

## ***CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO***

**OGGETTO: GARA MEDIANTE PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI PER LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE, SPORTELLERIA, FRONT OFFICE, GESTIONE RICOVERI, BACK OFFICE, CALL CENTER E ALTRI SERVIZI DI SUPPORTO INFORMATICO DI DURATA QUINQUENNALE - IMPORTO A BASE DI GARA € 7.500.000,00 OLTRE IVA E ONERI PER LA SICUREZZA.**

## **ART. 1 OGGETTO DELL'APPALTO**

Il presente documento disciplina e descrive la modalità con cui l'A.O.R.N. *Santobono Pausilipon* intende affidare in gestione il servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione) per un periodo di 60 (sessanta) mesi.

Il corretto funzionamento del Sistema CUP è reso possibile da un servizio di Front-office e uno di Back-office deputati alle funzioni di programmazione e gestione degli accessi, secondo le Linee guida Nazionali Sistema CUP emanate dal Ministero del lavoro, della Salute e delle Politiche sociali, come di seguito illustrato.

In particolare, l'appalto attiene al servizio in outsourcing di Gestione del CUP aziendale attraverso le sue diverse componenti:

1. **Front Office – Attività di Sportello**: servizio di prenotazione per attività ambulatoriale e di ricovero (ordinario e in D.H.) accettazione e incasso relativo a tutte le prestazioni erogate dall'AORN (in regime di SSN e di ALPI - Attività Libero Professionali e Intramuraria);
2. **Servizio di Contact Center**: per la prenotazione telefonica delle prestazioni ambulatoriali e sanitarie (visite specialistiche – esami – PACC – prestazioni in regime ALPI), nonché gestione delle disdette o modifiche;
3. **Back Office**: gestione e rilevazione dati relativi alle Agende dei servizi erogati;
4. **Servizi di supporto informatico**: supporto nell'elaborazione e nella trasmissione dei dati relativi ai flussi informatici;

L'operatore economico nell'ambito delle attività affidategli dovrà provvedere a proprio carico anche:

- Materiali di consumo: carta, cartucce, toner etc. che saranno da considerarsi a carico dell'Aggiudicatario;
- Personale per l'erogazione dei servizi Front Office, Back Office, Contact Center e Supporto informatico;
- Formazione del personale coinvolto nell'erogazione del servizio.

Per i servizi che si prevede siano forniti, l'AORN renderà invece disponibili:

- ✓ gli attuali spazi interni già utilizzati dall'attuale gestore del servizio;
- ✓ l'infrastruttura hardware già a supporto del software applicativo in esercizio;
- ✓ il software applicativo dell'attuale gestore del servizio.

La fornitura del servizio dovrà comunque avvenire nel pieno rispetto di tutto quanto previsto dalla normativa vigente in tema di Efficace governo dei tempi e delle liste di attesa, in esecuzione del Piano Nazionale per il Governo delle Liste di Attesa (P.N.G.L.A.).

## **ART. 2 SISTEMA INFORMATICO**

La ditta aggiudicataria dovrà utilizzare il modulo del sistema informatico ospedaliero (SIO) dedicato ed attualmente utilizzato in Azienda e mantenuto da *GPI S.p.A.*, attuale affidatario del servizio di gestione dei sistemi informativi.

Tale sistema è ad oggi interoperabile con il CUP della Regione Campania, gestito da *So.Re.Sa. S.p.A.*, per la quale sono disponibili utenze dedicate all'AORN e che saranno trasferite alla ditta aggiudicataria.

La ditta aggiudicataria si impegna ad adeguarsi all'utilizzo di uno o più nuovi sistemi informatici dedicati alle attività del CUP, che potrebbero essere introdotti a seguito di ulteriori sviluppi del sopracitato SIO, assumendo a proprio carico tutti gli oneri relativi alla formazione del personale ed al collegamento dei sistemi.

La ditta aggiudicataria utilizzando il software del CUP in uso presso l'AORN dovrà:

- ✓ garantire ogni aspetto del servizio di prenotazione ed il migliore svolgimento di tutte le procedure previste;
- ✓ fornire i dati richiesti dagli organi istituzionali competenti (Ministero, Regione, So-Re.Sa. spa ecc.) su supporto informatico e con le modalità stabilite dalle norme nazionali e regionali vigenti;
- ✓ assicurare la massima collaborazione e cooperazione con il personale aziendale o con quello impiegato da altre Ditte appaltatrici di servizi aziendali;
- ✓ impegnarsi ad evadere tempestivamente, nell'ambito delle possibilità consentite dal software aziendale, le richieste di dati della Direzione Sanitaria, delle *Direzioni Mediche di Presidio*, della U.O.C. *Farmacia*, e degli Uffici della *Direzione Amministrativa* e della U.O.S.I.D. *Sistemi e Flussi Informativi Aziendali*, ed a supportarle nell'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi connessi ad obblighi di legge ed ad attività istituzionali (es. comunicazione e trasmissione dati alla Regione, al Ministero, a *So.Re.Sa.*, ad altre Autorità Centrali, all'Autorità di Vigilanza sui Contratti Pubblici, al CIPE, etc.).
- ✓ offrire alla cittadinanza la possibilità di accesso ai servizi (prenotazioni, pagamenti, spazi web, ecc.);
- ✓ costruzione e gestione continua di un sistema di indicatori che consentano di monitorare la qualità del servizio, in base agli obiettivi di efficienza, di efficacia definiti dalla Direzione Aziendale.

L'utilizzo del sistema informativo attualmente in uso presso l'Azienda da parte degli operatori della ditta aggiudicataria connesso alla centralizzazione delle Agende dei professionisti e degli ambulatori e il monitoraggio centralizzato delle liste di attesa, dovrà avvenire sempre nel rispetto delle vigenti leggi in termini di Privacy e Sicurezza dei Dati.

La Ditta appaltatrice si impegna a rendere disponibili i dati trattati durante le varie attività, in un formato aperto e in modalità interoperabile rispetto ai sistemi di archiviazione dati (DB relazionali) in uso presso l'AORN.

Tale obbligo si estende per tutto il periodo di validità del contratto, dovendo inoltre rendere disponibili e fruibili i dati acquisiti durante la vigenza del contratto anche dopo la scadenza dello stesso, secondo un tracciato record definito dal Committente.

### **ART. 3 PRESTAZIONI**

Per quanto attiene alle prenotazioni ed al pagamento delle attività rese dall'Azienda in regime istituzionale ovvero in regime libero professionale, il servizio proposto da parte della ditta aggiudicataria dovrà soddisfare le attese operative ed organizzative dettagliate di seguito.

#### **ART. 3.1 Attività di CUP telefonico (CALL CENTER)**

Si richiede l'attivazione di una struttura di prenotazione ed informazione telefonica. La struttura è attualmente articolata in parte presso la sede amministrativa in Via T. *Ravaschieri* - in un ambiente concesso in comodato d'uso gratuito di circa 10 mq con 4 (quattro) postazioni con utenze telefoniche dell'operatore economico - e prevalentemente all'esterno presso le sedi dell'Operatore economico affidatario.

Non sono disponibili ulteriori spazi interni da destinare alle attività di call center.

Il numero verde attualmente in uso per il servizio di Call Center è il 08119022033 che l'aggiudicatario si impegna a mantenere. Sono a carico dell'aggiudicatario tutti gli oneri legati all'utilizzo dello stesso.

