

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN
OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA
DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI
CONTACT CENTER ID 2682**

GARA N. 2024-149-BAS

CIG B2B48BDEF2

SOMMARIO

1. GLOSSARIO	3
2. Oggetto.....	5
2.1 Categoria merceologica 1 - Servizi di Contact Center Inbound	6
Servizio Principale – Operatori Inbound.....	6
2.2 Infrastruttura logistica	12
2.2.1 Sistemi Informativi a supporto	13
3. SERVIZI DI GOVERNO.....	14
Programmazione, controllo e monitoraggio.....	15
Supporto alle attività formative.....	15
Gestione della forza lavoro	17
4. PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI.....	18
Sostituzione del personale.....	18
Trattamento dei dati personali.....	18
5. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	18
5.1 Avvio delle attività	18
5.2 Cessazione delle attività.....	19
6. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI.....	19
7. QUADRO NORMATIVO SPECIFICO	25

1. GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente"): Azienda ULSS 7 Pedemontana
Application Service provider (ASP)	Modalità che consente a personale dell'Amministrazione a supporto del Contact Center di utilizzare i sistemi informativi del Fornitore.
Automatic Call Distribution (ACD)	Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. È tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax).
Back Office	Prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound/Outbound ma utili alla gestione complessiva del servizio.
Chiamata muta	Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico.
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.
Contratto	<p>L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.</p> <p>Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488 e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; pertanto, le casistiche che si possono presentare sono le seguenti:</p> <p><i>A. la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello);</i></p> <p><i>B. la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni;</i></p> <p><i>C. la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.</i></p>

TERMINI	DEFINIZIONI
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio, che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio. Nell'ambito della modalità Outbound l'operatore può essere anche definito "intervistatore".
Operatore esclusivo	Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario previsto per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga detti servizi attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità (es. sondaggi di opinione, indagini statistiche, comunicazioni informative).
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.

TERMINI	DEFINIZIONI
Servizi Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound o Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.

2. OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico sono i servizi di Contact Center in Outsourcing per la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti mediante gli sportelli di front office ed il canale telefonico ed informatico inbound, ivi comprese le prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità inbound, ma utili alla gestione complessiva del servizio.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato d'oneri del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Resta inteso che l'Azienda Sanitaria, a seguito della sopravvenienza di diverse necessità e fabbisogni si riserva di attuare le opportune modifiche organizzative, sia in termini di distribuzione del numero delle ore settimanali che dell'ambito di applicazione dell'attività nelle diverse sedi dell'Azienda.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi, richiesti nelle quantità indicate dal Sistema:

Categoria merceologica 1: Servizi di Contact Center Inbound

Servizio principale:

- *Operatori Inbound*

Servizi Opzionali

- Infrastruttura logistica
- Sistemi informativi a supporto

- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti Servizi di Governo come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e, in dettaglio, nel paragrafo 4 del presente documento:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

Per i Servizi di Governo non è previsto un corrispettivo specifico in quanto inclusi nel complesso dei corrispettivi dei servizi richiesti.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

Servizio Principale – Operatori Inbound

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Operatori Inbound facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound attraverso l'utilizzo di canali di accesso sincroni, ed in particolare:

- Canale 1: operatore inbound - Call Center
- Canale 2: operatore inbound - Sportello
- Canale 3: operatore inbound – Chatbot (nello specifico, l'utente chiamante che ha la necessità di prenotare una prestazione avrà la possibilità di usufruire della funzionalità ChatBot che sarà in grado di gestire in autonomia il processo di raccolta dati (anagrafici, nr. ricetta, ecc.) e di connettere l'operatore a raccolta dati avvenuta per finalizzare la prenotazione in real time con l'utente.
- Canale 4: operatore inbound - VoiceBot E' un servizio in grado di gestire in autonomia il processo di raccolta dati (anagrafici, nr. ricetta, ecc.) e a raccolta avvenuta di generare una email contenente tutte le informazioni utili per contattare l'utente e comunicargli la relativa disponibilità.
- Canale 5: operatore inbound – Email

I servizi oggetto dell'affidamento comprendono:

- prenotazione nei gestionali aziendali delle prestazioni a carico SSN e LP e di tutte le prestazioni che l'Azienda ULSS7 ritiene opportune, erogate sia dalle Strutture Pubbliche sia da quelle Private, procedendo a:
 - identificare l'assistito/contatto, attività che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
 - inserire i dati relativi alla ricetta (o alle ricette) o recuperare il promemoria delle impegnative dematerializzate e, di conseguenza, ricercare le disponibilità in funzione eventualmente delle preferenze manifestate dall'utente;
 - prenotare le prestazioni selezionate nel rispetto dei criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale, priorità di accesso, quesito diagnostico prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.) ponendo molta attenzione alle avvertenze a CUP per l'operatore;
 - fornire tutte le necessarie e puntuali informazioni all'utente con particolare riferimento ad orari,

dislocazione fisica degli ambulatori e delle strutture aziendali, disposizioni relative alle modalità di accesso, indicazioni e protocolli di preparazione all'esame, ecc.;

