



PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CONTACT CENTER PER IL CENTRO UNICO PRENOTAZIONI (CUP) DELLA REGIONE PIEMONTE

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1. PREMESSA	4
1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO	5
2. OGGETTO DEL CONTRATTO	5
2.1 STIMA DEI VOLUMI	5
3. DURATA DEL CONTRATTO	7
4. VALORE DEL CONTRATTO	7
5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI E MODALITÀ DI ESECUZIONE.....	7
5.1 SERVIZIO DI CALL CENTER	8
5.1.1 Gestione della chiamata in entrata.....	8
5.1.2 Servizio di call back	11
5.2 SERVIZIO DI CHIAMATA AGLI UTENTI SU RICHIESTA DELLE AZIENDE SANITARIE (SERVIZIO OPZIONALE).....	11
5.3 SERVIZIO DI GESTIONE DELLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA.....	12
6. SEDI OPERATIVE DEL FORNITORE	12
7. INFRASTRUTTURA HARDWARE E SOFTWARE	12
8. MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO	13
8.1 CUSTOMER SATISFACTION	14
8.2 REPORTISTICA	14
9. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	15
9.1 PIANO DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ.....	15
9.2 ATTIVITÀ DI COLLAUDO	15
9.3 AVVIO DEL SERVIZIO.....	16
9.3.1 Avvio del servizio in pendenza della stipula del contratto	16
10. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE	16
10.1 PERSONALE DEL FORNITORE	18
10.1.1 Formazione del personale	18
10.1.2 Sicurezza sul lavoro	19
11. STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE	19
12. NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	19
13. PROPRIETÀ DEI DATI	19
14. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER	20
14.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI A MISURA	20
14.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI A CANONE	20
15. REVISIONE DEI PREZZI	20
16. LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTI (SLA)	21
17. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO	21
17.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE	21

17.2	VERIFICA DI CONFORMITÀ DEFINITIVA	22
18.	GESTIONE TRANSITORIA DEL SERVIZIO	22
19.	GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI	22
19.1	PENALI	22
20.	RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI	23
21.	ALLEGATI	24

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina le condizioni, le modalità e i termini di svolgimento delle attività volte all'erogazione del servizio di Contact Center per il Centro Unico Prenotazioni (CUP) della Regione Piemonte.

Tutte le attività dell'appalto, specificate dettagliatamente nel presente Capitolato Tecnico, dovranno essere eseguite secondo le modalità, condizioni e termini stabiliti nello stesso, nel Bando, nel Disciplinare, nello Schema di Contratto e secondo quanto dichiarato in sede di offerta da parte dell'Operatore Economico Aggiudicatario.

1.1 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Attualmente il CUP regionale è gestito tramite un unico contratto con scadenza al 19 settembre 2024, affidato ad un RTI, composto da Rekeep (mandataria), Engineering e TIM, risultante aggiudicatario di una procedura di gara aggiudicata nel 2015.

Al CUP regionale afferiscono tutte le agende di prenotazione delle 18 Aziende Sanitarie Regionali – ASR (suddivise in pubbliche ed esclusive), quelle dei privati accreditati relativamente alle prestazioni di primo accesso e le agende della Libera Professione intramoenia delle ASR. Tutte le disponibilità delle agende sono inserite in un database centralizzato, monitorato dalla Regione Piemonte e dall'ASL Città di Torino (Azienda capofila).

L'RTI fornisce:

- il software di prenotazione CUP AREAS fornito da Engineering;
- le funzionalità del sistema recall, l'APP di prenotazione, il sistema IVR del servizio di call center.

Le modalità di prenotazione, oltre alla chiamata al Call Center tramite il numero verde gratuito 800 000 500, sono gli sportelli CUP delle ASR, le farmacie territoriali aderenti al servizio e online al sito regionale salutepiemonte.it.

Inoltre, al Call Center afferiscono anche le prenotazioni relative allo screening Prevenzione Serena, tramite il numero verde 800 001 141, e, limitatamente all'ASL Città di Torino, quelle relative alle vaccinazioni obbligatorie, tramite il numero verde 800 880 080. Per tali tipologie di prenotazioni, vengono utilizzati due software di prenotazione regionali forniti dal CSI Piemonte.

Attualmente il modello organizzativo è composto da:

- il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) dell'ASL Città di Torino (Azienda capofila);
- il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC) in rappresentanza dell'attuale fornitore;
- il Gruppo Tecnico Regionale con funzione di coordinamento tra le ASR;
- un Direttore Operativo per ciascuna ASR che rappresenta l'interfaccia con il sistema.

2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il presente capitolato regola i rapporti tra Azienda Zero (di seguito denominata "Amministrazione" o "Ente") e l'Operatore Economico aggiudicatario (di seguito denominato "Fornitore" o "Aggiudicatario") e ha per oggetto l'affidamento del servizio di Contact Center per il Centro Unico Prenotazioni (CUP) della Regione Piemonte e i programmi di Prevenzione Serena e di vaccinazione.

Il servizio di Contact Center dovrà consentire la prenotazione di tutte le prestazioni sanitarie già presenti sul CUP regionale (es. le prenotazioni di specialistica ambulatoriale, visite e prestazioni di diagnostica strumentale, prestazioni di Chirurgia Ambulatoriale Complessa, ecc.) a carico del SSN ed in libera professione intramoenia, nonché quelle previste da programmi nazionali e regionali di prevenzione (vaccinazioni, prevenzione serena, ecc.), erogate sia presso le sedi delle Aziende Sanitarie che nelle strutture private accreditate contrattualizzate e presidi equiparati ex artt. 42 e 43 della Legge 833/1978, come da Allegato A al presente Capitolato.

In aggiunta, nel corso dell'esecuzione del contratto, potrà essere resa disponibile tramite il CUP regionale la prenotazione di ulteriori tipologie di prestazioni sanitarie, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo ricoveri ordinari, day hospital, prelievi, ecc..

2.1 STIMA DEI VOLUMI

A titolo meramente informativo, si segnala che il servizio di Contact Center attualmente attivo ha riportato un flusso relativo all'anno 2023 come dettagliato nella tabella seguente.

Tipologia richiesta	Chiamate ricevute	Chiamate gestite	% chiamate gestite
Prenotazioni/ informazioni	4.355.874	4.005.569	91,96 %
Prevenzione Serena	526.346	455.717	86,58 %
Vaccinazioni	82.455	79.722	96,69 %
Disdette	173.645	160.973	92,70 %
TOTALE	5.138.320	4.701.981	91,51 %

Tabella 1 – Stima dei volumi complessivi

La durata media di conversazione delle chiamate risposte è pari a circa 2 minuti.

Circa il 10% delle chiamate gestite relative alle prenotazioni è caratterizzato da una multiprenotazione, ovvero da una chiamata a cui seguono due o più prenotazioni afferenti a una o più prescrizione medica relative a uno o più pazienti.

Di seguito si segnala che il servizio Contact Center di cui sopra è stato caratterizzato dalle seguenti distribuzioni delle chiamate:

Mese	N° chiamate ricevute	N° chiamate gestite	% chiamate gestite
Gennaio	485.497	428.494	88,26%
Febbraio	474.078	439.778	92,76%
Marzo	530.601	494.996	93,29%
Aprile	393.459	359.493	91,37%
Maggio	486.862	445.673	91,54%
Giugno	405.634	382.650	94,33%
Luglio	365.190	338.736	92,76%
Agosto	322.473	307.543	95,37%
Settembre	424.621	386.110	90,93%
Ottobre	485.428	431.714	88,93%
Novembre	451.843	403.342	89,27%
Dicembre	312.634	283.452	90,67%
TOTALE	5.138.320	4.701.981	91,51%

Tabella 2 – Distribuzione delle chiamate per mese

Giorno della settimana	N° chiamate ricevute	N° chiamate gestite	% chiamate gestite
Lunedì	1.062.521	948.921	89,31%
Martedì	985.426	913.500	92,70%
Mercoledì	973.457	896.136	92,06%
Giovedì	944.184	867.267	91,85%
Venerdì	822.368	745.294	90,63%
Sabato	222.408	210.423	94,61%
Domenica	127.956	120.440	94,13%
TOTALE	5.138.320	4.701.981	91,51%

Tabella 3 – Distribuzione delle chiamate per giorno della settimana

Inoltre, sempre nel corso del 2023, sono state gestite circa 3.000 e-mail al mese pervenute agli indirizzi di posta elettronica dedicati (assistenza.cupregionale@aslcittaditorino.it e assistenza.appcup@aslcittaditorino.it).