L'organizzazione del *call center* non dovrà determinare intralcio ai servizi sanitari aziendali e dovrà possedere le seguenti caratteristiche operative:

- ✓ disponibilità del servizio articolata su sei giorni settimanali sulla base di quanto di seguito specificato;
- ✓ ricezione e gestione di chiamate per richieste di prenotazioni o disdette di prestazioni sanitarie diagnostiche o specialistiche in modalità SSN, area a pagamento dell'Azienda ed in ALPI. In particolare, dovrà essere identificato l'assistito, registrare i dati obbligatori e tutte le informazioni utili richieste dal sistema informativo aziendale che gestisce il CUP;
- ✓ Riepilogo e richiesta di conferma di esattezza dei dati comunicati dall'utente. Conferma e registrazione dei dati della prenotazione e comunicazione degli stessi all'assistito e trasmissione a mezzo mail o sms (anche whatsapp) – a scelta dell'utente – della ricevuta di prenotazione e del modulo di pagamento "Pago PA". Per le prenotazioni complesse dovrà essere informato l'utente in merito alle informazioni accessorie indicate nelle note relative, ossia le avvertenze sulle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi al fine di effettuare le prestazioni;
- ✓ Servizio di *reminder* 72 ore prima della data di erogazione della prestazione prenotata a mezzo mail o sms (anche whatsapp) a scelta dell'utente;
- ✓ Modifiche di orario e di prenotazione che i professionisti o gli ambulatori, previa autorizzazione delle Direzioni Mediche di presidio, comunicheranno, tramite il servizio *back office* al "call center" stesso;

- ✓ gestione della risposta automatica del centralino che indichi al cittadino gli aspetti generali del servizio prenotazioni.

In funzione dell'evoluzione normativa dei sistemi CUP e qualora si rendesse necessario gestire nuove tipologie di accesso al servizio, la ditta aggiudicataria si impegna a effettuare anche tali prestazioni come parte integrante del servizio senza alcun costo aggiuntivo.

È richiesta alla ditta aggiudicataria la messa a disposizione di ulteriori funzioni che abbiano delle caratteristiche utili a garantire l'accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste, ovvero funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di Call Center sia nelle ore di chiusura, che consentano di fornire all'utente:

- un messaggio di benvenuto, che tipicamente dà indicazione del servizio e dell'Amministrazione. Il messaggio deve essere differenziabile in funzione, ad esempio, delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio;
- un messaggio che informi l'utente dell'eventuale registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
- un menu di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente;
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa nel caso l'utente abbia necessità di contattare un operatore del servizio;
- l'ascolto di una musica o di un messaggio di attesa;
- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente alla qualità del servizio erogato per la raccolta delle informazioni utili al calcolo dell'indicatore di soddisfazione.

L'Amministrazione potrà richiedere di fornire i messaggi di interesse sia in lingua italiana sia in altra lingua con la possibilità di utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile, sia dei file audio preregistrati. Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltro verso operatore.

Al fine di consentire la valutazione della qualità del servizio l'operatore economico dovrà predisporre sistemi con le seguenti caratteristiche:

1. la possibilità di visualizzare e raccogliere i parametri utili alla realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
  - identificativo della coda di gestione;
  - numero e nome di ciascun operatore della coda;
  - carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore);
  - numero delle richieste in coda;
  - tempo di attesa della prima richiesta in coda;
2. un indicatore di raggiungimento dell'obiettivo assegnato in funzione dei livelli di servizio richiesti.

Il personale deputato all'attività sarà sottoposto a cura e spese della ditta aggiudicataria ad un periodo di formazione specifica sugli aspetti organizzativi, gestionali e contabili del servizio di prenotazione (norme e funzioni).

### **Fabbisogno per l'attività di Call Center**

Al fine di consentire la formulazione di un'offerta adeguata si rappresenta che il volume di prestazioni ambulatoriali dell'A.O.R.N. *Santobono-Pausilipon* è più che raddoppiato rispetto all'anno 2017 (data di indizione della precedente procedura di affidamento) e con esso, di conseguenza, quello delle telefonate degli utenti.

A questo proposito si riportano di seguito alcuni indicatori, riferiti all'anno 2023, utili alla stima del flusso di chiamate da gestire:

2023				
Mensilità	Ricevute	Callback	Servite	Sms Remind
GENNAIO	30002	743	19119	4228
FEBBRAIO	25821	529	18434	4007
MARZO	32423	977	19769	5317
APRILE	22484	517	15103	4950
MAGGIO	22922	259	19497	5924
GIUGNO	23519	397	19557	5722
LUGLIO	24295	852	12874	4212
AGOSTO	10832	321	7597	1825
SETTEMBR	26386	1075	14018	5899
OTTOBRE	30243	1387	13538	5755
NOVEMBR	24529	1123	12001	5221
DICEMBRE	13633	342	9395	4256
<b>TOTALI</b>	<b>287089</b>	<b>8522</b>	<b>180902</b>	<b>57316</b>

- Totale chiamate *call back* (chiamate *outbound* effettuate su richiesta di servizio di richiamata da parte dell'utente): **8.522**;
- Totale sms *remind* (inviati in sostituzione delle chiamate *outbound recall*): **57.316**;
- Totale chiamate *in bound* gestite: **180.902**;

Il volume di attività giornaliera annuale di chiamate *in bound* gestite per singola tipologia di attività, (libero professionale L.P.; S.S.N.; revoca) come di seguito sintetizzato:

TOTALE ANNO 2023							
CODA IVR	lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	venerdì	sabato	Totale complessivo
L. P.	4065	3711	3803	3694	3179	696	19148
Revoca	2643	2107	2106	2019	1663	352	10890
S.S.N.	30713	29383	30330	29095	26661	4682	150864
<b>Totale complessivo</b>	<b>36002</b>	<b>34090</b>	<b>35297</b>	<b>33723</b>	<b>30676</b>	<b>5627</b>	<b>180902</b>

Pertanto, il fabbisogno di ore di lavoro presunto per evadere il flusso di telefonate ricevute in maniera efficace e riducendo il tempo di attesa è stimato in circa 275 ore settimanali.

<b>Contatti annui</b>	<b>Media minuti contatto</b>	<b>Minuti anno</b>	<b>Ore anno</b>	<b>Totale ore quinquennio</b>
<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C = A x B</b>	<b>D = C / 60</b>	<b>E = D x 5</b>
287.000	3	861.000	14.350	71.750

Dovrà comunque essere garantito un adeguato numero di postazioni nella fascia oraria 8:00 – 18:00 dal lunedì al sabato anche in considerazione del maggiore/minore traffico telefonico, tale da consentire una risposta immediata o minimi tempi di attesa (non superiori a tre minuti).

Dovrà inoltre essere garantita la risposta automatica, sette giorni su sette inclusi tutti i festivi, negli orari nei quali non è attivo il call center.

### **Art. 3.2 FRONT- OFFICE – Funzioni ed Ambiti di Attività**

Si richiede l'organizzazione di un servizio di front office che sarà collocato all'interno dell'Azienda nei locali messi a disposizione presso i Presidi ospedalieri. Lo stesso dovrà essere in grado di fornire direttamente alla cittadinanza ogni informazione utile relativamente alle prestazioni. Presso gli sportelli di front office sarà possibile effettuare tutte le operazioni previste dalla normativa vigente e di seguito dettagliate.

L'utente dovrà avere la possibilità, inoltre, di effettuare il pagamento delle prestazioni richieste ottenendo le relative quietanze (o fatture nel caso di prestazioni soggette a tale regime fiscale).

Si specifica che il Servizio di prenotazione dovrà rispettare gli orari indicati nei prospetti che seguono nelle pagine successive.