- e. eventuale invio documentazione a mezzo mail all'utente o con altre modalità migliorative;
 - f. modifica di un appuntamento in essere, assegnando eventuali nuove date/orari per gli appuntamenti e fornendo, da ultimo, tutte le necessarie informazioni all'utente, inviando eventualmente la nuova documentazione di supporto;
 - g. informativa sulle disdette e spostamenti: l'operatore procederà alla disdetta degli appuntamenti già fissati con l'indicazione, ove richiesto, della eventuale causale e della motivazione della disdetta. In caso l'utente comunichi un indirizzo mail e/o numero di telefono mobile esso andrà registrato/aggiornato nell'applicativo CUP al fine, tra l'altro, dell'invio in automatico del messaggio sms di conferma dell'operazione. In ogni caso, all'utente andrà comunque fornito il codice univoco di disdetta ed eventualmente inviato a mezzo mail il promemoria di avvenuta disdetta o il promemoria della nuova prenotazione;
 - h. gestione della messa in lista d'attesa per le prestazioni per le quali, a causa dell'indisponibilità di posti entro i tempi da garantire in funzione della classe di priorità e della tempistica assegnata, anche dopo la consultazione delle disponibilità presenti nell'altro distretto (rispetto a quello di residenza dell'utente), fornendo dettagliate spiegazioni all'utenza anche al fine di evitare incomprensioni con la stessa e inviando l'eventuale relativo promemoria a mezzo mail;
 - i. gestione dei contatti con richieste meramente informative anche qualora non finalizzate o correlate ad una prenotazione;
 - j. attività di cassa sia presso i P.O. che presso le sedi distrettuali individuate dall'Azienda Sanitaria;
 - k. consegna referti, Rimborsi, Recupero crediti aziendale (anche allo sportello), eventuale presa in carico del paziente ambulatoriale, ecc;
 - l. prestazioni distrettuali concernenti l'Anagrafe Sanitaria, cambio medico, certificati di esenzione, etc.;
 - m. gestione dell'anagrafe canina, implementazione Portale Omnia etc.
- in linea generale, ogni interazione effettuata utile a soddisfare le richieste di servizio deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi informativi utilizzati ai fini della corretta rendicontazione delle attività effettuate e ai fini del controllo dei livelli di servizio richiesti.

Il fornitore garantirà all'Amministrazione i servizi richiesti adottando le più efficaci metodologie e best practice nella gestione dei servizi di Contact Center multicanale e nella definizione del modello organizzativo mirato al presidio costante dell'equilibrio tra performance quantitative e livello di qualità offerta all'utente finale, monitorando i seguenti parametri:

- rispetto dei livelli di servizio contrattuali attraverso la governance centralizzata di tutti i processi;
- flessibilità della struttura per rispondere prontamente alla variabilità dei volumi di lavoro e alle eventuali necessità di incremento strutturale del presidio;
- miglioramento della soddisfazione dell'utente elevando la facilità di accesso al servizio (multimedia contact center) e contemporaneamente l'eshaustività e tempestività delle risposte fornite;
- processo evolutivo del Contact Center, assicurando la diffusione bidirezionale delle informazioni e trasmettendo strategie/processi dal Management agli operatori e, viceversa, raccogliere gli input dalla base per metabolizzare, centralmente, nuove strategie.

La presenza degli operatori seguirà le esigenze dell'Azienda Sanitaria ULSS 7 Pedemontana per garantire lo svolgimento dell'attività in modo puntuale

Si stimano volumi annui pari a:

Canale 1 – Call Center: 1.080.000 minuti di conversazione, ovvero 90.000 minuti / mese;

Canale 2 – Sportello: 110.816 ore uomo / anno, ovvero 9.234,66 ore uomo / mese;

Canale 3 – 4 – 5 n. 7.500 richieste al mese (prenotazioni e disdette).

così suddivise nelle diverse sedi amministrative:

- attività di sportello svolte presso il P.O. di Bassano del Grappa: 6.805,00 ore uomo/mese pari a 81.660 ore uomo/anno;
- attività di sportello svolte presso le sedi territoriali del Distretto n. 1: 1.475,00 ore uomo/mese pari a 17.700 ore uomo/anno;
- attività di sportello svolte presso le sedi territoriali del Distretto n. 2: 491,00 ore uomo/mese pari a 5.892 ore uomo/anno;
- attività di sportello svolte presso il Dipartimento di Prevenzione: 463,66 ore uomo/mese pari a 5.564 ore uomo/anno

Fermo restando l'ammontare annuo, si specifica che la media mensile corrisponde ad una media ponderata, che sarà suscettibile di variazione a seconda delle effettive giornate lavorative

L'orario del servizio concordato sarà dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:30, salvo dove specificamente indicato e modifiche in corso d'opera che saranno concordate tra le parti.

