



Specifiche Tecniche

**SERVIZIO DI ESTERNALIZZAZIONE DEL CONTACT CENTER FINALIZZATO
ALLA GESTIONE DELLE PRENOTAZIONI IN REGIME SERVIZIO SANITARIO
NAZIONALE DELLE VISITE/PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DELLE
DISDETTE PER ORAS SPA PER LA DURATA DI 12 MESI**

Art. 1 - Oggetto del servizio

Servizio di esternalizzazione del Contact Center finalizzato alla prenotazione in regime di Servizio Sanitario Nazionale delle visite/prestazioni ambulatoriali e delle disdette come di seguito specificato:

- a) gestione di un numero telefonico DEDICATO con IVR personalizzato al quale dovranno essere inoltrate le telefonate riguardanti: prenotazioni, disdette e spostamenti appuntamenti di visite/prestazioni ambulatoriali in regime di Servizio Sanitario Nazionale;
- b) gestione del 100% delle telefonate inoltrate al numero telefonico di cui al punto a);
- c) per ogni telefonata ricevuta deve essere garantita la completa presa in carico dell'utente, pertanto, qualora lo stesso necessiti di prenotare più visite/prestazioni, queste dovranno essere gestite/prenotate all'interno della stessa telefonata;
- d) gestione di un numero di linee sufficienti al fine di non dare mai il segnale di occupato;
- e) possibilità, qualora ci sia un carico di lavoro eccezionale, di lasciare il proprio numero per poter essere richiamati;
- f) gestione dei contatti di cui al punto d) con:
 - richiamata al numero lasciato entro 24 ore solari;
 - numero di tentativi di richiamata al numero lasciato fino ad un massimo di 3;
- g) gestione delle chiamate in ingresso e in uscita (richiamate);
- h) relazione mensile sull'andamento del servizio;
- i) fornitura licenza d'uso software per accesso statistiche mensili relative all'andamento del servizio, se necessario.

Il servizio dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00, ed il sabato dalle ore 8:00 alle 13:00 (esclusi i festivi).

Modalità e obblighi nello svolgimento del servizio

Gli standard di servizio, la continuità e l'efficienza dello stesso devono essere garantiti indipendentemente da assenze, a qualsiasi titolo, del personale impiegato.

La Ditta Aggiudicataria per nessuna ragione può sospendere o non eseguire, in tutto o in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

A tal scopo la Ditta Aggiudicataria deve porre in essere ogni misura per garantire la continuità delle prestazioni anche in caso di scioperi o di vertenze sindacali del personale, anche attraverso opportuni accordi con le Organizzazioni Sindacali.

Resta inteso che l'attività oggetto del servizio costituisce servizio di pubblica utilità.

Il personale impiegato della Ditta Aggiudicataria, nell'esercizio delle funzioni affidate, rappresenta, verso l'utenza, la Stazione Appaltante e per questo motivo deve tenere un comportamento decoroso e irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei confronti dell'utenza stessa e degli operatori della Stazione Appaltante. Deve mantenere il segreto di ufficio in merito a circostanze, stati e fatti dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, anche concernenti l'organizzazione dell'Azienda. Deve avere adeguata formazione in materia di privacy.

La Ditta Aggiudicataria dovrà garantire la presenza di un **Responsabile per l'intero servizio**, quale interfaccia con la Stazione Appaltante.

Il Responsabile per l'intero servizio, dovrà essere sempre reperibile, garantire la supervisione ed il coordinamento delle attività eseguite dal personale della Ditta secondo le direttive impartite dalla Stazione Appaltante.

Storico prestazioni

Si stimano, sulla base dello storico, una media mensile di 6.000 chiamate gestite.

Si intendono per chiamate gestite le chiamate prese in carico indipendentemente dal buon esito della prenotazione.

Elementi oggetto di monitoraggio e controllo da parte della Stazione Appaltante

Requisiti:

- rispetto degli orari di erogazione del servizio;
- individuazione, nomina e comunicazione del Referente del processo e sua reperibilità;
- accesso giornaliero della reportistica;
- operazioni (es. prenotazioni, disdette ecc.) correttamente eseguite/registrate dagli operatori;
- tempi medi di attesa \leq a 110 - 120 s;
- tempi di risposta dell'operatore \leq ai 90 s per almeno il 70% di risposte;
- richiamate da effettuarsi entro le 24 ore per il 100% degli utenti che hanno lasciato un recapito telefonico.

