della Legge 136 del 13/08/2010 e s.m., assume l’obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

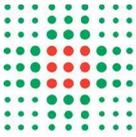
In base alle disposizioni della legge regionale n. 11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, le Aziende sanitarie di cui alla presente gara dovranno emettere, con decorrenza 30 giugno 2016, gli ordini esclusivamente in forma elettronica. Inoltre, a partire da tale data il fornitore dovrà garantire l’invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Il fornitore dovrà, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell’Agenzia Intercent-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo telematico di Interscambio No TI-ER.

In alternativa, le imprese potranno utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l’invio dei documenti di trasporto elettronici che saranno messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all’indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

#### **Art. 11) Modifiche del contratto e subappalto**

Per le modifiche contrattuali durante il periodo di efficacia del contratto si applica quanto previsto all’art. 106 del D.lgs 50/2016.



E' ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art.105 del D.Lgs.50/2016.

Il contratto tra appaltatore e subappaltatore/subcontraente ai sensi della legge 13 agosto 2010, n.136 e s.m., dovrà contenere le seguenti clausole:

- 1. L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...) nell'ambito del contratto sottoscritto con l'Ente (...), identificato con il CIG n. (...)/CUP n. (...), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m..*
- 2. L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all'Ente (...).*

#### **Art.12) Recesso dal contratto**

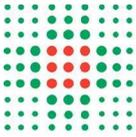
Qualora l'impresa aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, le aziende, oltre a incamerare il deposito cauzionale, si riservano di addebitare le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione ad altra ditta.

L'Ente Appaltante potrà altresì recedere dal contratto ai sensi dell'art.109 del D.lgs 50/2016.

#### **Art.13) Controversie e Foro competente**

Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per ogni controversia giudiziale relativa alla presente gara è competente esclusivamente il Foro di Bologna, mentre per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del servizio è competente, esclusivamente, il Foro in cui ha sede l'Azienda Sanitaria che è parte in causa.



## Sezione II – Parte tecnica

### Premessa

Il call center dovrà:

- fornire le informazioni e le prenotazioni/disdette, spostamento appuntamento per la libera professione ambulatoriale;
- fornire le informazioni ed i contatti per l'accesso alla libera professione in regime di ricovero ;
- fornire servizi ulteriori di gestione della relazione con l'utente in considerazione delle richieste formulate dall'utente agli operatori di call center.

Il call- center dovrà tenere uno stretto collegamento con il personale degli uffici competenti delle Aziende Sanitarie. Sarà quindi indispensabile prevedere delle funzioni di collegamento.

### CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il servizio dovrà avere le seguenti caratteristiche:

#### 1. Attività ambulatoriale

##### Primo livello

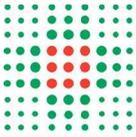
- ricevimento contatti telefonici per le informazioni relative alla libera professione per tutti i professionisti che effettuano libera professione per le Aziende Sanitarie;
- prenotazioni relative alla libera professione per tutti i professionisti che effettuano libera professione per le Aziende Sanitarie (ad esclusione delle prestazioni per le quali la prenotazione deve essere eseguita al secondo livello);
- gestione delle disdette delle prenotazioni per tutte le prestazioni prenotate (primo e secondo livello), preferibilmente gestito (se l'utente vuole solamente disdire) attraverso disdetta automatica che non necessita della gestione da parte di un operatore, Il servizio di disdetta automatica deve prevedere il ribaltamento automatico nel software di prenotazione. Nella fascia oraria di chiusura il servizio di disdetta automatica deve rimanere attivo.

##### Gestione del contatto con l'utente

La gestione del contatto con l'utente comprende

richiamata del paziente in caso di:

- a. informazione non disponibile;
- b. impossibilità di prenotare;
- c. attesa in coda superiore a 90 secondi (in questo caso il sistema della ditta dovrà prevedere la possibilità per l'utente di lasciare un messaggio nel quale specificare professionista, prestazione e numero di telefono per consentire il ricontatto per la successiva prenotazione. Il contatto dovrà avvenire entro 24 ore lavorative dall'orario di registrazione del messaggio);
- d. impossibilità di effettuare la prenotazione al primo livello (in questo caso deve essere registrato il contatto e deve essere mediata la prenotazione in relazione alla scelta dell'utente);
- e. impossibilità da parte del professionista ad erogare la prestazione;



- f. ri- prenotazione dopo disdetta (l'utente lascia un proprio riferimento al momento della disdetta e viene richiamato)
- servizio informativo dedicato per singolo medico, l'operatore del call center dovrà sulla base delle informazioni in suo possesso fornire informazioni su aspetti predefiniti che riguardano il medico (sede di erogazione, tipologie di prestazioni, tariffe, orari, peculiarità ecc.).

Il secondo livello di prenotazione dedicato ad alcune specifiche tipologie di prestazioni, attualmente gestito con personale aziendale, potrà, in un secondo momento essere concentrato sul call center una volta implementate le informazioni e migliorata la competenza degli operatori.