Si riportano gli sportelli attualmente attivi (elenco non esaustivo e suscettibile di modifica in termini di orario e di posizionamento):

RIEPILOGO ORE SPORTELLI P.O. DI BASSANO						
sportelli CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
martedì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
mercoledì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
giovedì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
venerdì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
sabato	08:30	12:00			03:30	2
sportello Smartcup	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:30	17:30			09:00	2
martedì	08:30	17:30			09:00	2
mercoledì	08:30	17:30			09:00	2
giovedì	08:30	17:30			09:00	2
venerdì	08:30	17:30			09:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportello Oncologia	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
martedì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
mercoledì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1

giovedì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
venerdì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
sabato	00:00	00:00			00:00	1

sportello Cardiologia	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:00	13:00	13:30	16:00	07:30	1
martedì	08:00	13:00	13:30	16:00	07:30	1
mercoledì	08:00	13:00	13:30	15:30	07:00	1
giovedì	08:00	13:00	13:30	15:30	07:00	1
venerdì	08:00	13:00	13:30	15:30	07:00	1
sabato	00:00	00:00			00:00	

sportello Accettazione Laboratorio	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
martedì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
mercoledì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
giovedì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
venerdì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
sabato	07:00	09:30			02:30	2

sportello Radiologia	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
martedì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
mercoledì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
giovedì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
venerdì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
sabato	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	1
	07:30	13:30			06:00	1

RIEPILOGO ORE SPORTELLI DISTRETTO n. 1						
sportello Distretto1 Marostica						
Prelievi ematici	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:00	09:00			02:00	3

martedì	07:00	09:00			02:00	3
mercoledì	07:00	09:00			02:00	3
giovedì	07:00	09:00			02:00	3
venerdì	07:00	09:00			02:00	3
sabato	00:00	00:00			00:00	
attività distrettuale / CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
martedì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
mercoledì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
giovedì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
venerdì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportello Distretto1 Romano						
Prelievi ematici	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:00	09:00			02:00	2
martedì	07:00	09:00			02:00	2
mercoledì	07:00	09:00			02:00	2
giovedì	07:00	09:00			02:00	2
venerdì	07:00	09:00			02:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
attività distrettuale / CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	09:00	13:00			04:00	2
martedì	09:00	13:00			04:00	2
mercoledì	09:00	13:00			04:00	2
giovedì	09:00	13:00			04:00	2
venerdì	09:00	13:00			04:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportello Distretto1 Bassano	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
attività distrettuale / CUP						
lunedì	08:30	13:00			04:30	3
martedì	08:30	13:00			04:30	3
martedì			13:30	16:00	02:30	2
mercoledì	08:30	13:00			04:30	3
giovedì	08:30	13:00			04:30	3
venerdì	08:30	13:00			04:30	3
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportelli Distretto1 - solo prelievi						
Prelievi ematici	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì (Rosà)	07:00	09:00			02:00	1
lunedì (Tezze)	07:00	09:00			02:00	1

martedì (Rossano)	07:00	09:00			02:00	1
mercoledì (Rosà)	07:00	09:00			02:00	1
mercoledì (Tezze)	07:00	09:00			02:00	1
giovedì (Rosà)	07:00	09:00			02:00	1
giovedì (Rossano))	07:00	09:00			02:00	1
venerdì (Rossano)	07:00	09:00			02:00	1
venerdì (Tezze)	07:00	09:00			02:00	
RIEPILOGO ORE SPORTELLI DISTRETTO n. 2						
sportello Distretto2 Malo						
Prelievi ematici	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:30	09:00			01:30	2
martedì	07:30	09:00			01:30	2
mercoledì	07:30	09:00			01:30	2
giovedì	07:30	09:00			01:30	2
venerdì	07:30	09:00			01:30	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
attività distrettuale / CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
martedì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
mercoledì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
giovedì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
venerdì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
RIEPILOGO ORE SPORTELLI AMMINISTRATIVI - DIP. PREVENZIONE - VETERINARIA						
VETERINARIA Marostica	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. Operatori
lunedì	10:00	12:00			02:00	1
martedì	10:00	12:00			02:00	1
giovedì	10:00	12:00			02:00	1
VETERINARIA Thiene	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	10:00	12:00			02:00	1
mercoledì	10:00	12:00			02:00	1
venerdì	10:00	12:00			02:00	1

Si precisa che gli sportelli devono essere costantemente presidiati e attivi per tutta la durata del servizio, assicurando l'eventuale sostituzione del personale nelle pause fisiologiche

Modalità di remunerazione

In relazione al servizio reso tramite canale telefonico, la remunerazione sarà effettuata a minuti/mese, in base al numero di minuti di conversazione effettivamente erogati nel mese. Si precisa che il conteggio del numero di minuti di conversazione erogati per ogni richiesta, partirà dalla risposta dell'operatore che prenderà in carico la chiamata e si considererà concluso al termine della connessione telefonica con l'utente.

