



**AZIENDA
OSPEDALIERO
UNIVERSITARIA
DI CAGLIARI**

Servizio Tecnico
via Ospedale 54
09124 Cagliari
tel. 070.6092223
email: crcooco@aoucagliari.it

Procedura aperta, da espletarsi sulla piattaforma telematica sardegnaCAT, ai sensi degli artt. 58 e 60 del D. Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento del servizio esternalizzato cup – ticket e call center presso l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO



1.	TERMINOLOGIA E CONVENZIONI ADOTTATE	4
1.1.	SIGLE ED ABBREVIAZIONI	4
2.	OGGETTO DELL'APPALTO	5
3.	DURATA DELL'APPALTO	5
4.	IMPORTO DELL'APPALTO	6
5.	DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE IN APPALTO.....	6
5.1.	SERVIZI DI FRONT-OFFICE.....	7
5.1.1.	SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI SPECIALISTICHE	7
5.1.2.	SERVIZIO DI DISDETTA E/O SPOSTAMENTO DI UNA PRENOTAZIONE SPECIALISTICA.....	8
5.1.3.	MODALITÀ DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE.....	9
5.1.4.	GESTIONE ATTIVITÀ DELLO SPORTELLO CARTELLE CLINICHE	9
5.2.	ATTIVITÀ DI CUP TELEFONICO.....	10
5.2.1.	RICEZIONE E GESTIONE DELLE CHIAMATE PER RICHIESTE DI PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI SPECIALISTICHE O DIAGNOSTICHE (ATTIVITÀ INBOUND).....	10
5.2.2.	RICHIAMATA DEI CITTADINI/UTENTI PER CONFERMA/DISDETTA PRENOTAZIONE (ATTIVITÀ OUTBOUND).....	11
5.2.3.	ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA SEGRETERIA CUP.....	12
6.	RELAZIONI PERIODICHE	14
7.	MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.	15
7.1.	DISLOCAZIONE DELLE SEDI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO.....	17
7.2.	LOCALI.....	17
7.3.	TEMPI PREVISTI PER L'AVVIO DEL SERVIZIO.	18
7.4.	PERSONALE.....	18
7.5.	QUALITÀ DEL SERVIZIO	20
8.	SOPRALLUOGO.....	23
9.	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	23
9.1.	CONTENUTI RELAZIONE TECNICA	23
9.2.	CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA	24
9.3.	VALUTAZIONE DELLA «OFFERTA TECNICA»	27
9.3.1.	RIPARAMETRAZIONE DELLA «OFFERTA TECNICA» E SOGLIA DI SBARRAMENTO:	28
9.4.	VALUTAZIONE DELLA «OFFERTA ECONOMICA»	29
9.4.1.	ELEMENTO PREZZO	29
9.5.	AGGIUDICAZIONE	30
10.	CONDIZIONI GENERALI	31
10.1.	CAUZIONE PROVVISORIA E CAUZIONE DEFINITIVA.	31
10.2.	COLLAUDO	31
10.3.	PERIODO DI PROVA.	32



10.4.	OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ.....	33
10.5.	CLAUSOLA SOCIALE.....	34
10.6.	SUBAPPALTO.....	34
10.7.	SOCCORSO ISTRUTTORIO E ESCLUSIONE DALLA GARA.....	35
10.8.	FATTURAZIONE E MODALITÀ DEI PAGAMENTI.....	35
10.9.	VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.....	38
10.10.	SEGRETO D'UFFICIO E OBBLIGO DI RISERVATEZZA.....	38
10.11.	CONTRATTO E SPESE.....	38
10.12.	DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	39
10.13.	RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	39
10.14.	PENALITÀ.....	42
10.15.	CLAUSOLA DEL RECESSO.....	46
10.16.	CESSIONE DEL CONTRATTO.....	46
10.17.	CESSIONE D'AZIENDA O RAMO D'AZIENDA.....	46
10.18.	SPESE PER LA PUBBLICAZIONE DEI BANDI E DEGLI AVVISI DI GARA.....	47
10.19.	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	47
10.20.	AUTOTUTELA.....	47
10.21.	FORO COMPETENTE.....	47
10.22.	NORME DI RINVIO.....	47



1. TERMINOLOGIA E CONVENZIONI ADOTTATE

1.1. SIGLE ED ABBREVIAZIONI

AOU	Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari
CSA	Capitolato Speciale d'Appalto
DEC	Direttore Esecuzione Contratto
OdS	Ordine di Servizio
RUP	Responsabile Unico Procedimento
UO	Unità Operativa
CUP	Centro Unico di Prenotazione organico dell'architettura SISaR
SISaR	Sistema Informativo Regionale
ICT	tecnologie dell'informazione e della comunicazione afferenti ai servizi di front office/back office dell'Azienda Ospedaliera Universitaria di Cagliari
RTI	Raggruppamento Temporaneo d'Impresa
SI	Sistema Informativo



2. OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la gestione in outsourcing dei Servizi di Front Office/Back Office in relazione alle attività di CUP, Ticket ed Accettazione dell'AOU Cagliari. Mediante la fornitura del servizio oggetto della gara di appalto, l'AOU intende consolidare e incrementare le seguenti linee di attività:

- gestire le agende e gli appuntamenti delle prestazioni specialistiche ambulatoriali;
- proporre una struttura di Front Office, destinata a fornire risposte integrate al cittadino, che, inteso come persona, è portatore di istanze molto spesso trasversali rispetto a più organizzazioni;
- proporre una struttura di Back Office che si relazioni con l'organizzazione interna dell'Azienda;
- mantenere il monitoraggio continuo della programmazione e dell'erogazione delle prestazioni;
- incrementare le attività di sportello, per consentire al cittadino di accedere, secondo modalità integrate e semplificate, a ogni servizio dell'AOU.

Nello specifico il risultato atteso è dato dalla gestione dei seguenti servizi:

Attività di Front Office/CUP: l'Appaltatore dovrà gestire in piena autonomia tutte le attività di front office in base alle necessità operative dell'AOU secondo gli orari di apertura individuati dalla Stazione Appaltante ed assicurando le seguenti operazioni:

- prenotazione visite, esami strumentali di diagnostica richiesti dagli utenti;
- effettuare gli incassi relativi agli importi ticket dovuti dall'assistito;
- effettuare la disdetta e/o lo spostamento di esami e visite precedentemente programmate;
- effettuare rimborsi di somme incassate a fronte di prestazioni non eseguite/eseguibili;
- effettuare l'accettazione per visite e esami di laboratorio;

Attività di Back Office: il servizio include la seguente attività di Back Office:

- caricamento impegnative e elaborazione dei relativi dati;
- gestione delle agende e degli appuntamenti delle prestazioni sanitarie aziendali.

Tutte le attività sopra specificate fanno riferimento alla gestione delle agende sia per i pazienti ricoverati che per gli assistiti ambulatoriali, le cui modalità organizzative e gli aspetti tecnologici a supporto dovranno essere specificati e descritti nel progetto e saranno oggetto di valutazione nel corso della gara; nonché la gestione delle prenotazioni specialistiche di libera professione intramoenia, in strutture convenzionate, etc. secondo le modalità definite dall'AOU.

3. DURATA DELL'APPALTO

La durata del contratto è stabilita in 48 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del verbale di avvio dell'esecuzione del contratto. L'AOU si riserva, a seguito delle valutazioni del caso, di rinnovare il contratto per ulteriori 24 mesi.



L'Azienda si riserva altresì la facoltà di prorogare il servizio per il periodo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente ai sensi e per gli effetti dell'art. n. 106, comma 11, del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

4. IMPORTO DELL'APPALTO

Il valore quadriennale dell'appalto è pari a € 2.317.584,00 Iva esclusa, con l'eventuale rinnovo per ulteriori 24 mesi. Il prezzo di aggiudicazione sarà da considerarsi onnicomprensivo per l'intero servizio.

Di seguito il prospetto riepilogativo del quadro economico di spesa:

IMPORTO PRESUNTO CONTRATTO	IMPONIBILE (AOU)
Importo complessivo annuo stimato	€ 579.396,00
Importo complessivo quadriennale stimato	€ 2.317.584,00
Importo complessivo quadriennale a base d'asta	€ 2.304.584,00
Importo complessivo comprensivo di eventuale opzione di rinnovo	€ 1.158.792,00
Eventuale incremento ex art. 106, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016	€ 869.094,00
Importo complessivo ex. art. 35, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016	€ 4.924.866,00
Costo Unitario Attività	€ 1,88

Ad ogni modo, nel caso di rinnovo del servizio, le parti potranno concordare una rimodulazione dei prezzi praticati in favore della Stazione Appaltante.

Dopo il primo anno di vigenza contrattuale è ammessa la revisione dei prezzi, ai sensi dell'art. 106, comma 1 lett. a) del d.lgs. 50/2016 e s.m.i., a seguito di apposita istruttoria condotta dal Responsabile del procedimento.

5. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ PREVISTE IN APPALTO

I servizi oggetto del presente Appalto sono:

1. Gestione delle attività di Front Office per la prenotazione/modifica/disdetta di prestazioni del SSN;
2. Gestione delle attività di Front Office per la riscossione dei ticket delle prestazioni;
3. Gestione del Call Center CUP;
4. Gestione dell'Ufficio Cartelle Cliniche (Front e Back Office);
5. Gestione della segreteria CUP.

A seguire per ciascun servizio è indicata in sintesi la modalità organizzativa proposta per la gestione delle attività previste.



5.1. SERVIZI DI FRONT-OFFICE

Il Servizio di prenotazione delle visite specialistiche dell'Azienda Ospedaliero Universitaria (AOU) di Cagliari è il primo livello d'interfacciamento con l'utenza per la prenotazione e la disdetta di prestazioni.

Per l'ottimale gestione di questo servizio è necessario realizzare azioni che consentano il raggiungimento dei seguenti importanti obiettivi:

- **ripensare** i servizi di prenotazione, dal lato degli utenti, con risposte univoche e standardizzate;
- **realizzare** economie di scala grazie alla razionalizzazione e all'uso condiviso degli strumenti e dei servizi;
- **migliorare** la performance del sistema nel suo complesso.

L'attività principale di un servizio di prenotazione è, ovviamente, quella di offrire prenotazioni di prestazioni ambulatoriali e/o visite specialistiche ai cittadini. A tale scopo, è requisito organizzativo minimo, la condivisione di procedure scritte, validate, diffuse e applicate che descrivono la modalità di gestione delle varie attività di Front Office:

- modalità di gestione della prenotazione;
- modalità di gestione della disdetta/modifica;
- modalità di riscossione della tariffa.

La qualità dei servizi erogati dovrà essere garantita:

- dalla formazione permanente;
- dalla valutazione del personale e dalle riprese formative mirate;
- dalla flessibilità dell'impianto che prevede l'impiego di risorse in appoggio, se del caso;
- dalla ricerca continua, garantita dal Responsabile di Commessa, di nuove soluzioni che garantiscano il gradimento dell'AOU e contemporaneamente l'efficacia/efficienza del sistema;
- dalla tracciabilità delle prestazioni.

Nell'ambito delle strutture sanitarie pubbliche, infatti, questi punti di accesso mantengono il loro ruolo primario di primo punto di contatto tra il cittadino e la sanità pubblica, anche in regime di Libera Professione Intramoenia.

5.1.1. SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI SPECIALISTICHE

Durante l'atto della prenotazione effettuata presso uno sportello, avvengono i seguenti processi:

- a) identificazione dell'utente;
- b) individuazione della prestazione da prenotare;
- c) individuazione di eventuali motivi di esenzione dalla compartecipazione alla prestazione da parte dell'utente;
- d) individuazione delle caratteristiche connesse ai tempi di erogazione (codici di priorità, urgenze ed altro);
- e) individuazione del luogo di erogazione;



- f) individuazione del tempo di erogazione;
- g) predisposizione delle azioni per il pagamento della quota di partecipazione se dovuta;
- h) predisposizione delle stampe di prenotazione e di altre stampe eventualmente necessarie da consegnare all'utente.

In genere i parametri che caratterizzano le modalità di ricerca sono:

- date di inizio e fine ricerca,
- fascia oraria,
- prenotazione su agende che erogano tutte le prestazioni richieste,
- prenotazione nello stesso giorno di tutte le prestazioni richieste,
- primo posto libero.

La prenotazione, in genere, è in grado di individuare, in base ai parametri impostati, il primo posto libero, raggruppando opzionalmente gli appuntamenti in presenza di prestazioni multiple nella stessa giornata e/o struttura. I sistemi gestionali per le prenotazioni di buon livello gestiscono gli avvisi per l'operatore e le avvertenze per il paziente. La prenotazione di sportello si chiude con una stampa del promemoria dell'appuntamento da consegnare al paziente e l'eventuale importo da

In caso di richiesta di modifica o di rinuncia del richiedente a prestazioni già fissate, le funzionalità di prenotazione riprogrammano o cancellano totalmente o parzialmente i posti, rendendoli nuovamente disponibili per nuovi appuntamenti.

Tutti gli adempimenti sono espletati nel rispetto dell'approccio che il sistema sanitario è chiamato ad adottare per la tutela dei dati sensibili che riguardano la salute degli utenti e, più in generale, per la protezione dei dati personali (finalità, necessità, oggetto, soggetti, operazioni).