La ditta aggiudicataria dovrà fornire report mensili, fruibili attraverso piattaforme informatiche dedicate, in formato aperto e interoperabile rispetto agli attuali sistemi di reportistica presenti presso all'AORN, in merito ai seguenti aspetti:

- ✓ tipologia e quantità delle prestazioni erogate;
- ✓ riepiloghi contabili relativamente ai diversi elementi di suddivisione tariffaria sulla base di quanto previsto dal Regolamento Aziendale e dagli usi contabili;
- ✓ flussi cartacei ed automatici verso i sistemi di contabilità generale, del personale e del controllo di gestione;
- ✓ estratti conti mensili degli incassi ricevuti e dei pagamenti effettuati;
- ✓ analisi delle prestazioni richieste e liste di attesa generate.

La ditta aggiudicataria dovrà altresì rendere trimestralmente ed annualmente il conto delle somme incassate nonché il conto giudiziale, secondo le modalità stabilite dal regolamento di contabilità aziendale.

Il servizio di front – office si articola nelle seguenti attività:

**Prenotazione - accettazione diretta delle prestazioni sanitarie in modalità SSN, ALPI:**

- Identificazione dell'assistito per il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati o nuovo inserimento dello stesso tenendo conto del rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy;
- Inserimento delle prestazioni per la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- Espletamento delle procedure relative ai soggetti esenti, ove previsto da disposizioni di legge;
- Prenotazione delle prestazioni selezionate per la ricerca della prima data utile e della struttura in grado di erogare tale prestazione, nonché la conseguente conferma della prenotazione in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, libera scelta dell'utente, et al...);
- Verifica impegnativa;
- Controllo correttezza inserimento dei dati dell'utenza nel sistema;
- Acquisizione e gestione delle disdette previa verifica/correzione dei dati inseriti in sede di prenotazione;
- Fornire un servizio di informazione, accoglienza, accessibile e trasparente.

**Attività di contabilizzazione e cassa:**

- Controllo e correttezza dei dati anagrafici dell'assistito;
- Controllo importo ticket, riscontro di eventuale esenzione presente sull'impegnativa;
- Riscossione somme di denaro, riscossione ticket, riscossione onorario dei dirigenti medici in ALPI. Al termine del turno, si dovrà verificare tramite i documenti di cassa l'importo totale degli incassi e si dovrà preparare il versamento da consegnare, prima di lasciare il luogo di lavoro, al personale addetto e secondo le modalità indicate dall'Azienda. Eventuali discordanze tra gli incassi previsti (calcolati automaticamente dal programma di gestione) e quelli consegnati saranno imputate all'aggiudicatario che, pertanto, dovrà stipulare a proprio onere una copertura assicurativa come esplicitata al successivo art. 8. Inoltre, si precisa che la corretta gestione degli incassi da parte degli operatori di sportello non costituisce responsabilità aggiuntiva ma contenuto essenziale della prestazione dell'aggiudicatario.
- Registrazione pagamenti e rimborsi;
- Stampa e consegna delle ricevute fiscali, fatture o quietanze di pagamento;
- Attività di chiusura della cassa secondo le procedure in essere dell'Azienda Ospedaliera.

**Fabbisogno per l'attività di Front-office:**

Per l'attività del front-office è indispensabile garantire le seguenti aperture orarie delle postazioni:



<b><u>P.O. Santobono</u></b>	<b>PADIGLIONE RAVASCHIERI - PIANO 0</b>			
	Apertura	Postazioni		
		1	2	3
	lunedì	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00
	martedì	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00
	mercoledì	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00
	giovedì	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00
	venerdì	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00	7:30 – 20:00
	sabato	7:30 – 18:00	7:30 – 18:00	//////////
	<b>PADIGLIONE VOLANO - CENTRO PRELIEVI</b>			
Postazione unica				
sabato	7:30 – 12:00			
domenica	7:30 – 12:00			
<b>Totale ore settimanali</b>	<b>217,5 ore</b>			

<b><u>P.O. Pausilipon</u></b>	<b>POSTAZIONE UNICA</b>	
	lunedì	7:30 – 18:00
	martedì	7:30 – 18:00
	mercoledì	7:30 – 18:00
	giovedì	7:30 – 18:00
	venerdì	7:30 – 18:00
	sabato	7:30 – 14:00
<b>Totale ore settimanali</b>	<b>59 ore</b>	

<b><u>P.O. Villa Bianca</u></b>	<b>POSTAZIONE UNICA</b>	
	lunedì	8:00 – 20:00
	martedì	8:00 – 20:00
	mercoledì	8:00 – 20:00
	giovedì	8:00 – 20:00
	venerdì	8:00 – 20:00
	sabato	8:00 – 14:00
<b>Totale ore settimanali</b>	<b>66 ore</b>	

Si rappresenta che per il P.O. Villa Bianca il monte orario previsto dovrà essere erogato a richiesta dell'amministrazione contraente. Il corrispettivo offerto sarà, pertanto, corrisposto dalla data di effettiva

attivazione dei servizi. L'operatore economico non potrà avanzare alcun diritto, pretesa o richiesta di modifica dell'offerta formulata in caso di mancata attivazione dei servizi da parte dell'amministrazione.

### **ART 3.3 BACK – OFFICE – Funzioni ed Ambiti di Attività**

Il servizio di Back Office sarà il punto di ricezione di tutte le richieste da parte dell'Azienda in merito all'apertura, chiusura o modifica delle Agende di prenotazione, allo spostamento o annullamento degli appuntamenti, nonché di tutte le variazioni di tipo organizzativo che riguardano l'erogazione dei servizi. Il servizio va inteso come il centro di coordinamento da parte della ditta aggiudicataria di tutte le attività svolte e previste dal presente capitolato speciale. Il servizio dovrà essere sempre a disposizione dell'Azienda per l'elaborazione in qualsiasi momento di tutti gli indicatori necessari al monitoraggio dell'efficienza e della qualità del servizio.

Il Back-office cura la programmazione e la manutenzione ordinaria/straordinaria delle attività propedeutiche alla prenotazione. Tali attività sono raggruppabili in tre funzioni principali:

1. Gestione e programmazione delle agende di prenotazione
2. Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione
3. Monitoraggio per il governo delle liste di attesa

#### **1) Gestione e programmazione delle agende di prenotazione**

Tale attività prevede:

- la gestione del catalogo delle prestazioni con l'allineamento al nomenclatore nazionale/regionale (branca, tariffa, et al...);
- la configurazione delle agende di prenotazione con l'eventuale gestione dei posti disponibili in base alla classe di priorità definita dal medico prescrittore (richiesta programmata, oppure con urgenza breve o differita, et al...);
- la configurazione di eventuali agende di accettazione per la registrazione delle prestazioni erogate, la modifica delle agende inserite nel Sistema: sospensione di attività di erogazione, variazione delle prestazioni (tipologia e quantità), orari di accesso, et al...;
- 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, extra SSN e relativi listini.

### **1.1 Gestione dell'agenda per percorsi diagnostico-terapeutici**

- Il Sistema CUP deve consentire la gestione separata dei primi accessi (visite e prestazioni diagnostico-terapeutiche) rispetto agli accessi successivi.
- La gestione efficiente delle agende richiede l'individuazione delle prestazioni da inserire in liste di attesa distinte, in particolare quando tali prestazioni sono afferenti a specifici percorsi diagnostico-terapeutici (es. controlli specialistici, prestazioni o accertamenti diagnostici successivi alla prima visita, protocolli di cura). Infatti, per le prestazioni comprese all'interno di percorsi diagnostico-terapeutici, è necessario prevedere, da parte delle strutture eroganti, una specifica programmazione, affinché i punti di prenotazione possano ritrovarle all'interno del Sistema delle prenotazioni. Anche la rilevazione di tali prestazioni è necessaria per conoscere la complessiva attività svolta dalle strutture eroganti e per valutarne la coerenza con i protocolli assistenziali e con le linee guida definite per la cura delle patologie.