Per gli altri servizi resi, la remunerazione sarà effettuata ore/uomo/mese in base all'effettivo numero di ore erogate dagli operatori impiegati nel servizio.

La verifica delle ore in liquidazione avverrà in contraddittorio con il fornitore sulla base della turnistica rapportata alla reportistica resa disponibile dalla piattaforma "contatta"

Servizi Opzionali

I servizi opzionali hanno l'obiettivo di completare il servizio principale della categoria merceologica "Servizi di contact center inbound".

Si precisa che il valore complessivo dei servizi opzionali non potrà superare il 30% del valore dell'Appalto Specifico.

2.2 INFRASTRUTTURA LOGISTICA

Il personale impiegato nella prestazione dei servizi di Contact Center lavorerà presso le sedi distrettuali/Ospedaliere dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana.

Il sopralluogo degli spazi dedicati al servizio, nelle sedi dove lo stesso verrà erogato, dovrà essere effettuato nei modi previsti dall'art. 13 del capitolato d'oneri.

L'azienda Sanitaria concederà al Fornitore **a titolo d'uso gratuito**,

- gli spazi, presso i propri immobili, atti alla prestazione dei servizi;
- gli asset necessari all'erogazione del servizio (v. infra paragrafo 2.2.1)

attualmente in uso, di proprietà della stessa Azienda Sanitaria e già adibiti allo scopo.

Tale concessione da parte dell'Azienda Sanitaria sarà finalizzata esclusivamente alla prestazione dei servizi descritti nel presente Capitolato, e limitata al solo arco temporale della durata di tali servizi da parte del Fornitore.

Sarà redatto apposito verbale di consegna e di accordo di gestione tra le parti dei cespiti concessi al Fornitore, il quale si assume la completa responsabilità per ogni danno eventualmente arrecato agli stessi nonché per danni arrecati a terzi in corso di esecuzione, e si obbliga a non mutare per qualsiasi ragione o motivo la destinazione d'uso dei locali o di quant'altro ad esso affidato.

La manutenzione degli arredi e delle attrezzature e/o, ove necessario, la sostituzione di beni ed attrezzature eventualmente danneggiate saranno a carico del Fornitore, fermo restando che i beni ripristinati/sostituiti diverranno patrimonio dell'Azienda Sanitaria al termine dell'appalto.

L'eventuale dismissione di qualunque bene aziendale dovrà essere concordato con l'Azienda, ai fini della corretta gestione del patrimonio interessato.

Al termine dell'appalto il Fornitore dovrà provvedere alla riconsegna dei cespiti nello stato in cui questi sono stati concessi dall'Azienda ULLS 7, fatta salva la normale usura.

Per i locali concessi in comodato d'uso, l'Azienda assume a proprio carico la pulizia degli stessi.

In ogni caso l'Azienda è esonerata da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni dell'erogazione dei servizi elettrico / telefonico / internet, nulla potendo esigere la Ditta aggiudicataria a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dalla Ditta aggiudicataria dovranno essere tempestivamente segnalati ai competenti servizi dell'Azienda in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione.

L'Azienda Sanitaria, nel corso della vigenza contrattuale, si riserva la facoltà di individuare altri locali quali sede per l'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato.

In accordo con quanto previsto nel summenzionato Capitolato Tecnico, è consentito che gli operatori del Fornitore operino in modalità di smart-working.

In accordo tra le parti, i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle attività richieste (es. carta, toner, altri articoli di cancelleria) ed i dispositivi stampanti e cuffie auricolari saranno a forniti dal Fornitore,

2.3 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO

La Stazione Appaltante mette a disposizione i seguenti asset necessari all'erogazione del servizio:

- personal computer, monitor, mouse;
- linee dati di collegamento tra le sedi dei distretti;
- connettività internet;
- manutenzione, assistenza, help desk per le PDL.

Sono escluse, e quindi a carico del fornitore:

- la fornitura/gestione delle stampanti oltre che del materiale di consumo (toner, fotoconduttori, carta, ecc.);
- la fornitura e gestione delle cuffie ad uso operatore di HD.

La Stazione Appaltante mette inoltre a disposizione:

- le linee telefoniche già dimensionate per la corretta esecuzione del servizio;
- la piattaforma di Contact Center “Contatta”.