Le modalità del trattamento dei dati personali, il diritto di accesso e le modalità di esercizio, l'informativa all'interessato ed il consenso, la definizione delle responsabilità interne all'organizzazione che opera dati sensibili, gli adempimenti, i termini di scadenza nonché gli adempimenti tecnici (obblighi e sanzioni e le misure minime di sicurezza da adottare per la sicurezza nel trattamento dei dati posti in atto attraverso comunicazioni verbali, con documenti cartacei e con strumenti informatici) devono essere posti in atto nell'ambito dell'obbligazione contrattuale e senza eccezioni di sorta.

5.1.2. SERVIZIO DI DISDETTA E/O SPOSTAMENTO DI UNA PRENOTAZIONE SPECIALISTICA

Il cittadino, impossibilitato all'effettuazione di una prestazione già prenotata ha il dovere di effettuare la disdetta con un anticipo di almeno 48 ore prima della data prevista specificando: nome e cognome dell'assistito, data di nascita, data ora e tipo di prestazione prenotata.

Per la revoca/disdetta dell'appuntamento è necessario che l'assistito presenti il promemoria di prenotazione stampato dal sistema di prenotazione relativo all'appuntamento da cancellare o che comunichi i seguenti dati:

- cognome e nome,
- data di nascita,



- tipo di prestazione,
- giorno e ora dell'appuntamento.

5.1.3. MODALITÀ DI GESTIONE DELLA RISCOSSIONE

L'attività di riscossione dei ticket e gestione degli incassi/pagamenti per prestazioni sanitarie dell'AOU, pur essendo strettamente collegata a quelle di prenotazione ed accesso alle medesime prestazioni, viene svolta in appositi sportelli presso i quali l'utenza deve poter effettuare pagamenti ed, eventualmente, ottenere rimborsi.

L'attività di riscossione risulta particolarmente critica in quanto implica, al momento della prenotazione della prestazione, la verifica della corretta eventuale attestazione di esenzione dal ticket ed altre dichiarazioni collegate al pagamento della medesima prestazione.

Il pagamento potrà, secondo opportune indicazioni fornite dai referenti dell'AOU essere effettuato sia al momento della prenotazione della prestazione che al momento del ritiro del referto nonché poco prima dell'effettuazione della visita.

Il personale impiegato conserverà e/o consegnerà le somme riscosse secondo le modalità stabilite nelle Linee Guida approvate con atto deliberativo 537 del 02.09.2010 adottato dall'AOU e s.m.i.

Al momento della riscossione, il personale, tramite procedura dedicata, dovrà:

- rilasciare apposita ricevuta fiscale (da allegare alla prenotazione) emessa al momento del pagamento e registrata sul sistema;
- incassare i corrispettivi ricevuti dagli utenti;
- effettuare la chiusura della cassa a fine turno di lavoro;
- consegnare gli incassi all'incaricato del ritiro.

5.1.4. GESTIONE ATTIVITÀ DELLO SPORTELLO CARTELLE CLINICHE

La cartella clinica è un atto pubblico che non solo ha scopi clinici per l'assistenza, per una valutazione dell'efficacia delle cure o come tramite di informazione tra i vari operatori o per rilievi statistici e scientifici, ma anche medico-legali ed economico-amministrativi di notevole importanza. Inoltre, riporta dati sensibili, soprattutto di carattere sanitario, e, perciò, è sottoposta alla legislazione per la tutela della privacy (REGOLAMENTO UE 2016/679 del 27.04.2016).

La copia della cartella clinica può essere rilasciata:

- al diretto interessato se maggiorenne fornito di valido documento d'identità;
- al tutore o a chi esercita la patria potestà (in caso di minore o incapace) fornito di valido documento d'identità e la tessera sanitaria del minore;
- a persona con apposita delega scritta fornita di validi documenti d'identità (quello proprio e quello del paziente);
- agli eredi legittimi (con riserva per determinate notizie) che devono presentare oltre ad un valido documento d'identità anche un atto notorio che li riconosca eredi del paziente.



Solo il Policlinico Universitario “Duilio Casula” ha un Ufficio Cartelle Cliniche deputato alla gestione di tali richieste.

Una volta effettuata la richiesta presso tale Ufficio la copia della cartella clinica può essere ritirata allo sportello dedicato Cartelle Cliniche dall’avente diritto o da persona munita di delega, la documentazione sanitaria disponibile relativa al paziente entro sette giorni dalla presentazione della richiesta da parte degli interessati aventi diritto (art 4 Legge 24/2017).

La copia della cartella clinica può essere anche in formato elettronico tramite PEC.

Alternativamente si può richiedere l’invio a domicilio della copia, la quale sarà inviata a casa dell’interessato mediante raccomandata con ricevuta di ritorno; sarà accompagnata da un bollettino di conto corrente postale recante l’importo da pagare per la riproduzione della documentazione, aumentato delle spese postali.

5.2. ATTIVITÀ DI CUP TELEFONICO

5.2.1. RICEZIONE E GESTIONE DELLE CHIAMATE PER RICHIESTE DI PRENOTAZIONE DI PRESTAZIONI SPECIALISTICHE O DIAGNOSTICHE (ATTIVITÀ INBOUND)

Il servizio di prenotazione è assicurato mediante servizio telefonico erogato dalle risorse dedicate a tale attività.

L’attività ha l’obiettivo di accogliere e gestire le richieste di prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie erogate principalmente dall’AOU di Cagliari, o da altre Aziende Sanitarie Regionali. L’accesso al servizio sarà garantito mediante il Numero Unico Regionale della Salute previsto dal progetto SISaR e risponderà alle richieste provenienti da cittadini – utenti afferenti all’AOU di Cagliari e da altre Aziende Sanitarie Regionali (prenotazioni cross) secondo il meccanismo del “trabocco”¹.

A fronte della ricezione di una chiamata per la prenotazione di una prestazione, l’operatore del CUP Telefonico, attraverso l’utilizzo dell’applicativo fornito dalla Stazione Appaltante, seguirà 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 regionale CUP e ad un aggiornamento ed integrazione delle informazioni mancanti.
- raccolta delle seguenti informazioni facoltative sull’assistito e la prestazione richiesta:
 - numero telefonico di richiamata,
 - e-mail,
 - altre note;
- riepilogo e richiesta di conferma all’assistito sull’esattezza dei dati obbligatori da questo comunicati;

¹ Nell’eventualità che tutti gli operatori di una sede risultino contemporaneamente occupati, e il tempo di attesa per la coda sia superiore ad un dato valore, è attivo un meccanismo che trasferisce le chiamate ad un operatore disponibile di un’altra sede.



- verifica delle disponibilità sulle agende delle strutture erogatrici la prestazione richiesta rispetto alle preferenze espresse dall'assistito, prima a livello di Azienda di appartenenza e poi estendendola via via, a livello regionale. In questa fase l'operatore deve informare l'assistito richiedente circa il primo turno disponibile per la prestazione nell'ambito bacino territoriale di appartenenza concordando eventualmente, a richiesta dell'assistito, per un giorno o un'ora successiva. Nel caso in cui la disponibilità delle agende delle strutture erogatrici del territorio di appartenenza dell'assistito non soddisfi i desideri di quest'ultimo, l'operatore propone altri turni di disponibilità per la prestazione richiesta ricercate nell'ambito delle altre Aziende regionali;
- 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 nome del medico (se possibile) che effettuerà la prestazione;
- modalità di effettuazione della prestazione;
- eventuali avvertenze sulle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi al fine di effettuare la prestazione (informazioni sul come prepararsi alla prestazione richiesta);
- avvertenze sulle modalità e luogo di pagamento del ticket.

Alternativamente, tale prestazione possa essere resa presso un contact - center dell'appaltatore attivato in spazi esterni all'AOU ma comunque, per ragioni di controllo e/o di sorveglianza di commessa riconducibili al DEC, in ambito di Città Metropolitana di Cagliari.

In tal caso la Ditta che intende partecipare alla procedura dovrà dettagliare nell'offerta tutte le caratteristiche in modo da poterne apprezzare le soluzioni logistiche, organizzative e gestionali.

5.2.2. RICHIAMATA DEI CITTADINI/UTENTI PER CONFERMA/DISDETTA PRENOTAZIONE (ATTIVITÀ OUTBOUND)

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

Lo scopo del servizio è quello di chiedere conferma dell'appuntamento o comunicare l'eventuale indisponibilità del medico che eroga la prestazione.

L'operatore del servizio CUP Telefonico dovrà contattare telefonicamente l'assistito medesimo per informarlo dell'evento e fissare un nuovo appuntamento nei seguenti casi:

- prenotazioni di prestazioni critiche individuate a livello di Direzione Aziendale, l'operatore del CUP Telefonico dovrà nel corso della telefonata ricordare la prenotazione e chiederne conferma,
- indisponibilità del medico dell'unità erogatrice la prestazione richiesta,
- qualsiasi altro motivo per cui si dovesse rinviare l'appuntamento dell'assistito.

La AOU di Cagliari, per consentire questa attività, comunicherà, ove possibile, l'indisponibilità ad effettuare le prestazioni; gli operatori del servizio CUP Telefonico chiameranno gli assistiti al fine di rinviare il turno delle prestazioni in questione.

Nel caso in cui l'assistito non risultasse reperibile al numero di telefono ovvero altro contatto indicato all'atto della prenotazione, come ad esempio la posta elettronica, dovrà essere effettuata



apposita segnalazione alle segreterie CUP della lista degli assistiti con cui non è stato possibile comunicare.

L'Aggiudicatario, in tale segnalazione, sarà chiamato a dimostrare i tentativi portati compimento per mettersi in contatto con gli assistiti (ad esempio allegato alla segnalazione copia dell'email trasmessa).

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

5.2.3. ATTIVITÀ DI SUPPORTO ALLA SEGRETERIA CUP

In linea con quanto previsto dal Piano Regionale di Governo delle Liste di Attesa, ai fini di poter organizzare l'offerta in risposta alla domanda di assistenza, l'Aggiudicatario dovrà fornire un forte sostegno all'AOU per la messa a regime di tutta l'attività di erogazione (istituzionale, ALPI, privato accreditato) in agende informatizzate gestite dal CUP, ed inoltre, attraverso un sistema di raccordo fra:

- i diversi uffici,
- gli erogatori di prestazioni,
- le Direzioni Mediche e/o Aziendale,

dovrà essere garantito il supporto nel mantenimento dei raggiunti livelli di qualità e copertura del servizio.

La giusta partenza del processo di governo è rappresentata dall'appropriatezza prescrittiva, mentre la gestione delle prenotazioni è la conseguente prosecuzione; entrambe queste fasi traggono origine sia nella visibilità delle agende di prenotazione, sia nella copertura dell'offerta di prestazioni disponibile.

L'erogazione corretta del servizio prevede percorsi certi per l'utenza, mediando tra l'ambito temporale di garanzia e la reale accessibilità assistenziale all'offerta, in base a specifiche indicazioni per gli operatori del front office.

La cura della programmazione e della manutenzione ordinaria/straordinaria delle attività propedeutiche alla prenotazione può ricondursi a tre funzioni principali:

- Gestione e programmazione delle agende di prenotazione
- Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione
- Monitoraggio per il governo delle liste di attesa

Gestione e programmazione delle agende di prenotazione

Tale attività prevede:

- la gestione del catalogo delle prestazioni;
- la configurazione delle agende di prenotazione con l'eventuale gestione dei posti disponibili in base alla classe di priorità definita dal medico prescrittore;



- la modifica delle agende inserite nel Sistema: sospensione di attività di erogazione, variazione delle prestazioni (tipologia e quantità), orari di accesso, ecc.;
- la gestione delle avvertenze da seguire per una corretta prenotazione delle prestazioni ed eventuale indicazione delle modalità di preparazione per l'effettuazione della prestazione;
- la gestione delle diverse tipologie di contratto e convenzioni per l'erogazione delle prestazioni: SSN, intramoenia, etc.

L'Agenda di prenotazione

L'unità elementare per la gestione dell'offerta è rappresentata dall'agenda di prenotazione che comprende:

- i dati di cosa sia possibile prenotare (e più in generale dell'offerta), e precisamente:
 - le prestazioni che possono essere prenotate/erogate, con indicazione delle possibili preparazioni per l'utente per l'erogazione della prestazione e/o avvertenze per l'operatore CUP per la prenotazione della prestazione;
 - la classificazione (es. tipologia, disciplina, branca specialistica) per il calcolo dell'offerta e dei tempi di attesa.
- i dati di chi eroga la prestazione e di quando viene erogata, e precisamente:
 - la struttura (equipe, medico, ecc.)
 - altri elementi necessari per la generazione del "calendario" delle disponibilità/offerte
 - i dati di chi può fruire della prestazione

L'agenda rappresenta lo strumento operativo del CUP. La costruzione dell'agenda avviene definendo uno spazio temporale di erogazione. Poiché ogni prestazione è caratterizzata da un tempo predefinito di esecuzione, che ovviamente varia a seconda del tipo di prestazione, una volta definito il tempo di apertura del servizio, è possibile misurare l'offerta sanitaria in termini di numerosità delle prestazioni prenotabili nell'agenda stessa. L'intera offerta di prestazioni dell'Azienda viene definita esclusivamente tramite la costruzione delle agende, in funzione dei diversi regimi di erogazione. Pertanto, per ogni struttura erogante, è necessario definire la capacità produttiva in termini di ore di servizio e di calendari di erogazione, in modo da permetterne la gestione al Back-office.