3. DURATA DEL CONTRATTO

Il Contratto avrà una durata di 48 mesi con decorrenza dall'attestazione di avvio del servizio di cui al paragrafo 9.3.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di rinnovare il contratto per ulteriori 48 mesi alle medesime condizioni, previa comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore entro 6 mesi dalla scadenza del contratto.

Resta salva la possibilità di utilizzare l'opzione di proroga quantificata in 6 mesi per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure necessarie per l'individuazione di un nuovo contraente in applicazione di quanto previsto dall'art. 120, comma 11 del D.Lgs 36/2023.

4. VALORE DEL CONTRATTO

Il valore stimato del Contratto per l'intera durata, anche eventualmente prorogato, è pari a € 57.431.368,86 esclusa l'I.V.A., come di seguito dettagliato.

Valore durata certa del Contratto per 48 mesi	Valore opzione di rinnovo per 48 mesi	Valore opzione di proroga di 6 mesi	Valore complessivo
€ 27.026.526,52	€ 27.026.526,52	€ 3.378.315,82	€ 57.431.368,86

Ai sensi dell'art. 41, comma 13 e 14, del D. Lgs. n. 36/2023 l'importo dell'appalto comprende i costi della manodopera pari ad € 53.204.421,96, IVA esclusa.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 0,00 poiché non si ravvisano interferenze che possano comportare dei rischi riconducibili alla normativa di cui al D.Lgs. 81/2008, pertanto non si è proceduto alla redazione del DUVRI.

Nel caso in cui prima della scadenza del Contratto, anche rinnovato, si esaurisca l'importo massimo, l'Amministrazione si riserva, agli stessi patti e condizioni, di esercitare l'opzione di incremento dell'importo corrispondente a un quinto del valore a base di gara di cui all'art. 120, c. 9, del D.Lgs. 36/2023.

Con riferimento al valore del Contratto, si precisa che trattasi di una stima del fabbisogno effettuata sulla base dei dati storici riferiti al periodo 2023 effettuata al meglio delle conoscenze attuali dell'Amministrazione.

5. DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI E MODALITÀ DI ESECUZIONE

Il servizio di Contact Center dovrà ricomprendere:

- il servizio di Call Center;
- la gestione delle caselle di posta elettronica del CUP;
- il servizio di chiamata agli utenti su richiesta delle Aziende Sanitarie (servizio opzionale);

come meglio descritti nei paragrafi successivi.

Il servizio di Contact Center dovrà:

- essere erogato nel rispetto della normativa europea, nazionale e regionale tempo per tempo vigente;
- essere integrato e interoperabile con l'applicativo CUP in uso nel periodo di validità del contratto e con i sistemi Nazionali, Regionali e Aziendali coinvolti;
- essere adeguatamente strutturato e dimensionato al fine di erogare in maniera efficiente ed efficace e di garantire il rispetto degli SLA di cui al paragrafo 16, anche nei giorni e negli orari caratterizzati da picchi di attività;

e quanto altro necessario al corretto e adeguato funzionamento del sistema ancorché non esplicitamente menzionato.

5.1 SERVIZIO DI CALL CENTER

Il servizio di Call Center va inteso come l'insieme delle risorse umane, delle infrastrutture tecnologiche e dei processi in grado di gestire un elevato volume di contatti e che consenta ai cittadini l'accesso rapido e facilitato alla prenotazione, modifica e disdetta di tutte le prestazioni sanitarie già presenti sul CUP regionale, nonché di quelle che verranno eventualmente implementate nel corso dell'esecuzione del contratto, erogate sia presso le sedi delle Aziende Sanitarie che nelle strutture private accreditate contrattualizzate e presidi equiparati ex artt. 42 e 43 della Legge 833/1978, come da Allegato A al presente Capitolato

Il sistema dovrà implementare i servizi di Call Center *InBound* e *OutBound* nonché la gestione e il controllo di tutte le funzionalità connesse.

Sono identificate di seguito le diverse tipologie di richieste che potranno essere presentate dai cittadini e che dovranno essere gestite dal servizio di Call Center:

- Prenotazione di una prestazione sanitaria o inserimento in lista di attesa nel caso in cui non vi sia la disponibilità in agenda della prestazione sanitaria richiesta;
- Multiprenotazioni di più prestazioni sanitarie, ovvero i casi in cui un cittadino che nella stessa chiamata richieda la prenotazione di prestazioni sanitarie afferenti a due o più prescrizioni mediche per uno o più pazienti;
- Modifica o disdetta di una prenotazione sanitaria già presente a sistema;
- Prenotazioni, modifiche e disdette inerenti il servizio di prevenzione SERENA;
- Prenotazioni, modifiche e disdette inerenti il servizio di vaccinazione (attualmente limitato all'ASL Città di Torino);
- Richiesta di informazioni che non si concludono con una prenotazione/inserimento in lista di attesa/modifica/disdetta di una prestazione sanitaria.

Il servizio di Call Center:

- del CUP dovrà essere raggiungibile dai cittadini tramite il numero verde gratuito 800 000 500 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 con orario continuato e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 16:00 con orario continuato, festività escluse;
- per le prenotazioni relative al programma di Prevenzione Serena dovrà essere raggiungibile tramite il numero verde 800 001 141 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 20:00 con orario continuato e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 16:00 con orario continuato, festività escluse;
- per le vaccinazioni obbligatorie, attualmente limitato all'ASL Città di Torino, tramite il numero verde 800 880 080 attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 16:30 con orario continuato.

Il servizio dovrà essere multilingue, almeno italiano ed inglese.

5.1.1 Gestione della chiamata in entrata

Il Fornitore, coerentemente con quanto proposto in Offerta Tecnica, dovrà strutturare il servizio di Call Center implementando un sistema di risposta con operatore virtuale che sia in grado di:

- prendere in carico, gestire e risolvere in maniera automatizzata le richieste di informazioni standardizzate e ricorrenti degli utenti chiamanti, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - indirizzi delle strutture erogatrici pubbliche e private accreditate;
 - modalità di prenotazione delle prestazioni;
 - modalità e orari di erogazioni delle prestazioni;
- esclusivamente nei giorni e nelle fasce orarie di funzionamento del servizio di Call Center, trasferire la chiamata in coda all'operatore fisico:
 - in ogni momento della chiamata, qualora richiesto dall'utente;
 - per la gestione delle richieste di prenotazioni, modifiche e disdette delle prestazioni sanitarie;
 - qualora la risoluzione automatizzata delle richieste di informazioni abbia esito negativo (es. richiesta di informazioni non ricorrenti, ecc.);

- consentire all'utente la possibilità di selezionare l'opzione di *call back* comunicando il numero di telefono, il giorno e la fascia oraria in cui essere richiamato dall'operatore fisico in caso di:
 - chiamata fuori orario di funzionamento del Call Center;
 - chiamata in coda all'operatore fisico.dovranno essere previste fasce orarie di 2 ore (es. 8:00-10:00, 10:00-12:00, ecc.).