Per poter effettuare correttamente la gestione separata delle prime visite e prestazioni diagnostico-terapeutiche rispetto ai successivi accessi e per individuare il miglior "dimensionamento" delle agende ai fini gestionali, è necessario che il Sistema CUP sia in grado di:

- distinguere i posti assegnati alle differenti tipologie di accesso;
- gestire i pazienti in lista in maniera distinta;
- prevedere meccanismi automatici di riconversione di posti dalle prime visite e prestazioni diagnostico-terapeutiche rispetto ai successivi accessi e viceversa, in caso di posti rimasti vuoti, per ottimizzare la gestione e minimizzare i tempi morti;
- distinguere i posti riservati a percorsi specifici cui fanno riferimento determinate richieste;
- rilevare separatamente i tempi di attesa assegnati alle diverse tipologie di utenti.

### **1.2 Rimodulazione dell'offerta**

Al fine di garantire un sistema di offerta congruo con i comportamenti dell'utenza, è necessario prevedere un piano di revisione dell'offerta stessa sulla base delle informazioni dedotte dal sistema di monitoraggio e da analisi mirate sul livello di efficienza delle singole agende. In particolare, le Aziende devono verificare per ciascuna agenda, quale sia il "tasso di non presentazione" rispetto al piano di lavoro, al fine di individuare situazioni in cui sia necessario riprogrammare l'offerta in modo da superare casi di maggiore criticità.

Tale rimodulazione si basa anche sulla misura dell'overbooking e include possibili riconfigurazioni delle sessioni ambulatoriali attraverso l'individuazione di soluzioni adeguate, in risposta alle criticità riscontrate (concentrazioni di un numero identico di prestazioni garantite in più sessioni in un'unica

sessione, raggruppamento di prestazioni nei giorni della settimana caratterizzati da un minor tasso di non presentazione, et al...).

### **1.3 Ciclicità delle prestazioni**

Una delle caratteristiche sicuramente più complesse da gestire in un Sistema CUP è costituita dalla programmazione delle prestazioni erogabili all'interno di un unico ciclo di trattamento. Strumenti atti a garantire la completa programmazione di un ciclo distribuito su un arco temporale compatibile con il piano di cura previsto dal medico, e conciliabile con le esigenze del servizio erogante, possono risultare fortemente vincolanti per i singoli erogatori chiamati a fornire le prestazioni richieste. Adattamenti progressivi portano a definire quindi modalità diverse di funzionamento, modulabili a livello di singolo punto di erogazione, con la possibilità di:

- prenotare tutto il ciclo in maniera automatica direttamente tramite procedura;
- interagire tramite operatore con la conferma delle singole sedute o la ricerca di disponibilità diverse da quelle proposte;
- prenotare esclusivamente il primo accesso al ciclo, garantendo la corretta schedulazione, rendicontazione, monitoraggio e lasciando l'organizzazione del resto delle sedute al servizio che riceve il paziente in trattamento.

## **2) Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione**

- comunicazione agli operatori del CUP e/o ai servizi erogatori, 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, nel caso in cui non dispongano di un accesso diretto al Sistema, 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 dal servizio di Help Desk 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.

### 3) Monitoraggio per il governo delle liste di attesa

I Sistemi CUP, dotati di strumenti di monitoraggio e controllo dei tempi di attesa in grado di fornire dati sull'attività di prenotazione, sui tempi di attesa e sui volumi, verificano i livelli di saturazione dell'offerta per un'eventuale riprogrammazione delle disponibilità di calendario in agenda.

Il Sistema CUP deve essere inoltre in grado di produrre le informazioni necessarie per la corretta alimentazione dei flussi informativi.

È necessario prevedere una serie di parametri minimi da tenere sotto osservazione al fine di garantire una buona programmazione (livello di saturazione dell'agenda complessivo, per singola prestazione, per fasce di priorità, indice di performance, ecc.; lo stesso vale per agende con prestazioni simili in un ambito territoriale specifico fino a quello aziendale/provinciale).

È da considerare tra i requisiti minimi del Sistema CUP, anche la possibilità di trattare le informazioni relative ai tempi di attesa e agli altri parametri - in uscita dal Sistema - a diversi livelli di aggregazione collegati alle articolazioni organizzative delle singole Aziende (distretti o altro).

Il monitoraggio dei tempi di attesa e l'analisi delle criticità si configurano, inoltre, come strumenti importanti per rivalutare l'offerta rispetto a situazioni critiche.

#### **Fabbisogno per l'attività di Back-office:**

Per l'attività del Back-office sono indispensabili: 1 coordinatore e 5 postazioni

Tali figure dovranno coprire i seguenti orari:

<b>Coordinatore</b>	
Lunedì	8.00 - 16.00
Martedì	8.00 - 16.00
Mercoledì	8.00 - 16.00
Giovedì	8.00 - 16.00
Venerdì	8.00 - 16.00
<b>Totale</b>	<b>40</b>

<b>Addetti Back-office</b>						
	Postazione 1	Postazione 2	Postazione 3	Postazione 4	Postazione 5	
Lunedì	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	
Martedì	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	
Mercoledì	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	
Giovedì	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	
Venerdì	8:00 - 20:00	8:00 - 20:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	8:00 - 16:00	
Sabato	8:00 - 18:00	***	8:00 - 14:00	***	***	
<b>Totale</b>	<b>70</b>	<b>60</b>	<b>46</b>	<b>40</b>	<b>40</b>	<b>256</b>

### **3.4 ALTRO – SERVIZI DI CASSA E SUPPORTO INFORMATICO**

- **Cassa aziendale:** è la gestione della Cassa per l'incasso dei ticket e delle altre entrate aziendali, all'interno della quale si collocano le prestazioni eseguite dall'Azienda a favore di soggetti terzi (pubblici o privati).
  - possibilità di impiego di POS per effettuare i pagamenti;
  - possibilità di interfaccia verso tutti i metodi di pagamento online pubblici (PagoPa e MyPay) ed eventualmente privati;
  - versamento degli incassi c/o una filiale dell'Istituto Tesoriere/Cassiere dell'Azienda entro il giorno successivo non lavorativo dell'avvenuto incasso.

⇒ Utilizzo di speciali supporti elettronici ed informatici in grado di svolgere le seguenti funzionalità:

- creazione di un flusso informativo automatico verso la S.C. Gestione Economico Finanziaria in grado di predisporre i dati necessari alla registrazione contabile e fiscale delle fatture e ricevute emesse (gestione del flusso di ritorno contabile);
- creazione, aggiornamento e gestione di una base dati aziendale in cui sia raccolto il complesso di dati ed informazioni inerenti all'area a pagamento. L'accesso a tale base dati dovrà essere organizzato secondo un sistema gerarchico di accessi personalizzabile sulla base delle indicazioni fornite dai responsabili degli uffici preposti dell'Azienda ospedaliera.
- **Registri IVA:** gestione sezionale registri IVA in modalità informatica.

La Ditta è tenuta a identificare il personale autorizzato allo svolgimento del servizio di cassa aziendale, che avrà l'obbligo di versare quotidianamente in tesoreria le entrate riscosse.

- **Servizi di supporto informatico** (nell'elaborazione e trasmissione dei flussi informativi connessi ad obblighi di legge ed attività istituzionali).