Il Responsabile di Commessa in raccordo con il referente Aziendale CUP, si assicurerà che quotidianamente siano stati prodotti i piani di lavoro contenenti l'elenco delle prestazioni del giorno suddivisi in:

- agenda pubblica (dedicata alle prime visite);
- agenda controllo (visite brevi);
- agenda esclusiva

per ciascun medico specialista.

Nei suddetti piani, messi a disposizione di ciascun medico e ambulatorio, sono riportati i nomi dei pazienti con accanto la descrizione della prestazione e l'orario previsto per la visita.



La segreteria si occuperà inoltre della verifica della prestazione erogata e dell'inserimento dell'informazione nel S.I.

La Segreteria Aziendale provvederà ad archiviare e conservare la documentazione proveniente dai diversi Front Office.

Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione

- Comunicazione agli operatori del CUP e/o Front Office, delle eventuali variazioni dell'offerta sanitaria e delle procedure di prenotazione, ad esempio: apertura ed estensione delle agende, attivazione di nuove prestazioni in prenotazione, modifica delle avvertenze all'operatore, modifica delle procedure di prenotazione o della normativa, ecc.
- Comunicazione ai servizi erogatori, di informazioni aggiuntive, quali ad esempio: l'avvenuto pagamento del ticket, promemoria in merito all'obbligo, da parte dell'utente, di produrre alla unità erogante l'attestazione dell'avvenuto pagamento del ticket, promemoria circa la necessità da parte dell'unità erogante di riscossione del ticket
- Gestione di aspetti inerenti condizioni particolari dell'utente che richiedano una specifica assistenza (es. riduzione funzionale delle capacità di deambulazione dell'utente)
- Raccolta delle eventuali segnalazioni di problemi rilevati per gli operatori di sportello (relativamente, ad esempio, ad errati indirizzamenti dei pazienti, al mancato rispetto di vincoli o di limitazioni, ecc.) e risoluzione, in rapporto con il servizio erogatore interessato, dei problemi riscontrati.

Il Responsabile di Commessa si occuperà di gestire l'interazione fra le segreterie aziendali e gli operatori CUP e nello specifico:

- fornire supporto alle segreterie CUP nella verifica e registrazione delle informazioni relative alle strutture eroganti le prestazioni sanitarie:
 - la dislocazione degli ambulatori;
 - l'elenco di tutte le prestazioni che possono essere effettuate in ogni ambulatorio;
 - i nominativi dei medici che eseguono le prestazioni per ciascuna branca specialistica;
 - i giorni e l'orario di apertura degli ambulatori;
 - le agende degli ambulatori e dei medici;
 - la quantità di visite specialistiche prenotabili singolarmente per singola branca;
 - i tempi di esecuzione delle singole prestazioni specialistiche;
 - l'intervallo di tempo fra una visita/prestazione e la successiva;
 - le avvertenze da riferire all'utente in preparazione alla visita/esame diagnostico.
- Comunicare agli operatori del CUP le eventuali indisponibilità in determinati giorni e fasce orarie del personale medico delle strutture eroganti le prestazioni sanitarie per le quali sono già state raccolte e registrate le richieste di prenotazione.

6. RELAZIONI PERIODICHE

L'Aggiudicatario dovrà fornire con cadenza mensile i report delle attività effettuate che saranno convalidati dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.



La Ditta aggiudicataria del servizio oggetto di appalto dovrà avvalersi dell'applicativo fornito dalla Stazione Appaltante nell'ambito del progetto SISaR al fine di produrre report statistici di sintesi in merito al livello qualitativo del servizio contenenti almeno il seguente livello di dettaglio minimo:

- ✓ I report saranno concordati fra l'AOU e la Ditta Aggiudicataria in fase di avvio del servizio e, comunque sia dovranno essere riportati ed argomentati, se del caso, i seguenti dati:
- ✓ tipologia e quantità di prestazioni erogate (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, etc.);
- ✓ riepiloghi contabili relativamente ai diversi elementi di suddivisione tariffaria sulla base di quanto previsto dal Regolamento Aziendale e degli usi contabili;
- ✓ flussi cartacei ed automatici verso i sistemi di contabilità generale, del personale e del controllo di gestione;
- ✓ estratti conti giornalieri degli incassi ricevuti e dei pagamenti effettuati;
- ✓ analisi delle prestazioni maggiormente richieste e liste di attesa generate

La Ditta aggiudicataria, qualora il S.I. fornito dalla Stazione Appaltante non dovesse consentire di effettuare la tipologia di reportistica richiesta, dovrà provvedere a dotare il servizio di strumenti software, standard di mercato per analisi e reportistica, che connettendosi al S.I./Data base aziendale permettano il soddisfacimento del debito informativo senza necessità di integrazioni software del S.I. aziendale.

La Ditta Aggiudicataria, inoltre, alla fine di ogni anno contrattuale è chiamata a fornire una relazione riassuntiva sull'andamento delle attività previste in contratto e riferite all'anno contrattuale di riferimento.

Nel corso dell'appalto l'Aggiudicatario sarà chiamato a fornire i dati necessari ai fini dei flussi interni aziendali, regionali e, se del caso, ministeriali secondo i criteri definiti dall'organismo richiedente.

7. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO.

Il servizio dovrà essere operativo presso le sedi ed i presidi aziendali di cui al paragrafo 7.1 del presente capitolato, nell'ambito delle sedi dell'AOU, garantendo costantemente il servizio del presente appalto.

L'Aggiudicatario dovrà nominare e indicare un Responsabile del Servizio (Direttore di Commessa), il quale dovrà rapportarsi, per l'intero periodo contrattuale, con il Direttore dell'Esecuzione del contratto dell'AOU.



l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla fornitura degli arredi attrezzature tecniche e tecnologiche, infrastruttura di rete, materiale vario per il corretto funzionamento delle attività previste in appalto; inoltre è a carico dell'Aggiudicatario l'aggiornamento tecnologico delle postazioni di lavoro con l'aggiunta di Componenti HW e SW per l'acquisizione digitale di documentazione necessarie alle attività di sportello:

- sistemi di sicurezza comprensivi di cassaforte per gli incassi dei presidi;
- sistema informatico di gestione delle code multi servizio, con accesso dall'esterno delle strutture, integrato con l'erogatore interno, per esigenze di assegnazione dell'utenza ai vari servizi (elimina code) prima dell'apertura dei presidi;

Dovrà pertanto garantire:

- l'erogazione operativa dei servizi amministrativi per la compilazione delle Agende, relative agli appuntamenti per le prestazioni specialistiche ambulatoriali nonché di assistenza ai servizi di Front Office CUP Ticket, secondo i piani operativi concordati con la Stazione Appaltante;
- la risoluzione delle problematiche di gestione dei flussi delle Agende;
- la fornitura di linee guida per portare a compimento anche gli interventi organizzativi ed operativi richiesti dalla normativa;
- l'analisi delle modalità in uso presso l'Azienda per la formazione delle agende e verifica degli aspetti organizzativi connessi all'introduzione di eventuali variazioni;
- l'elaborazione per il monitoraggio costante sull'efficienza del funzionamento organizzativo "Gestione Agende";
- la prenotazione per ogni tipo di prestazione specialistico ambulatoriale e di diagnostica di ambito istituzionale nonché di prestazioni libero professionali;
- il pagamento di prestazioni sia istituzionali che libero professionali;
- la registrazione ed accoglienza della domanda per esenzione Ticket da reddito e per patologia;
- il rilascio referti di laboratorio e di diagnostica;
- qualunque ulteriore attività ricompresa nei servizi CUP Ticket/Accettazione oggetto del presente appalto.

Si precisa che gli operatori di sportello, per l'espletamento delle attività richieste, dovranno utilizzare il software Cup Ticket, SISAR o altro individuato dalla Stazione Appaltante.

Inoltre all'interno dell'organizzazione dei servizi oggetto di gara, si potranno riscontrare elementi estremamente diversificati tra loro, che dovranno essere resi omogenei e fruibili attraverso la realizzazione di un macrosistema, le cui funzioni saranno:

- metodi e tecniche di comunicazione efficace;
- ottimizzazione dei percorsi di accesso dell'utenza;
- selezione degli operatori di back e front office mediante l'utilizzo di criteri che tendono ad evidenziare le capacità relazionali e la propensione al rapporto con l'utenza;
- sviluppo di uno strato tecnologico di gestione e reporting che abbia la caratteristica di facile operatività ed al tempo stesso consenta una immediata elaborazione delle informazioni (Data



repository);

- ridisegno dei percorsi organizzativi e supporto strategico alle scelte del management aziendale.

7.1. DISLOCAZIONE DELLE SEDI E ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO.

L'Aggiudicatario si impegna a gestire i servizi oggetto di gara presso i presidi dell'AOU indicati nel presente paragrafo.

Al fine di assicurare il numero degli sportelli aperti nelle fasce orarie di servizio, nonché il numero di operatori di sportello e della gestione/coordinamento agende aziendali che si elencano, si richiede un sopralluogo obbligatorio degli attuali sportelli e dei presidi, interessati alle attività previste nel progetto.

Ad ogni modo, l'orario di apertura e chiusura degli sportelli CUP Ticket/Acettazione potrà variare in base alle esigenze dell'AOU e ad una nuova e più appropriata organizzazione dei servizi resi all'utenza. Di seguito si riporta il dettaglio in ordine al numero ed alla dislocazione delle postazioni di lavoro per CUP-Ticket, call center e segreteria CUP.

PRESIDIO	SERVIZIO	SPORTELLI/POSTAZIONI
Policlinico universitario "Duilio Casula" Monserrato	CUP Ticket Corpo Centrale	12
	CUP Ticket Blocco "Q"	3
	Day Hospital	1
	Richieste E Pagamenti Cartelle Cliniche	1
	Back Office	2
	Segreteria CUP	2
Ospedale Civile "San Giovanni di Dio" Cagliari	Recall	2
	Segreteria CUP	1
	CUP Ticket intramoenia	1

In relazione al dettaglio delle prestazioni erogate ed alle fasce orarie si rimanda all'Allegato 1 del presente capitolato.

7.2. LOCALI

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, la Stazione Appaltante, per il periodo di vigenza contrattuale derivante dall'aggiudicazione della presente procedura di gara, metterà a disposizione della Ditta aggiudicataria degli spazi all'uopo adibiti. Sono a carico della ditta



aggiudicataria la fornitura di arredi, attrezzature hardware e software e tutto quanto ritenuto necessario per il corretto funzionamento del servizio in affidamento.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto prima dell'avvio del servizio, in contraddittorio con il Direttore di Commessa predisporrà un verbale di consegna dei locali e degli spazi nei quali verrà erogato il servizio in affidamento.

Si precisa che durante il periodo contrattuale tutta la cancelleria necessario per l'espletamento del servizio sarà completamente a carico della Ditta aggiudicataria.

Incombono sull'aggiudicatario tutti gli oneri di manutenzione ordinaria dei locali e degli spazi messi a disposizione mentre rimangono in capo all'AOU i servizi di pulizia e quelli di fornitura di acqua, energia e climatizzazione centralizzati.

7.3. TEMPI PREVISTI PER L'AVVIO DEL SERVIZIO.

Il servizio in appalto dovrà prevedere l'avvio del servizio in non più di 1 (un) mese a far data dalla registrazione del contratto. Ogni ritardo sarà sanzionato alla stregua di quanto previsto al paragrafo 10.14 del presente capitolato in relazione ai giorni di ritardo o mancato servizio.

Tutte le attività preparatorie all'avvio del servizio – come ad esempio l'allestimento dei locali e la predisposizione delle postazioni di lavoro – dovranno essere preventivamente pianificate e concordate con il DEC del contratto onde evitare di compromettere l'efficienza o, eventualmente, il blocco del relativo servizio erogato dall'attuale gestore.

7.4. PERSONALE.

Il soggetto aggiudicatario assicurerà il servizio in oggetto esclusivamente con personale proprio. Il personale dovrà possedere i requisiti di professionalità e diligenza necessari per lo svolgimento delle prestazioni richieste, attitudini al contatto e alle relazioni con il pubblico e dimostrare di essere a conoscenza delle diverse problematiche concernenti la realtà sanitaria.

Per tutto il personale addetto alle attività di cui al presente Capitolato, l'impresa aggiudicataria dovrà garantire il possesso dei requisiti di idoneità alla specifica mansione lavorativa.

L'Amministrazione potrà richiedere, a suo insindacabile giudizio, la sostituzione del personale assegnato che, durante lo svolgimento del servizio, abbia dato motivi di lamentela da parte dell'utenza o abbia tenuto un comportamento non consono all'ambiente di lavoro.