## 2. Attività di ricovero

Fornire le informazioni sulle modalità di accesso, sui professionisti che effettuano la libera professione presso le Aziende Sanitarie, orientare l'utente per informazioni più di dettaglio. Il servizio è informativo e di gestione della relazione con l'utente.

### CRM e reportistica

Attraverso il call center dovrà:

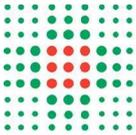
- essere disponibile l'informazione dei contatti dei singoli utenti da utilizzare in caso di necessità di richiamata (il servizio dovrà essere gestito con CRM a disposizione del fornitore e le informazioni dovranno essere fornite alle aziende quando necessario eventualmente anche in tempo);
- essere disponibile reportistica periodica (mensile) relativa a:
  - a. livello di servizio giornaliero e (in caso di richiesta da parte dell'Azienda) con evidenziazione delle fasce orarie giornaliere);
  - b. indicatori di gestione del call center (relativi almeno a totale delle richieste pervenute, suddivisione delle richieste per tipologia specificando nel caso delle disdette quante con operatore e quante utilizzando il servizio automatico, Tempo medio di attesa in coda, numero di richieste abbandonate in coda);
  - c. informazioni richieste dagli utenti ai fini del miglioramento del livello di servizio erogato (anche in forma sintetica);
  - d. disguidi/problemi e loro risoluzione

Inoltre dovrà essere previsto l'invio di sms per ricordare l'appuntamento o, in alternativa, essere previsto un servizio di contatto con l'utente per la conferma dell'appuntamento.

Il Sistema di prenotazione Lepida mette a disposizione i dati per l'invio delle informazioni mediante Webservice.

In caso di scelta da parte dell'utente di disdire la prenotazione dovrà essere previsto il ribaltamento sul software di prenotazione.

Tutti gli archivi contenenti le informazioni per il contatto, disponibili al momento dell'attivazione del servizio e quelli implementati con le informazioni raccolte durante



l'effettuazione del servizio, sono proprietà aziendale e restano di proprietà delle Aziende anche al momento del completamento del contratto assegnato.

Il servizio dovrà essere in grado di fornire anche la gestione delle prenotazioni per le prestazioni di pazienti che aderiscono alle convenzioni con gruppi assicurativi, gestione caratterizzata da particolari e delicate procedure. Fermo restando l'utilizzo del medesimo software di prenotazione, tali procedure potranno infatti prevedere accessi sui portali informatici delle singole compagnie assicurative, gestione delle prese in carico, inserimento dell'importo delle franchigie nel software e raccolta/invio di documentazione informatica ai pazienti e al personale aziendale, ai fini del completamento della pratica.

### **FABBISOGNI**

Il numero complessivo di contatti stimati è:

- per l'Aou di Bologna, di circa 130.000 anno di cui indicativamente 120.000 dedicati all'attività ambulatoriale e 10.000 dedicati all'attività di ricovero.  
Dei contatti dedicati all'attività ambulatoriale 95.000 circa dedicati alla prenotazione/informazione di primo livello/disdette e 25.000 per contatti classificati come gestione del contatto con l'utente o servizi ulteriori.
- per l'Ausl Bo di circa 135.000 anno di cui indicativamente 130.000 dedicati all'attività ambulatoriale e 5.000 dedicati all'attività di ricovero.  
Dei contatti dedicati all'attività ambulatoriale 95.000 circa dedicati alla prenotazione/informazione di primo livello/disdette e 35.000 per contatti classificati come gestione del contatto con l'utente o servizi ulteriori

Questa classificazione dei contatti è indicativa e potrebbe modificarsi nel corso del tempo anche in considerazione delle modifiche organizzative dell'attività.

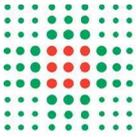
### **ORARIO DI APERTURA**

Orario di apertura del servizio: dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 19:00 e il sabato dalle 8:00 alle 13:00.

### **SEDE E TECNOLOGIA**

Il servizio dovrà essere necessariamente svolto in locali idonei ed esclusivamente attraverso supporti informatici, dei quali la componente software per la gestione del vero e proprio servizio di prenotazione è garantita dalle Aziende, utilizzando il software attualmente in uso c/o le Aziende (Lepida). Tale sistema potrebbe anche non essere funzionale alle necessità tecniche degli operatori di call center per garantire il livello di servizio. In questo caso il fornitore potrà sviluppare un proprio software o utilizzare un proprio sistema ma dovrà sostenere i costi di interfaccia tra il software del call center e quello aziendale con l'obiettivo di riversare in tempo reale le prenotazioni nei sistemi aziendali che sono l'unico strumento riconosciuto a livello regionale per la gestione della libera professione ambulatoriale.

Le postazioni di lavoro degli operatori dovranno essere messe a disposizione dalla Ditta Aggiudicataria.



La Ditta dovrà presentare formale dichiarazione di presa visione delle specifiche tecniche e operative del software Lepida in uso c/o le Aziende.

In caso di utilizzo del proprio software, il sistema offerto, per quanto di competenza dovrà rispettare quanto prescritto nella circolare Agid 2/2017 del 18.4.2017 “ Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni” (Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 1 agosto 2015) riportata nella GU serie generale n. 103 del 5.5.2017.

