

## ALLEGATO B

**PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE TELEFONICA CALL CENTER INTEGRATO AREA CENTRO REGIONALE NUMERO DI GARA:6971325 - CODICE CIG:7359982149**

### CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

#### Obiettivi e finalità del progetto CIACC

Il presente appalto mira all'integrazione dei sistemi di prenotazione delle Aziende ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR per garantire al cittadino un servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie elevato ed efficiente.

L'iniziativa è finalizzata a:

- o offrire disponibilità immediata, per l'assistito, di informazioni sulle agende dei servizi dell'Area regionale coperta dalle Aziende Sanitarie citate;
- o interagire con le strutture ospedaliere e le attività sanitarie sul territorio;
- o assicurare sicurezza negli accessi alle informazioni attraverso:
  - l'incremento della qualità nei processi di prenotazione e di erogazione delle prestazioni;
  - l'integrazione informativa tra le diverse aree coinvolte nel ciclo di cura del paziente;
  - l'ottimizzazione delle risorse sanitarie nell'erogazione dei servizi.
- 

I servizi, già attivi e output dell'infrastruttura CIACC (CUP Interaziendale Area Centro Calabria) che sarà messa a disposizione dell'operatore economico aggiudicatario, garantiranno al cittadino:

1. visibilità, a parità di prestazione, sui tempi di attesa presso le singole unità erogatrici;
2. modalità di pagamento flessibile;
3. prenotazione telefonica delle prestazioni;
4. possibilità di prenotare le prestazioni ambulatoriali via web da parte di medici di medicina generale e pediatri di libera scelta e/o a farmacie abilitate, ovvero in totale autonomia da parte dell'utente ennesimo o caregiver purché questi ultimi siano in possesso di apposito NRE.

L'affidamento ad un operatore delle azioni meglio descritte nel prosieguo consentirà tra l'altro di:

- o disporre di un'agenda unica aggiornata su base regionale ed allineata alle agende dei CUP aziendali;
- o disporre di una codifica di tutte le prestazioni dell'offerta globale dell'Area coperta dalle Aziende menzionate;
- o disporre di un'anagrafe assistiti unica per l'identificazione (e codifica) del cittadino in modo univoco e, a regime, allineata all'anagrafe regionale;
- o disporre di un'interfaccia unica per gli operatori di front end del

- CUP (sportelli, punti telefonici, call center);
- o mantenere le basi dati attuali come riferimento per i sottosistemi aziendali già collegati ed ora in esercizio;
  - o monitorare ed elaborare statistiche;
  - o mantenere la gestione delle attività di rendicontazione con gli strumenti e le modalità attuali;
  - o consentire al cittadino di scegliere il sistema più gradito per il pagamento;
  - o consentire la gestione di priorità differenziate di accesso alle prestazioni.

Di seguito una tavola sinottica da cui è possibile prendere in esame gli innumerevoli vantaggi per il cittadino e per il sistema sanitario regionale:

Vantaggi per il Cittadino	Vantaggi per il SSR
Razionalizzare il sistema di accesso alle prestazioni sanitarie, favorendo la distribuzione della domanda sui diversi punti d'offerta, migliorando la saturazione complessiva e minimizzando la probabilità di lunghe code d'attesa	Soddisfacimento delle aziende coinvolte che pur continuando ad organizzare i propri CUP in maniera autonoma, avranno a disposizione un servizio che procura una migliore accessibilità alle proprie strutture da parte dei cittadini con la possibilità di ottimizzare l'impiego delle risorse, senza perdere in trasparenza e in rendicontazione
Aumentare la trasparenza sui meccanismi di prenotazione e, quindi, diffondere e promuovere il diritto paritario d'accesso alle strutture del territori	miglior monitoraggio dell'offerta complessiva ambulatoriale che agevola chi è preposto alla programmazione sanitaria ed al controllo della spesa
Ampliare le opportunità di scelta, avendo la possibilità di scegliere il punto di servizio e di concordare data ed ora della prestazione;	riduzione dei carichi di lavoro per gli operatori di sportello
Ridurre le barriere di accesso per gli utenti (riduzione distanza fisica, riduzione delle competenze organizzative richieste all'azienda sanitaria)	gestione unitaria del dato clinico e prestazionale e riduzione dei tempi di inserimento, variazione e cancellazione dei dati relativi ad utenti, prestazioni o tariffari

#### **INFRASTRUTTURA CIACC**

L'infrastruttura su cui è in produzione il sistema di prenotazione CUP denominato CIACC (CUP Integrato Area Centro Calabria) è caratterizzato da un core applicativo costituito da un Web Service (REST) che assolve alle funzioni di motore di integrazione tra i servizi CUP aziendali. Il core è attualmente installato su un Server virtuale denominato 'CUPWeb' avente le seguenti caratteristiche principali:

- 8 Cpu Intel Xeon E5-2670 @2.6 GHz;
- 8 Gb RAM;
- Spazio disco 60 Gb (SAN con dischi SAS/SSD e collegamento Fiber Channel 8

- Gbps);
- LAN 1 Gbps;
- S.O. Windows 2008 R2;
- Host VMware ESXi ver. 6.5.