Gli operatori che verranno preposti all'erogazione del servizio dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere, nel rispetto dei normali canoni di correttezza e buona educazione, un contegno decoroso ed irreprensibile;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio o a causa dello stesso, secondo i dettami della legge sulla privacy che sarà compito dell'Impresa impartire;



- garantire la riservatezza dei dati personali sensibili degli utenti;
- attenersi scrupolosamente agli orari programmati ad opera dell'Impresa aggiudicataria sulla base delle esigenze manifestate dal DEC e non potranno essere in alcun modo variati se non per gravi motivi opportunamente comunicati.

Il personale che verrà impiegato, dovrà essere preventivamente formato su tutti i sistemi applicativi e sulle attività necessarie per l'espletamento delle pratiche amministrative e quindi possedere, come prerequisito, adeguate conoscenze tecniche, umane/relazionali, oltre ad essere in grado di operare a rotazione, senza alcuna limitazione, presso tutti i presidi e su tutte le procedure applicative. Il requisito della formazione e dell'espletamento tecnico amministrativo dovrà comprendere anche eventuali nuovi sistemi che l'Azienda intende adottare. Al termine del percorso formativo, al fine di assicurare l'operatività del servizio con personale adeguatamente formato, deve seguire la validazione finale.

Il personale impiegato dall'Aggiudicatario dovrà essere immediatamente in grado di utilizzare il software aziendale SISaR.

In caso di assenza, malattia, ferie, infortunio del lavoratore o per qualsiasi motivo che comunque comporti l'assenza dell'operatore, l'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere alla sostituzione senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a osservare tutti gli obblighi, verso i propri dipendenti, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, nonché di sicurezza sul lavoro così come stabiliti dal D.lgs. n. 81/08.

L'Impresa aggiudicataria dovrà individuare il proprio responsabile della sicurezza, che si rapporterà con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione Aziendale.

L'Impresa aggiudicataria è obbligata 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 ed alla località in cui si svolgono le prestazioni, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, 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 alla loro sostituzione.

L'Amministrazione, nel caso di violazione degli obblighi di cui sopra, e previa comunicazione alla Impresa aggiudicataria delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, si riserva il diritto di sospendere l'emissione dei mandati di pagamento sino ad apposita comunicazione da parte degli enti preposti per legge.

Tutto il personale impiegato dovrà essere dotato di cartellino identificativo.

L'attività prestata dall'Impresa aggiudicataria, al fine di evitare l'interruzione del servizio pubblico essenziale erogato dall'Azienda, non potrà essere sospesa. Nel caso di scioperi l'Impresa non potrà,



pertanto, sospendere l'attività prestata ma eventualmente ridurla, garantendo comunque il livello minimo di servizio, che sarà concordato con l'Azienda stessa. In caso di sciopero l'Aggiudicatario dovrà comunicare per iscritto all'Amministrazione la data di inizio di sciopero almeno 5 giorni prima dello stesso.

La Stazione Appaltante si riserva di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le norme comportamentali suddette o che compie, nonostante eventuali successivi interventi formativi, errori ripetuti ritenuti gravi per le loro conseguenze sulla funzionalità del servizio e/o sugli utenti.

Il servizio verrà espletato nei giorni e negli orari definiti nei precedenti paragrafi nonché nell'allegato 1 al presente documento.

7.5. QUALITA' DEL SERVIZIO

Durante l'esecuzione del servizio in affidamento, sia nel periodo di prova che a regime, la ditta aggiudicataria dovrà garantire un servizio all'utenza i cui livelli prestazionali sono definiti secondo il rispetto dei seguenti standard qualitativi minimi.

Uno dei parametri che definisce lo standard qualitativo del servizio è il tempo di attesa dell'utenza allo sportello, che non potrà essere superiore a 10 minuti, rilevato in almeno quattro orari di giorni diversi in un mese, in tal caso sarà applicata una sanzione pecuniaria così come definito nel paragrafo 10.14 del presente documento.

I livelli di servizio attesi, oltre quello sopra riportato, che dovranno essere garantiti dalla Ditta aggiudicataria sono i seguenti:

- su base mensile, dovranno essere gestite (risposte) almeno l'85% delle chiamate entrate (% Chiamate Risposte);
- su base mensile, il totale delle chiamate abbandonate complessive non dovrà superare il 15% delle chiamate entrate (% Totale Chiamate Abbandonate);
- su base mensile, almeno il 70% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefono entro 30 secondi;
- su base mensile, il totale delle chiamate abbandonate sul ringing ad operatore, non dovranno superare il 2% delle chiamate entrate (% chiamate abbandonate su ringing);
- su base mensile, il totale delle chiamate dissuase (totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovranno mai superare il 15% del totale delle chiamate (% chiamate dissuase sul totale chiamate = totale entrate + totale dissuase);
- su base oraria, dovranno essere gestite (risposte) almeno il 70% delle chiamate entrate (% chiamate risposte);
- su base oraria, il totale delle chiamate abbandonate complessive non dovrà superare il 10% delle chiamate entrate (% totale chiamate abbandonate);



- su base oraria, almeno il 60% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefono entro 30 secondi;
- su base oraria, il totale delle chiamate abbandonate sul ringing ad operatore, non dovranno superare l'1% delle chiamate entrate (% chiamate abbandonate su ringing);
- su base oraria, il totale delle chiamate dissuase (totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovranno mai superare il 10% del totale delle chiamate (% chiamate dissuase sul totale chiamate = totale entrate + totale dissuase);

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

Parametro	Base temporale di valutazione	SLA
$\frac{\text{Chiamate Risposte}}{\text{Chiamate Entrate}}$	Mese	85%
$\frac{\text{Chiamate Abbandonate}}{\text{Chiamate Entrate}}$	Mese	15%
$\frac{\text{Chiamate risposte [30 s]}}{\text{Chiamate risposte}}$	Mese	70%
$\frac{\text{Chiamate Abbandonate Ring}}{\text{Chiamate Entrate}}$	Mese	2%
$\frac{\text{Chiamate Dissuase}}{\text{Chiamate Entrate + Chiamate Dissuase}}$	Mese	15%
$\frac{\text{Chiamate Risposte}}{\text{Chiamate Entrate}}$	Ora	70%
$\frac{\text{Chiamate Abbandonate}}{\text{Chiamate Entrate}}$	Ora	10%
$\frac{\text{Chiamate risposte [30 s]}}{\text{Chiamate risposte}}$	Ora	60%
$\frac{\text{Chiamate Abbandonate Ring}}{\text{Chiamate Entrate}}$	Ora	1%



<u>Chiamate Dissuase</u> Chiamate Entrate + Chiamate Dissuase	Ora	10%
--	-----	-----

Per l'infrastruttura tecnologica (hardware, software, arredi, etc.) e per quelli precedentemente esistenti, se del caso, i livelli qualitativi per il servizio di manutenzione e conduzione in relazione al tempo di intervento (calcolato dalla segnalazione all'help desk) e al tempo di ripristino funzionale (calcolato dalla presa in carico della segnalazione da parte dell'Help desk) sono i seguenti:

TEMPI DI INTERVENTO (calcolati dalla segnalazione all'Help Desk)		
Codice	Livello di gravità manutentiva	Tempo di attivazione
1	L'intera procedura è indisponibile all'utente	Entro 15 minuti
2	Funzionalità critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 20 minuti
3	Funzionalità non critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 4 ore

TEMPI DI RIPRISTINO FUNZIONALE (calcolati dalla presa in carico della segnalazione all'Help Desk)		
Codice	Livello di gravità manutentiva	Tempo di attivazione
1	L'intera procedura è indisponibile all'utente	Entro 30 minuti
2	Funzionalità critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 4 ore
3	Funzionalità non critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 12 ore

È data possibilità alla Ditta offerente di proporre livelli prestazionali migliorativi rispetto a quelli in precedenza indicati.

Si precisa tuttavia 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.

8. SOPRALLUOGO.

Le ditte offerenti dovranno effettuare un sopralluogo obbligatorio presso i locali nei quali saranno eseguite le prestazioni oggetto del contratto.

Il sopralluogo dovrà essere eseguito da un rappresentante, direttore tecnico o suo delegato comunque sia dipendenti dell'azienda, munito di un documento di identità in corso di validità. Questi dovrà concordare con le strutture preposte la data e l'ora della visita di sopralluogo.

In caso di RTI costituito, il sopralluogo potrà essere effettuato anche solo dal soggetto incaricato dall'impresa mandataria.

In caso di RTI costituenda, il sopralluogo potrà essere effettuato anche da un unico soggetto della sola impresa designata quale capogruppo, munito di delega a procedere al sopralluogo nell'interesse in nome e per conto di tutte le imprese partecipanti al RTI da produrre in originale e copia dei relativi documenti di riconoscimento in corso di validità dei Legali Rappresentanti delle imprese medesime.

Al termine della visita verrà rilasciata apposita attestazione di avvenuto sopralluogo.

Il sopralluogo sarà condizione di ammissibilità alla gara e dovrà obbligatoriamente essere effettuato, a pena di esclusione, prima del termine fissato per la scadenza di presentazione delle offerte, trasmettendo richiesta agli indirizzi e-mail ser.tecnico@pec.aoucagliari.it e rcocco@aoucagliari.it ovvero previo appuntamento telefonico al n. 070/6092122 dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle ore 12.00.

L'effettuazione del sopralluogo e la presentazione dell'offerta equivalgono ad ogni effetto alla dichiarazione:

- di aver acquisito la perfetta conoscenza dei luoghi;
- di aver tenuto conto, nella formazione dell'offerta, di tutti gli oneri conseguenti a quanto accertato nel sopralluogo;

9. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.

L'aggiudicazione avviene con il criterio dell'Offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'articolo 95, comma 2, del decreto legislativo n. 50 del 2016 sulla base del miglior rapporto qualità, prezzo applicando il metodo aggregativo-compensatore, secondo quanto riportato nelle Linee-Guida n. 2, di attuazione del D.Lgs 18 aprile 2016, n.50, recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n.1005, del 21 settembre 2016.

9.1. CONTENUTI RELAZIONE TECNICA

Ai fine della valutazione complessiva dell'offerta, la Ditta che intende partecipare alla presente procedura dovrà riportare nella relazione tecnica le informazioni volte a spiegare come intende



portare a compimento, nel periodo contrattuale, il servizio in affidamento. Per rendere tale relazione funzionale alla valutazione delle prestazioni offerte (sia minime che migliorative rispetto a quanto richiesto nel presente capitolato), l'Operatore economico dovrà strutturarla in paragrafi secondo la suddivisione di seguito proposta:

- A. Piano organizzativo del servizio e sua adattabilità;
- B. Piano gestionale delle risorse umane;
- C. Infrastruttura tecnologica;
- D. Piano qualitativo del servizio;
- E. Piano Prestazioni Aggiuntive - Project Management nell'ambito di progetti telematici innovativi.

La relazione tecnica sarà pertanto composta complessivamente di 5 (cinque) paragrafi. Tali paragrafi corrispondono ai criteri di valutazione definiti al paragrafo 9.2, nella griglia di valutazione ivi riportata.

L'operatore economico dovrà articolare la propria offerta tecnica nei vari paragrafi evidenziando il rispetto delle caratteristiche minime richieste nel presente documento, ovvero le prestazioni migliorative proposte nella propria offerta tecnica.

La relazione tecnica dovrà essere redatta in Word con carattere Arial, corpo 12, formato A4 con un limite di facciate imposto pari a 45. L'offerta tecnica potrà essere corredata di brochure, schede tecniche, curricula e quanto ritenuto necessario per la completa comprensione della proposta stessa.

9.2. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

A seguire sono presentati i criteri di valutazione che l'operatore economico offerente dovrà dettagliare nella propria proposta tecnica, che riassume aspetti descritti nei paragrafi precedenti.