Il sistema deve essere, inoltre, conforme al nuovo codice europeo GDPR per la protezione dei dati personali (Regolamento UE2016/679) e eventuali normative di raccordo dello Stato anche emanate dopo l'aggiudicazione della fornitura.

La componente software per la gestione della relazione dell'utente (software di CRM) dovrà essere garantita dalla ditta aggiudicataria, così come le componenti hardware, di connessione telematica e di connessione telefonica.

L'applicativo di prenotazione di Lepida è disponibile tramite rete Internet, la Ditta aggiudicataria dovrà quindi avere a disposizione una connessione veloce per la quale i costi saranno a carico della Ditta aggiudicataria. In ogni caso la ditta aggiudicataria si impegna a predisporre tutte le modifiche tecnologiche all'infrastruttura eventualmente necessarie per l'utilizzo dei software di prenotazione messi a disposizione dalle Aziende.

#### **OBBLIGHI DELLE AZIENDE**

Saranno in capo alle Aziende :

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

Il call center avrà dei referenti aziendali che lavoreranno nell'ambito dell'area libera professione e che si occuperanno dei contenuti informativi del servizio stesso e opereranno in stretta connessione con il coordinatore del call center individuato dal gestore.

#### **QUALITA' DEL SERVIZIO**

Gli indicatori sono calcolati su media settimanale ma dovranno essere rendicontati a richiesta anche per giornata e fascia oraria.

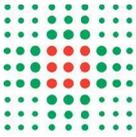
**Livello di servizio** (rapporto tra le risposte e le chiamate in entrata escluse le abbandonate in accoglienza): > 90%;

**Tempo medio di attesa in coda** < 60 secondi (calcolato tra l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore. Dal calcolo del tempo medio di attesa in coda devono essere eliminate le chiamate abbandonate in coda)

**Livello di risposta** (rapporto tra accettate e risposte) > 85% (si escludono solo le non risposte)

**Operazioni con esito positivo:** >90% (operazioni che hanno raggiunto l'obiettivo/totale dei contatti).

**Garanzie di gestione del servizio:** 100%



Eventuali variazioni nei tempi di esecuzione delle prestazioni saranno a totale carico della Ditta aggiudicataria.

Per l'erogazione del servizio dovrà essere utilizzato per ogni azienda un numero di telefono della provincia di Bologna (051....). e la ditta aggiudicataria dovrà collaborare con l'azienda alla diffusione dell'informazione sulla modifica del numero da utilizzare per questo servizio.

Il costo della linea telefonica sarà a carico dell'aggiudicatario.

La Ditta aggiudicataria dovrà comunicare tempestivamente alla Aziende l'interruzione del servizio derivante da qualsiasi causa e si dovrà impegnare ad affiancare le Aziende nella gestione della eventuale situazione di difficoltà che si dovesse determinare.

Nel caso in cui la difficoltà fosse dovuta all'aggiudicatario (ad es. problemi tecnici derivanti dal sistema messo a disposizione), i costi dei contatti successivi con gli utenti, saranno a carico dell'aggiudicatario.

#### **PERSONALE DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO**

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

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

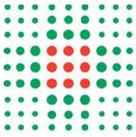
Il personale della Ditta dovrà essere pienamente disponibile ad operare insieme a tutti i soggetti che verranno indicati.

Il personale da impiegare nel servizio dovrà avere comprovata esperienza nella gestione del contratto con l'utenza e la ditta stessa dovrà poter dimostrare una esperienza pluriennale nella gestione dei call center in ambito sanitario.

Al fine di garantire l'aggiornamento e la formazione degli operatori, anche tenuto conto delle possibili modifiche normative ed organizzative, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità dei propri operatori a partecipare, senza oneri per le Aziende, ogni trimestre, a almeno una giornata formativa di 6 ore presso le Aziende, secondo le indicazioni delle Aziende stesse. Per il primo trimestre la formazione sarà di almeno 20 ore per sostenere la fase di avviamento dell'attività.

#### **SICUREZZA E NORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

La Ditta è tenuta a rispondere pienamente ai requisiti di cui al D.Lgs. 196/2003, con particolare riferimento alle indicazioni di cui agli Artt. 31; 33-36 e relativo Allegato B. Egli, in particolare, si assumerà l'incarico di Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti della medesima normativa, limitatamente alle operazioni che gli sono consentite per tutte le banche dati delle aziende sanitarie.



In particolare deve rispettare quanto previsto per gli “amministratori di sistema” conformemente a quanto stabilito dal Provvedimento del 27 novembre 2008 pubblicato sulla gazzetta ufficiale del 24 dicembre 2008.

In caso di aggiudicazione pertanto, la Ditta sarà nominata “amministratore di sistema” . Inoltre è richiesto alla Ditta di dare evidenza delle procedure adottate al proprio interno per la gestione della sicurezza, con particolare riferimento alle indicazioni di cui al D.Lgs 196/03 (adozione delle misure minime e idonee, nomina di responsabili e incaricati ecc.).

Per accettazione  
**(firma digitale del Legale Rappresentante)**