Il Database dedicato al sistema CIACC su cui sono definite le strutture dati funzionali (Anagrafica assistiti, Catalogo prestazioni e Utenti Web) è ospitato sul Server virtuale denominato 'DBMSServer' dell'Azienda Ospedaliera Pugliese Ciaccio di Catanzaro, avente le seguenti caratteristiche:

- 4 Cpu Intel Xeon E5-2670 @2.6 GHz;
- 32 Gb RAM;
- Spazio disco 268 Gb (SAN con dischi SAS/SSD e collegamento Fiber Channel 8 Gbps);
- LAN 1 Gbps
- S.O. Windows 2008 R2;
- SQL Server 2008 R2
- Host VMware ESXi ver. 6.5.
- 

Entrambi i Server virtuali sono allocati all'interno dell'infrastruttura Cluster del CED dell'Azienda Ospedaliera Pugliese Ciaccio di Catanzaro.

Per l'inserimento e la gestione delle prenotazioni CUP di area l'operatore dovrà utilizzare un'interfaccia Web disponibile al link <http://cup-centrocalabria.sioweb.it>.

Tale interfaccia è un servizio web del sistema CIACC che provvede ad inoltrare le richieste verso i rispettivi CUP integrati, comunicando, tramite Web Service (REST), con altrettanti Web Service (REST) periferici, installati presso i rispettivi Server CUP aziendali, sfruttando connettività di tipo LAN/WAN.

Attualmente l'infrastruttura di rete si caratterizza come segue:

- CIACC | Pugliese: LAN 1 Gbps WAN 100 Mbps (BMG 100 Mbps)
- CIACC | Mater Domini: WAN 2 Mbps
- CIACC | ASP Vibo: WAN 100 Mbps

L'appaltatore dovrà garantire collegamenti periferici in fibra da almeno 20 Mbs caratterizzati da SLA di banda minima garantita di almeno il 50% della banda nominale per le sedi di ASP CZ, AOUMD, ASPVV e ASPKR

E per la sede centrale AOPC un collegamento ad almeno 40 Mbs caratterizzato da SLA di banda minima garantita di almeno il 50% della banda nominale.

#### **Art. 1 - Premessa**

Oggetto specifico del presente appalto sono:

- a) la gestione, manutenzione evolutiva e potenziamento infrastrutturale e applicativo dell'infrastruttura informatica esistente CUP Area Centro Calabria;

- b) la creazione di un moderno contact center per l'erogazione di servizi, presidiati e non, di assistenza e/o informazione all'Utenza, del servizio di "Prenotazione Telefonica delle prestazioni sanitarie" erogate dalle Aziende Sanitarie all'interno del territorio dell' Area Centro (ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR);
- c) la fornitura di call operator qualificati e di eventuali figure a supporto delle operazioni di sportello e di ascolto degli utenti presso le sedi delle aziende sanitarie menzionate.

Il servizio si caratterizza per lo svolgimento di attività di manutenzione applicativa e sviluppo informatico dell'attuale Cup Area Centro Calabria, per l'erogazione di attività di ascolto da parte di call operator qualificati, atti a garantire una gestione di almeno 1.200.000 contatti annui, per le integrazioni tecnologiche al servizio di prenotazione sul fronte Web e durante le ore notturne e/o i periodi feriali e per attività di assistenza a cura di personale qualificato che la stazione appaltante, può a suo insindacabile giudizio, richiedere anche on demand al soggetto aggiudicatario, al fine di integrare l'organico preposto ad attività di sportello da erogare sul territorio presso le sedi di ASPCZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR.

## **Art. 2 - requisiti minimi capitolari**

### **2.1 - Oneri di gestione, manutenzione evolutiva e potenziamento infrastrutturale e applicativo del sistema Informatico denominato CUP Area Centro Calabria**

Nell'ambito della fornitura del servizio di contact center, il soggetto aggiudicatario dovrà assumere a proprio totale carico la gestione dell'infrastruttura informatica del CUP Interaziendale Area Centro Calabria e predisporre una adeguata infrastruttura di connettività intranet tra le sedi CUP esistenti al fine di rendere stabile e sicuro il servizio.

Quali oneri a capo dell'aggiudicatario si menzionano:

- I. La gestione del sistema informatico CUP Interaziendale Area Centro Calabria (CIACC nel prosieguo);
- II. Le attività di accounting degli stakeholder esterni con particolare riferimento a Farmacie, Parafarmacie, MMG e PLS, Sportelli Convenzionati, etc, e la relativa assistenza e supporto applicativo attraverso un sistema di help desk dedicato;
- III. La manutenzione correttiva ed evolutiva dell'attuale piattaforma informatica che sottende al funzionamento del CIACC che implementa ed espone le funzionalità di prenotazione, riscossione ticket, reporting e monitoraggio dei tempi di attesa (anche consultabili dai Responsabili CUP con apposito filtro per ogni singola), ivi incluse le eventuali modifiche e aggiornamenti che dovessero rendersi necessarie in presenza di nuove disposizioni normative in materia di erogazione delle prestazioni specialistiche;
- IV. La manutenzione correttiva ed evolutiva dei componenti software esistenti in CIACC che implementano le funzioni di integrazione con i sistemi CUP delle aziende sanitarie e/o ospedaliere ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR, con particolare riferimento
  - all'Anagrafica degli Assistiti di Area,
  - al Catalogo delle Prestazioni prenotabili nell'area
  - al sistema di Transcodifica e di allineamento informativo con i CUP Aziendali.

Sono da intendere escluse eventuali attività di integrazione relative a ulteriori sistemi CUP di nuove aziende o realtà sanitarie che dovessero essere istituite durante il periodo di vigenza contrattuale.

- V. L'assolvimento di tutte le prestazioni strettamente funzionali alla produzione di flussi informatici, in risposta alle vigenti prescrizioni in materia di debiti informativi per conto della stazione appaltante in relazione all'erogazione di prestazioni specialistiche soggette a

prenotazioni ed a tempi di attesa.