Tale piattaforma presenta le seguenti funzionalità:

- soluzione software di “Contact Center evoluto” installato su piattaforma virtuale di AULSS7;
- certificazione per integrazione con UNIGATE IP e Centrale Telefonica ALCATEL OXE;
- trunk SIP con Centrali telefoniche AULSS7;
- 83 Agenti contemporanei e 123 linee IVR per accodamento e gestione servizi, n.6 amministratori contemporanei;
- sistema di registrazione delle chiamate;
- gestione Multiaziendale;
- servizio di “Call Me Back”;
- modulo voice mail;
- sistema di riconoscimento vocale;
- chatbot integrato al sito internet aziendale;
- voicebot per accoglienza e prenotazione visite specialistiche;
- messa a disposizione di ambiente in HA ridondato;
- gestione invio SMS con reportistica;
- supporto alla gestione email aziendale integrata a sistema per l'evasione delle richieste prenotazioni/disdette;
- servizio di disdetta degli appuntamenti telefonici tramite voicebot, integrato con il software “TrakCare” di prenotazione;
- Report real-time su andamento servizi, gruppi, agenti, chiamate, consultabile anche dai referenti AULSS7;
- Reportistica e statistiche dettagliate, necessarie sia al monitoraggio dei servizi offerti che a supporto degli SLA contrattuali sviluppati ad hoc secondo precise indicazioni dei referenti AULSS7 e consultabile anche dagli stessi referenti;
- monitoraggio SLA email.

La piattaforma di Contact Center “Contatta” risulta installata presso l'infrastruttura virtuale gestita da ULSS7 che ne garantisce anche il backup. La soluzione è in modalità di alta affidabilità.

La gestione e la manutenzione della piattaforma software deve intendersi a carico del fornitore. Sono quindi da intendersi inclusi i seguenti servizi, che andranno concordati con il fornitore della piattaforma:

- la manutenzione correttiva;
- il servizio di supporto specialistico (contattabile dal fornitore o da ulss);
- aggiornamenti ordinari del software;
- risoluzione di anomalie/errori bloccanti e non bloccanti;
- correzione dei malfunzionamenti del Prodotto, potrà avvenire mediante il rilascio di una Minor Release o Major Release.

- manutenzione Evolutiva del Prodotto.

I servizi vocali erogati tramite BOT (es. disdetta delle visite specialistiche e raccolta di richieste pervenute al CUP) fanno uso di risorse e sintesi e riconoscimento vocale (ASR e TTS) tramite servizi cloud di Google. Il costo relativo al consumo di tale traffico dovrà essere incluso nella fornitura del servizio complessivo.

Sono infine da intendersi a carico del fornitore, una volta concordati con ULSS7, anche la configurazione dei messaggi o dell'alberatura dell'IVR e delle seguenti attività, nel limite di 45 giorni lavorativi/triennio (v. infra il paragrafo "Estensioni") previa valutazione della congruità tecnica ed economica da parte del referente informatico nominato dall'Azienda:

- sviluppo nuovi report e/o statistiche personalizzate;
- processi di configurazione congiunta;
- formazione sull'uso delle applicazioni;
- salvataggio dei dati dell'utente;
- recupero dati cancellati;
- reinstallazione/aggiornamento/riconfigurazione totale o parziale dei prodotti software forniti;
- pulizia archivi e backup;
- eventuale installazione nuove licenze;
- eventuali nuove integrazioni o funzionalità.

L'importo relativo ai 45 giorni lavorativi/triennio è incluso nella remunerazione a minuto/conversato per il servizio di call center.

La piattaforma inoltre include funzionalità software che consentono di richiamare tecnologie di intelligenza artificiale avanzata al fine di attivare chatbot o voicebot. È possibile configurarne il flusso conversazionale, monitorarne il consumo e valutarne l'efficacia tramite report specifici. I motori di AI integrati sono Google DialogFlow, Microsoft OpenAi, Google Vertex.

Estensioni

Eventuali adeguamenti normativi (nazionali, regionali, etc.) sono da intendersi a carico del fornitore.

Manutenzione sistemi informatici in uso

L'azienda sanitaria programmerà ed eseguirà interventi di manutenzione preventiva, adeguativa, continuativa e correttiva concordando le modalità con il Fornitore senza creare disservizi all'utenza (le interruzioni sono programmate e random).

Assistenza hardware e software

saranno fornite al Fornitore modalità e regole per la gestione delle richieste di HD con classificazione dei guasti e dei tempi di intervento.

L'Azienda sanitaria metterà a disposizione il Regolamento sull'uso degli strumenti informatici/telematici con indicazione del numero telefonico e della email necessari per richiedere assistenza a cui seguiranno indicazioni sulla tracciabilità del ticket, e comunicherà per iscritto e nei tempi opportuni le eventuali modifiche e revisioni.

3. SERVIZI DI GOVERNO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

Programmazione, controllo e monitoraggio

Programmazione

Ai fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato “Piano delle attività”) che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all’avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l’erogazione dei servizi.

Il “Piano delle attività” dovrà anche riportare il dettaglio dell’organigramma e del funzionigramma.