Il sistema di risposta con operatore virtuale deve:

- garantire la risposta immediata a tutte le chiamate in entrata e deve essere disponibile per l'utenza 7 giorni su 7 e 24h/die (ventiquattro ore al giorno);
- interagire con l'utente chiamante mediante una funzionalità di riconoscimento vocale o analogo;
- essere dotato di un sistema vocale naturale, intelligibile e comprensibile dall'utenza, scandendo in maniera precisa le parole durante tutta la durata della chiamata;
- comunicare all'avvio della chiamata un messaggio di benvenuto all'utente con i necessari elementi informativi concernenti la tutela della privacy e quant'altro previsto dalla normativa tempo per tempo vigente;
- fornire all'utente il codice identificativo della chiamata;
- indirizzare l'utente in base alla tipologia di richiesta che intende effettuare, eventualmente attraverso un'articolazione su più livelli. In ogni caso, la gestione delle prenotazioni delle prestazioni a carico del SSN e quelle erogate in Libera Professione deve avvenire in percorsi separati e ben determinati;
- in caso di trasferimento della chiamata in coda all'operatore fisico, comunicare all'utente l'indicazione periodica aggiornata della posizione di coda, prevedere l'ascolto di una musica di attesa o eventuali messaggi definiti dall'Amministrazione, comunicare all'utente il codice identificativo dell'operatore che risponde alla telefonata;
- in caso di prenotazione/modifica di prestazioni sanitarie, comunicare all'utente tutte le avvertenze e le modalità di preparazione a tali prestazioni;
- somministrare a ciascun utente al termine della chiamata la rilevazione di customer satisfaction descritto nel paragrafo 8.1.

Tale sistema deve essere interoperabile con l'applicativo del CUP regionale in uso nel periodo di validità del contratto. La struttura del sistema di risposta con operatore virtuale deve essere concordata e approvata dall'Amministrazione. L'obiettivo è di potenziare il rapporto con i cittadini migliorando la presa in carico delle richieste e la loro gestione, accelerando le attività di risposta, supportando e semplificando l'attività degli operatori umani.

L'operatore fisico dal momento della presa in carico della chiamata deve a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- in caso di prenotazione di una prestazione sanitaria tramite prescrizione medica dematerializzata:
 - richiedere il codice NRE e il codice fiscale del paziente;
 - recuperare le informazioni relative alla prescrizione sull'apposito applicativo;
 - identificare il paziente sul sistema di prenotazione;
 - inserire i relativi dati anagrafici a sistema o verificarne la correttezza qualora già presenti;
 - aggiornare i dati di contatto (es. numero di telefono, indirizzo mail);
 - inserire i dati relativi alla prescrizione recuperati dall'apposito applicativo (prestazioni, esenzione, numero ricetta, data ricetta, medico prescrittore ed eventuali ulteriori informazioni inseribili nel sistema di prenotazione);
 - inserire eventuali "vincoli" sulle caratteristiche della prenotazione da effettuare in base alle eventuali preferenze dell'utente, ad esempio a tempi, strutture, medici;
 - effettuare ogni ulteriore controllo ed attività necessaria all'erogazione del servizio;
 - completare l'operazione richiesta;
 - selezionare l'invio al termine dell'operazione compiuta dell'SMS riepilogativo all'utente che ha chiamato, nel caso in cui tale funzionalità non sia automatizzata all'interno dell'applicativo del CUP.
- in caso di prenotazione tramite prescrizione medica non dematerializzata:

- identificare il paziente;
- inserire i relativi dati anagrafici a sistema o verificarne la correttezza qualora già presenti;
- aggiornare i dati di contatto (es. numero di telefono, indirizzo mail);
- richiedere il numero di impegnativa, le prestazioni da erogare nonché tutte le informazioni obbligatorie necessarie alla prenotazione (priorità, data prescrizione, tipo accesso, eventuali esenzioni e codici diagnosi o ulteriori altre informazioni che si renderanno obbligatorie con gli aggiornamenti di legge);
- inserire eventuali “vincoli” sulle caratteristiche della prenotazione da effettuare in base alle eventuali preferenze dell’utente, ad esempio a tempi, strutture, medici;
- effettuare ogni ulteriore controllo ed attività necessaria all’erogazione del servizio;
- completare l’operazione richiesta;
- selezionare l’invio al termine dell’operazione compiuta dell’SMS, nel caso in cui tale funzionalità non sia automatizzata all’interno dell’applicativo del CUP;
- nel caso di una multiprenotazione, le attività precedentemente elencate dovranno essere svolte in relazione al numero di prestazioni sanitarie da prenotare afferenti a una o più prescrizioni mediche per uno o più pazienti;
- nel caso in cui non vi sia la disponibilità in agenda della prestazione sanitaria richiesta, l’operatore deve informare l’utente della possibilità di essere inserito in lista di attesa e, a seguito di conferma dello stesso, procedere con la presa in carico attiva con l’inserimento in lista di attesa, laddove disponibile;
- nel caso di richiesta di modifica o revoca degli appuntamenti, l’operatore deve identificare la prestazione già prenotata e rispettivamente modificarlo secondo le nuove richieste dell’utente o annullarlo.

Nell’erogazione del servizio di Call Center, gli operatori dovranno utilizzare l’applicativo del Centro Unico di Prenotazione (CUP) regionale in uso; mentre per quanto riguarda le prenotazioni relative allo screening Prevenzione Serena e quelle relative alle vaccinazioni obbligatorie, dovranno utilizzare i due software di prenotazione regionali attualmente forniti dal CSI Piemonte.

Le modalità di gestione delle chiamate (es. assegnazione delle priorità alle chiamate in coda) afferenti le diverse tipologie di richieste saranno concordate con il DEC durante la configurazione iniziale del sistema.

Tutte le chiamate ricevute dal servizio di Call Center devono essere tracciate con evidenza:

- dell’oggetto della chiamata:
 - richiesta di prenotazione di una prestazione sanitaria;
 - richiesta di multiprenotazioni di due o più prestazioni sanitarie;
 - richiesta di modifica o disdetta di una prenotazione sanitaria già presente a sistema;
 - richiesta di prenotazioni, modifiche e disdette inerenti il servizio di prevenzione SERENA;
 - richiesta di prenotazioni, modifiche e disdette inerenti il servizio di vaccinazione (attualmente limitato all’ASL Città di Torino);
 - richiesta di informazioni;
- del numero di telefono dell’utente chiamante;
- del numero di impegnativa;
- di giorno, data e ora della chiamata;
- della modalità di gestione della chiamata (mediante operatore virtuale/fisico);
- del tempo di risposta dell’operatore umano dal momento in cui l’utente sceglie tale opzione;
- della durata della chiamata;
- dell’esito della chiamata (es. prenotazione/modifica/disdetta prenotazione sanitaria, inserimento in lista di attesa nel caso in cui non vi sia la disponibilità in agenda della prestazione sanitaria richiesta, ecc.);
- dell’eventuale selezione dell’utente di essere richiamato con il servizio di call back;

nel rispetto di quanto previsto dalle normative vigenti in materia di tutela del trattamento dei dati personali.

Il servizio di gestione delle chiamate in entrata sarà remunerato come descritto nel paragrafo 14.1.

5.1.2 Servizio di call back

Il Fornitore dovrà ricontattare gli utenti che hanno selezionato il servizio di call back tramite chiamata da operatore fisico al numero di telefono, nel giorno e fascia oraria indicati.

Parimenti il servizio di call back dovrà essere garantito a tutti gli utenti che lo richiederanno attraverso i diversi canali di prenotazione che saranno resi disponibili dall'applicativo del CUP regionale (es. portale web, app per smartphone, ecc.).