- VI. L'attivazione e il mantenimento di una adeguata infrastruttura di connettività banda larga, di tipo punto-punto, ad esclusivo utilizzo del CIACC finalizzata alla interconnessione ed allo scambio di flussi e informazioni tra il CIACC e gli stessi data-center, ovvero tra questi ultimi, delle rispettive aziende sanitarie e ospedaliere.
- VII. La redazione di un adeguato piano di continuità operativa e la creazione di una infrastruttura cloud, certificata Tier IV, in cui replicare tutte le funzionalità del CIACC, il sistema di scambio accennato e le interfacce di prenotazione e di erogazione di servizi di ascolto non presidiati, al fine di prevenire fermi e down strutturali o perdita di produttività del sistema CIACC di base (Virtualizzazione CIACC).

Per l'elevata criticità delle azioni di cui ai punti VI e VII saranno preferite, in sede di valutazione, le offerte di operatori economici che si avvarranno di infrastrutture IT, TELCO e CLOUD certificate e qualificate di rilevanza nazionale e internazionale.

### **2.2 - Modalità di espletamento dei servizi di ascolto e assistenza presidiati**

Le azioni di ascolto presidiate (intendendo per tali i servizi erogati da personale altamente qualificato) rispondono ai seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle ore 18:00
- ed il Sabato: dalle 9:00 alle 13:00.

Il servizio per gli orari indicati deve essere erogato conformemente alle procedure aziendali dettate dalla stazione appaltante e rigorosamente da personale dedicato.

Il servizio al di fuori degli orari indicati dovrà essere supportato da un CUP virtuale adeguatamente dimensionato come da specifiche di cui al presente capitolato tecnico di gara.

La fornitura e le prestazioni da erogare possono essere così sintetizzate:

- Servizio CUP Interaziendale consistente nella fornitura di personale qualificato e di operatori di call center,
- Istituzione di una sede di Contact Center dedicata la cui ubicazione deve essere prevista nella provincia di Catanzaro, ivi inclusa la consegna e la creazione di tutte le infrastrutture per l'intero periodo di affidamento
- Fornitura di personale qualificato, fino ad un massimo di numero due addetti qualificati, per lo svolgimento di attività di sportello direttamente presso le sedi delle Aziende ASPCZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR
- erogazione del processo di
  - o prenotazione prestazioni;
  - o verifica disponibilità per le attività richieste;
  - o prenotazione appuntamenti con i clienti anche tramite interfacce web di ultima generazione;
  - o annullamenti e/o spostamenti visite prenotate, sia singole che in blocco;

espletato, per la presente parte di fornitura, a mezzo di un contatto telefonico tra l'assistito ed il Centro Unico di Prenotazione interaziendale Area Centro Calabria (in/outbound operativo)

- erogazione di servizi di risposta sempre telefonica a quesiti informativi in merito all'offerta di prestazioni sanitarie come

disponibilità, percorsi di accesso, preparazioni,... (in/outbound informativo)

- recall e azioni di Memento

**a) Requisiti di base delle attività del contact center CIACC**

I servizi di Contact Center di ciascun CUP delle Aziende ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR, sono sul fronte fonia attualmente esternalizzati e gestiti in totale autonomia da ditte qualificate mediante numerazioni dedicate.

Da un punto di vista prettamente informatico, per come si è avuto di esporre in precedenza, ogni CUP si presenta come layer a se stante, interoperabile e integrato tramite Service-Oriented Architecture (SOA) verso il sistema Data-Center CIACC di natura super partes.

Ad oggi i vari gestori dei CUP telefonici gestiscono un ordine di grandezza di circa **1.200.000** chiamate annue relative a richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie attraverso l'impiego di personale qualificato la cui organizzazione e relativo dimensionamento saranno oggetto di valutazione da parte della Stazione Appaltante in sede di valutazione.

Tale numero di chiamate è destinato ad aumentare in futuro e per tale motivazione è interesse comune accostare all'attuale procedura un servizio di CUP centrale e unificato, potenziato da dotazioni tecnologiche di eccellenza e sistemi di prenotazione virtuali che dovrà essere garantito in momenti di particolare affollamento delle linee e secondo il seguente timing:

Ore	8.00	9.00	10.00	11.00	12.00	13.00	14.00	15.00	16.00	17.00	18.00	19.00	20.00	21.00	22.00	23.00	24.00	01.00	02.00	03.00	04.00	05.00	06.00	07.00
LUN																								
MAR																								
MER																								
GIO																								
VEN																								
SAB																								
DOM																								

	Orario del servizio attualmente espletato (in/outbound informativo - operativo presidiato da personale preposto)
	Orario del servizio di futura introduzione supportato da CUP Virtuale
	Ipotesi di intervento assistito da Cup Virtuali

Il futuro contact center, all'interno del quale dovranno essere gestite in maniera accentrata i servizi informativi e prestazioni oggetto del presente appalto, in funzione del pieno utilizzo dell'attuale infrastruttura CIACC, ancorché potenziata dovrà essere ubicato in appositi locali con sede preferibilmente in Calabria.

Il locale dovrà essere in grado di ospitare un team minimo adeguatamente dimensionato per gestire l'intera mole di servizi informatici e informativi descritti nel presente.

La composizione e le motivazioni che spingono alla creazione del gruppo di lavoro saranno ritenuti elementi alla base della valutazione dell'offerta tecnica da parte della commissione.

