

CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO AFFIDAMENTO SERVIZIO DI CONTACT CENTER REGIONE CALABRIA

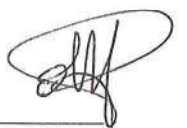
Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrillo



INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	OGGETTO	4
2.1	CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND	6
2.1.1	Servizio Principale – Operatori Inbound.....	6
2.1.2	Servizi Outbound	10
2.1.2.1	Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati.....	11
2.2	SERVIZI DI GOVERNO.....	12
2.2.1	Programmazione, controllo e monitoraggio	12
2.2.1.1	Programmazione	12
2.2.1.2	Controllo	12
2.2.1.3	Monitoraggio	13
2.2.2	Supporto alle attività formative	14
2.2.3	Gestione della forza lavoro.....	15
3	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI	16
3.1.1	Sostituzione del personale	16
3.1.2	Trattamento dei dati personali.....	16
4	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	17
4.1	AVVIO DELLE ATTIVITÀ.....	17
4.2	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	17
5	CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	17
6	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	17

Sped. in abb. post. -
Ufficio di Direzione
"Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Gerardo Dulbecco" Catanzaro
Settore Dipartimentale di Staff
Dott. Sergio Petrillo



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").
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	L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici. 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: 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); B. la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni; C. la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.
Consp 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.

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrillo

TERMINI	DEFINIZIONI
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.I.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.
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, costituito da un unico lotto, per la gestione integrata dei sistemi di prenotazione della Regione Calabria con Call Operator qualificati, per l'erogazione di servizi di assistenza e/o informazione all' Utenza e di prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie erogate dalle Aziende Sanitarie della Regione Calabria.

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrillo

Il servizio si caratterizza per l'erogazione di attività di ascolto da parte di call operator qualificati e per le integrazioni tecnologiche al servizio di prenotazione durante le ore notturne e/o i periodi feriali. L'obiettivo è quello di garantire al cittadino un servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie elevato ed efficiente.

L'iniziativa è finalizzata a:

- offrire disponibilità immediata, per l'assistito, di informazioni sulle agende;
- assicurare sicurezza negli accessi alle informazioni attraverso:
 - l'incremento della qualità nei processi di prenotazione e di erogazione delle prestazioni;
 - l'integrazione informativa tra le diverse aree coinvolte nel ciclo di cura del paziente;
 - l'ottimizzazione delle risorse sanitarie nell'erogazione dei servizi.

Il software da utilizzare sarà quello dedicato dalla Regione Calabria, che sarà messo a disposizione dell'operatore economico aggiudicatario, prevedendo l'abilitazione e la formazione all'uso dei call operator.

Vantaggi per il Cittadino	Vantaggi per il SSR
Razionalizzare il sistema di accesso alle prestazioni sanitarie, favorendo la distribuzione della domanda, migliorando la saturazione complessiva e minimizzando la probabilità di lunghe code d'attesa	Soddisfamento delle aziende coinvolte che pur continuando ad organizzare le proprie agende in maniera autonoma, avranno a disposizione un servizio che procura una migliore accessibilità alle strutture da parte dei cittadini con la possibilità di ottimizzare l'impiego delle risorse, senza perdere in trasparenza e in rendicontazione
Ampliare le opportunità di scelta, avendo la possibilità di una alternativa agli strumenti già disponibili (sportelli, farmacie e portali web regionale) e di concordare data ed ora della prestazione;	riduzione dei carichi di lavoro per gli operatori di sportello, supporto agli utenti con scarsa dimestichezza con gli strumenti informatici (portale, app, ecc)
Ridurre le barriere di accesso per gli utenti (riduzione distanza fisica, riduzione delle competenze organizzative richieste all'azienda sanitaria)	gestione unitaria del dato clinico e prestazionale e riduzione dei tempi di inserimento, variazione e cancellazione dei dati relativi ad utenti e prestazioni

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

- Categoria merceologica 1: **Servizi Inbound**
- Servizi Inbound
- Servizi Outbound

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, anche l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo** come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e, in dettaglio, nel paragrafo 2.3 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 imprevisti.

Aspanda Ospedaliero-Universitaria
"Ruggiero Romano" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio 

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.

Al fine di consentire il monitoraggio delle attività svolte dal personale impiegato e il controllo dei parametri qualitativi richiesti per la corretta esecuzione del servizio, in fase di stipula l'Amministrazione fornirà i necessari accessi in supervisione al software regionale per la gestione delle prenotazioni.