Il servizio dovrà essere erogato nei medesimi giorni e orari di funzionamento del servizio di Call Center. Il Fornitore dovrà effettuare almeno 3 tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti reperibile quando contattato. Ogni tentativo di contatto o chiamata con risposta effettuata, dovrà essere tracciato all'interno sistema di Business Intelligence (BI) di cui al paragrafo 8.2, in particolare:

- in caso di esito positivo del contatto, ossia in caso di chiamata con risposta al primo tentativo o nei successivi tentativi, dovranno essere tracciate tutte le informazioni di cui al paragrafo 5.1;
- in caso di esito negativo del contatto, dovranno essere tracciati tutti i tentativi falliti con data, ora, nominativo dell'operatore e motivazione del fallimento della chiamata (es. rifiuto del contatto, irreperibilità, numero errato, ecc.).

Gli operatori del Call Center dovranno eseguire tutte le attività necessarie, come elencate nel paragrafo 5.1.1, per l'interazione con gli utenti al fine di rispondere in maniera esaustiva alle specifiche richieste.

Il servizio di call back sarà remunerato come descritto nel paragrafo 14.1. Si specifica che, in nessun caso saranno remunerati i tentativi falliti ossia le chiamate con esito negativo del contatto.

5.2 SERVIZIO DI CHIAMATA AGLI UTENTI SU RICHIESTA DELLE AZIENDE SANITARIE (SERVIZIO OPZIONALE)

Il Fornitore, quale servizio opzionale attivabile su specifica richiesta della singola ASR interessata, dovrà provvedere al servizio di chiamata agli utenti al fine di, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, comunicare una variazione nella prenotazione, inviare un promemoria o quant'altro indicato dalla singola ASR richiedente.

Il Fornitore dovrà, eseguire le necessarie attività per l'interazione con gli utenti in funzione delle specifiche richieste.

Il servizio dovrà essere erogato nei medesimi giorni e orari di funzionamento del servizio di Call Center, il Fornitore dovrà effettuare il primo tentativo di contatto entro il giorno successivo dalla ricezione della richiesta dalla singola ASR o diversa data definita dalla ASR.

Il Fornitore dovrà effettuare almeno 5 tentativi di contatto nel caso l'utente non risulti reperibile quando contattato. Ogni tentativo di contatto o chiamata con risposta effettuata, dovrà essere tracciato all'interno sistema di Business Intelligence (BI) di cui al paragrafo 8.2, in particolare:

- in caso di esito positivo del contatto, ossia in caso di chiamata con risposta al primo tentativo o nei successivi tentativi, dovrà essere tracciato data, ora e nominativo dell'operatore;
- in caso di esito negativo del contatto, dovranno essere tracciati tutti i tentativi falliti con data, ora, nominativo dell'operatore e motivazione del fallimento della chiamata (es. rifiuto del contatto, irreperibilità, numero errato, ecc.).

Il servizio di chiamata agli utenti su richiesta delle Aziende Sanitarie sarà remunerato come descritto nel paragrafo 14.1. Si specifica che, in nessun caso saranno remunerati i tentativi falliti ossia le chiamate con esito negativo del contatto.

5.3 SERVIZIO DI GESTIONE DELLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA

Nei medesimi giorni e orari di funzionamento del Call Center, il Fornitore dovrà gestire le richieste e le segnalazioni, e in generale tutte le comunicazioni, inviate dai cittadini alle caselle di posta elettronica del CUP, sia attualmente attive sia quelle che verranno attivate nel corso di validità del contratto.

Attualmente sono attive le seguenti caselle di posta elettronica: assistenza.cupregionale@aslcittaditorino.it e assistenza.appcup@aslcittaditorino.it.

La gestione delle comunicazioni deve prevedere:

- in caso di segnalazione di malfunzionamenti del servizio, un riscontro al cittadino fornendo un riscontro della presa in carico;
- in caso di richiesta di informazioni, un riscontro al cittadino fornendo risposta alle informazioni richieste;
- in caso di richieste di prenotazione/modifica/disdetta di prestazioni sanitarie, fornendo indicazioni al cittadino in merito ai diversi canali di prenotazione/modifica/disdetta di tali prestazioni.

La gestione delle caselle di posta elettronica deve essere effettuata garantendo una presa in carico delle e-mail entro 3 ore lavorative dalla ricezione. Per “ore lavorative” si intendono le ore di funzionamento del servizio di Call Center del CUP, mentre con “presa in carico” si intende il riscontro tempestivo ed esaustivo alle comunicazioni ricevute o l’inoltro al DEC o suoi delegati nei casi concordati.

Nel corso dell’esecuzione del servizio, il Fornitore dovrà predisporre e concordare con il DEC un vademecum di risposte standard in relazione alle tipologie di richieste che perverranno dai cittadini.

Il servizio di gestione delle caselle di posta elettronica sarà remunerato come descritto nel paragrafo 14.2.

6. SEDI OPERATIVE DEL FORNITORE

Nell’ottica di garantire la continuità operativa attraverso misure tecniche e organizzative adottate per assicurare all’organizzazione il funzionamento dell’intero sistema, il Fornitore dovrà mettere a disposizione almeno due sedi operative destinate ad ospitare il personale dedicato alle attività previste nel presente appalto.

In particolare, dovranno essere operative all’avvio del servizio di Contact Center almeno due sedi dislocate rispettivamente nel territorio della Provincia di Novara e nel territorio dell’area metropolitana di Torino.

Le sedi devono essere idonee per l’allocazione dei servizi previsti nel presente Capitolato, devono rispettare la normativa tempo per tempo vigente in merito alla sicurezza dei luoghi di lavoro (es. leggi 626/94, 46/90, ecc.) e devono essere dotate dell’adeguata infrastruttura tecnologica hardware e software per l’erogazione dei servizi richiesti.

Il numero di postazioni all’interno delle sedi operative per l’erogazione dei servizi richiesti dal presente Capitolato deve essere sufficientemente dimensionato in relazione ai volumi stimati ed in grado di garantire gli SLA richiesti, anche in considerazione della necessità di gestire i momenti di picco di attività.

Il Fornitore si impegna a garantire all’Amministrazione o a soggetti terzi da questa incaricati il libero accesso ai luoghi di erogazione del servizio di Contact Center per attività di controllo ed ispezione.

7. INFRASTRUTTURA HARDWARE E SOFTWARE

Il Fornitore dovrà dotare le sedi operative di tutta l’infrastruttura tecnologica hardware (server, centralini e dispositivi telefonici, posti operatore del call-center, ecc.) e software (licenze d’uso), nonché la connettività fonia ed sms con relativo traffico, necessaria per la corretta erogazione dei servizi richiesti.

I canali di ingresso dovranno essere in numero congruo ed adeguato alle esigenze del servizio in relazione ai mesi, ai giorni e agli orari di attività, al fine di gestire in maniera efficace i periodi dell'anno e i giorni caratterizzati da un maggiore flusso di contatti da parte dei cittadini, nel rispetto degli SLA previsti nel paragrafo 16. Il Fornitore dovrà implementare le soluzioni proposte in Offerta Tecnica per la gestione di picchi di carico, sia imprevisti sia prevedibili, che dovessero presentarsi nel corso dell'erogazione del servizio.

I costi del traffico telefonico, sia in InBound che in OutBound, sono a totale carico del Fornitore che sarà l'intestatario per tutta la durata del Contratto dei numeri verdi telefonici sopraindicati, che dovranno essere mantenuti.

La documentazione relativa l'intera infrastruttura dovrà essere consegnata al DEC all'avvio del servizio, in formato elettronico, e dovrà essere resa sempre disponibile per l'intera durata del contratto.

È compito del Fornitore provvedere alla conduzione operativa 7 giorni su 7 e 24h/die (ventiquattro ore al giorno), alla manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva di tutte le componenti hardware, software e di rete. Eventuali interruzioni o malfunzionamento dei servizi, dovranno essere comunicati tempestivamente all'Amministrazione entro 30 minuti dal verificarsi dell'evento, con l'indicazione della causa e degli interventi necessari al ripristino, compresa l'eventuale documentazione a dimostrazione del medesimo. Nel caso di interruzione o malfunzionamento dei servizi per cause imputabili al Fornitore, questi è tenuto al ripristino dei servizi nel più breve tempo possibile e comunque entro 4 ore dal verificarsi dell'interruzione/malfunzionamento, anche durante i giorni festivi di chiusura del Call Center. Nel caso di interruzione o malfunzionamento dei servizi per cause imputabili al Fornitore, verranno applicate le penali di cui al paragrafo 19.1 commisurate in relazione alla tempistica di ripristino di funzionamento del servizio.