L'infrastruttura tecnica ed architettuale di supporto alle funzioni di call center dovrà essere composta dalle seguenti dotazioni minime:

- Essere agganciata ad uno o più numeri dedicati su indicazioni della Stazione Appaltante fino ad un massimo di 10 numerazioni dedicate al servizio
- Il sistema dovrà consentire la gestione contemporanea di almeno 120 canali,
- Collegamenti interni in fibra ottica 10 Mbit/sec,
- Centralino telefonico con modulo call center dedicato
- Software per report e statistiche.

Il sistema quale requisito minimo capitolare dovrà consentire agli operatori la gestione di telefonate concomitanti, anche tramite strumenti di queuing automatici supportati da motori di sintesi vocale, in grado di indicare all'utente i minuti di attesa media stimati e la numerosità degli utenti che precedono la propria posizione.

Il sistema dovrà garantire inoltre la produzione di puntuali report periodici contenenti viste particolareggiate ed analisi di tipo spazio temporali e prestazionali a supporto delle decisioni del management aziendale.

**b) Dettaglio delle funzionalità minime del sistema applicativo CUP virtuale**

Il CUP virtuale in/outbound, servirà per supportare, in orari in cui i servizi di natura informativa e prestazione svolti contact center non possono essere erogati da personale dedicato, gli utenti interessati a Prenotazioni, Disdette, Rettifiche o Posticipi di prenotazioni già disposte, memento e recall inclusi.

Il CUP Virtuale richiesto, per le ore e le modalità già indicate, dovrà svolgere le funzioni di operatore telefonico intelligente in grado di gestire molte delle tipiche attività di un Centro Unico Prenotazioni, quali la prenotazione di visite ed esami, la disdetta o il posticipo di prenotazioni già esistenti, la raccolta dei dati necessari alla compilazione di una prenotazione, oppure l'erogazione di servizi outbound, come il richiamo automatico per l'ottimizzazione delle liste di attesa o come promemoria proattivo all'utente per protocolli di preparazione o pratiche.

Il servizio richiesto dovrà essere tale da garantire un dialogo con l'utente utilizzando il linguaggio naturale.

Grazie all'uso di specifiche tecnologie, già esistenti, l'utente potrà, parlando in modo naturale e rispondendo alle domande del sistema o formulando richieste specifiche, completare il processo di prenotazione delle prestazioni, cambio o variazione, cancellazione, etc. in maniera del tutto automatica.

Il CUP Virtuale dovrà essere collegato al Centralino (PABX) e alla base dati, consentendo al sistema di conoscere in tempo reale le date e gli orari più prossimi disponibili.

Avendo a disposizione l'anagrafica aggiornata degli assistiti, fornita a cura della stazione appaltante, ed il calendario delle date disponibili, il CUP Virtuale dovrà garantire il riconoscimento della singola persona e gestire tutte le sue richieste in modalità completamente automatica.

Moduli minimi da garantire per dare evidenza della capacità di processing e di virtualizzazione, sono i seguenti:

- Modulo di prenotazione
- Modulo di disdetta
- Modulo di variazione/posticipo dell'appuntamento/prenotazione
- Modulo di richiamo/memento

### **Art. 3 -Sedi e organizzazione del servizio**

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a

- gestire operativamente il servizio di Contact Center Informativo e CUP Telefonico per l'intero territorio dell' area centro della Regione Calabria, ovvero delle aziende ASPCZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR
- garantire, in funzione delle scelte della di codesta SA e della disponibilità mostrata in sede di offerta, la presenza anche di personale di sportello a chiamata presso le sedi territoriali delle aziende interessate.

Il servizio di contact center informativo e CUP telefonico dovrà essere erogato da un'unica location, la cui ubicazione deve essere garantita all'interno di immobili di proprietà o a disposizione della aggiudicataria, senza alcun onere aggiuntivo per la stazione appaltante.

La location del contact center dovrà essere sita preferibilmente in Regione Calabria.

La ditta dovrà allestire e rendere operativa la sede garantendo dotazioni pari a quelle sopra specificate, ancorché migliorative, oltre al personale necessario nell'arco di non più di 15 giorni solari consecutivi all'aggiudicazione.

I locali che ospiteranno il call center dovranno presentarsi consoni ed adeguati al servizio da erogare ed in regola con le vigenti disposizioni edilizie e urbanistiche.

Le fasce orarie in cui i servizi di CUP telefonico e di ascolto dovranno essere erogati a cura del personale sono le seguenti:

- dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00.
- Dalle ore 9.00 alle ore 13.00 il sabato.

In tutte le altre fasce orarie e durante l'intera giornata domenicale, festivi e feriali e per l'intero anno, oltre che in presenza di eventuali picchi di richiesta, il servizio dovrà essere garantito agli utenti interessati da un CUP di prenotazione virtuale, ovvero senza soluzione di continuità.

#### **Art. 4 - Servizi di ascolto e informativi: modalità di erogazione**

I servizi di Contact Center Informativo e CUP telefonico, che la Ditta aggiudicataria dovrà erogare nel corso del periodo contrattuale consistono nelle seguenti attività:

- ricezione di chiamate dai cittadini per richieste di informazioni sui servizi erogati;
- gestione delle chiamate per richieste di informazioni
- ricezione e gestione delle chiamate per richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie specialistiche o diagnostiche;
- richiamata degli utenti per eventuale completamento di prenotazioni complesse;
- possibilità di chiamata degli utenti per conferma/disdetta prenotazione;
- supporto alle Segreterie aziendali coinvolte
- canalizzazione delle prestazioni su sistema informatico CIACC garantito in uso dalla stazione appaltante.