Service Level Agreement:

- RICHIAMATE: da effettuarsi entro le 24 ore per il 100% degli utenti che hanno lasciato un recapito telefonico entro l'orario di servizio del call center, i tentativi di richiamata nell'arco della giornata devono essere almeno due, effettivi e con onere di tale dimostrazione a carico della ditta aggiudicataria.

Strumenti/Software in dotazione e in uso presso la Stazione Appaltante

La Ditta aggiudicataria dovrà utilizzare il sistema informativo di ORAS basato su VDI (Virtual desktop) di Citrix e gli applicativi attualmente in uso presso la Stazione Appaltante, nella fattispecie: "CUPWEB" della Ditta GPI SpA.

Il **Responsabile del Servizio** dovrà richiedere al Responsabile dei Sistemi Informativi di ORAS la creazione delle utenze nominali che verranno impiegate per l'espletamento del Servizio. Nel caso di cessazioni e/o variazioni e/o sospensioni, la stessa dovrà darne comunicazione immediata.

Sarà a cura di ORAS la formazione all'utilizzo del proprio sistema informativo tramite somministrazione del Disciplinare Risorse Informatiche.

Strumenti/Software richiesti alla Ditta Aggiudicataria

Sono a carico della Ditta **la sede operativa, la fornitura, l'installazione e la manutenzione delle postazioni di lavoro** utilizzate per l'espletamento delle attività di call center. Le postazioni di lavoro dovranno possedere le seguenti misure minime di sicurezza:

1. S.O. aggiornato e manutentato;
2. Antivirus aggiornato e manutentato;
3. Browser per la navigazione aggiornati.

La sede ove svolgere l'attività dovrà tassativamente essere ubicata a livello nazionale.

La Ditta dovrà dotarsi di **un sistema autonomo di linee telefoniche** dedicate, sufficiente al mantenimento del servizio richiesto, nonché assicurare a proprie spese la predisposizione del **collegamento per trasmissione dati (internet) tra la sede di erogazione del servizio di "CALL CENTER" ed il sistema centrale della Stazione Appaltante in grado di sostenere le necessarie connessioni concorrenti**. La Ditta aggiudicataria dal momento dell'attivazione delle nuove linee telefoniche dovrà farsi carico anche delle **spese delle utenze telefoniche (compreso il costo delle richiamate)**.

Nessun onere dovrà gravare sulla Stazione Appaltante per il mantenimento ed erogazione del servizio di call center fatto salvo quanto previsto per le prestazioni remunerabili.

Inoltre la Ditta dovrà fornire **un sistema di gestione delle chiamate entranti** che prevede, tra l'altro, l'attivazione automatica di un messaggio di segreteria telefonica per la successiva richiamata dell'utente da parte del personale addetto. Il messaggio di segreteria dovrà mettere l'utente nelle condizioni di lasciare il proprio recapito telefonico per essere ricontattato.

Dovrà altresì essere garantita l'identificazione immediata da parte dell'utente del codice chiamata; es.: "a questa chiamata è assegnato il codice xxxx".

L'organizzazione dell'albero vocale, delle relative scelte/voci, modalità di gestione e priorità da assegnare alle chiamate entranti verranno definite al momento dell'avvio e potranno variare nel corso del contratto (allegato Albero Vocale).

La Ditta Aggiudicataria dovrà inoltre garantire un sistema che consenta l'elaborazione della **reportistica** per monitorare il servizio erogato. A tal proposito la Ditta Aggiudicataria si impegna a configurare gratuitamente la licenza d'uso software per l'accesso alle statistiche giornaliere relative all'andamento del servizio definite al momento dell'avvio e che potranno variare nel corso del contratto. Si richiede di poter aver accesso ai dati sul buon esito (prenotazione avvenuta) delle chiamate gestite/addebitate.

Le statistiche mensili non devono contenere analisi sull'attività riferibile ai lavoratori che operano per la ditta aggiudicataria.

Art. 2 - Requisiti

Gli operatori economici interessati devono essere, tutti, in possesso dei seguenti requisiti:

a) Requisiti di ordine generale:

- non trovarsi nelle condizioni previste dall'articoli 94 e 95 del d.lgs. 36/2023 o in altre cause di incapacità a contrattare con la pubblica amministrazione.

b) Abilitazione al MePA:

- la stipula del contratto avverrà attraverso il Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), pertanto l'operatore economico scelto a seguito della consultazione di mercato, dovrà essere **abilitato all'interno del portale**.

c) Requisiti di idoneità

- **Iscrizione** nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della presente procedura.

d) Requisiti di capacità economica e finanziaria

- fatturato minimo su servizi analoghi a quello oggetto dell'appalto eseguito presso o per conto di strutture sanitarie pubbliche o private accreditate con il S.S.N. nel triennio 2020-2021-2022, di importo medio annuo pari a Euro 274.000,00= IVA esclusa.