- **Piano organizzativo del servizio e sua adattabilità (PARAGRAFO A):** la struttura proposta dall'Operatore economico offerente dovrà essere in grado di adattarsi alle specifiche esigenze che la Stazione Appaltante ed il contesto di riferimento (ad esempio situazioni socio-geografiche, culturali e organizzative) imporranno. L'Operatore economico dovrà
 - ✓ fornire una descrizione del modello adottato e proposto per l'esecuzione del servizio in affidamento, dimostrando la coerenza della soluzione individuata con il contesto di riferimento;
 - ✓ descrivere le soluzioni logistiche ed organizzative che intende adottare per l'esecuzione in efficacia ed efficienza del servizio in affidamento;
 - ✓ descrivere le soluzioni gestionali che intende adottare per l'erogazione del servizio in affidamento orientata al governo di grandi volumi di utenza.
- **Piano gestionale delle risorse umane (PARAGRAFO B):** la gestione del personale da parte



dell'Operatore economico offerente dovrà avvenire attraverso logiche di adattabilità e flessibilità, consentendo così di garantire ottimi livelli di servizio e azioni di coordinamento volte all'ottimizzazione delle attività da gestire. Pertanto, l'Operatore economico dovrà specificare:

- ✓ soluzioni operative che intende adottare per garantire adattabilità e flessibilità del personale volte all'ottimizzazione delle attività da gestire, coerentemente ai livelli prestazionali richiesti nel presente capitolato;
 - ✓ soluzioni operative proposte per garantire la continuità del servizio anche in situazioni emergenziali;
 - ✓ qualifica e funzioni del personale impiegato nell'appalto;
 - ✓ qualifica e professionalità del personale dedicato alla struttura direttiva (supervisori e coordinatori)
 - ✓ piano di formazione professionale (tipologia e durata dei corsi)
- **Infrastruttura tecnologica e piano manutentivo (PARAGRAFO C):** l'Operatore economico offerente dovrà essere in grado di mettere a disposizione dell'AOU di Cagliari, un'infrastruttura tecnologica dedicata fornendo una soluzione "chiavi in mano" comprendente anche la componente tecnologica (hardware e software) necessaria per l'esecuzione efficace ed efficiente del servizio in affidamento. Pertanto l'Operatore economico dovrà specificare:
- ✓ soluzioni tecnologiche, sistemi di rilevazione, adottate per dimostrare il rispetto giornaliero degli standard qualitativi da garantire, così come richiesto nel paragrafo 6.;
 - ✓ arredi ed attrezzature offerte;
 - ✓ strumenti software per analisi e reportistica necessaria per compensare l'eventuale debito informativo del S.I. in uso presso la Stazione Appaltante;
- **Piano qualitativo del servizio (PARAGRAFO D):** l'operatore economico offerente dovrà esplicitare i livelli prestazionali che intende soddisfare, durante il periodo contrattuale, per portare a compimento il servizio in affidamento in modo efficace ed efficiente. Pertanto l'Operatore economico dovrà indicare
- ✓ i livelli qualitativi prestazionali con cui intende eseguire le attività oggetto del servizio in affidamento così come indicato nel paragrafo 6;
 - ✓ piano manutentivo tecnologie, attrezzature e software offerti specificando gli standard prestazionali così come indicato nel paragrafo 6;
- **Project Management nell'ambito di progetti telematici innovativi (PARAGRAFO E):** l'operatore economico offerente dovrà proporre alla Stazione Appaltante un progetto che preveda elementi



innovativi, non previsti in capitolato, orientati a promuovere servizi telematici avanzati nell'ambito socio-sanitario, volti ad ottimizzare il servizio offerto al Cittadino Utente. L'esecuzione di tale progetto sarà a carico dell'Operatore economico entro un importo del 5% del valore annuo del contratto in quel momento. Pertanto, l'operatore economico dovrà presentare

- ✓ un progetto innovativo come sopra descritto con relativa esecuzione a suo onere nell'ambito del periodo contrattuale a decorrere dai primi sei mesi dell'avvio della commessa.

Il punteggio dell'offerta tecnica è definito sulla base dei criteri sopra individuati e della relativa ripartizione dei punteggi, come di seguito riportato nella tabella:

	CRITERI	Punteggio
A	<i>Piano organizzativo del servizio e sua adattabilità (PARAGRAFO A)</i>	Max 16 – Min 0
A₁	Modello adottato e proposto dall'O.E per l'esecuzione del servizio in affidamento, dimostrando la coerenza della soluzione individuata con il contesto di riferimento; soluzioni gestionali che l'O.E. intende adottare per l'erogazione del servizio in affidamento orientata al governo di grandi volumi di utenza	Max 6 - Min 0
A₂	Soluzioni logistiche ed organizzative che l'O.E. intende adottare per l'esecuzione in efficacia ed efficienza del servizio in affidamento;	Max 10 - Min 0
B	<i>Piano gestionale delle risorse umane (PARAGRAFO B):</i>	Max 24 – Min 0
B₁	Soluzioni operative che l'O.E. intende adottare per garantire adattabilità e flessibilità del personale volte all'ottimizzazione delle attività da gestire, coerentemente ai livelli prestazionali richiesti nel presente capitolato e quindi garantire la continuità del servizio anche in situazioni emergenziali; piano di formazione professionale (tipologia e durata dei corsi);	Max 6 - Min 0
B₂	CCNL applicato nonché qualifiche e funzioni del personale impiegato nell'appalto;	Max 10- Min 0
B₃	Qualifica e professionalità del personale dedicato alla struttura direttiva (supervisor e coordinatori quotidianamente assegnato alla commessa)	Max 8 - Min 0
C	<i>Infrastruttura tecnologica e piano manutentivo (PARAGRAFO C)</i>	Max 12 – Min 0
C₁	soluzioni tecnologiche, sistemi di rilevazione, che l'O.E. intende adottare per dimostrare il rispetto giornaliero degli standard qualitativi da garantire, così come richiesto nel paragrafo 6; strumenti software per analisi e reportistica necessaria per compensare l'eventuale debito informativo del S.I. in uso presso la Stazione Appaltante;	Max 6- Min 0
C₂	arredi ed attrezzature offerte	Max 6- Min 0



D	Piano qualitativo del servizio (PARAGRAFO D)	Max 10 – Min 0
D₁	i livelli qualitativi prestazionali con cui intende eseguire le attività oggetto del servizio in affidamento nonché i livelli prestazionali del piano manutentivo così come indicato nel paragrafo 6;	Max 10 - Min 0
E	Project Management nell'ambito di progetti telematici innovativi (PARAGRAFO E):	Max 8 - Min 0
E1	Proposta Progettuale che prevede elementi innovativi, orientati a promuovere servizi telematici avanzati nell'ambito socio-sanitario, volti a ottimizzare il servizio offerto al Cittadino	Max 8 - Min 0
	Totale	70

il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

La valutazione dell'Offerta Tecnica è effettuata dalla Commissione giudicatrice di cui all'articolo 216, comma 12 del D.Lgs. n. 50 del 2016, come segue:

9.3. VALUTAZIONE DELLA «OFFERTA TECNICA»

- la valutazione avviene distintamente per ciascuno degli elementi a valutazione di tipo qualitativo e discrezionale dei quali è composta, elencati al paragrafo 18.1 del Disciplinare di gara, in base alla documentazione contenuta nella busta dell'Offerta Tecnica. Gli aspetti delle Offerte Tecniche che non hanno attinenza con i sopra citati elementi di valutazione non concorrono all'attribuzione di vantaggi in termini di punteggio, a prescindere dal loro valore intrinseco.
- a ciascun singolo elemento di valutazione è attribuito un coefficiente da ciascun commissario, con il metodo del «confronto a coppie» secondo quanto riportato nelle Linee-Guida n. 2, di attuazione del D. Lgs 18 aprile 2016, n.50, recanti "Offerta economicamente più vantaggiosa" approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n.1005, del 21 settembre 2016; se le offerte ammesse sono in numero inferiore a 3 (tre), in luogo del confronto a coppie, a ciascun elemento di valutazione è attribuito un coefficiente, compreso tra 0 (zero) e 1 (uno), da parte di ciascun commissario, secondo la seguente scala di valori (con possibilità di attribuzione di coefficienti intermedi in caso di giudizi intermedi):

Giudizio	Esempio di valori	 criterio di giudizio della proposta /del miglioramento
Eccellente	1,0	è ragionevolmente esclusa la possibilità di soluzioni migliori
Ottimo	0,8	aspetti positivi elevati o buona rispondenza alle aspettative



Buono	0,6	aspetti positivi evidenti ma inferiori a soluzioni ottimali
Discreto	0,4	aspetti positivi apprezzabilmente di qualche pregio
Modesto	0,2	appena percepibile o appena sufficiente
Assente/irrelevante	0,0	nessuna proposta o miglioramento irrilevante

- c) per ciascun singolo elemento di valutazione, è effettuata la media (oppure la somma), dei coefficienti attribuiti da ciascun commissario ed è individuato il relativo coefficiente, riportando ad 1 (uno) la media (o la somma) di valore più elevato e proporzionando a tale media (o a tale somma) di valore più elevato, le medie (o le somme) delle altre offerte, secondo la formula:

$$V(a)_i = P_i / P_{max}$$

dove:

$V(a)_i$ è il coefficiente della prestazione del sub-elemento o dell'elemento (i) dell'offerta (a) compreso tra 0 (zero)

e 1 (uno);

P_i è la media (o la somma) dei coefficienti attribuiti dai commissari all'elemento (i) dell'offerta (a) in esame;

P_{max} è la media (o la somma) di valore più elevato dei coefficienti attribuiti dai commissari al sub-elemento o

all'elemento (i) tra tutte le offerte;

- d) a ciascun singolo elemento di valutazione, è assegnato un punteggio (cosiddetto indice di valutazione) costituito dal prodotto del relativo coefficiente, da 0 (zero) a 1 (uno), per il peso previsto al paragrafo 9.2;
- e) non è richiesto ai singoli elementi di valutazione il raggiungimento di un punteggio minimo.

9.3.1. RIPARAMETRAZIONE DELLA «OFFERTA TECNICA» E SOGLIA DI SBARRAMENTO:

- a) **Prima riparametrazione:** al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato. La



c.d. “riparametrazione” si applica ai criteri di natura qualitativa qualora l’apprezzamento non consenta la distribuzione del punteggio massimo previsto.

La stazione appaltante procederà ad assegnare al concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto su un singolo criterio, il massimo punteggio previsto per lo stesso e alle altre offerte un punteggio linearmente proporzionale decrescente.

b) **Seconda riparametrazione finale:** una volta individuata la migliore offerta tecnica, se nessuna offerta ottiene il punteggio complessivo di 70 punti per l’intera Offerta Tecnica – è effettuata la seconda riparametrazione dei punteggi in quanto la Stazione appaltante, nella ricerca di un equilibrio tra prezzo e qualità, ha fondato le proprie scelte sull’omogeneità dei singoli elementi di valutazione (Consiglio di Stato sentenza n. 1845 del 23 marzo 2018); saranno, pertanto, assegnati 70 punti all’Offerta Tecnica che ha ottenuto il massimo punteggio quale somma dei punteggi dei singoli elementi (dopo la prima riparametrazione), e alle altre offerte un punteggio linearmente proporzionale decrescente; la predetta riparametrazione non influisce sulla individuazione delle offerte anormalmente basse.

c) fermo restando quanto previsto al precedente paragrafo, sono ammesse tutte le Offerte Tecniche senza che sia imposto il raggiungimento di un punteggio minimo complessivo; pertanto la Stazione appaltante non applica alcuna soglia di sbarramento.

9.4. VALUTAZIONE DELLA «OFFERTA ECONOMICA»

9.4.1. ELEMENTO PREZZO

a) l’elemento prezzo di cui al paragrafo 18.4 del Disciplinare di gara, ai soli fini della valutazione e dell’attribuzione del punteggio è costituito dal ribasso unico percentuale sull’Elenco Prezzi effettuato dai singoli Operatori economici;

b) al ribasso percentuale sul prezzo:

- è attribuito il coefficiente zero all’offerta minima possibile (valore a base di gara);
- è attribuito il coefficiente uno all’offerta massima (più vantaggiosa per la Stazione appaltante);
- è attribuito il coefficiente intermedio per interpolazione lineare alle offerte intermedie;
- i coefficienti sono attribuiti applicando la seguente formula:

$$V(a) = [R(a)/R_{max}]^{\alpha}$$

dove:

V(a) è il coefficiente del ribasso dell’offerta (a) in esame variabile da zero a uno;

R (a) è il ribasso dell’offerta in esame;



R_{max}	è il massimo ribasso tra tutti quelli offerti (più conveniente per la Stazione appaltante)
α	è un coefficiente fissato pari 0,5
pertant	
o	
$C(a) = W_i * V(a)$	
dove:	è l'indice di valutazione dell'offerta (a);
C(a)	è il peso o punteggio attribuito al prezzo (pari a 30);
W_i	

L'aggiudicazione avverrà in favore dell'Operatore Economico che avrà riportato il punteggio più alto ottenuto sommando il punteggio di qualità (caratteristiche tecniche di cui al paragrafo 9.2 del presente documento) al punteggio prezzo.

Qualora due o più concorrenti conseguano un uguale punteggio complessivo ed una conseguente parità assoluta in graduatoria, l'aggiudicazione verrà determinata a favore del concorrente che avrà proposto il maggior ribasso. Qualora anche l'importo proposto da due o più concorrenti sia pari, si procederà a richiedere agli stessi, durante la seduta pubblica, un'offerta economica migliorativa ed un conseguente ulteriore ribasso sull'importo proposto; in assenza dei Rappresentanti Legali degli Operatori Economici interessati, o in mancanza della formulazione di offerta migliorativa, si procederà all'aggiudicazione con sorteggio.

Non saranno ammesse, pena esclusione, offerte superiori all'importo a base d'asta.

Ai sensi dell'art. 95, comma 10, del D. lgs. n. 50/2016, nell'offerta economica l'Operatore deve indicare i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

9.5. AGGIUDICAZIONE

L'aggiudicazione del servizio, caratterizzato da una componente a corpo e uno a misura (come specificato nel paragrafo 10.8), avverrà in favore del concorrente che proporrà l'offerta economicamente più vantaggiosa. L'Amministrazione procederà all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta, purché ritenuta valida e congrua.

Saranno esclusi i concorrenti che presentino offerte al rialzo rispetto a quanto stabilito nel presente Capitolato Speciale. Saranno, inoltre, esclusi i concorrenti che presentino offerte in cui vengono sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura in merito alle condizioni previste nel capitolato,



ovvero che siano sottoposte a condizioni, ovvero offerte incomplete e/o parziali, ovvero offerte di servizi con modalità difformi – in senso peggiorativo – da quanto stabilito nel presente documento.