Il fabbisogno minimo stimato che dovrà essere garantito dall'appaltatore per l'espletamento delle attività descritte è di seguito riportato:

<b>SERVIZI DI SUPPORTO INFORMATICO - (TOTALE ORE DI SERVIZI 228)</b>	
<b>Sede</b>	<b>Postazioni</b>
<b>Farmacie</b>	elaborazione e trasmissione dei flussi informativi presso ciascuna delle due Farmacie ( <i>Santobono e Pausilipon</i> ) per un <b>monte ore complessivo di 93 ore settimanali</b>
<b>Uffici Amministrativi</b>	Elaborazione e trasmissione dei flussi informativi presso la direzione amministrativa così distribuiti per un <b>totale di 135 ore settimanali</b> : <u>U.O.C. Gestione economico finanziaria: 25 ore;</u> <u>U.O.C. Affari legali: 25 ore;</u>

U.O.C. Acquisizione beni e servizi: 50 ore;

Centro elaborazione dati (C.E.D.): 35 ore;

Tali orari e la loro distribuzione potranno essere soggetti a mutamenti in relazione alle esigenze di servizio e la ditta aggiudicataria si impegna ad aderire a tali eventuali mutamenti nell'ambito del monte ore offerto senza alcun costo o onere aggiuntivo per l'Amministrazione contraente.

#### **Art. 4 – DURATA E IMPORTO DELL'APPALTO**

La durata complessiva dell'appalto è di **60** mesi, a partire dalla data di registrazione del contratto ovvero dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione da parte del Fornitore nelle more della stipula del contratto.

L'importo posto a base di gara complessivo quinquennale di € **7.500.000,00** oltre iva e oneri della sicurezza stimati in € **2.500,00**.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14, D.lgs. 36/2023, il costo complessivo della manodopera è stimato in € **6.505.176,00** (rif. tab. Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – Imprese esercenti multiservizi – costo medio orario livello 5°: € 21,90) determinato sulla base di n. 52 settimane annue e ripartito come di seguito riportato:

- circa **39.000 ore quinquennali per l'attività di call center;**
- circa **89.050 ore quinquennali per il front office di cui circa 17.160 ore presso P.O. Villa Bianca\*;**
- circa **76.960 ore quinquennali per il back office;**
- circa **71.750 ore quinquennali per il supporto informatico.**

Nell'offerta economica la Ditta dovrà, pertanto, indicare l'importo orario corrispondente ad ogni singola tipologia di servizio (Front Office, Back Office, Call Center, Supporto Informatico) e il relativo costo quinquennale sulla base del corrispondente monte orario (Es.: *tariffa oraria offerta call center X 39.000 ore = €... ecc.*).

**N.B.** La tariffa oraria offerta dovrà essere comprensiva di tutti i costi del servizio. Pertanto, il costo complessivo offerto dovrà essere corrispondente alla somma dei costi orari complessivi (risultanti dalla moltiplicazione della tariffa oraria offerta per il rispettivo numero di ore quinquennale).

Il committente, con riferimento a tutte le attività e servizi in appalto, si riserva la facoltà – in riferimento a sopraggiunte necessità rappresentate dal Direttore Sanitario aziendale o dal Direttore Amministrativo d'implementazione/riduzione del servizio - di ampliare/ridurre l'importo del contratto nei limiti del venti per cento, sulla base del costo orario indicato in sede di formulazione dell'offerta economica.

\*Sarà, inoltre, onere dell'operatore economico indicare in disparte l'importo dei servizi di front office previsti opzionalmente presso il P.O. Villa Bianca e che saranno attivati al momento dell'avvio delle attività presso il Presidio in conformità a quanto previsto all'art. 3.2. che precede.

La durata del contratto in corso di esecuzione potrà essere modificata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure, avviate prima della scadenza del contratto, necessarie per l'individuazione del nuovo contraente ai sensi dell'art. 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi - o più favorevoli per l'amministrazione contraente - prezzi, patti e condizioni.

### **Art. 5 – CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

La ditta appaltatrice si obbliga all'espletamento del servizio senza interruzione. In nessun caso potrà, quindi, sospendere o interrompere il servizio. Per qualunque comportamento difforme a quanto precede, la ditta appaltatrice dovrà accollarsi i relativi oneri qualora l'Amministrazione dell'A.O. fosse costretta a provvedere direttamente al servizio.

La ditta aggiudicataria assume a proprio carico la responsabilità del buon funzionamento del servizio e si impegna a promuovere tutte le iniziative necessarie atte ad evitare l'interruzione dello stesso.

### **Art. 6 - REVISIONE DEI PREZZI**

I prezzi risultanti dall'aggiudicazione rimarranno fissi ed invariati per tutta la durata del primo anno contrattuale. Detti corrispettivi potranno essere soggetti ad adeguamento, ai sensi dell'art. 60 commi 1 e 2 D.lgs. 36/2023, dal secondo anno e qualora la variazione del costo del servizio, in aumento o in diminuzione, sia superiore al 5 per cento dell'importo complessivo. La revisione opera nella misura dell'80 per cento del valore eccedente la variazione del 5% applicata alle prestazioni da eseguire.

Il CPV individuato quale oggetto prevalente dell'appalto ai sensi degli artt. 3 e 11 dell'Allegato II.2-bis al Codice è il n. "7950000-9 servizi di ufficio" (codice ISTAT 82: *Attività di supporto per le funzioni d'ufficio ed altri servizi di supporto*) previsto dalla Tabella D1 ed associato all'indice PPS (prezzi alla produzione dei servizi) per il quale si farà riferimento alla variazione dell'indice ISTAT *Business to business* (BtoB).

La richiesta di revisione indirizzata al Direttore dell'esecuzione del contratto, con evidenza della misura dell'incremento legittimante la revisione, dovrà essere rivolta al direttore dell'esecuzione il quale, ai sensi dell'art. 5 comma 2 dell'Allegato II.2-bis provvede all'accertamento e a darne comunicazione al RUP e all'Appaltatore.

Il D.E.C., comunque, monitora d'ufficio l'andamento degli indici con una frequenza non superiore a quella di aggiornamento dell'indice revisionale sopra indicato, al fine di valutare se sussistono le condizioni per l'attivazione della revisione prezzi anche in diminuzione.

Resta inteso che la contabilizzazione da parte della ditta degli avvenuti aumenti, potrà essere effettuata solo dopo le opportune verifiche e la conseguente approvazione da parte dell'Amministrazione.



Quando per effetto dell'applicazione della clausola di revisione del prezzo non è garantito il principio di conservazione dell'equilibrio contrattuale e non è possibile garantire il medesimo principio mediante rinegoziazione secondo buona fede, è sempre fatta salva la possibilità per l'A.O. o l'appaltatore di invocare la risoluzione per eccessiva onerosità sopravvenuta del contratto. In tal caso si applica l'art. 122, comma 5, del codice.

Per far fronte ai maggiori oneri derivanti dalla revisione dei prezzi l'A.O.R.N. utilizza le risorse indicate all'art. 60, comma 5, del codice, come definite nel quadro economico finale dell'appalto.

Le disposizioni del presente articolo escludono l'applicabilità dell'art. 1664 del Codice civile, nonché ogni altra norma in materia di revisione prezzi.

### **Art. 7 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO**

Non è consentita la cessione totale o parziale del contratto.

### **Art. 8 - RESPONSABILITÀ DELL'IMPRESA**

La Ditta assume a proprio carico tutti gli oneri inerenti all'assicurazione del proprio personale occupato nel servizio ed ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente da detto personale alle persone ed alle cose, sia nei riguardi dell'Ente Appaltante, che di terzi, in dipendenza di colpa o negligenza nella esecuzione delle prestazioni stabilite.

Sono inoltre a carico della Ditta aggiudicataria tutti i rischi di ogni genere per perdite, furti, incendi, danni, atti vandalici relativamente a tutti gli strumenti, attrezzature e materiali utilizzati per l'esecuzione dei servizi offerti, a decorrere dalla data di stipula del contratto e per tutta la durata contrattuale.