Di seguito sono elencate le funzionalità minime richieste al sistema:

- gestione centralizzata degli operatori (con livelli di abilitazioni/autorizzazioni granulari);
- assegnazione delle priorità alle chiamate in coda (per servizio, operatore, gruppo, ecc.);
- portale per la gestione in real-time delle assegnazioni operatori/gruppi/servizi;
- recitazione della previsione di attesa (in base a posizione di coda);
- tracciatura di ogni singola chiamata *inbound* delle chiamate con relativa ricerca, consultazione e rendicontazione della tipologia di chiamata;
- registrazione della conversazione audio delle chiamate, da conservare fino a 30 giorni dopo la data di appuntamento;
- disco risponditore automatico in fuori orario di servizio.

8. MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

Il Fornitore, coerentemente con quanto proposto e descritto in Offerta Tecnica, deve adottare un proprio sistema di controllo e monitoraggio finalizzato alla verifica della qualità dei servizi erogati e del rispetto dei livelli di servizio richiesti (SLA).

All'avvio del servizio, il Fornitore deve consegnare al DEC il Piano di qualità contenenti i criteri di controllo e gestione che si intendono attuare per assicurare il livello qualitativo stabilito. Tale Piano potrà essere oggetto di aggiornamenti durante l'erogazione dei servizi, a seguito di modifica dei requisiti di qualità concordati tra le parti.

Il Fornitore deve provvedere affinché tutto il personale impiegato nel servizio sia formato sul sistema di controllo e monitoraggio e svolga le proprie mansioni per garantire un risultato in grado di soddisfare le prescrizioni ed i livelli qualitativi previsti nel Capitolato.

L'Aggiudicatario deve garantire il monitoraggio costante della qualità del servizio e, qualora se ne verifichi la necessità, l'attivazione di interventi mirati al miglioramento dello stesso.

8.1 CUSTOMER SATISFACTION

Tra gli strumenti del sistema di controllo e monitoraggio, Il Fornitore dovrà implementare un sistema di rilevazione anonima della customer satisfaction, coerentemente con quanto proposto e descritto in Offerta Tecnica, che consenta di rilevare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito:

- all'efficacia del servizio;
- alla rapidità e alla cortesia rilevata;

da somministrare agli utenti al termine della chiamata.

In seguito agli esiti delle indagini di customer satisfaction, il Fornitore dovrà individuare e proporre gli eventuali interventi correttivi e/o di miglioramento del servizio che dovranno essere condivisi e approvati dal DEC ed in seguito implementati.

In ogni caso, le indagini sulla customer satisfaction s'intendono relative al servizio di Contact Center e non sulla soddisfazione rispetto alle tempistiche di erogazione delle singole prestazioni ambulatoriali oggetto del contatto.

8.2 REPORTISTICA

L'infrastruttura tecnologica del Contact Center, coerentemente con quanto proposto e descritto in Offerta Tecnica, deve essere dotata di un sistema di Business Intelligence (BI) che dovrà consentire al DEC e al Gruppo Tecnico Regionale almeno di:

- monitorare in real time l'andamento dei servizi mediante l'elaborazione di analisi e statistiche, visualizzabili anche in formato grafico, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:
 - numero di chiamate ricevute, distinte per giorno e fascia oraria;
 - numero di chiamate gestite, distinte operatore virtuale/fisico, tipologia richiesta, giorno e fascia oraria;
 - numero di chiamate abbandonate con operatore virtuale e in coda all'operatore fisico, distinte per giorno e fascia oraria;
 - tempo medio di attesa in coda all'operatore fisico, distinto per giorno e fascia oraria;
 - tempo medio di gestione della chiamata, distinto per tipologia richiesta, per giorno e fascia oraria;
 - numero di prenotazioni effettuate, distinte per tipologia richiesta;
- monitorare l'andamento del servizio di call back (es. numero di utenti contattati, numero di tentativi effettuati, giorni e fasce orarie, tipologia richiesta, esiti dei contatti, ecc.);
- monitorare l'andamento del servizio chiamata agli utenti su richiesta delle ASR (es. numero di utenti contattati, numero di tentativi effettuati, esiti dei contatti, ecc.);
- monitorare l'andamento del servizio di gestione delle caselle di posta elettronica (es. numero e-mail ricevute, oggetto e-mail, tempi di risposta, ecc.);
- monitorare il grado di soddisfazione dell'utenza rilevato tramite le rilevazioni di customer satisfaction;
- analizzare le serie storiche relative all'andamento dei servizi mediante l'elaborazione di analisi e statistiche, visualizzabili anche in formato grafico;
- generare report on demand selezionando il layout desiderato, i dati da visualizzare ed il periodo temporale di riferimento;
- esportare i dati grezzi visualizzabili nei comuni formati per l'ufficio (excel, csv, pdf, ecc.).

Il sistema di Business Intelligence (BI) deve essere attivo all'avvio del servizio, il Fornitore dovrà comunicare le credenziali di accesso con il profilo di amministratore di sistema al DEC e al Gruppo Tecnico Regionale.

Inoltre, tramite il sistema di Business Intelligence, il Fornitore deve realizzare con cadenza mensile, e in ogni caso ogniqualvolta richiesto dal DEC, un report specifico per la misurazione degli SLA costituito, per ciascun indicatore oggetto di monitoraggio, dalle seguenti informazioni:

- periodo di riferimento;

- applicabilità nel periodo;
- formula di calcolo;
- dati elementari utilizzati per la misurazione;
- valore rilevato nel periodo di riferimento;
- valore di soglia;
- note eventuali.

Tale report, oltre che fornire un concreto supporto alle decisioni con il fine di valutare le performance del servizio, dovrà evidenziare il grado di soddisfazione dell'utenza rilevato tramite le rilevazioni di customer satisfaction, individuare le criticità e le possibili soluzioni migliorative.

Inoltre, il Fornitore dovrà produrre un report di dettaglio ai fini della fatturazione periodica, con il dettaglio delle informazioni richieste dal DEC.

Infine, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore l'elaborazione di report direzionali specifici in formato elettronico nelle forme e nei contenuti richiesti dal DEC.

La remunerazione del sistema di Business Intelligence (BI) e della reportistica è ricompresa nel corrispettivo per i servizi di Contact Center. La mancata consegna dei report determina l'applicazione di una penale di cui al paragrafo 19.1.

9. MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

9.1 PIANO DI AVVIO DELLE ATTIVITÀ

Entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di avvio del servizio da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà dare avvio all'implementazione del Piano di avvio delle attività, coerentemente con quanto proposto in Offerta Tecnica.

Il Piano di avvio delle attività dovrà prevedere almeno:

- il cronoprogramma complessivo delle attività propedeutiche all'avvio del servizio;
- la definizione delle fasi, delle relative attività e dei risultati previsti per la configurazione, la realizzazione e la conseguente messa in esercizio dei servizi di Contact Center (es. allestimento delle sedi operative, formazione del personale dedicato al servizio, predisposizione del sistema di Business Intelligence, ecc.);
- le modalità di coordinamento con l'Operatore Economico che fornirà il software per il CUP;
- il piano di continuità dei servizi di Contact Center con le strategie di migrazione e le soluzioni che saranno adottate al fine di garantire la continuità del servizio ed un subentro ottimale al fornitore uscente.

Il Piano di avvio delle attività dovrà avere una durata massima di 30 giorni solari e consecutivi, al termine della quale dovrà essere possibile procedere con le attività di collaudo di cui al paragrafo successivo.