In ogni caso l'AOU si riserva il diritto di:

- aggiudicare parzialmente, sospendere, non aggiudicare o indire nuovamente la gara;
- non stipulare il contratto, anche qualora sia intervenuta l'aggiudicazione.

10. CONDIZIONI GENERALI

10.1. CAUZIONE PROVVISORIA E CAUZIONE DEFINITIVA.

L'offerta, ai sensi dell'art. n. 93, comma 1, del D. Lgs. n. 50/2016 è corredata da una garanzia pari al 2% dell'importo netto complessivo posto a base di gara; salve le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, del D. Lgs. n. 50/2016. A garanzia dell'esatta osservanza degli obblighi previsti nel presente capitolato, sarà richiesta, a termini di legge, alla ditta aggiudicataria una cauzione pari al 10% dell'importo contrattuale, ai sensi dell'art. 103 comma 1 del D. Lgs. n. 50/2016.

10.2. COLLAUDO

L'operazione è intesa a verificare la conformità delle soluzioni logistico – gestionali ed organizzative fornite dall'Aggiudicatario in fase esecutiva nonché la rispondenza alle caratteristiche tecniche minime ivi prescritte e le condizioni di funzionamento delle tecnologie, strumenti, arredi e tutto quanto fornito per portare a compimento in efficacia ed efficienza l'esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Le verifiche saranno portate a compimento in contraddittorio dal DEC del contratto e il Direttore di commessa all'uopo nominato come referente.

Qualora il collaudo non fosse positivo, le operazioni saranno ripetute e continuate alle stesse condizioni e modalità, con eventuali oneri a carico del fornitore fino alla loro conclusione.

Qualora la fornitura non superasse in tutto o in parte le prove la Stazione Appaltante, trascorsi 30 giorni naturali e consecutivi senza esito positivo, potrà esercitare la facoltà di risolvere il contratto.

Qualora le operazioni di cui al presente paragrafo mettessero in evidenza anomalie e/o inconvenienti che, a giudizio del DEC, possono essere eliminati, l'aggiudicatario dovrà assumersi l'obbligo di:

- ✓ eliminare le anomalie e/o gli inconvenienti riscontrati entro 5 giorni naturali e consecutivi dalla loro rilevazione e comunque sia entro e non oltre 10 giorni naturali e consecutivi dal verbale redatto dal DEC del contratto, pena l'applicazione di una penale giornaliera di € 1.000,00 per ogni giorno di ritardo in prima istanza e la rescissione del contratto al permanere dello stato per più di 30 giorni naturali e consecutivi;



-
- ✓ richiedere un nuovo collaudo non appena eliminate le anomalie e/o gli inconvenienti riscontrati.

Il collaudo positivo comporterà l'immediato e completo avvio del servizio.

I **primi sei mesi** di Servizio (a far data dell'esito positivo del collaudo) saranno considerati quale "periodo di prova", in accordo con quanto riportato nel paragrafo 10.3. Pertanto l'aggiudicazione e il conseguente contratto sono sottoposti a condizione risolutiva in caso di valutazione negativa riferita a tale periodo. Entro 15 giorni, successivi alla scadenza del termine dei sei mesi, l'ufficio competente dell'AOU predisporrà una relazione sull'idoneità complessiva del servizio.

Nel caso in cui l'esito del periodo di prova dovesse risultare negativo, la Stazione Appaltante provvederà a:

- ✓ predisporre apposita relazione con gli elementi comprovanti la non accettabilità del servizio reso, previa contestazione in contraddittorio delle cause dell'inadeguatezza del servizio offerto;
- ✓ comunicare all'Aggiudicatario – nei modi e nelle forme previste dal D.Lgs 50/16 – l'avvio del procedimento per la risoluzione del contratto;
- ✓ affidare il servizio ad altro soggetto, interpellando progressivamente i soggetti che hanno partecipato all'originaria procedura di gara, risultanti dalla relativa graduatoria, al fine di stipulare un nuovo contratto per l'affidamento del completamento del servizio, procedendo così come definito nel D.Lgs. 50/16.

La Stazione appaltante si riserva la facoltà di trattenere il 10% del deposito cauzionale quale parziale riconoscimento delle spese sostenute e dei danni subiti.

L'Aggiudicatario dovrà in ogni modo garantire la prosecuzione del servizio sino al subentro del nuovo soggetto e avrà diritto unicamente al pagamento dei corrispettivi, sulla base dei prezzi definiti, per il periodo di prova e per le operazioni effettivamente eseguite e accertate dagli uffici preposti.

Inoltre la Stazione Appaltante si riserva il diritto potestativo, al **termine secondo anno** di durata dell'appalto, di sottoporre ad esame il complessivo svolgimento del servizio e la sua sostenibilità sotto il profilo tecnico – economico e funzionale.

In esito a tali verifiche, la Stazione Appaltante procederà ai sensi e per gli effetti delle disposizioni dettate al paragrafo 10.13, riservandosi la facoltà di recedere dal rapporto contrattuale. A fronte dell'esercizio di tale diritto, l'Aggiudicatario non potrà vantare alcuna richiesta d'indennizzo, risarcimento o ristoro di qualsivoglia genere.

10.3. PERIODO DI PROVA.

L'impresa aggiudicataria è soggetta ad un periodo di prova di sei mesi a far data dall'inizio effettivo del servizio. 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 comunicazione PEC, 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;

10.4. OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ.

Il raggiungimento degli obiettivi indicati nel capitolato e nel progetto tecnico costituisce obbligazione dell'Impresa. L'Impresa aggiudicataria della gara dovrà provvedere alla fornitura, gestione manutenzione dell'hardware (PC, stampanti, sistema di verifica banconote false, ove mancanti) relativi a tutte le postazioni di front-office e back office, che dovranno restare in piena efficienza per l'intera durata del contratto.

È fatto obbligo all'Impresa aggiudicataria di non interrompere il servizio e di proseguirlo secondo le previsioni contrattuali, anche in caso di eventuali controversie in essere con l'AOU.

Mentre la Ditta aggiudicataria resta impegnata per effetto della presentazione dell'offerta, l'Amministrazione non assumerà alcun obbligo, se non quando sarà acquisita tutta la necessaria documentazione e quando, a norma di legge, tutti gli atti inerenti la gara in questione avranno conseguito piena efficacia giuridica.

La Ditta aggiudicataria nell'assumersi l'esclusiva responsabilità di tutte le operazioni necessarie per lo svolgimento del servizio oggetto della gara, dovrà:

- Uniformarsi e per essa il suo personale, a tutte le regole che definiscono i criteri di comportamento civile e di correttezza nel lavoro;
- Evitare ogni danno e pericolo per la salute e l'incolumità della collettività e dei singoli. Sarà a totale carico dell'Impresa, senza riserve ed eccezioni, ogni responsabilità per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o comunque, per cause ad esso connesse, dovessero derivare all'AOU o a terzi, a cose e/o persone;
- Svolgere il servizio negli orari prestabiliti. Eventuali variazioni all'orario di servizio devono essere preventivamente concordate;

L'Impresa aggiudicataria è responsabile secondo le norme del codice civile, ivi compresa la responsabilità degli infortuni del personale addetto. Essa rimane responsabile dell'esatta e puntuale



effettuazione del servizio, con l'osservanza di tutta la normativa Regionale e Aziendale che disciplina la materia.

L'AOU sarà esonerata dalle responsabilità civili, amministrative e penali, derivanti, per quanto di competenza della società aggiudicataria, dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco) e da eventuali danni che gli operatori della società dovessero arrecare o che, comunque, nell'esecuzione del servizio, per cause a questi inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, l'Aggiudicatario dovrà porre in essere ogni utile misura a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni prodotti all'Amministrazione anche rispetto ai debiti informativi nei confronti della Regione Sardegna. Restano fermi i provvedimenti più gravi che l'Azienda si riserva di adottare.

10.5. CLAUSOLA SOCIALE

Alla presente procedura, viene applicata la Clausola sociale prevista espressamente dall'art. n. 50 del D.Lgs. 50/2016, nel senso che la ditta aggiudicataria si deve impegnare, al fine di assicurare la continuità del servizio e dell'occupazione lavorativa, ad assorbire prioritariamente, nel subentro dell'attuale gestione, gli stessi addetti che operavano alle dipendenze della Ditta uscente.

Il passaggio diretto avverrà con il mantenimento da parte del suddetto personale di tutti i diritti acquisiti anche di quelli economici;

L'Appaltatore si impegna altresì a garantire i livelli occupazionali in essere alla data di stipula del contratto in termini di unità complessive di personale ed i contratti individuali stipulati, ad osservare ed applicare, qualora maggiormente favorevoli rispetto al trattamento in essere, le condizioni economiche e normative dei lavoratori previste dai contratti collettivi nazionali e territoriali vigenti, nonché ad assicurare il confronto con le organizzazioni sindacali secondo quanto previsto dalla specifica normativa e dai contratti di lavoro medesimi.

10.6. SUBAPPALTO.

Il concorrente indica all'atto dell'offerta le parti delle prestazioni oggetto della procedura che intende subappaltare o concedere in cottimo, che in relazione alle peculiarità dell'appalto, viene fissato nei limiti del 40% dell'importo complessivo del contratto, in conformità a quanto previsto dall'art. 105 del Codice

Ai sensi del comma 4, lett. c) del medesimo articolo 105, all'atto dell'offerta gli Operatori Economici devono indicare i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che intendono subappaltare o concedere in cottimo e devono altresì indicare obbligatoriamente, ai sensi e per gli effetti del



comma 6 del medesimo articolo, la terna dei subappaltatori. I concorrenti dovranno dimostrare l'assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all'articolo 80 del D. Lgs. n. 50/2016.

10.7. SOCCORSO ISTRUTTORIO E ESCLUSIONE DALLA GARA.

Ai sensi dell'art. 83, comma 9, del D. Lgs. n. 50/2016, le carenze di qualsiasi elemento formale della domanda potranno essere sanate attraverso la procedura di soccorso istruttorio. In particolare, in caso di mancanza, di incompletezza e di ogni altra irregolarità essenziale degli elementi e del documento di gara unico europeo di cui all'art. 85 del D. Lgs. n. 50/2016, con esclusione di quelle afferenti all'offerta tecnica ed economica, questa Stazione Appaltante assegnerà al concorrente un termine, non superiore a dieci giorni, perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere. In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla gara. Costituiscono irregolarità essenziali non sanabili le carenze della documentazione che non consentono l'individuazione del contenuto o del soggetto responsabile della stessa.

10.8. FATTURAZIONE E MODALITÀ DEI PAGAMENTI.

Il D.Lgs. 50 riserva agli appalti dell'Amministrazione della Difesa di cui all'art. 159 ovvero che trattandosi di contratto ad impegno pluriennale superiore a tre anni, l'importo dell'anticipazione di cui all'articolo 35, comma 18, del presente codice è calcolato sul valore delle prestazioni di ciascuna annualità contabile del contratto di appalto, stabilita nel cronoprogramma dei pagamenti, ed è corrisposto entro quindici giorni dall'effettivo inizio della prima prestazione utile relativa a ciascuna annualità, secondo il cronoprogramma delle prestazioni.

La fatturazione sarà con cadenza mensile posticipata e il suo importo sarà determinato e corrisposto nella seguente modalità:

- ✓ il 70% dell'importo contrattuale sarà remunerato a corpo, ovvero un importo fisso ed invariato. Tale importo a corpo considera 300.000 prestazioni all'anno, per l'intero periodo contrattuale di riferimento (ovvero 48 mesi con eventuale rinnovo per ulteriori 24 mesi);
- ✓ il restante 30% dell'importo contrattuale sarà remunerato a misura, ovvero il corrispettivo economico verrà corrisposto e determinato in modalità variabile in base al numero di prestazioni portate a compimento, oltre le 300.000 remunerate a corpo, nell'anno contrattuale di riferimento.

L'importo a misura prende, quindi, in considerazione tutte le prestazioni portate a compimento oltre le 300.000 già remunerate a corpo, nell'anno contrattuale di riferimento.