A tal fine la Ditta aggiudicataria si obbliga a stipulare apposita polizza di **RESPONSABILITÀ CIVILE** con vincolo a favore dell'Ente Appaltante, per l'intera durata del contratto. con massimale non inferiore a:

- ⇒ Euro **2.582.284,00** per sinistro;
- ⇒ Euro **2.582.284,00** per danno a persona;
- ⇒ Euro **2.582.284,00** per danno ad animali od a cose.

### **Art. 9 - ONERI ED OBBLIGHI A CARICO DELL'APPALTATORE**

Graveranno sull'appaltatore gli oneri retributivi, fiscali, previdenziali, assicurativi ed assistenziali relativi al personale impiegato ivi incluse le spese di eventuali trasferte.

La ditta aggiudicataria sarà tenuta ad affidare a propri delegati il mandato di dirigere, coordinare e controllare il personale addetto ai diversi servizi, al fine della puntuale esecuzione degli stessi secondo le modalità convenute, nonché di provvedere a tutto quanto occorrente per l'espletamento dei servizi e dei conseguenti adempimenti contrattuali.

- Tali persone, delle quali la ditta aggiudicataria avrà cura di comunicare le generalità, dovranno essere in ogni momento a disposizione del Referente individuato dalla Direzione Sanitaria.
- Le osservazioni ed i richiami ai predetti coordinatori, in ordine alla non corretta esecuzione dei servizi, si intenderanno rivolti alla ditta aggiudicataria;
- La ditta è tenuta alla rilevazione elettronica delle presenze del personale impiegato e alla trasmissione mensile dei tabulati al Direttore Esecuzione Contratto (DEC).

### **ART. 10 - PERSONALE – COMUNICAZIONI**

Tutto il personale impiegato nel servizio dovrà essere dotato di adeguata competenza e preparazione in rapporto alle mansioni ed ai servizi svolti e sarà sottoposto ad apposita formazione a cura dell'aggiudicatario vertente sulle materie oggetto del servizio.

L'appaltatore dovrà impiegare personale di sicura moralità, in possesso, altresì, del requisito di idoneità sanitaria. La Ditta aggiudicataria dovrà produrre entro 20 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione un elenco dal quale risultino:

- Generalità, luogo e data di nascita, residenza e qualifica del personale impiegato;
- Generalità, luogo e data di nascita, residenza, qualifica e recapito telefonico dei responsabili dell'esecuzione del servizio;
- Delega conferita ai soggetti responsabili;
- Attestato di idoneità tecnica e professionale dei dipendenti;
- Certificato penale e carichi pendenti del personale e dei responsabili addetti al servizio;
- Generalità e qualifica del personale autorizzato a svolgere servizio di cassa.

L'inserimento di nuovo personale o la sostituzione di quello già impiegato dovrà essere comunicato immediatamente alla Direzione Sanitaria, fornendo contestualmente i dati di cui sopra.

L'appaltatore procederà – previa istanza dell'amministrazione - alla sostituzione del personale che abbia contravenuto ai doveri riportati nell'articolo successivo.

Tutto il personale adibito ai servizi dati in appalto lavorerà alle dirette dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità, anche organizzativa, dell'Impresa appaltatrice, unica responsabile nei confronti del proprio personale dipendente dell'osservanza delle disposizioni di cui agli artt. 2114 e seguenti c.c. e di ogni altra disposizione di legge, regolamento, contratto collettivo di categoria in materia di trattamento economico e normativo (rispettando in particolare i minimi salariali previsti dalla contrattazione collettiva), obblighi previdenziali, assicurativi, di sicurezza e, più in generale, in materia di disciplina del rapporto di lavoro.

Nessun rapporto di lavoro viene ad instaurarsi tra l'Azienda ed il personale addetto all'espletamento del servizio in parola.

### **Art. 11 - OBBLIGHI DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE DELL'IMPRESA**

L'Impresa e per essa i suoi operatori devono uniformarsi a tutte le norme di carattere generale emanate dall'Azienda per il proprio personale e rese ufficialmente note mediante comunicazioni scritte o circolari. Essi devono conformare la propria condotta al dovere di contribuire alla gestione della cosa pubblica con impegno e responsabilità, assicurando il rispetto della legge e dell'interesse pubblico. In tale specifico contesto, dovendo garantire la migliore qualità del servizio, l'operatore deve in particolare:

- avere un comportamento irreprensibile e adeguato ad un ambiente ospedaliero dedicato a pazienti pediatrici;
- indossare il tesserino di riconoscimento;
- svolgere il servizio nei luoghi assegnati e negli orari prestabiliti: non sono ammesse variazioni dell'orario di lavoro se non preventivamente concordate;
- evitare nell'espletamento del proprio servizio di costituire intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività del personale della Azienda;
- rispettare gli ordini di servizio;
- non introdurre o consentire l'accesso agli ambienti a persone estranee al servizio;
- uniformarsi alle direttive impartite dalle direzioni mediche di presidio.

### **Art. 12 - DOVERE DI RISERVATEZZA**

La Ditta appaltatrice garantisce che impartirà ordini al proprio personale ed attiverà i dovuti controlli al fine di garantire il rispetto dell'art. 622 c.p. in ordine alla segretezza delle informazioni di cui il personale può venire a conoscenza in dipendenza della propria occupazione nonché in ordine al rispetto delle norme di tutela della privacy.

L' Azienda si riserva il diritto di chiedere l'allontanamento dal servizio degli operatori dell'Impresa che durante il lavoro si intrattengano con i degenti o forniscano agli stessi pareri, impressioni o notizie sull'organizzazione, su medici, su altro personale della Azienda, su trattamenti diagnostici-curativi o quant'altro rientri nella tutela disposta dalle norme richiamate al primo comma.

L'impresa si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal D.Lgs. n. 196/2003 (Codice della Privacy) e ss.mm.ii. in conformità al Regolamento Europeo 2016/679 "*General Data Protection Regulation - GDPR*".

### **Art. 13 - SICUREZZA SUL LAVORO**

Conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 81/08, si rinvia all'allegato Documento Unico di valutazione dei rischi da interferenza (DUVRI).

L'Impresa risponde nei confronti del proprio personale dell'applicazione di tutte le norme vigenti in materia di protezione e prevenzione per la sicurezza sul lavoro.

#### **Art. 14 - ASTENSIONE DEL LAVORO DEL PERSONALE DELL'APPALTATORE**

In caso di astensione dal lavoro del personale, l'appaltatore dovrà comunque garantire il servizio. Poiché i servizi contemplati sono di pubblica utilità, l'appaltatore per nessuna ragione è autorizzato a non eseguirli.

#### **Art. 15 - ATTIVITÀ DI CONTROLLO**

I controlli saranno curati da apposito personale selezionato dall'Azienda e saranno rivolti a garantire:

- ⇒ continuità del servizio;
- ⇒ qualità del servizio prestato;
- ⇒ certezza di aggiornamento continuo e tempestivo alle normative vigenti;
- ⇒ possibilità per il personale dell'Azienda, debitamente autorizzato, di accedere a qualsiasi livello di informazione disponibile presso gli archivi informatici.

#### **Art. 16 - ONERI A CARICO DELL'AZIENDA OSPEDALIERA**

Saranno a carico dell'A.O. il corrispettivo mensile pattuito e la relativa quota IVA. L'Azienda metterà inoltre a disposizione dell'appaltatore, in apposite unità immobiliari nella sua disponibilità, gli spazi per la gestione dell'area CUP e ALPI e per la collocazione del personale adibito alle attività di Front-Office e di Call Center interno come indicato all'art. 3.1. che precede.