9.2 ATTIVITÀ DI COLLAUDO

Al termine delle attività previste al precedente paragrafo, si procederà in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione con il collaudo del servizio.

Il collaudo avrà ad oggetto:

- un **collaudo sistemistico** volto ad accertare la rispondenza dell'insieme delle componenti infrastrutturali e tecnologiche hardware e software alle specifiche tecniche e funzionali definite nel presente documento e proposte nell'Offerta Tecnica;

- un **collaudo funzionale/prestazionale** volto ad accertare la conformità dei servizi implementati rispetto quanto definito nel presente documento e proposto nell'Offerta Tecnica.

Il Fornitore dovrà fornire gli strumenti necessari all'esecuzione dei test e alla valutazione degli stessi, nonché garantire la supervisione e l'assistenza necessaria all'effettuazione del collaudo e alla puntuale analisi e risoluzione delle eventuali anomalie verificatesi.

In caso di esito positivo del collaudo, si procederà con la formalizzazione dell'avvio del servizio di cui al paragrafo successivo. Qualora il collaudo abbia esito negativo, il Fornitore si obbliga, entro dieci giorni solari e consecutivi dalla comunicazione dell'esito, alla risoluzione delle criticità riscontrate dall'Amministrazione e si procederà ad un nuovo collaudo del servizio in contraddittorio tra Fornitore e Amministrazione. Nel caso in cui sussistano ancora criticità che impediscono l'avvio del servizio, l'Amministrazione si riserva di risolvere il contratto per inadempienza.

Al termine delle attività di collaudo dovrà essere redatto dal Fornitore un apposito verbale, che dovrà essere firmato sia dal Fornitore che dal DEC.

9.3 AVVIO DEL SERVIZIO

L'avvio del servizio sarà formalizzato con la firma di entrambe le parti dell'attestazione di avvio del servizio predisposta secondo le modalità stabilite nell'art. 19 del DM n. 49/2018, alla quale dovranno essere allegati:

- i nominativi ed i recapiti (PEC, PEO e telefono cellulare) del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC) e del Supervisore del Call Center e delegati;
- la struttura del sistema di risposta con operatore virtuale da concordare con l'amministrazione;
- gli indirizzi delle sedi operative e la documentazione inerente all'infrastruttura tecnologica hardware e software installata;
- il Piano di qualità per il monitoraggio ed il controllo del servizio;
- la documentazione inerente al sistema di Business Intelligence e le credenziali di accesso;
- l'elenco del personale impiegato nel servizio con il relativo CV completo di funzioni, qualifiche, esperienze professionali e possesso di abilitazioni ove necessarie;
- il Piano di Formazione e aggiornamento del personale;
- tutta la documentazione da produrre secondo il Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR);
- quanto altro necessario a comprova del rispetto dei requisiti minimi definiti nel Capitolato Tecnico e di quanto proposto in offerta tecnica.

9.3.1 Avvio del servizio in pendenza della stipula del contratto

Ai sensi dell'art. 17, commi 8 e 9 del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, l'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare al Fornitore l'avvio del servizio, di cui al paragrafo 9.3, nelle more della stipula del contratto.

Nel caso di mancata stipulazione del contratto, il Fornitore avrà diritto al rimborso delle spese sostenute per le prestazioni eseguite su ordine del DEC.

10. STRUTTURA ORGANIZZATIVA DEL FORNITORE

Per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato e per tutta la durata del Contratto, il Fornitore dovrà avvalersi di una struttura organizzativa adeguata, come indicato in sede di Offerta Tecnica, in grado di soddisfare i livelli di servizio richiesti dal committente.

In particolare, il Fornitore si impegna a mettere a disposizione almeno le seguenti figure professionali:

- **Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC):** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente unico dei servizi oggetto del contratto nei confronti dell'Amministrazione e delle singole ASR, con ruolo di supervisione e coordinamento del Supervisore del Contact Center, i cui riferimenti (recapito telefonico, e-mail e PEC) dovranno essere indicati all'Amministrazione nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto secondo quanto indicato nel disciplinare di gara. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti aventi ad oggetto i servizi di Contact Center, di idoneo livello di responsabilità, nonché di potere di delega interna per le attività di gestione del contratto, ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente. Al REC sono affidate le seguenti attività:
 - referente unico per il DEC e per il Gruppo Tecnico Regionale;
 - referente unico per gli altri fornitori;
 - programmazione, organizzazione, coordinamento e monitoraggio di tutte le attività previste nel contratto;
 - implementazione delle azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
 - gestione degli eventuali reclami/disservizi provenienti dal DEC e dal Gruppo Tecnico Regionale;
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica;
 - supervisione del processo di fatturazione dei servizi;
 - altre funzioni proposte in sede di gara nell'Offerta Tecnica;
- **Supervisore del Call Center:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile della gestione del Call Center. Tale figura deve essere dotata di adeguate competenze professionali, di idonea esperienza in ruoli simili e analoghi in contratti di servizi di Contact Center, di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale ed è responsabile del conseguimento degli obiettivi relativi allo svolgimento delle attività previste contrattualmente.
In particolare, il supervisore del Call Center:
 - è il responsabile del corretto funzionamento del servizio di Call Center, esegue il monitoraggio "real time" dei servizi ai fini della corretta gestione dei carichi di lavoro e del soddisfacimento dei livelli di servizio;
 - è il responsabile della gestione operativa del Call Center e del relativo dimensionamento, cura l'inserimento dei nuovi ingressi, sorveglia la corretta attuazione dei programmi di formazione, facilita l'apprendimento e l'applicazione da parte degli operatori di nuove procedure operative;
 - realizza le azioni necessarie a fronteggiare eventuali difficoltà operative o inefficienze come, ad esempio, i picchi anomali di traffico ed i disservizi tecnici;
 - attiva le procedure di informazione all'utenza, precedentemente concordate con le ASR, sia in caso di malfunzionamento del Call Center sia in caso di malfunzionamento che del CUP Unico (software e infrastruttura);
 - in caso di sciopero o di astensione dal lavoro non programmata da parte del personale preposto, attiva le procedure di informazione all'utenza nonché di gestione delle chiamate in entrata;
 - ha il compito di fornire, su richiesta del DEC e del Gruppo Tecnico Regionale o della figura professionale da esso delegato, report più approfonditi (settimanali e/o mensili).

In caso di sostituzione del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC) e/o del Supervisore del Call Center nel corso del Contratto, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta all'Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC) e/o del Supervisore del Call Center proposti in sostituzione, i quali dovranno possedere equivalenti capacità tecnico-professionali ed esperienza lavorativa rispetto a quanto proposto dal Fornitore in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

10.1 PERSONALE DEL FORNITORE

Il Fornitore dovrà garantire per tutta la durata del Contratto di Fornitura la presenza costante di un numero congruo di lavoratori utile ad un compiuto e corretto espletamento del servizio e dei relativi SLA, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione, coerentemente con la struttura organizzativa proposta in sede di gara nell'Offerta Tecnica.

Il personale dedicato deve possedere le competenze tecniche e le eventuali abilitazioni secondo quanto richiesto dalla normativa tempo per tempo vigente necessarie a realizzare correttamente i servizi richiesti.

Il personale dedicato deve:

- essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto del servizio;
- svolgere le attività assegnate adottando metodologie prestazionali atte a garantire idonei standard qualitativi secondo quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico;
- rispettare quanto previsto dai regolamenti e dalle norme applicabili;
- adottare un comportamento consono alla funzione e alle circostanze in cui si svolgono le attività del servizio;
- conoscere la lingua inglese.

Il personale del Fornitore ha l'obbligo di riservatezza e privacy nello svolgimento della sua attività.