In aggiunta, alla Ditta aggiudicataria potrà essere richiesto di svolgere anche un'attività di chiamata per eventuali prenotazioni critiche, nei confronti di strutture private/accreditate per prenotazioni massive.

Si precisa come ad oggi tale attività non sia presente all'interno del servizio CUP telefonico, tuttavia qualora nel corso della durata dell'appalto in oggetto, dovesse rendersi necessario, la Ditta aggiudicataria dovrà gestirla senza aggravii di costi in quanto parte integrante del servizio.

Naturalmente, tale ultima attività non dovrà essere gestita o presa in carico dal servizio di CUP Virtuale.

Di seguito vengono descritte nel dettaglio le attività che dovranno essere garantite nell'ambito dei servizi di Contact Center e CUP telefonico richiesti.

#### ***Ricezione e gestione delle chiamate per richieste di informazioni (ovvero semplice richiesta di informazioni allo sportello)***

Tale attività ha l'obiettivo di accogliere e gestire le chiamate provenienti dai cittadini del territorio di riferimento per richieste di informazioni inerenti i servizi erogati dalle aziende, le eventuali strutture satelliti disponibili sul territorio provinciale e le modalità per accedere ai servizi.

#### ***Ricezione e gestione delle chiamate per richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie specialistiche o diagnostiche***

Tale attività ha l'obiettivo di accogliere e gestire le richieste di prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie erogate dalle Aziende coinvolte. L'accesso al servizio sarà garantito mediante un nuovo numero unico, i cui oneri di attivazione e di relativo dimensionamento si intendono interamente a carico dell'aggiudicataria, e dovrà soddisfare le richieste provenienti dai cittadini - utenti.

Poiché il servizio è oggi in fase di continua evoluzione, qualora nel corso della durata del presente appalto dovesse essere richiesto da eventuali nuove direttive Regionali, il servizio di CUP telefonico dovrà anche garantire la gestione di altre tipologie di prenotazioni, quali ad esempio:

- medici di medicina generale e pediatri di libera scelta operanti nel territorio provinciale di Catanzaro;

- prenotazioni via web;
- farmacie ricadenti nel territorio della provincia di Catanzaro.

Il servizio dovrà altresì accogliere le richieste di prenotazione telefonica di cittadini - utenti, medici di medicina generale, pediatri di libera scelta e farmacie, che per motivi tecnici non possono essere gestite dall'Azienda di appartenenza.

A fronte della ricezione di una chiamata per la prenotazione di una prestazione, l'operatore del CUP telefonico, dovrà seguire i seguenti passi:

- identificazione dell'assistito e raccolta delle informazioni obbligatorie per la registrazione della prestazione richiesta. Nello specifico, l'operatore provvede innanzitutto ad una verifica dei dati eventualmente già presenti nell'anagrafica e ad un aggiornamento ed integrazione delle informazioni mancanti. Qualora non siano presenti dati in anagrafica, le informazioni richieste ed inserite dall'operatore sono:
  - o cognome e nome dell'assistito
  - o codice fiscale e/o tessera sanitaria
  - o luogo di nascita
  - o luogo di residenza
  - o codice del medico curante
  - o data della prescrizione
  - o numero identificativo della ricetta
  - o tipologia della prestazione richiesta
  - o tipologia di eventuale esenzione del ticket sanitario
  - o ASL di provenienza
  - o eventuali nuove indicazioni Regionali (es rilevazione dei criteri di priorità delle prestazioni);
- raccolta delle seguenti informazioni facoltative sull'assistito e la prestazione richiesta:
  - o numero telefonico di richiamata
  - o e-mail
  - o altre note;
- riepilogo e richiesta di conferma all'assistito sulla esattezza dei dati obbligatori da questo comunicati;
- verifica delle disponibilità su tutte le Aziende coinvolte in base al tempo più breve. In questa fase l'operatore deve informare l'assistito richiedente circa il primo turno disponibile per la prestazione concordando eventualmente, a richiesta dell'assistito, per una specifica Azienda, o solo per un giorno od un'ora successiva. Nel caso in cui la disponibilità delle agende non soddisfi i desiderata di quest'ultimo, l'operatore propone altri turni di disponibilità per la prestazione richiesta;
- conferma della prenotazione e registrazione dei corrispondenti dati;
- comunicazione all'assistito delle notizie utili ai fini della fruizione della prestazione richiesta:
  - o numero della prenotazione
  - o giorno ed ora della prenotazione della prestazione
  - o sede in cui sarà eseguita la prestazione
  - o modalità di effettuazione della prestazione
  - o eventuali avvertenze sulle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi al fine di effettuare la prestazione (informazioni sul come prepararsi alla prestazione richiesta)
  - o avvertenze sulle modalità e luogo di pagamento del ticket (presso le casse presidiate o utilizzando le casse automatiche).

***Richiamata dei cittadini - utenti per completamento di prenotazioni complesse (memento) \*(anche tramite procedure non presidiate - Cup Virtuale)***

Il servizio dovrà prevedere attività di richiamata degli assistiti che abbiano effettuato una richiesta di prenotazione complessa, ossia per la quale occorra fornire all'assistito informazioni accessorie e tuttavia necessarie al fine dello svolgimento delle prestazioni richieste.