Controllo

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento “Piano delle attività”:

- **il Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell’Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
 - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall’Amministrazione;
 - processi di fatturazione;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall’Amministrazione
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell’Amministrazione;
 - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- **il Responsabile della Formazione:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell’Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo.
- Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:
- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa
 - la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati.

Ai fini dell’esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell’Amministrazione che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dal Fornitore:

- **Il Direttore dell’Esecuzione del Contratto** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l’interfaccia dell’Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell’Esecuzione del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

Supporto alle attività formative

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente

formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti);
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti;
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...);
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound;
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...),
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività;
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...);
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...).

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia;
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità);
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...);
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta;
- Essere in grado di gestire le obiezioni;
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato;
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita;
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio;
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...).

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso;
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio;
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti;
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione;
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore;
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione;
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation;
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni;
- Gestire le attese durante la conversazione;
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore;
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso.

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata;
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati;

- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate;
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori;
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi;
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio;
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento;
- Saper distinguere tra “soggetto dell'informazione”, “proprietà dell'informazione” ed “essere autorizzato al trattamento delle informazioni”;
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali;
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici;
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate;
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti;
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati.

Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center;
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...);
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...);
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro).

Gestione della forza lavoro

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando essi sono rilevabili in fase di pianificazione dell'attività consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reclutamento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;
- aumenti di volumi non prevedibili, quando essi non sono rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico.

4. PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

Il Fornitore dovrà presentare i Curricula Vitae del personale impegnato nel servizio al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti nei termini previsti dal corrispondente SLA

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Sostituzione del personale

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro 30gg. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. Sarà cura del fornitore procedere alle relative disabilitazioni nei termini previsti dal corrispondente SLA.

Trattamento dei dati personali

Il Fornitore sarà designato quale Responsabile del Trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679. A sua volta il Fornitore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come *“autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018”*.

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

5. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

5.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 3.

Ai sensi dell'art. 116 del D.lgs. 36/2023, si procederà ad effettuare le verifiche di conformità, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” avrà valore di “Data di accettazione” dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la “Data di attivazione”, concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

5.2 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore pari almeno a 3 mesi.

In tale periodo, l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione. Inoltre l'Aggiudicatario dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un "Verbale di cessazione delle attività", che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti. e che conterrà:

- documentazione resa disponibile dal Fornitore;
- informazioni utili all'Amministrazione e/o all'eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi;
- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Amministrazione.

–

6. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Si riportano nella tabella seguente i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

Tabella 1						
ID	SLA	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO	NOTE
1	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	Valore che esprime la % minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore. Il livello di servizio si applica distintamente sia alle chiamate SSN sia a quelle relative alla Libera Professione.	80%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro tempo predefinito. K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore.	Il tempo di risposta è: 60 secondi
2	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni	5%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	$K1/K2 \times 100$ K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore	Nel caso di canale telefonico a K2 deve essere sottratto il numero di

		necessarie a contattare l'operatore. Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi			K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	richieste abbandonate entro il valore di soglia.
3	Percentuale direclami	Valore che esprime la percentuale massima di reclami effettuati dagli utenti inerenti la qualità del servizio di CC, pervenuti all'Aulss in forma scritta con qualsiasi canale (URP, Protocollo, Regione, ecc.	0,1%	Giornaliera con rendicontazione trimestrale	K1/K2 x 100 K1: Numero reclami ricevuti inerenti la qualità del servizio di CC K2: Numero richieste complessive gestite	-
4	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono. (Con utilizzo di voicebot/chatbot)	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali asincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che la richiesta dell'utente è giunta al CC.	100%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	K1/K2 x 100 K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro tempo predefinito	Entro 16 ore lavorative il voice bot e entro 1 minuto il chatbot
5	Tempo di richiamata	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 16 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	100%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	K1/K2 x 100 K1: Numero richiamate effettuate entro il tempo limite K2: Numero richiamate complessive richieste	
6	Formazione del personale	Valore che esprime la percentuale minima di operatori Inbound che hanno superato il test di verifica fornito dall'ULLS 7 al termine della formazione specifica ricevuta.	80%	Ad evento su richiesta dell'ULLS 7	SLA14 = K1/K2 x 100 K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	-
7	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi richiesti per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio, sia in fase iniziale che per eventuale aggiunta/sostituzione, dalla richiesta dell'ULLS 7.	5 gg	Ad evento	SLA15 = K1-K2 K1: Data di presentazione dei CV richiesti K2: Data di ricezione della richiesta effettuata dall'ULLS 7	-
8	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve comunicare la variazione o l'aggiunta di personale interessato nei servizi richiesti dall'ULLS 7 Contraente, dalla richiesta	<=3 gg	Ad evento	SLA16 = K1-K2 K1: Data di comunicazione all'ULLS 7 della sostituzione/aggiunta di personale K2: Data di effettiva sostituzione/aggiunta di	-

		dell'ULLS 7.			personale	
9	Tempo digestione delle segnalazioni	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi, richiesti per ricevere le deduzioni dell'Aggiudicatario a seguito di segnalazione da parte dell'ULLS 7 Contraente e/o Aggiudicatrice	5 gg	Ad evento	SLA33 = K1-K2 K1: Data di ricezione delle deduzioni dell'Aggiudicatario. K2: Data di ricezione della segnalazione effettuata dall'ULLS 7 Contraente e/o Aggiudicatrice	-