L'appaltatore dovrà consentire ai funzionari dell'Azienda, all'uopo incaricati, di accedere in ogni momento ai suddetti locali allo scopo di controllare, alla presenza dell'incaricato, sia lo svolgersi dell'attività sia il rispetto continuo delle specifiche di affidamento concordate.

#### **Art. 17 - PERIODO DI PROVA**

Il Servizio dovrà essere reso a regime dopo un periodo propedeutico necessario all'attivazione del progetto di durata non superiore a **2 (due)** mesi. Trascorso tale periodo, per i primi successivi **6 (sei)** mesi l'appalto si intenderà conferito a titolo di prova al fine di consentire all'Azienda una valutazione ampia e complessiva del servizio reso.

Durante tale periodo l'Azienda potrà, a seguito di inadempienze, od anche di mera inidoneità del servizio recedere in qualsiasi momento dal contratto dietro preavviso di almeno **30 (trenta)** giorni. In tale eventualità alla ditta spetterà il corrispettivo del lavoro già eseguito, escluso ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo.

- In caso di recesso dal contratto per inadempienza, l'Azienda addebiterà alla ditta inadempiente le eventuali maggiori spese anche rivalendosi sui pagamenti non ancora effettuati. Verrà inoltre addebitato l'eventuale maggiore prezzo pagato con la stipula di un nuovo contratto rispetto a quello convenuto.

- Le eventuali maggiori spese si intendono comunque compensate a concorrenza di tutti di crediti vantati dalla ditta.

### **Art. 18 – PENALITÀ**

In caso di inadempienza e/o irregolarità nello svolgimento dei servizi indicati e/o ritardi od omessi adempimenti nella trasmissione dei flussi informatici, che comportino l'applicazione di sanzioni e/o di violazioni delle norme del capitolato o del contratto (anche se imputabile esclusivamente alla condotta in servizio del personale), previa formale contestazione alla ditta appaltatrice, l'Amministrazione applicherà una penale compresa tra il 2% ed il 50 % del canone mensile, a seconda della gravità dell'infrazione e fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

In tali ipotesi, il Direttore dell'esecuzione del Contratto provvederà alla contestazione dell'inadempimento sulla base della seguente procedura:

1. Le irregolarità riscontrate dovranno risultare preferibilmente da verbale redatto in contraddittorio tra l'AORN e l'esecutore, nel quale siano specificamente indicate le irregolarità o inadempienze riscontrate, come sopra individuate;
2. Sulla base del predetto verbale, il Direttore dell'esecuzione del contratto entro dieci giorni dalla fine del mese di riferimento provvederà a contestare l'inadempimento all'esecutore, assegnando il termine perentorio di sette giorni per l'acquisizione di eventuali controdeduzioni e prospettando l'applicazione delle penali e/o delle ulteriori eventuali sanzioni di cui al presente capitolato speciale. La predetta comunicazione verrà inviata per conoscenza alla U.O.C. Economico Finanziaria ed alla U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi;
3. Decorso il termine di cui sopra ed acquisite le controdeduzioni, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto ne darà comunicazione alla U.O.C. Acquisizione beni e servizi e per conoscenza alla U.O.C. Economico Finanziaria, unitamente alle proprie valutazioni;
4. La U.O.C. Acquisizione Beni e Servizi, valutate le informazioni fornite dal Direttore dell'Esecuzione, procederà all'eventuale adozione della penale o delle altre misure sanzionatorie previste dal contratto ovvero all'archiviazione del procedimento, dandone contestuale comunicazione al Direttore dell'Esecuzione e, in caso di applicazione delle sanzioni pecuniarie, alla U.O.C. Economico Finanziaria;
5. La U.O.C. Economico Finanziaria provvederà ad escutere l'importo della penale dal pagamento della prima mensilità successiva all'adozione del provvedimento sanzionatorio.

Il pagamento delle penali sarà, comunque, espressamente garantito dalla cauzione definitiva.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'A.O. di chiedere il risarcimento di eventuali maggiori danni.

Qualora le inadempienze e le irregolarità di cui sopra dovessero persistere e, in ogni caso, qualora superino il numero di 10 contestazioni entro un anno dalla prima, l'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere la risoluzione del contratto per inadempimento con conseguente incameramento della cauzione definitiva, salvo e riservato ogni ulteriore provvedimento sanzionatorio ed azione risarcitoria.

In caso di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione, l'Impresa dovrà comunicare in ogni caso per iscritto le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima, nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Amministrazione nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Amministrazione, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate all'impresa le penali sopra indicate.

L'Amministrazione potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto dovuto all'impresa a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione o delle eventuali altre garanzie rilasciate dall'Impresa, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate non esonera in nessun caso l'Impresa dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Ai fini della misurazione degli standard del servizio reso, verranno introdotti indicatori (che incideranno anche sulla valutazione della regolarità del servizio) relativi sia alla componente funzionale del software applicativo, sia al supporto all'utente e alla conduzione del sistema informatico, sia ai servizi gestionali come indicati nel presente capitolato speciale.

### **ART. 19 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Impresa riconosce fin d'ora il diritto della Committente, oltre a quanto previsto dall'art. 122 del D.Lgs 36/2023 e dagli artt. 1433, 1671, 1672 del Codice civile, di risolvere "*ipso iure*" il contratto, ai sensi dell'art. 1436 del Codice Civile, mediante diffida da notificarsi a mezzo di lettera A.R. o PEC, nelle seguenti fattispecie:

- a)** in caso di accertamento da parte della Committente di false dichiarazioni rese in sede di gara;
- b)** in caso di apertura di una procedura di concordato preventivo, di fallimento, in caso di stato di moratoria con conseguenti procedure derivanti da insolvenza (sequestro e/o pignoramento) a carico dell'Impresa;
- c)** in caso di subappalto al di fuori delle ipotesi di legge o cessione del contratto;
- d)** in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e nelle condizioni contrattuali;

- e) in caso di inosservanza degli obblighi contrattuali, a cui non sia stato posto immediato rimedio, pur in seguito a segnalazione e diffida formale della Committente;
- f) in caso di ripetuta applicazione di penalità;
- g) in caso di impiego di personale non corrispondente per quantità e qualifica a quanto previsto dal presente Capitolato e/o dall'offerta;
- h) in caso di mancata applicazione dei contratti collettivi di lavoro ed integrativi locali relativi al personale dipendente dell'Impresa;
- i) in caso di mancato versamento dei contributi obbligatori relativi alle assicurazioni per infortuni sul lavoro e malattie professionali del personale dipendente;
- j) in caso di interruzione del servizio;
- k) per i consorzi, in caso di affidamento di parte o tutta l'attività oggetto del servizio disciplinato dal presente Capitolato ad una consorziata diversa da quella dichiarata in sede di gara ovvero in caso di affidamento dell'attività ad una consorziata prevista ma che agisca in forma diversa da quella espressa in offerta;
- l) per i raggruppamenti d'impresa, in caso di violazione delle quote fissate in sede di gara in ordine alle attività da svolgere da parte di ciascuna associata;
- m) in tutti i casi espressamente previsti dal presente Capitolato o di reiterata violazione degli obblighi previsti nel contratto.
- n) In caso di affidamento del medesimo servizio da parte della Centrale Regionale di Committenza.

In caso di risoluzione anticipata del contratto per causa imputabile all'Impresa, la Committente potrà procedere all'incameramento della cauzione definitiva, e salva ogni altra azione che la Committente ritenga opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.