All'avvio del servizio, il Fornitore deve presentare l'elenco del personale che verrà impiegato nell'erogazione dei servizi con il relativo CV completo di funzioni, qualifiche, esperienze professionali e possesso di abilitazioni ove necessarie. Tale elenco dovrà essere mantenuto aggiornato e reso disponibile al DEC.

L'Amministrazione potrà richiedere la sostituzione del personale impiegato dell'appalto, con motivazione scritta relativa all'inadeguatezza dei medesimi, senza che ciò dia diritto al Fornitore di chiedere alcun onere aggiuntivo. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di cinque giorni solari e consecutivi, dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto di Fornitura.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, il Fornitore si deve impegnare a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive al fine di assolvere gli impegni assunti.

10.1.1 Formazione del personale

Il Fornitore deve prevedere corsi di formazione e di aggiornamento coerenti all'oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato Tecnico.

In particolare, relativamente ai servizi oggetto del presente Capitolato, il personale addetto deve essere adeguatamente formato ai sensi di quanto previsto dal D. Lgs. 81/08 e s.m.i., in particolare sui rischi professionali sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro.

Inoltre, il Fornitore dovrà garantire la formazione del personale addetto al servizio coerentemente con il Piano di Formazione presentato in Offerta Tecnica. Tale piano di Formazione dovrà prevedere:

- un piano di formazione di start-up;
- un piano di formazione/aggiornamento permanente;

e dovrà vertere su tematiche quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- conoscenze e tecnologie di base di un Contact Center: obiettivi, figure professionali, strumentazioni, modalità di comunicazione, ecc.;
- tecniche di comunicazione e di gestione dei conflitti;
- gestione delle richieste;

- riservatezza delle informazioni e regole per la privacy;
- contesto sanitario di riferimento (es. Dema, catalogo, strutture, ecc.);
- funzionalità degli applicativi utilizzati.

Tutte le giornate di formazione dovranno essere organizzate in modo da minimizzare gli impatti, sull'utenza e garantire comunque la qualità del servizio erogato. Al Fornitore è richiesta l'erogazione della formazione di start-up all'interno del Piano di avvio delle attività di cui paragrafo 9.1.

Il Piano di Formazione dovrà essere impartito ad ogni nuovo operatore che, dovendo provvedere ad un servizio di pubblica utilità, dovrà essere adeguatamente formato.

Annualmente il Fornitore consegna al DEC la dichiarazione attestante l'avvenuta formazione del personale e su richiesta dell'Amministrazione Contraente anche i relativi attestati.

La mancata erogazione dei corsi di formazione e/o la mancata consegna della documentazione attestante l'avvenuta erogazione dei corsi di formazione, determina l'applicazione della penale di cui al paragrafo 19.1.

10.1.2 Sicurezza sul lavoro

L'Aggiudicatario è sottoposto a 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, e assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

Il Fornitore, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche ed integrazioni, dovrà:

- provvedere affinché il personale dedicato all'esecuzione dei servizi di cui al presente Capitolato, abbia ricevuto una adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

11. STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (D.E.C.), nominato dall'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti al Contratto e pertanto interfaccia unica e rappresentante dell'Amministrazione nei confronti del Fornitore.

12. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il servizio di Contact Center deve essere erogato nel rispetto della normativa europea, nazionale e regionale tempo per tempo vigente.

In particolare, il Fornitore è responsabile della sicurezza fisica e logica dei dati del servizio e della infrastruttura tecnologica di propria competenza, garantendo il rispetto della vigente normativa in materia di privacy, in particolare il Regolamento Europeo n. 2016/679 (GDPR).

13. PROPRIETÀ DEI DATI

Tutta la documentazione prodotta, in adempimento del contratto, compreso ogni risultato intermedio, sono di esclusiva proprietà dell'Amministrazione. L'Amministrazione resta, altresì, proprietaria esclusiva di tutte le informazioni, anche pregresse, prodotte dalle attività del Contact Center e dai propri processi interni.

Alla conclusione del contratto, per esaurimento naturale o cessazione anticipata dello stesso, tutti i dati dovranno essere trasferiti all'Amministrazione, garantendo la piena trasparenza e portabilità dei loro formati e secondo le tempistiche definite dal DEC.

14. MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER

14.1 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI A MISURA

I seguenti servizi:

- Gestione delle chiamate in ingresso;
- Servizio di call back;
- Servizio di chiamata agli utenti su richiesta delle aziende sanitarie;

saranno remunerati a misura su base trimestrale, come di seguito specificato:

$$\text{Importo trimestrale} = \sum_{i=0}^n p_i * q_i$$

Dove:

- p_i : è il prezzo unitario, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica, relativo all'i-esima tipologia di servizio erogato, riferito all'Unità di Misura indicata nello Schema di Offerta Economica;
- q_i : rappresenta la quantità relativa all'i-esima tipologia di servizio erogato, espressa nella corrispondente Unità di Misura indicata nello Schema di Offerta Economica.

Si specifica che in ogni caso, le chiamate inerenti le richieste di informazioni riguardo le prestazioni sanitarie prenotabili e le caratteristiche del servizio di prenotazione la cui durata risulta essere inferiore a trenta secondi non verranno remunerate.

La remunerazione avverrà secondo le modalità e le tempistiche definite al paragrafo 20.

14.2 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE DEI SERVIZI A CANONE

Il servizio di gestione delle caselle di posta elettronica sarà remunerato trimestralmente sulla base del canone mensile al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica

La remunerazione avverrà secondo le modalità e le tempistiche definite al paragrafo 20.

15. REVISIONE DEI PREZZI

La revisione dei prezzi unitari è ammessa secondo quanto previsto dall'art. 60 del D.Lgs. 36/2023, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica.

In particolare, qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determini una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire.

Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si farà riferimento dell'indice della retribuzione contrattuale oraria con riferimento al codice Ateco "822: attività dei call center" pubblicato dall'ISTAT.

La revisione dei prezzi unitari, al netto del ribasso offerto dal Fornitore in sede di offerta economica, viene concordata tra il Fornitore e il RUP su richiesta scritta del Fornitore adeguatamente documentata, a seguito di apposita istruttoria.

Potrà essere richiesto il primo adeguamento dei prezzi decorsi almeno 12 mesi dalla data di avvio del servizio, non sono ammesse variazioni retroattive.

16. LIVELLO DI SERVIZIO RICHIESTI (SLA)

Il Fornitore dovrà rispettare i seguenti Livelli di Servizio (SLA) per l'erogazione del servizio di Contact Center, come eventualmente migliorati in fase di offerta tecnica:

- **Tasso di risposta dell'operatore fisico del Call Center:** almeno il 90% delle chiamate risposte da operatore fisico rispetto alle chiamate in ingresso per le quali l'utente abbia selezionato la scelta di parlare con un operatore umano;
- **Velocità di risposta dell'operatore fisico del Call Center:** almeno l'80% delle chiamate risposte entro 60 secondi dal momento in cui l'utente seleziona la scelta che consente di parlare con un operatore umano ed entra effettivamente in coda.

Gli SLA sono calcolati su base giornaliera e dovranno essere rispettati dall'avvio del servizio fino alla conclusione del contratto, anche nel caso di picchi di volumi di traffico.

A fronte di non conformità rilevate rispetto ai valori indicati, si procederà con la gestione degli inadempimenti di cui al paragrafo 19.

17. CONTROLLO E VERIFICA DELLE PRESTAZIONI EROGATE E DEI LIVELLI DI SERVIZIO

17.1 VERIFICA DI CONFORMITÀ IN CORSO DI ESECUZIONE

L'Amministrazione avrà la facoltà di svolgere tutte le attività di controllo e di verifica di conformità in corso di esecuzione che ritenga opportune con qualsiasi modalità ed in ogni momento, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116 del D Lgs. n. 36/2023 e dalle ulteriori prassi interpretative e provvedimenti anche normativi che saranno adottati, con periodicità definita dall'Amministrazione medesima.