Tabella 2			
ID	Attività di Sportello Ospedaliero	Attesa massima	
10	Attività allo Sportello Ospedaliero	10 minuti	
11	Attività di distribuzione referti	2 minuti	
	Attività di Sportello Veterinario	Attesa massima	
12	Attività di sportello ANAGRAFE ZOOTECNICA ed attività correlate	30 minuti	
13	Attività di sportello ANAGRAFE ANIMALI D'AFFEZIONE* (attualmente in remoto: tel. - e-mail)	30 minuti	
ID	Attività anagrafe sanitaria e distrettuali	Modalità di rilevazione	SLA
14	Accesso con sistema prenotazione on line	dati tagliacode	attesa massima di 5 minuti per il 90% degli accessi
15	attività accesso prelievi categorie protette e urgenze	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per il 90% degli accessi
16	pagamenti cassa	dati tagliacode	attesa massima di 15 minuti per l'85% degli accessi
17	attività di prenotazione/disdetta CUP	dati tagliacode	attesa massima di 15 minuti per l'85% degli accessi
18	attività di distribuzione referti e servizio cassa	dati tagliacode	attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi
19	attività cambio MMG o PLS)	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per l'85% degli accessi (in front office)
20	attività cambio MMG o PLS	dalla data ricezione	rotocollazione/ricevimento postale telematico (gestione back office)
21	Tessera Sanitaria (iscrizione nuovi nati, muovi residenti e domiciliati, stranieri, TEAM)	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per l'85% degli accessi (in front office)
22	Tessera Sanitaria (iscrizione nuovi nati, nuovi residenti e domiciliati, stranieri, TEAM)	dalla data ricezione	entro 3 gg lavorativi dalla data di protocollazione/ricevimento postale telematico (gestione back office)
23	Rilascio esenzioni per patologia e reddito	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per l'85% degli accessi (in front office)

24	Attività di Sportello Distretti	Attesa massima
25	attività accesso prelievi categorie protette e urgenze	20 minuti
26	Attività di distribuzione referti/Cup/cassa	15 minuti
27	Attività di Sportello Distretti - PRATICHE AMMINISTRATIVE	20 minuti
28	Accesso con sistema prenotazione on line	5 minuti
ID	Attività di Back-Office del contact center e Ospedaliero	SLA
29	service request/mese generate da: - recall VoiceBot; - email in arrivo dall'utenza tramite portale ULSS 7 - chiamate per trasferimenti e collocazione da liste d'attesa ecc.	100% delle richieste entro 16 ore lavorative
ID	Attività di Back-Office Veterinario	SLA
30	gestione dell'anagrafe zootecnica: risposte telefoniche ed e-mail in arrivo dall'utenza tramite casella di posta elettronica dedicata; dataentry; invio documentazione	100% delle richieste entro 4 giorni solari

Tabella 3		
ID	Gestione della piattaforma informatica	SLA
31	Intervento in caso di seria condizione che sta provocando impedimenti o guasti all'operatività di più prodotto/funzioni critiche per il business e che non può essere facilmente aggirata o evitata (System Down) (alta criticità – impatto bloccante)	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 1,5 h - Intervento entro 3 h
32	Situazione in cui funzioni o sistemi secondari sono impattati (a titolo esemplificativo: voice recording, funzionalità di back-office, ...) ma non coinvolgono la disponibilità del servizio: le funzionalità o sistemi coinvolti nel disservizio non incidono in alcun modo sull'erogazione dell'attività del Cliente (media criticità – impatto non bloccante)	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 16 h
33	Manifestazione o probabile manifestazione di un Incidente che non determina disservizi su sistemi/applicazioni: non ci sono perdite, corruzioni o distruzione di dati e non è impattata nessuna funzione principale o secondaria di un sistema. La severità potrebbe aumentare nel caso in cui non venga eseguita una specifica attività correttiva o proattiva. (bassa criticità)	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 24 h

Al fine di accertare la regolare esecuzione delle prestazioni di carattere continuativo saranno effettuate, in contraddittorio con il fornitore, verifiche di conformità dei servizi con cadenza mensile nel mese successivo al mese di riferimento.