A fronte della ricezione di una chiamata per la prenotazione di una prestazione complessa, l'operatore del CUP telefonico, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo garantito dalla Stazione Appaltante, svolgerà le stesse operazioni precedentemente descritte per il servizio di "Ricezione e gestione delle chiamate per richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie specialistiche o diagnostiche", con l'unica eccezione della fase chiamata "comunicazione all'assistito delle notizie utili ai fini della fruizione della prestazione richiesta":

- l'operatore del CUP telefonico provvederà a comunicare tutte le informazioni necessarie (es. numero della prenotazione, giorno e ora della prenotazione, ...) ma non informerà l'assistito in merito alle informazioni accessorie, ossia le "avvertenze sulle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi al fine di effettuare la prestazione";
- l'operatore del CUP telefonico concorderà con l'assistito un appuntamento telefonico in un orario dalle ore 14:00 alle ore 18:00 dal Lunedì al Venerdì; un operatore provvederà a richiamare al fine di fornire le informazioni accessorie di dettaglio in merito alle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi.

***Richiamata dei cittadini - utenti per conferma / disdetta prenotazione \*(anche tramite procedure non presidiate - Cup Virtuale)***

Il servizio dovrà prevedere attività di richiamata degli assistiti che hanno effettuato in precedenza una richiesta di prenotazione.

Scopo del servizio è chiedere conferma dell'appuntamento o comunicare l'eventuale indisponibilità dell'Azienda che eroga la prestazione.

Nello specifico, in caso di prenotazioni di prestazioni critiche individuate a livello di Direzione Aziendale, l'operatore del CUP telefonico dovrà effettuare una chiamata alla persona che si è prenotata, ricordando la prenotazione e chiedendo conferma, gli eventuali posti che si dovessero rendere disponibili, saranno gestiti con la massima trasparenza secondo le direttive espresse dalle Aziende Sanitarie/Ospedaliere.

Nel caso invece di indisponibilità sopraggiunte dell'unità erogatrice dell'Azienda circa la prestazione richiesta, o nel caso in cui occorresse per qualsiasi motivo rinviare l'appuntamento dell'assistito, l'operatore del servizio CUP telefonico dovrà contattare telefonicamente l'assistito medesimo per informarlo dell'evento e fissare un nuovo appuntamento.

Nel caso di disdetta telefonica da parte di un assistito per una prestazione prenotata, la prestazione resasi disponibile a seguito di rinuncia da parte dell'assistito, dovrà essere immediatamente reinserita dall'operatore del servizio CUP telefonico per una ulteriore nuova richiesta.

**Tale procedura potrà essere soggetta a successive ulteriori regolamentazioni**

***Chiamata di strutture private / accreditate per prenotazioni massive***

Il servizio avrà l'obiettivo di gestire quelle chiamate per prenotazioni di prestazioni sanitarie pervenute da strutture private/accreditate e da queste richieste per conto dei propri assistiti. In tali casi gli operatori del servizio CUP telefonico dovranno richiamare le strutture richiedenti per registrare le prenotazioni delle prestazioni da queste richieste per i propri assistiti.

Tale attività dovrà essere effettuata dalle ore 14:00 alle ore 18:00 dal Lunedì al Venerdì.

**La ditta aggiudicataria si impegna a far rispettare agli operatori le direttive emanate dalla Stazione Appaltante e il regolamento che definisce le modalità di gestione delle chiamate in rapporto con gli utenti.**

#### **Piano di comunicazione**

La ditta aggiudicataria dovrà gestire come parte integrante dei servizi offerti, almeno una campagna informativa su base annua rivolta agli utenti, che verrà calendarizzata di concerto con i referenti dalla Stazione Appaltante in funzione dello sviluppo del progetto CIACC.

La campagna dovrà prevedere per ciascuno degli anni di vigenza contrattuale, incluse eventuali proroghe:

- comunicazioni a mezzo stampa su almeno due quotidiani di interesse provinciale e su almeno due testate televisive locali.
- realizzazione, stampa e distribuzione di locandine informative a colori per la distribuzione presso medici di base, strutture aziendali, farmacie del territorio provinciale e per la distribuzione presso i punti informativi della stazione appaltante secondo le modalità che saranno definite con il RUP e gli uffici 'URP delle Aziende Sanitarie/Ospedaliere coinvolte.

Si precisa che tutto il materiale realizzato dovrà essere validato dalla Stazione Appaltante e dai suoi referenti prima della pubblicazione.

#### **Art. 6 - Personale**

Il personale messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria dovrà essere adeguato, preparato ad interagire correttamente con l'utenza, professionalmente formato per garantire la corretta gestione dei servizi e con appropriate conoscenze relative alle attività oggetto del presente capitolato.

La ditta aggiudicataria dovrà rispettare la normativa vigente in tema di assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale dipendente.

Il numero del personale impiegato dovrà essere sufficiente a garantire la regolarità del servizio; di detto personale dovrà essere assicurata la presenza costante in ogni periodo dell'anno, per un corretto e compiuto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

Il personale dovrà uniformarsi a tutte le disposizioni di carattere generale (a livello regionale o nazionale) e speciale, quest'ultime emanate dalla Stazione Appaltante in tema di modalità di espletamento del servizio.

La Ditta aggiudicataria deve fornire al RUP e mantenere costantemente aggiornato l'elenco dei nominativi del personale impiegato per lo svolgimento del servizio con indicazione della qualifica, sesso ed età, recante gli estremi dei documenti di lavoro ed assicurativi.