Art. 3 - Clausole di recesso

ORAS S.p.A. potrà recedere dal contratto ai sensi dell'articolo 123 del Codice con un preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi alla Ditta appaltatrice mezzo Posta Elettronica Certificata (PEC).

In casi di recesso si applicherà quanto disposto dall'art. 11 dell'allegato II.14 del Codice.

Art. 4 - Fatturazioni, pagamenti

Il pagamento verrà effettuato a 60 giorni data fattura fine mese.

È prevista fatturazione mensile a consuntivo.

Si precisa che, verranno corrisposte solo le prestazioni effettivamente rese.

Art. 5 - Coperture assicurative

La ditta aggiudicataria dovrà possedere idonee coperture assicurative per eventuali danni diretti e indiretti, causati da ORAS S.p.A. e/o a terzi e connessi all'espletamento del servizio.

Art. 6 - Tutela dei dati personali

Art. 6.1 - Obblighi informativi della Stazione Appaltante ai sensi degli art. 13-14 del RGPD UE 2016/679

L'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza (ORAS) in qualità di "Titolare del trattamento" è tenuto a rendere precise informazioni, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento generale UE per la protezione dei dati personali 2016/679, sull'utilizzo che verrà fatto dei dati personali.

Il trattamento dei dati personali viene effettuato perché è necessario nell'ambito della gestione delle procedure di gara e, successivamente per la stipula del

contratto, ai sensi dell'art. 6 pa 1, lett b, per adempiere agli obblighi di legge cui è soggetto il titolare ai sensi dell'art. 6 pa. 1, lett. c, e, relativamente al trattamento dei dati giudiziari ai sensi dell'art. 10 del citato Regolamento. Tali dati vengono forniti direttamente dall'interessato o tramite terzi, in quest'ultimo caso i dati derivano dalle verifiche effettuate sulle autocertificazioni rese dall'operatore ai fini della stipula contrattuale (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo quelli derivanti dalla consultazione del casellario giudiziale, dal documento unico di regolarità contributiva (DURC) e più in generale dalla verifica sul possesso di tutti i requisiti di carattere generale (di cui agli artt. 94-98 del D.Lgs. 36/2023 - Codice appalti), dalla verifica delle condizioni soggettive (es. art. 1, comma 52, L. 190/2012) e dei requisiti speciali, se previsti.

Il trattamento avverrà tramite soggetti interni autorizzati e delegati al trattamento dei dati e soggetti esterni il cui intervento è necessario per adempiere l'obbligazione contrattuale e gli obblighi ad essa annessi, in qualità di responsabili esterni di trattamento ai sensi del art 28 del regolamento UE 2016/679, mettendo in atto adeguate misure tecniche e organizzative per garantire un adeguato livello di sicurezza e riservatezza che consenta di tutelare i diritti e le libertà fondamentali degli interessati e nel pieno rispetto delle disposizioni di legge e regolamentari.

I dati potranno essere comunicati e/o trasmessi soltanto ai soggetti cui la comunicazione è prevista per legge o per ordine di autorità di vigilanza, governative o altre autorità competenti, nonché per l'esecuzione degli obblighi contrattuali ed ad altri soggetti interessati ai sensi della Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. e del D.Lgs 36/2023 "Codice dei contratti pubblici". I dati raccolti e trattati per l'instaurazione, la prosecuzione e la corretta gestione del contratto verranno conservati per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, nei limiti e nei tempi necessari per l'espletamento degli obblighi di legge e per i relativi obblighi amministrativi, contrattuali contabili e fiscali.

L'Operatore economico potrà rivolgersi al Responsabile della Protezione dei Dati dell'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione S.p.a. Via Padre Leonardo Bello, 3/C 31045 Motta di Livenza tel 0422-287339 e-mail rpd@ospedalemotta.it pec rpd@pec.ospedalemotta.it. per avere informazioni e segnalare eventuali problemi o disguidi inerenti i dati personali, nonché per esercitare i diritti previsti al CAPO III DEL Regolamento Generale UE 2016/679.

Art. 6.2 - Ruoli e responsabilità

L'Ospedale Riabilitativo di Alta Specializzazione di Motta di Livenza (di seguito O.R.A.S. S.p.a.), in qualità di Titolare del Trattamento dei dati personali, è tenuto ad adempiere gli obblighi imposti dal RGPD 2016/679, in materia di protezione dei dati personali e, pertanto, ad adottare un modello organizzativo coerente con la predetta normativa.