Tutte le attività di verifica si concluderanno con la stesura di un apposito verbale di conformità, la cui strutturazione sarà definita in accordo tra le parti ad avvio del servizio.

In caso di esito positivo, il fornitore potrà procedere con l'emissione della fattura relativa ai servizi erogati, allegando alla stessa il suddetto verbale.

In caso di esito negativo, il fornitore deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione delle problematiche rilevate. Si procederà quindi ad effettuare una seconda verifica di conformità entro il termine perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa.

Si riportano nella tabella seguente le penali che potranno essere comminate al Fornitore in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio stabiliti, fermo restando che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate non esonera in alcun modo ed 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.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo e facoltà dell'Amministrazione procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto di fornitura.

Per SLA dal n. 1 al n. 9 (Tabella 1) le penali saranno calcolate secondo i seguenti criteri:

ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
1	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	80%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
2	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	5%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo
3	Percentuale di reclami	0,1%	- 1000 Euro per ogni 0,05% in più rispetto all'obiettivo
4	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono. (Con utilizzo di oicebot/chatbot)	100%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
5	Tempo di richiamata	100%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 1% in meno rispetto all'obiettivo
6	Formazione del personale	80%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 2% in meno rispetto all'obiettivo

7	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	5 gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
8	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	< 3 gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
9	Tempo di gestione delle segnalazioni	5 gg	- 50 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Per SLA dal n. 10 al n. 30 (tabella 2) la penale sarà calcolata secondo il seguente criterio:

	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	Valore riportato nella precedente Tabella 1	- 1% del valore del corrispettivo del servizio relativo alle attività di back-office nel periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo

Per SLA dal n. 31 al n. 33 (tabella 3) la penale sarà calcolata secondo il seguente criterio:

	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
31	Intervento in caso di evento ad alta criticità – impatto bloccante	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 1,5 h - Intervento entro 3 h	Mancato rispetto del: - <i>tempo di presa in carico:</i> 100€ - <i>Tempo massimo di risoluzione:</i> 1000€
32	Intervento in caso di evento a media criticità – impatto non bloccante	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 16 h	Mancato rispetto del: - <i>Tempo di presa in carico:</i> 75€ - <i>Tempo massimo di risoluzione:</i> 500€
33	Intervento in caso di evento ad bassa criticità	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 24 h	Mancato rispetto del: - <i>Tempo di presa in carico:</i> 30€ - <i>Tempo massimo di risoluzione:</i> 100€

In aggiunta alle penali sopra previste, a fronte del carattere sanitario delle prestazioni erogate, vengono pattuite tra le parti le penali di seguito riportate, restando salva l'eventuale azione per il risarcimento del danno, nel caso in cui si verificassero i presupposti di seguito dettagliati.

Sarà applicata una penale pari allo 0,25 per mille dell'importo netto contrattuale biennale:

- per ogni comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento. Il perdurare, comunque, del comportamento scorretto o sconveniente, o, comunque il suo ripetersi per più di tre volte, dovrà portare alla sostituzione del personale interessato. Tale sostituzione potrà essere effettuata dietro formale richiesta dell'Azienda ULSS 7;
- per ogni ora di mancata apertura degli sportelli cup/cassa nel numero e secondo gli orari previsti in capitolato;
- per ogni errore nella prestazione prenotata e/o nella sede di erogazione e/o nell'identificazione dell'utente e/o nell'identificazione del professionista imputabile agli operatori che superi i 10 errori al mese;
- per ogni errore nella prestazione di cassa o di rimborso imputabile agli operatori che supera i 5 errori al mese.

L'andamento dei servizi oggetto di appalto verrà monitorato ampiamente nella prima fase di avvio del servizio. Il dimensionamento iniziale verrà basato sulle stime preventive effettuate e verrà corretto attraverso l'osservazione dei flussi effettivi dei primi tre mesi di servizio. Per questa ragione, dovendo verificare gli effettivi flussi di attività, è previsto il congelamento delle penali per il primo mese di servizio per permettere al Fornitore di progettare le attività sulla base dei flussi reali.

Per le prestazioni di sportello non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound, ma utili alla gestione complessiva del servizio, le parti concordano uno SLA per l'evasione del 100% delle richieste entro 16 ore lavorative

Gestione delle penali

Ai fini del corretto dimensionamento del servizio, in considerazione della confidenza dei dati di traffico e della criticità dei servizi gestiti dal CC, al Fornitore è consentito di derogare dal rispetto dei livelli di servizio previsti nel caso in cui in alcune giornate dovessero essere superati del 30% i volumi delle richieste da gestire. Tali giornate potrebbero essere espunte dal calcolo dei livelli di servizio previsti

7. QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

In generale, per lo svolgimento del Servizio oggetto del presente Appalto la ditta esecutrice farà riferimento alla Normativa Nazionale, Regionale e Aziendale vigente.