La Ditta aggiudicataria rimane comunque corresponsabile del comportamento e dell'operato dei suoi dipendenti in orario di servizio e di eventuali inosservanze. La Ditta aggiudicataria risponde altresì dei danni derivanti a terzi, siano essi utenti, da comportamenti imputabili al proprio personale dipendente.

#### **Art. 7 - Trattamento dei dati personali**

Per quanto riguarda il trattamento dei dati personali si fa riferimento al D.Lgs n° 196 del 30.06.2003 e ss.mm.ii ("Codice in materia di protezione dei

dati personali") **che dovrà essere applicato in tutte le sue parti nell'esecuzione del servizio in oggetto.**

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi al rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Il trattamento dei dati dovrà avvenire nel rispetto del segreto d'ufficio e dei principi di correttezza, liceità e trasparenza, in applicazione della stessa legge.

È fatto assoluto divieto alla Ditta aggiudicataria ed al personale dalla stessa impiegato nel servizio, di utilizzare le informazioni assunte nell'espletamento delle attività, per fini diversi da quelli inerenti l'attività stessa.

#### **Art. 8 - Livelli di servizio attesi**

Il numero di chiamate giornaliere ricevute presso il CUP telefonico si ritiene sia destinato ad aumentare rispetto al valore attuale durante tutto il periodo della durata dell'appalto. In considerazione di ciò, il numero di risorse professionali che la Ditta Aggiudicataria dovrà prevedere per l'erogazione dei servizi di CUP telefonico oggetto di appalto dovrà essere tale da assicurare inizialmente la gestione di almeno 102.000 chiamate su base mensile, prevedendo la possibilità di ulteriori incrementi secondo una percentuale pari al +15 % durante l'arco di un anno.

In particolare, i livelli di servizio attesi che dovranno essere garantiti dalla Ditta aggiudicataria sono i seguenti:

- su base mensile, dovranno essere gestite almeno il 75% delle chiamate;
- su base mensile, almeno il 50% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefonico entro 40 secondi (i 40 secondi sono calcolati sul tempo di attesa passato nella coda di un operatore);
- su base oraria, dovranno essere gestite almeno il 70% delle chiamate ricevute;
- su base oraria, almeno il 70% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefonico entro 80 secondi (gli 80 secondi sono calcolati sul tempo di attesa passato nella coda di un operatore).

Si precisa che:

- in fase di valutazione dell'offerta tecnica, livelli di servizio proposti migliorativi saranno valutati positivamente;
- i livelli di servizio migliorativi eventualmente proposti saranno quelli su cui saranno in seguito valutate le prestazioni erogate e sui quali saranno successivamente calcolate eventuali penali. La Ditta aggiudicataria dovrà pertanto impegnarsi al mantenimento dei livelli di servizio migliorativi proposti per tutta la durata del contratto.

#### **Art. 9 - Reportistica**

La Ditta aggiudicataria del servizio oggetto di appalto dovrà avvalersi di un proprio applicativo per produrre report statistici di sintesi in merito al livello di servizio del CUP telefonico contenenti almeno il seguente livello di dettaglio minimo:

- numero di chiamate offerte
- numero di chiamate risposte
- numero di chiamate risposte entro N secondi
- numero di chiamate perse

- numero di chiamate perse entro N secondi
- velocità media di risposta
- tempo medio di abbandono
- tempo medio di gestione delle chiamate
- durata media complessiva delle chiamate
- numero di chiamate uscenti
- tempo medio di gestione delle chiamate uscenti
- scostamento rispetto ai livelli di servizio atteso

Ciascun report dovrà rappresentare i dati sopra elencati, offrendo almeno il seguente livello di dettaglio temporale:

- livello di servizio offerto dal CUP telefonico in ciascuna giornata e ora nell'arco del mese di riferimento;
- livello di servizio offerto dal CUP telefonico complessivo per il mese di riferimento;
- livello di servizio offerto da ciascun agente del CUP telefonico nell'arco del mese di riferimento.

Tali report dovranno essere forniti al DEC con periodicità mensile; si precisa che tutti i report dovranno essere prodotti in formato elettronico ed essere gestibili tramite i più comuni spreadsheet (files xls, csv, xlm, ecc).

La verifica dei livelli di servizio erogato dal CUP telefonico costituisce condizione necessaria al fine di poter procedere al pagamento del servizio stesso, pertanto si precisa che il pagamento delle fatture sarà subordinato al ricevimento della reportistica mensile.

La Ditta aggiudicataria dovrà altresì produrre e fornire report statistici, su base, settimanale e mensile, idonei a valutare sul piano qualitativo e quantitativo la richieste di prestazioni prenotate per singola Azienda.

#### **Art. 10 - Formazione degli operatori**

In considerazione delle caratteristiche del servizio di CUP telefonico la Ditta aggiudicataria provvederà a proprio carico, alla formazione del proprio personale. In particolare il personale dovrà essere informato ed addestrato al fine di garantire un corretto e pienamente soddisfacente espletamento del servizio in tutti i suoi aspetti, compresi quelli relazionali e di interazione con l'utente.

#### **Art. 11 - Continuità del servizio**

Con il termine fase transitoria si intende la fase intercorrente tra il termine finale dei contratti attualmente in vigore e l'avvio a regime con gestione completa da parte della Ditta aggiudicataria.

Nel corso di tale fase, ferma restando la titolarità del servizio in capo alla Ditta aggiudicataria, dovrà essere garantita la piena continuità del servizio in termini sia qualitativi (livelli di servizio) sia quantitativi (numero di operatori impiegati), non essendo accettabile, per ovvie ragioni, il verificarsi di alcun disservizio od interruzione del servizio CIACC inteso nella sua interezza.