2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

2.1.1 SERVIZIO PRINCIPALE – 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.

Il servizio ad oggetto riguarderà la creazione di un contact center con call operator qualificati, per l'erogazione di servizi di assistenza e/o informazione all'Utenza e di prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie erogate dalle Aziende Sanitarie della Regione Calabria.

Le azioni di ascolto presidiate (intendendo per tali i servizi erogati da personale altamente qualificato) rispondono ai seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle ore 18:00
- ed il Sabato: dalle 9:00 alle 13:00.

Il servizio per gli orari indicati deve essere erogato conformemente alle procedure aziendali dettate dalla stazione appaltante e rigorosamente da personale dedicato.

Il servizio al di fuori degli orari indicati dovrà essere supportato da un CUP virtuale adeguatamente dimensionato come da specifiche di cui al presente capitolato tecnico di gara.

La durata del presente appalto è pari a 60 mesi, oltre 12 mesi opzionali. Considerato che gli operatori utilizzeranno il software di prenotazione messo a disposizione dalla Regione Calabria, in caso di sostituzione o aggiornamento, l'aggiudicatario dovrà garantire la disponibilità alla formazione/aggiornamento, secondo quanto disposto dalla Regione Calabria. Gli oneri relativi alla formazione non saranno a carico dell'aggiudicatario, che dovrà solo garantire la presenza del personale. La formazione del personale all'utilizzo del software CUP regionale, sarà a carico della Regione Calabria.

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound attraverso l'utilizzo dei seguenti canali di accesso:

- o a mezzo di un contatto telefonico tra l'assistito ed il Centro Unico di Prenotazione Regione Calabria (in/outbound operativo);
- o erogazione di servizi di risposta sempre telefonica a quesiti informativi in merito all'offerta di prestazioni sanitarie come disponibilità, percorsi di accesso preparazioni,... (in/outbound informativo);
- o recall e azioni di Memento

Si stima un volume annuale di circa 4.000.000 di chiamate annue (fonte: software monitoraggio dell'attuale fornitore), relative a richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie, attraverso l'impiego di personale qualificato, la cui organizzazione e relativo dimensionamento saranno oggetto di valutazione da parte della Stazione Appaltante in sede di valutazione.

Pertanto è interesse comune accostare all'attuale procedura un servizio potenziato da dotazioni tecnologiche di eccellenza e sistemi di prenotazione virtuali che dovrà essere garantito in momenti di particolare affollamento delle linee e secondo il seguente timing:

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrillo

Ore	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
8.00							
9.00							
10.00							
11.00							
12.00							
13.00							
14.00							
15.00							
16.00							
17.00							
18.00							
19.00							
20.00							
21.00							
22.00							
23.00							
24.00							
01.00							
02.00							
03.00							
04.00							
05.00							
06.00							
07.00							

	Orario del servizio attualmente espletato (in/outbound informativo – operativo presidiato da personale preposto)
	Orario del servizio supportato da CUP Virtuale
	Intervento assistito da Cup Virtuali

Il contact center, all'interno del quale dovranno essere gestiti in maniera accentrata i servizi informativi e prestazioni oggetto del presente appalto dovrà essere in grado di ospitare un team minimo adeguatamente dimensionato per gestire l'intera mole di servizi informatici e informativi descritti nel presente.

L'infrastruttura tecnica ed architetture, di supporto alle funzioni di call center, dovrà essere composta dalle seguenti dotazioni minime:

- Essere agganciata ad uno o più numeri dedicati su indicazioni della Stazione Appaltante, fino ad un massimo di 10 numerazioni dedicate al servizio;
- Il sistema dovrà consentire la gestione contemporanea di un numero di canali sufficientemente dimensionato in base al volume di chiamate su menzionato;
- Software per report e statistiche .

Il sistema, quale requisito minimo capitolare, dovrà consentire agli operatori la gestione di telefonate concomitanti, anche tramite strumenti di queuing automatici, supportati da motori di sintesi vocale, in grado di indicare all'utente i minuti di attesa media stimati e la numerosità degli utenti che precedono la propria posizione.

Il sistema dovrà garantire inoltre la produzione di puntuali report periodici, contenenti viste particolareggiate ed analisi di tipo spazio temporali e prestazionali a supporto delle decisioni del management aziendale.