L'esecuzione del servizio verrà assicurata in prima istanza ricorrendo all'interpello delle imprese che in sede di gara sono risultate sino alla quinta in graduatoria. L'affidamento avviene alle medesime condizioni economiche già proposte dall'originario aggiudicatario in sede di offerta.

Nelle more di affidamento del servizio a nuova impresa la Committente provvederà con il metodo più celere onde assicurare il servizio. L'affidamento a terzi verrà notificato all'Impresa inadempiente nelle forme prescritte.

La Committente si riserva la facoltà di addebitare all'Impresa inadempiente le eventuali maggiori spese che si troverà a dover sostenere per il restante periodo contrattuale rispetto a quelle previste dal contratto risolto. L'esecuzione in danno non esime l'Impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

## **Art. 20 – RECESSO**

Oltre a quanto previsto dalla Legge e dall'art. 123 D.lgs. 36/2023, l'Amministrazione, per quanto di proprio interesse, ha diritto di recedere unilateralmente dal contratto, in tutto o in parte, in qualsiasi momento, senza preavviso nei casi di:

- a) giusta causa;
- b) reiterati inadempimenti dell'Impresa, anche se non gravi;

In caso di mutamenti di carattere organizzativo interessanti l'Amministrazione che abbiano incidenza sulle prestazioni dei servizi, la stessa Amministrazione potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni solari, da comunicarsi all'Impresa.

In tali casi, l'Impresa ha diritto al pagamento da parte dell'Amministrazione dei servizi prestati, purché eseguiti correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni previste nel contratto, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso e/o indennizzo e/o rimborso.

Si conviene che per giusta causa si intende, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo:

- a) qualora sia stato depositato contro l'Impresa un ricorso ai sensi della legge fallimentare o di altra legge applicabile in materia di procedure concorsuali, che proponga lo scioglimento, la liquidazione, la composizione amichevole, la ristrutturazione dell'indebitamento o il concordato con i creditori, ovvero nel caso in cui venga designato un liquidatore, curatore, custode o soggetto avente simili funzioni, il quale entri in possesso dei beni o venga incaricato della gestione degli affari del Fornitore;
- b) ogni altra fattispecie che faccia venire meno il rapporto di fiducia sottostante il contratto;

In ogni caso di recesso l'Impresa si impegna a realizzare ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio in favore dell'Amministrazione fino al nuovo affidamento.

## **ART. 21- MODALITÀ DI PAGAMENTO**

L'appaltatore dovrà produrre fattura da emettere entro il periodo massimo di 30 giorni dalla scadenza di ogni mese solo previa ricezione del benestare alla fatturazione a mezzo mail/pec da parte dell'Azienda.

La fattura deve pervenire tassativamente attraverso il sistema di interscambio e contenere obbligatoriamente il codice univoco aziendale ABK572 ed il numero dell'ordine informatico aziendale. Il benestare alla fatturazione sarà trasmesso all'appaltatore nel termine massimo di trenta giorni e previo rilascio, da parte del Direttore di Esecuzione del contratto del certificato di regolare esecuzione del servizio. Qualora sussistano contestazioni il benestare alla fatturazione contiene l'importo parziale ammesso al pagamento e da indicare in fattura.



## **Art. 22 - TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

Il concorrente si impegna a rispettare gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 comma 8 Legge 13 agosto 2010 n. 136, come sostituito dall'art.7 comma 7 della Legge n. 217 del 17.12.2010. Ai sensi dell'art. 7 comma 9 bis della summenzionata Legge n.217/2010, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

## **Art. 23 - CLAUSOLA MANTENIMENTO DEI LIVELLI OCCUPAZIONALI**

La Ditta aggiudicataria s'impegna, con le modalità precisate nel Progetto di Assorbimento del personale, laddove sussistano le condizioni, con particolare riguardo ai contratti ad alta intensità di manodopera, a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, attraverso l'utilizzo in via prioritaria degli stessi operatori delle precedenti ditte affidatarie impegnate da diversi anni nei servizi di che trattasi, nell'ottica del mantenimento dei livelli occupazionali e dei vincoli contrattuali per il periodo di durata del servizio, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione di impresa della Ditta aggiudicataria e con le esigenze tecnico organizzative previste per l'esecuzione del servizio. A tal fine si elenca il personale attualmente impiegato nell'appalto, condotto dal R.T.I. *Acapo* Cooperativa sociale integrata – *Gesco* consorzio di cooperative sociali:

N.	CCNL applicato	Durata rapporto di lavoro	Qualifica	Livello Inquadramento	Monte ore settimanale contratto	Sede di lavoro	Lavoratore svantaggiato di cui alla L. 381/1991 e L.R. 26/10/2006	Data assunzione
1	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	38	Via Posillipo, 226	NO	01/07/2020
2	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C2	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2020
3	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	35	Via Mario Fiore, 6	NO	21/07/2020
4	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	30	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2020
5	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	25	Via Ravaschieri	NO	01/07/2020
6	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	35	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2020
7	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	25	Via Posillipo, 226	NO	01/07/2020
8	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	D1	38	Via Mario Fiore, 6	NO	11/11/2019
9	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	D1	38	Via Mario Fiore, 6	NO	30/12/2015
10	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO DETERMINATO	IMPIEGATO	C1	25	Via Mario Fiore, 6	NO	04/07/2023
11	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO DETERMINATO	IMPIEGATO	C1	25	Via Mario Fiore, 6	NO	05/06/2023
12	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	37,5	Via Posillipo, 226	NO	03/05/2023
13	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	25	Via Ravaschieri	NO	01/07/2019
14	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	30	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019
15	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	28	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019
16	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C3	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019
17	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	25	Via Egiziaca a Forcella	NO	01/07/2019
18	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	D2	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/06/2005
19	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	27	Via Mario Fiore, 6	NO	04/11/2019
20	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	33,5	Via Mario Fiore, 6	NO	04/11/2019
21	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	38	Via Mario Fiore, 6	NO	01/07/2019
22	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO DETERMINATO	IMPIEGATO	B1	25	Via Mario Fiore, 6	NO	21/03/2023
23	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	25	Via Ravaschieri	NO	02/01/2023
24	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	35	Via Ravaschieri - Via Mario Fiore, 6	NO	02/04/2024
25	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	25	Via Ravaschieri	NO	16/08/2023
26	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	35	Via Ravaschieri	NO	07/09/2020
27	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	35	Via Ravaschieri - Via Mario Fiore, 6	NO	26/02/2020
28	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	25	Via Ravaschieri	SI	01/07/2019
29	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	C1	30	Via Ravaschieri	NO	03/08/2020
30	CCNL DELLE COOP. SOCIALI	TEMPO INDETERMINATO	IMPIEGATO	B1	25	Via Ravaschieri	NO	02/01/2023

## **Art. 24 - FORO COMPETENTE E CONTROVERSIE**

Il Foro di Napoli sarà competente a dirimere le controversie insorte in ordine all'esecuzione del contratto,

indipendentemente da eventuali clausole inserite su corrispondenza o su documenti contabili dell'appaltatore.

**Art. 25 - RINVIO**

Per tutto quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato e dal disciplinare di gara si rinvia al Codice civile ed alle leggi e disposizioni emanate dallo Stato e dalla Regione Campania. Ai sensi degli artt. 1341 e 1342 c.c., la Ditta dichiara di accettare espressamente gli artt. 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20-21-22-23-24-25 del presente capitolato.

**PER ACCETTAZIONE INCONDIZIONATA ED INTEGRALE DEL PRESENTE CAPITOLATO COMPOSTO DA N. 25 ARTICOLI E N. 26 PAGINE DATTILOSCRITTE.**

La ditta \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_