A tal proposito saranno premiate le offerte che propongono tempi di messa in esercizio migliorativi rispetto a quelli fissati come massimi dalla procedura di gara (Max 15 giorni dalla data di aggiudicazione)

## **Art. 12 - Controlli e verifiche**

Il DEC farà da referente per la Stazione Appaltante. La Ditta aggiudicataria è tenuta a sua volta a nominare e indicare un Responsabile del Servizio, il quale dovrà rapportarsi per ogni necessità con i Responsabili Aziendali del CUP.

## **Art. 13 - Penalità**

In caso di non rispetto di uno qualsiasi dei livelli di servizio indicati all'Art. 8 - Livelli di servizio attesi o dei livelli di servizio migliorativi eventualmente proposti, alla Ditta aggiudicataria sarà applicata una penale pari al 10% del costo di canone mensile base.

Si precisa che qualora si dovessero rilevare scostamenti dai livelli di servizio attesi per un numero uguale o superiore a tre (3) volte nel corso della durata del presente appalto di servizio, l'azienda committente potrà richiedere la risoluzione del contratto così come regolamentato all'Art. 14 - Risoluzione del contratto.

I livelli di servizio saranno rilevati dai report di sintesi realizzati. Le penali saranno pertanto applicate sulla base di tali informazioni, fermo restando che la Ditta aggiudicataria accetta la validità delle informazioni contenute e fornite, senza possibilità di contestarne i dati.

La penalità di cui sopra potrà essere applicata anche qualora si rilevino ripetute segnalazioni di disservizio da parte degli utenti, tali da arrecare danno economico o da pregiudicare l'immagine (per esempio prestazioni prenotate presso specialista di branca differente da quella richiesta, errata comunicazione degli orari di esecuzione della prestazione, errata comunicazione del luogo di erogazione della prestazione, ecc.)

## **Art. 14 - Risoluzione del contratto**

L'appalto sarà risolto a solo giudizio dell'Azienda committente con semplice comunicazione scritta, anche a mezzo PEC, escludendo qualsiasi pretesa d'indennizzo da parte della Ditta aggiudicataria che dai suoi eventuali aventi diritto, nei seguenti casi:

- sospensione del servizio imputabile alla Ditta aggiudicataria
- gravi, ripetute e comprovate inadempienze agli obblighi contrattuali da parte della Ditta aggiudicataria
- fallimento della Ditta aggiudicataria
- in caso di subappalto o cessione totale o parziale del contratto non autorizzati.

Resta salva la possibilità di agire per la risoluzione del contratto ai sensi e secondo le modalità di cui al codice civile.

Nei suddetti casi l'Azienda committente sarà tenuta a corrispondere soltanto il prezzo contrattuale del servizio effettuato fino al giorno della risoluzione dedotte le eventuali penalità e le spese sostenute, nonché gli eventuali danni conseguenti all'inadempimento stesso.

## **Art.15 - Durata**

Il contratto avrà durata di **60 mesi** con decorrenza dalla data di stipula del contratto o da diversa data che sarà concordata all'atto della stipula.

La SA, prima della scadenza contrattuale, ha facoltà di procedere alla ripetizione del servizio ai sensi dell'art. 63 comma 5 del Codice **per ulteriori 24 mesi** previo attestato del Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) di regolare esecuzione dell'attività svolta.

In ogni caso, la SA si riserva di attivare la prosecuzione del contratto ai sensi dell'art. 106 comma 11 del Codice e, comunque, sino alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente. In tal caso la DA è tenuta all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la SA.

#### **Art. 16 - Fatturazione e pagamenti**

Le fatture dovranno essere corredate della documentazione necessaria a comprovare l'avvenuta effettuazione delle prestazioni, come già specificato all'Art. 9 - Reportistica, e dovranno già tenere conto delle eventuali penalità nella gestione del servizio.

Il pagamento avverrà salvo contestazioni sul servizio cui si riferiscono.

La fatturazione, per singola Azienda dell' Area Centro (ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR), sarà ripartita in:

- fissi, ripartiti in parti uguali,
- variabili, legati al numero delle prenotazioni effettuate.

#### **Art.17 Requisiti minimi**

1. Lettera di impegno redatta sotto forma di atto notorio ad:
  - a. Assumere l'intera gestione e manutenzione del Sistema CIACC sin dal giorno successivo all'effettiva aggiudicazione, potenziandone l'infrastruttura telco e di rete entro e non oltre 15 giorni dalla data di sottoscrizione del contratto di appalto
  - b. Impiantare dotazioni tecnologiche adeguate ed assumere personale qualificato adeguatamente ottimizzato per l'esecuzione dei previsti da capitolato, nell'arco di non più di 15 giorni solari consecutivi all'aggiudicazione, in una sede consona ed adeguata, ubicata preferibilmente all'interno del territorio dell' Area Centro (ASP CZ, AOPC, AOUMD, ASPVV e ASPKR), con destinazione d'uso conforme alle attività indicate nel presente, in regola con le vigenti disposizioni edilizie e urbanistiche
2. Certificazione UNI EN 15838:2010 avente ad oggetto la seguente dicitura o servizi strettamente attinenti l'oggetto della presente gara presente avviso "svolgimento e l'erogazione di servizi di prenotazione di visite specialistiche sanitarie - erogazione di servizi di call center"
3. Certificazione Cyber Essential rilasciata da primario organismo