Le verifiche riguarderanno l'efficacia e la qualità del servizio erogato e il rispetto di tutte le prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, di quanto oggetto di Offerta Tecnica e delle norme e dei regolamenti applicabili (conformità legislativa).

L'attività di verifica consisterà, a titolo indicativo e non esaustivo, nelle seguenti operazioni:

- controlli a campione, in tal caso il Fornitore dovrà fornire al DEC l'eventuale documentazione richiesta;
- controlli in contraddittorio con il Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC), tali controlli potranno avvenire in qualsiasi momento con preavviso di almeno 24 ore il cui esito verrà sottoscritto dalle parti in apposito verbale.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, i controlli potranno avere ad oggetto:

- il rispetto dei livelli di servizio (es. orari di funzionamento del Call Center, funzionamento del sistema di IVR, tempo di risposta dell'operatore del Call Center, ecc.);
- la conformità alla normativa regionale, nazionale, europea vigente tempo per tempo in materia;
- il personale dedicato al servizio (es. curriculum vitae, formazione, livelli retributivi, CCNL applicato, ecc.);
- la conformità delle sedi del fornitore alla normativa tempo per tempo in materia;
- l'insieme delle componenti infrastrutturali e tecnologiche hardware e software.

Il DEC, o suo delegato, si riserva altresì di effettuare, nel corso dell'orario di erogazione dei servizi, Mystery call per verificare la qualità del servizio di Call Center. Qualora venissero riscontrate delle non conformità, al termine Mystery call il DEC, o suo delegato redigerà una scheda di sintesi sulla qualità dell'interazione telefonica oggetto di verifica.

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità in corso d'opera, il Fornitore dovrà svolgere le necessarie azioni correttive. In caso di ulteriore esito negativo della verifica o di ritardo nell'esecuzione delle azioni correttive poste in atto dal Fornitore, l'Amministrazione potrà applicare le penali.

17.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ DEFINITIVA

Ferme le verifiche di conformità in corso di esecuzione, l'Amministrazione procederà, ai sensi dell'art. 116 del D. Lgs. n. 26/2023, all'emissione, in caso di esito positivo, del documento di verifica di conformità definitiva delle prestazioni eseguite dal Fornitore

Nel caso di esito negativo della verifica di conformità definitiva, il Fornitore dovrà svolgere tempestivamente ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata, ai fini della liquidazione del saldo, del rilascio del relativo certificato di verifica di conformità e di eventuali ulteriori adempimenti.

18. GESTIONE TRANSITORIA DEL SERVIZIO

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, il Fornitore deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso il fornitore subentrante avente una durata minima di 30 giorni solari. In tale periodo, che corrisponde, salvo diversi accordi, all'ultimo mese solare del contratto esistente, il Fornitore si impegna a garantire piena collaborazione e tutte le attività necessarie in modo tale da evitare l'interruzione del servizio.

19. GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI

L'Amministrazione dovrà segnalare, mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC al Fornitore, gli eventuali inadempimenti contrattuali entro sette giorni lavorativi dalla rilevazione dai medesimi.

L'invio della già menzionata comunicazione costituisce avvio del procedimento di contestazione di inadempimento e applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione. Il Fornitore potrà proporre le proprie deduzioni per iscritto e supportate da una chiara ed esauriente documentazione nel termine massimo di sette giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione. Qualora dette deduzioni non siano ritenute idonee a giudizio dell'Amministrazione a giustificare l'inadempimento ovvero non pervengano nel termine indicato, saranno applicate al Fornitore le penali previste nel paragrafo successivo.

19.1 PENALI

In caso di inadempimento relativo ai livelli di servizio stabiliti nella documentazione di gara, sono stabilite, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, le penali della tabella seguente.

INADEMPIMENTO	VALORE PENALE
Ritardo nell'avvio del servizio	€ 1.000,00 per ogni giorno solare di ritardo. Oltre i 15 gg solari di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto.
Interruzione del servizio	€ 500,00 per ogni ora di interruzione del servizio per cause imputabili al Fornitore. Oltre i 3 casi all'anno di mancato ripristino entro le 4 ore dal verificarsi dell'interruzione/malfunzionamento

INADEMPIMENTO	VALORE PENALE
	del servizio per cause imputabili al Fornitore cui si verificassero, l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto.
Tasso di risposta dell'operatore fisico del Call Center	0,02% del corrispettivo mensile del servizio di Call Center per ogni giorno di superamento rispetto allo SLA definito nel Capitolato Tecnico, come eventualmente migliorato nell'Offerta Tecnica
Velocità di risposta dell'operatore fisico del Call Center	0,02% del corrispettivo mensile del servizio di Call Center per ogni giorno di superamento rispetto allo SLA definito nel Capitolato Tecnico, come eventualmente migliorato nell'Offerta Tecnica
Non conformità della gestione della chiamata in ingresso	€ 100,00 per ogni inadempienza
Non conformità del servizio di call back	€ 100,00 per ogni inadempienza
Non conformità nell'esecuzione delle attività nei modi e nei tempi con riferimento al servizio di gestione delle caselle di posta elettronica	€ 50,00 per ogni inadempienza
Non conformità nell'esecuzione delle attività nei modi e nei tempi con riferimento al servizio di chiamata agli utenti su richiesta delle Aziende Sanitarie	€ 100,00 per ogni inadempienza
Ritardo nella disponibilità del Sistema di Business Intelligence	€ 200,00 per ogni giorno solare di ritardo Oltre i 15 gg solari di ritardo l'Amministrazione ha facoltà di risolvere il contratto.
Ritardo nella disponibilità della reportistica	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo
Mancato rispetto degli impegni assunti in merito alla formazione del personale	€ 50,00 per ogni giorno lavorativo di ritardo o di inadempienza rispetto ai termini previsti
Non reperibilità del Responsabile dell'Esecuzione del Contratto (REC) o del suo sostituto	€ 50,00 per ogni inadempienza rilevata
Non conformità del personale	€ 250,00 per ogni inadempienza rilevata
Ritardo nella consegna della documentazione richiesta	€ 50,00 per ogni giorno ritardo
Altre non conformità rispetto a quanto definito nel Capitolato e nell'Offerta Tecnica	Commisurata all'inadempienza: da € 50,00 a € 500,00 per segnalazione a giudizio della Regione

Ai fini della contestazione delle penali di cui sopra, in tutte le ipotesi di inadempimento per ritardo della prestazione, come specificato nel Capitolato Tecnico, deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle disposizioni stabilite nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica; in tal caso l'Amministrazione applicherà al Fornitore le penali definite in precedenza sino al momento in cui i servizi inizieranno ad essere prestati in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

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

20. RENDICONTAZIONE, FATTURAZIONE E PAGAMENTI

A titolo di remunerazione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato viene riconosciuto al Fornitore un corrispettivo trimestrale, nei termini e alle condizioni indicate nello Schema di Contratto,

comprensivo di tutte le prestazioni stabilite dal presente Capitolato, nei relativi allegati e di quanto offerto in sede di Offerta Tecnica dal Fornitore.

Il Fornitore, a seguito dell'approvazione da parte del DEC del report di dettaglio dei servizi erogati nel periodo di riferimento, emetterà le fatture alle singole ASR allegando suddetto report e con una ripartizione degli importi secondo le indicazioni impartite dal DEC.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere, in ogni momento, chiarimenti e/o documentazione integrativa e/o revisione della fattura ai fini di agevolare i processi amministrativi e di controllo. Il Fornitore ha l'obbligo di adeguarsi a partire dal successivo trimestre, pena la sospensione dei pagamenti delle fatture non accompagnate dai giustificativi adeguati.

Il pagamento delle fatture avverrà secondo le modalità previste nello Schema di Contratto.

21. ALLEGATI

- Allegato A - Strutture private accreditate e presidi equiparati ex artt. 42 e 43 della Legge 833/1978
- Allegato B - Personale uscente