Si precisa che per la componente a misura, l'Amministrazione riconoscerà all'Appaltatore un corrispettivo a prestazione in base a delle fasce prestazionali. Tali fasce sono definite sul numero di



prestazioni contabilizzate in più, oltre le 300.000 corrisposte a corpo, nell'anno contrattuale di riferimento nella seguente modalità:

fascia	N° di prestazioni oltre le 300.000	Costo a prestazione
1°	sino a 60.000	€ 1,88
2°	sino a 90.000	€ 1,69
3°	sino a 120.000	€ 1,41
4°	sino a 150.000	€ 1,22
5°	Oltre 150.000	-

Rispetto alla tabella sopra riportata si precisa che:

- ✓ qualora l'Appaltatore dovesse contabilizzare un numero di prestazioni riconducibili alla seconda fascia, sino alla prestazione 366.666 (di cui 300.000 riconosciute nella componente a corpo e 66.666 nella componente a misura) i corrispettivi non subiranno incremento/decremento rispetto a quanto già riconosciuto all'Appaltatore; mentre dalla prestazione 366.667 alla 390.000, il corrispettivo riconosciuto a prestazione sarà di € 1,69.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, se l'appaltatore portasse a compimento 367.000 prestazioni, il corrispettivo economico che l'Amministrazione gli riconoscerebbe nell'anno contrattuale di riferimento sarebbe così definito:

	# prestazioni	corrispettivo a prestazione	corrispettivo annuale
a corpo	300.000	-	€ 405.577,20
a misura	67.000 di cui:		-
1° fascia	60.000	€ 1,88	€ 112.800,00
2° fascia	dalla 60.001 alla 66.666	-	-
2° fascia	dalla 66.667 alla 67.000	€ 1,69	€ 562,77
Totale complessivo annuale			€ 518.939,97
Importo mensile			€ 43.244,99

- ✓ qualora l'Appaltatore dovesse contabilizzare un numero di prestazioni riconducibile alla terza fascia, sino alla prestazione 408.000 (di cui 300.000 riconosciute nella componente a corpo e 108.000 nella componente a misura) i corrispettivi non subiranno incremento/decremento rispetto a quanto già riconosciuto all'Appaltatore; mentre dalla prestazione 408.001 alla 420.000, il corrispettivo riconosciuto a prestazione sarà di € 1,41.



A titolo esemplificativo e non esaustivo, se l'appaltatore portasse a compimento 409.000 prestazioni, il corrispettivo economico che l'amministrazione gli riconoscerebbe nell'anno contrattuale di riferimento sarebbe così definito:

	# prestazioni	corrispettivo a prestazione	corrispettivo annuale
a corpo	300.000	-	€ 405.577,20
a misura	109.000 di cui:		-
2° fascia	90.000	€ 1,69	€ 152.100
3° fascia	dalla 90.001 alla 108.000	-	-
3° fascia	dalla 108.001 alla 109.000	€ 1, 41	€ 1.408,59
Totale complessivo annuale			€ 559.085,79
Importo mensile			€ 46.590,48

- ✓ qualora l'Appaltatore dovesse contabilizzare un numero di prestazioni riconducibile alla quarta fascia, sino alla prestazione 438.461 (di cui 300.000 riconosciute nella componente a corpo e 138.461 nella componente a misura) i corrispettivi non subiranno incremento/decremento rispetto a quanto già riconosciuto all'Appaltatore; mentre dalla prestazione 438.462 alla 450.000, il corrispettivo riconosciuto a prestazione sarà di € 1,22.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, se l'appaltatore portasse a compimento 439.000 prestazioni, il corrispettivo economico che l'amministrazione gli riconoscerebbe nell'anno contrattuale di riferimento sarebbe così definito:

	# prestazioni	corrispettivo a prestazione	corrispettivo annuale
a corpo	300.000	-	€ 405.577,20
a misura	139.000 di cui:		-
3° fascia	120.000	€ 1,41	€ 169.200,00
4° fascia	dalla 120.001 alla 138.461	-	-
4° fascia	dalla 138.462 alla 139.000	€ 1, 22	€ 656,36
Totale complessivo annuale			€ 575.433,56
Importo mensile			€ 47.952,80

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'AOU può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti alla ditta cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a completo adempimento degli obblighi contrattuali (art. 1460 C.C.). Tale sospensione potrà verificarsi anche qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa.

Le commissioni bancarie dei mandati di pagamento sono a carico dell'Aggiudicatario. La ditta si impegna a notificare tempestivamente le variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento ed in difetto di tale notifica, anche se le variazioni fossero pubblicate nei modi di legge, l'azienda è senz'altro esonerata da ogni responsabilità.

Con la partecipazione alla presente procedura gli Operatori Economici s'impegnano altresì all'osservanza di quanto previsto in materia di tracciabilità dei flussi finanziari e a riportare su tutta la documentazione, relativa alla presente gara ed alla successiva fase di esecuzione del contratto, il relativo Codice Cig.

La ditta s'impegna altresì ad indicare, al momento della stipula del contratto, il numero di conto corrente dedicato sul quale avverranno tutte le transazioni finanziarie ed i relativi pagamenti.

10.9. VERIFICHE E CONTROLLI SULLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO.

L'AOU, con ampia ed insindacabile facoltà, e senza che l'Aggiudicataria possa nulla eccepire, si riserva di effettuare verifiche e controlli circa l'osservanza di tutte le disposizioni contenute nel capitolato d'appalto e nell'offerta tecnica presentata in sede di gara. Le risultanze dei controlli e delle verifiche non liberano l'Aggiudicataria dagli obblighi e dalle responsabilità inerenti al contratto.

10.10. SEGRETO D'UFFICIO E OBBLIGO DI RISERVATEZZA.

Il personale dell'Aggiudicatario dovrà mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio, e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso, restando quindi vincolato al segreto professionale. L'Aggiudicatario dovrà ottemperare ed assicurare l'osservanza delle norme sulla tutela della riservatezza ai sensi della vigente normativa, su fatti e circostanze acquisiti durante l'espletamento del servizio.

10.11. CONTRATTO E SPESE.

La stipulazione del contratto avverrà nel rispetto della normativa vigente. Tutte le eventuali spese di contratto sono a carico dell'Aggiudicatario. Sono del pari a carico dell'Aggiudicatario tutte le imposte (ad eccezione dell'IVA che è a carico dell'Amministrazione appaltante nella misura prevista per legge) comunque derivanti dal presente appalto, salvo diversa disposizione di legge. Le commissioni bancarie dei mandati di pagamento sono a carico dell'Aggiudicatario.



10.12. DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.

Per la corretta esecuzione del presente appalto e della gestione del rapporto contrattuale con l'Aggiudicatario, l'AOU nominerà il soggetto preposto alla vigilanza sull'esecuzione del servizio oggetto del contratto ed alla verifica del rispetto delle norme che regolano la materia; le attività di controllo del Direttore dell'Esecuzione del Contratto sono indirizzate a valutare i seguenti profili:

- a) la qualità del servizio/fornitura (aderenza/conformità a tutti gli standard qualitativi richiesti nel contratto e/o nel capitolato ed eventualmente alle condizioni migliorative contenute nell'offerta);
- b) l'adeguatezza delle prestazioni o il raggiungimento degli obiettivi;
- c) il rispetto dei tempi e delle modalità di consegna;
- d) l'adeguatezza della reportistica sulle prestazioni e le attività svolte;
- e) la soddisfazione del cliente/utente finale;
- f) il rispetto da parte dell'Aggiudicatario degli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro di cui all'art. 30, comma 3, del D. Lgs. n. 50/2016.

Tale controllo è condotto nel corso dell'intera durata del rapporto e deve essere realizzato con criteri di misurabilità della qualità, sulla base di parametri oggettivi, non limitati al generico richiamo delle regole dell'arte. Gli esiti del controllo debbono risultare da apposito processo verbale.

La corrispondenza dell'appalto alle obbligazioni contrattuali è attestata dalla dichiarazione di regolare esecuzione che sarà emessa dallo stesso Direttore dell'Esecuzione del contratto.

Al fine di evitare situazioni di incompatibilità, in applicazione della disciplina in tema di conflitto di interessi – art. 42, comma 4, del D. Lgs. n. 50/2016 – e fermo restando quanto previsto dall'art. 53, comma 16 – *ter*, del D. Lgs. 30 marzo 2001 n. 165:

- a) al Direttore dell'Esecuzione del Contratto è precluso, dal momento dell'aggiudicazione e fino alla verifica di conformità, accettare nuovi incarichi professionali dall'Operatore Economico affidatario;
- b) il Direttore dell'Esecuzione del Contratto, una volta conosciuta l'identità dell'Aggiudicatario, deve segnalare l'esistenza alla Stazione Appaltante di eventuali rapporti con lo stesso, per la valutazione discrezionale sulla sostanziale incidenza di detti rapporti sull'incarico da svolgere;
- c) le disposizioni di cui alle precedenti lettere a) e b) sono previste ai fini dell'assunzione del relativo impegno contrattuale.

10.13. RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.

Qualora la Ditta aggiudicataria non ottemperasse in tutto o in parte agli obblighi derivanti dal contratto, sarà facoltà di ciascuna Stazione Appaltante procedere alla risoluzione del contratto stesso, con onere, a carico della Ditta aggiudicataria, della rifusione di ogni spesa e danno recato. La



Stazione Appaltante potrà procedere di diritto (ipso iure) ex art.1456 c.c. alla risoluzione nei seguenti casi:

- ✓ gravissime violazioni degli obblighi contrattuali, come di seguito meglio dettagliato;
- ✓ sospensione, abbandono, o mancata effettuazione da parte della Ditta aggiudicataria di tutto o parte del servizio affidato;
- ✓ superamento del tetto massimo di penalità, così come stabilito nel paragrafo 10.14 **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata..**

Le condizioni risolutive, si riconducono alle valutazioni dell'andamento generale della commessa. Compete al DEC di riferimento considerare se, durante il periodo dei primi sei mesi e al termine del secondo anno contrattuale, il servizio reso risulta sostenibile sotto il profilo tecnico – economico e funzionale.

Tale considerazione scaturisce dall'analisi degli elementi di seguito riportati:

quando il DEC della Appaltante accerta che comportamenti dell'appaltatore concretano grave inadempimento alle obbligazioni di contratto, tali da compromettere la buona riuscita del servizio, formula la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici (10) giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al RUP. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, ciascuna la AOU, su proposta del RUP, dispone la risoluzione del contratto dell'art. 108 del D.Lgs. 50/2016.

È stabilito che la buona riuscita del servizio risulta compromessa al verificarsi delle mancanze specificamente considerate nella seguente trattazione:

Natura della violazione	Occorrenza della violazione = 1 mancanza (1 M)
1. Mancato avvio del servizio, o di avvio parziale, entro i termini fissati (ad esempio per Inesatto o intempestivo adempimento nella nomina del personale qualificato dedicato al servizio, della direzione tecnica di commessa, etc. ma anche l'inesatta o intempestiva attivazione delle postazioni ovvero fornitura di tecnologie, strumentazione, software, etc.);	2 (1 M)
2. Mancata sostituzione, entro due ore, dell'operatore assente;	1 (1 M)



3. Attesa dell'utente allo sportello superiore a 10 minuti, rilevata in almeno quattro orari di giorni diversi in un mese	1 (1 M)
4. su base mensile, il totale delle chiamate abbandonate complessive non dovrà superare il 15% delle chiamate entrate (% Totale Chiamate Abbandonate);	1 (1 M)
5. su base mensile, almeno il 70% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefono entro 30 secondi,	1 (1 M)
6. su base mensile, il totale delle chiamate abbandonate sul ringing ad operatore, non dovranno superare il 2% delle chiamate entrate (% Chiamate Abbandonate su Ringing);	1 (1 M)
7. su base mensile, il totale delle chiamate dissuase (Totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovranno mai superare il 15% del totale delle chiamate (% Chiamate Dissuase sul Totale Chiamate = Totale Entrate + Totale Dissuase);	1 (1 M)
8. su base oraria, dovranno essere gestite (risposte) almeno il 70% delle chiamate entrate (% Chiamate Risposte);	3 (1 M)
9. su base oraria, il totale delle chiamate abbandonate complessive non dovrà superare il 10% delle chiamate entrate (% Totale Chiamate Abbandonate);	3 (1 M)
10. su base oraria, almeno il 60% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefono entro 30 secondi;	3 (1 M)
11. su base oraria, il totale delle chiamate abbandonate sul ringing ad operatore, non dovranno superare l'1% delle chiamate entrate (% Chiamate Abbandonate su Ringing);	3 (1 M)
12. su base oraria, il totale delle chiamate dissuase (Totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovranno mai superare il 10% del totale delle chiamate (% Chiamate Dissuase sul Totale Chiamate = Totale Entrate + Totale Dissuase);	3 (1 M)
13. <u>mancato/Inesatto adempimento delle azioni di governo della commessa</u> (mancato rispetto nella redazione della relazione tecnica, mancato inserimento dell'attività afferenti alla commessa, etc.);	2 (1 M)
14. <u>qualora l'utente si presentasse per ricevere la prestazione in ora e/o giorno errato, per per causa imputabile all'Aggiudicatario</u>	3 (1 M)
15. Inesatto o intempestivo adempimento dei livelli prestazionali in relazione al piano manutentivo e conduttivo dell'infrastruttura	3 (1M)



tecnologica, arredi, e tutto quanto fornito dall'Aggiudicatario per l'esecuzione efficace ed efficiente del servizio affidato.	
--	--

E' stabilito che la buona riuscita del servizio risulta compromessa al verificarsi di: **5 mancanze** nel periodo di prova (primi sei mesi contrattuali) e di **15 mancanze** alla verifica intermedia del secondo anno contrattuale.

Resta chiarito ed inteso che dal superamento della verifica intermedia scaturisce l'azzeramento delle mancanze/violazioni.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di procedere al recesso immediato del contratto qualora la Ditta aggiudicataria non sia in grado di mettere a disposizione per lo svolgimento del servizio il personale dichiarato nell'offerta con riferimento al numero ed alla qualifica di ciascun operatore.