La legge consente di designare come responsabili del trattamento soggetti che per esperienza, capacità ed affidabilità forniscano garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dal corpus normativo privacy e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. L'Operatore Economico scelto deve possedere esperienza, capacità ed affidabilità sufficienti per mettere in atto misure tecniche e

organizzative adeguate a garantire l'integrità, la disponibilità e l'accessibilità dei dati trattati, nonché la tutela dei diritti degli interessati e fornire idonea garanzia del pieno rispetto dei requisiti del RGPD 2016/679 e delle disposizioni vigenti in

materia di trattamento, ivi compreso il profilo della sicurezza.

Per la corretta esecuzione dei servizi descritti all'articolo 1 del presente documento, la ditta aggiudicataria tratterà dati personali di soggetti la cui titolarità è in capo all'ORAS, pertanto, in adempimento a quanto previsto dalla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali la ditta aggiudicataria si configura "RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI

DATI PERSONALI" ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Generale UE 679/2016, come definito dall'art. 4 n. 8) del GDPR secondo il quale il Responsabile al trattamento dei dati è "la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati personali per conto del titolare del trattamento". I trattamenti dei dati personali e particolari che verranno effettuati da parte dell'aggiudicatario, "Responsabile del trattamento", sono disciplinati dalle clausole contrattuali tipo tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento, e relativi allegati, adottate dalla Commissione Europea del 4 giugno 2021" (di seguito "clausole") che vincoleranno il "Responsabile" al rispetto degli obblighi e dei diritti dell'ORAS, "Titolare del trattamento". Tali clausole e relativi allegati sono parte integrante del presente documento.

Art. 7 - "Garanzia definitiva" a corredo dell'esecuzione del contratto

La sottoscrizione del contratto l'appaltatore costituisce una garanzia, garanzia definitiva", a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le stesse modalità previste dall'articolo 106 del Codice, pari al 5 per cento dell'importo contrattuale a copertura degli oneri per il mancato o inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto.

[Attenzione al comma 4 dell'art. 53 del Codice che dispone altresì:

4. In casi debitamente motivati è facoltà della stazione appaltante non richiedere la garanzia definitiva per l'esecuzione dei contratti di cui alla presente Parte oppure per i contratti di pari importo a valere su un accordo quadro. Quando richiesta, la garanzia definitiva è pari al 5 per cento dell'importo contrattuale.]

La fideiussione deve avere decorrenza dalla data di esecuzione del contratto e scadenza iniziale superiore di almeno sei mesi rispetto alla scadenza presunta del contratto.

Le garanzie fideiussorie e le polizze assicurative sono conformi agli schemi tipo approvati dal decreto del Ministero dello Sviluppo Economico Decreto 16 settembre 2022, n. 193.

La fideiussione, a scelta della ditta aggiudicataria, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari individuati nel citato dm 193/2022.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste all'art. 106, comma 8, del Codice.

In caso di Raggruppamenti Temporanei d'Impresa, consorzi ordinari e GEIE, la garanzia definitiva dovrà essere prestata dall'Impresa mandataria (Capogruppo). Nel caso di associazioni temporanee di imprese, consorzi ordinari, GEIE, (art. 45, comma 2, lett. d), e), g) del D. Lgs. n. 50/2016), la riduzione dell'importo della garanzia è possibile solo se tutte le imprese, costituenti l'associazione o il consorzio, sono in possesso della certificazione di qualità.

L'ammontare della garanzia definitiva sarà comunicato da ORAS S.p.A. e la Ditta Aggiudicataria dovrà provvedere alla costituzione e trasmissione della stessa entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento;

Lo svincolo della garanzia avverrà secondo quanto previsto dal comma 8 dell'art. 117 del Codice; lo svincolo avverrà automaticamente fatti salvi i casi in cui il RUP abbia segnalato la non corretta e/o completa esecuzione del contratto.

É fatto salvo l'esperimento di ogni altra azione a titolo di risarcimento danni derivante dal mancato o inesatto adempimento.

Art. 8 - Responsabile Unico del Progetto (R.U.P.) e contatti

Il Responsabile Unico del Procedimento è:

Il dott. Andrea Pauletti

Direttore Amministrativo di O.R.A.S. S.p.A.

Via Padre Leonardo Bello 3\C Motta di Livenza (TV)

e-mail: andrea.pauletti@ospedalemotta.it

Per eventuali informazioni in ordine alla presente richiesta, rivolgersi a:

elisa.tolfo@ospedalemotta.it

Allegati

- Albero Vocale