Nel caso in cui il comportamento del personale della ditta determini incidenti con danni a pazienti e/o operatori, la Ditta aggiudicataria si riserva il diritto di procedere alla risoluzione immediata del contratto, oltre al risarcimento dei relativi danni.

Nel caso di recesso dal contratto, per qualsiasi causa, da parte della Ditta aggiudicataria, saranno addebitati allo stesso, oltre agli eventuali danni, i maggiori oneri che dovranno essere sostenuti da Stazione Appaltante della ASU per l'affidamento della fornitura ad altro soggetto.

L'esercizio del recesso o della facoltà di avvalersi della risoluzione di diritto dovrà essere comunicato dalla Stazione Appaltante alla Ditta aggiudicataria mediante PEC. La Ditta aggiudicataria dovrà in ogni modo garantire la prosecuzione del servizio sino al subentro del nuovo soggetto. Nulla sarà dovuto alla Ditta aggiudicataria nel caso di recesso o di risoluzione del contratto, fatti salvi i corrispettivi economici relativi alla fornitura ricevuta.

10.14. PENALITÀ.

L'Amministrazione procederà attraverso l'attività del Direttore dell'Esecuzione del contratto, all'accertamento della conformità delle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali.

Qualora la Ditta aggiudicataria venga meno agli obblighi assunti con l'aggiudicazione dell'appalto e questo comporti danni o disservizi la Stazione Appaltante, potrà essere applicata a suo carico, per ogni infrazione rilevata, una penale proporzionata alla gravità della stessa e sulla base dell'effettiva documentazione da parte della Stazione appaltante del danno e/o disservizio arrecato.

In ogni caso è fatta comunque salva la facoltà della Stazione Appaltante di agire in via giudiziaria per il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito e/o delle spese sostenute a seguito dell'inadempimento.



Quando il DEC accerta che comportamenti dell'appaltatore concretano grave inadempimento alle obbligazioni di contratto, tali da compromettere la buona riuscita del servizio, formula la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici (10) giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al RUP. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni, ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, la Stazione Appaltante, su proposta del RUP, dispone l'applicazione delle penali dopo tre contestazioni (anche di diverso tipo), così come di seguito definite:

a) Mancato o ritardato avvio del servizio

In caso di mancato avvio del servizio, o di avvio parziale, entro i termini fissati nella comunicazione di aggiudicazione, nel rispetto del termine dilatorio fissato per legge, la ditta aggiudicataria sarà sottoposta, **per ogni giorno di ritardo**, ad una penale pari ad **€ 1.000,00**. Superati i 10 giorni di ritardo l'AOU si riserva di risolvere il contratto in danno all'aggiudicatario. Tale penale non sarà dovuta qualora l'AOU riconosca che il mancato avvio entro il termine stabilito sia dipeso da situazioni di forza maggiore o comunque non imputabili a responsabilità dell'Aggiudicataria.

b) Mancata sostituzione del personale

In caso di **mancata sostituzione, entro due ore**, dell'operatore assente, la Ditta aggiudicataria sarà sottoposta, **per ogni ora di ritardo**, successiva alle prime due e per ciascun operatore, ad una penale di **€ 400,00**.

c) Manacato raggiungimento livelli prestazionali del servizio:

- in caso di attesa dell'utente allo sportello superiore a 10 minuti, rilevata in almeno quattro orari di giorni diversi in un mese, verrà addebitata una penale pari allo 0,5 ‰ del valore contrattuale;
- su base mensile, dovranno essere gestite (risposte) almeno l'85% delle chiamate entrate (% Chiamate Risposte), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,5 ‰ del valore contrattuale ;
- su base mensile, il totale delle chiamate abbandonate complessive non dovrà superare il 15% delle chiamate entrate (% Totale Chiamate Abbandonate), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,5 ‰ del valore contrattuale ;
- su base mensile, almeno il 70% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefono entro 30 secondi, rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,5 ‰ del valore contrattuale;
- su base mensile, il totale delle chiamate abbandonate sul ringing ad operatore, non dovranno superare il 2% delle chiamate entrate (% Chiamate Abbandonate su Ringing), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,5 ‰ del valore contrattuale;
- su base mensile, il totale delle chiamate dissuase (Totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovranno mai superare il 15% del totale delle chiamate (% Chiamate Dissuase sul Totale Chiamate = Totale Entrate + Totale Dissuase), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,5 ‰ del valore contrattuale;



- su base oraria, dovranno essere gestite (risposte) almeno il 70% delle chiamate entrate (% Chiamate Risposte), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,3 ‰ del valore contrattuale;
 - su base oraria, il totale delle chiamate abbandonate complessive non dovrà superare il 10% delle chiamate entrate (% Totale Chiamate Abbandonate), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,3 ‰ del valore contrattuale;
 - su base oraria, almeno il 60% delle chiamate gestite dovranno essere accolte dall'operatore telefono entro 30 secondi, rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,3 ‰ del valore contrattuale;
 - su base oraria, il totale delle chiamate abbandonate sul ringing ad operatore, non dovranno superare l'1% delle chiamate entrate (% Chiamate Abbandonate su Ringing), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,3 ‰ del valore contrattuale;
 - su base oraria, il totale delle chiamate dissuase (Totale chiamate che non entrano nel centralino per eccessiva attesa stimata), non dovranno mai superare il 10% del totale delle chiamate (% Chiamate Dissuase sul Totale Chiamate = Totale Entrate + Totale Dissuase), rilevata l'inadempienza verrà addebitata una penale pari allo 0,3 ‰ del valore contrattuale;
- d) mancato/inesatto adempimento delle azioni di governo della commessa (mancato rispetto nella redazione della relazione tecnica, mancato inserimento dell'attività afferenti alla commessa, etc.), la Ditta aggiudicataria sarà sottoposta, **per ogni giorno di ritardo**, successivo alla scadenza del trimestre di riferimento ovvero ad ogni mancato/inesatto inserimento delle attività afferenti alla commessa e/o della relazione di lavoro, ad una penale di **€ 200,00**;
- e) qualora per causa imputabile all'Aggiudicatario l'utente si presentasse per ricevere la prestazione in ora e/o giorno errato, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere a risarcire il danno subito con il pagamento delle spese sostenute;
- f) mancato/inesatto rispetto dei livelli prestazionali relativi al piano manutentivo e di conduzione di cui al paragrafo 7.5, secondo le seguenti indicazioni;

TEMPI DI INTERVENTO (calcolati dalla segnalazione all'Help Desk)						
Codice	Livello di gravità manutentiva	Tempo di attivazione	Penali			
			Causale	Importo		
1	L'intera procedura è indisponibile all'utente	Entro 15 minuti	Per ogni 15 minuti oltre i 15 minuti	0,3‰	importo contrattuale annuo	
2	Funzionalità critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 20 minuti	Per ogni 20 minuti oltre i 20 minuti	0,2‰	importo contrattuale annuo	



3	Funzionalità non critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 4 ore	Per ogni ora oltre le 4 ore	0,1‰ importo contrattuale annuo
---	---	-------------	-----------------------------	---------------------------------

TEMPI DI RIPRISTINO FUNZIONALE (calcolati dalla presa in carico della segnalazione all'Help Desk)				
Codice	Livello di gravità manutentiva	Tempo di attivazione	Penali	
			Causale	Importo
1	L'intera procedura è indisponibile all'utente	Entro 30 minuti	Per ogni 30 minuti oltre i 30 minuti	0,3‰ importo contrattuale annuo
2	Funzionalità critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 4 ore	Per ogni ora oltre le 4 ore	0,2‰ importo contrattuale annuo
3	Funzionalità non critiche della procedura sono indisponibili all'utente	Entro 12 ore	Per ogni ora oltre le 12 ore	0,1‰ importo contrattuale annuo

Qualora, sulla base di quanto riportato nel presente Capitolato e nel progetto tecnico presentato dall'Aggiudicatario, vengano rilevate inadempienze e/o il mancato raggiungimento dei livelli prestazionali di servizio attesi, l'AOU potrà contestare per iscritto, tramite posta elettronica certificata, l'inadempimento, chiedendo chiarimenti in merito alle cause che lo hanno determinato, e fissare un termine non superiore a 10 giorni naturali e consecutivi entro il quale dovranno pervenire le controdeduzioni scritte e/o dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

L'Amministrazione si riserva, nel caso di giustificazioni non dovute a causa di forza maggiore, di procedere all'applicazione di penali commisurate al danno procurato e, nei casi più gravi, o nel caso di reiterati inadempimenti non giustificati, direttamente alla risoluzione anticipata del contratto.

L'applicazione delle penali sarà comunicata alla Ditta aggiudicataria a mezzo PEC, la quale dovrà emettere nota di accredito per l'importo della penale applicata che sarà contabilizzata in sede di liquidazione delle fatture. In difetto l'AOU si rivarrà sulla cauzione definitiva.

E' fatto salvo in ogni caso il risarcimento di ulteriori danni.



10.15. CLAUSOLA DEL RECESSO.

Ai sensi dell'articolo 109 del decreto legislativo n. 50/2016 l'AOU può recedere dal contratto in qualsiasi momento. In caso di recesso l'Operatore economico aggiudicatario ha diritto al pagamento di un corrispettivo commisurato all'opera prestata, comprensivo delle spese sostenute, e a un indennizzo commisurato alla quota di servizio residuo da effettuare, nella misura del 10% dell'importo delle prestazioni ancora da eseguire secondo le previsioni contrattuali.

Il pagamento di quanto previsto per il recesso è effettuato previa presentazione della documentazione giustificativa dell'opera prestata e delle spese sostenute e, per quanto attiene all'indennizzo per la parte residua, previa presentazione di una relazione attestante tipologia ed entità delle spese programmate accompagnata comunque dai documenti giustificativi dell'avvenuto pagamento delle stesse.

10.16. CESSIONE DEL CONTRATTO.

E' vietata la cessione del contratto. L'Aggiudicatario è direttamente responsabile della perfetta esecuzione dell'appalto. Qualsiasi atto contrario fa sorgere in capo all'AOU il diritto a procedere all'esecuzione in danno, con rivalsa sulla cauzione prestata e salvo comunque il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno.

Qualora la Ditta aggiudicataria venga ceduta in tutto o in parte ad altra società o si fonda con essa, il nuovo contraente dovrà trasmettere una nota con cui si impegna a mantenere le preesistenti condizioni economiche e normative della fornitura e una copia dell'atto di cessione o fusione. La possibilità di contrattare con il nuovo soggetto, risultante dalla cessione o dalla fusione di aziende, rimane comunque subordinata alla verifica del rispetto degli adempimenti legislativi in materia di affidamento di pubblici servizi e all'autorizzazione della Stazione appaltante.

10.17. CESSIONE D'AZIENDA O RAMO D'AZIENDA.

In caso di cessione d'azienda o di ramo d'azienda da parte dell'Aggiudicatario, affinché l'atto di cessione produca effetto nei confronti dell'AOU, il cessionario dovrà documentare il possesso dei medesimi requisiti e certificazioni tecniche richieste all'Aggiudicatario dal Bando di gara e dal Capitolato Speciale. Nei 60 giorni successivi l'AOU potrà opporsi al subentro del nuovo aggiudicatario nella titolarità del contratto con effetti risolutivi, laddove, in relazione alle comunicazioni di cui sopra, non risultino sussistere i requisiti di cui D. Lgs. 159 del 2011.

Ferme restando le ulteriori previsioni legislative in tema di prevenzione della delinquenza di tipo mafioso e di altre gravi forme di manifestazione di pericolosità sociale, decorsi i 60 giorni senza che sia intervenuta opposizione, l'atto di cessione produrrà nei confronti dell'AOU tutti gli effetti ad esso attribuiti dalla legge.



10.18. SPESE PER LA PUBBLICAZIONE DEI BANDI E DEGLI AVVISI DI GARA.

Ai sensi dell'articolo 73, comma 4, del Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, le spese per la pubblicazione del bando e dell'esito della procedura sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana (GURI) e per estratto sui quotidiani del bando di gara e dell'esito della procedura, sono rimborsate, dall'Aggiudicatario all'Azienda Ospedaliero Universitaria di Cagliari (Stazione Appaltante) entro il termine di sessanta giorni.

Si veda il D.M. del 2 dicembre 2016 pubblicato in G.U. in data 25 gennaio 2017.

Si specifica altresì che le spese di pubblicazione dei bandi e degli avvisi e dei conseguenti esiti sono quantificate orientativamente in € 12.500,00.

10.19. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.

I dati raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, ai sensi del d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196, ed ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, esclusivamente nell'ambito della gara regolata dal presente disciplinare di gara.

10.20. AUTOTUTELA.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di non aggiudicare in tutto o in parte, modificare, sospendere revocare ovvero annullare la presente gara, senza che le ditte partecipanti possano vantare alcun diritto in ordine alla aggiudicazione ed alle spese eventualmente sostenute per la formulazione dell'offerta.

10.21. FORO COMPETENTE.

Per tutte le controversie che dovessero insorgere per l'esecuzione del contratto di cui al presente capitolato è competente esclusivamente il Foro di Cagliari.

10.22. NORME DI RINVIO.

Per quanto non previsto nel presente capitolato speciale si fa riferimento al D. Lgs. 50/2016 e s.m.i. e alle restanti norme vigenti in materia.