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Rinato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrucci

Di seguito si riportano le opzioni, relative al personale impiegato, richieste nell'erogazione del servizio Inbound:

- Servizio Operatori con competenze specialistiche: è richiesto l'utilizzo di personale con competenze ed esperienze specifiche rispetto a quanto previsto nel presente capitolato. Il personale messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria dovrà essere adeguato, preparato ad interagire correttamente con l'utenza, professionalmente formato per garantire la corretta gestione dei servizi e con appropriate conoscenze relative alle attività oggetto del presente capitolato.

La ditta aggiudicataria dovrà rispettare la normativa vigente in tema di assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali nei confronti del proprio personale dipendente.

Il numero del personale impiegato dovrà essere sufficiente a garantire la regolarità del servizio; di detto personale dovrà essere assicurata la presenza costante in ogni periodo dell'anno, per un corretto e compiuto espletamento del servizio, provvedendo ad eventuali assenze con una immediata sostituzione.

Il personale dovrà uniformarsi a tutte le disposizioni di carattere generale (a livello regionale o nazionale) e/o emanate dalla Stazione Appaltante in tema di modalità di espletamento del servizio.

La Ditta aggiudicataria deve fornire al RUP e mantenere costantemente aggiornato l'elenco dei nominativi del personale impiegato per lo svolgimento del servizio con indicazione della qualifica, sesso ed età, recante gli estremi dei documenti di lavoro ed assicurativi.

La Ditta aggiudicataria rimane comunque corresponsabile del comportamento e dell'operato dei suoi dipendenti in orario di servizio e di eventuali inosservanze. La Ditta aggiudicataria risponde altresì dei danni derivanti a terzi, siano essi utenti, da comportamenti imputabili al proprio personale dipendente.

Il dimensionamento dovrà prevedere almeno 90 postazioni di lavoro.

Il CUP virtuale inbound in esercizio H24, dovrà gestire la prenotazione automatica della prestazione, le disdette e gli spostamenti o in alternativa la presa in carico delle chiamate, il trasferimento delle informazioni di base (Nome, cognome, codice fiscale e numero di impegnativa) all'operatore fisico in orari di servizio mentre fuori orario dovrà gestire la prenotazione automatica, le disdette e gli spostamenti, ove possibile.

Il CUP Virtuale richiesto, per le ore e le modalità già indicate, dovrà svolgere le funzioni di operatore telefonico intelligente in grado di gestire molte delle tipiche attività di un Centro Unico Prenotazioni, quali la prenotazione di visite ed esami, la disdetta o il posticipo di prenotazioni già esistenti, la raccolta dei dati necessari alla compilazione di una prenotazione. Il CUP virtuale outbound dovrà gestire in H24 la richiamata automatica per l'ottimizzazione delle liste di attesa, il memento di una prestazione prenotata o come promemoria proattivo all'utente per protocolli di preparazione o pratiche.

Il servizio richiesto dovrà essere tale da garantire un dialogo con l'utente utilizzando il linguaggio naturale.

Grazie all'uso di specifiche tecnologie, già esistenti, l'utente potrà, parlando in modo naturale e rispondendo alle domande del sistema o formulando richieste specifiche, completare il processo di prenotazione delle prestazioni, cambio o variazione, cancellazione, etc. in maniera del tutto automatica.

Il CUP Virtuale dovrà essere collegato al Centralino e alla base dati del software di prenotazioni regionale, consentendo al sistema di conoscere in tempo reale le date e gli orari più prossimi disponibili.

Avendo a disposizione l'anagrafica aggiornata degli assistiti, ed il calendario delle date disponibili, il CUP Virtuale dovrà garantire il riconoscimento della singola persona e gestire tutte le sue richieste in modalità completamente automatica.

Moduli minimi da garantire per dare evidenza della capacità di processing e di virtualizzazione, sono i seguenti:

- Modulo di prenotazione
- Modulo di disdetta

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrillo

- Modulo di variazione/posticipo dell'appuntamento/prenotazione
- Modulo di richiamo/memento

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a gestire operativamente il servizio per l'intero territorio della Regione Calabria; In considerazione della natura del servizio, avente ad oggetto la gestione di prenotazioni sanitarie e il trattamento di dati appartenenti a categorie particolari (tutelate dalla vigente normativa sulla privacy), l'erogazione dovrà avvenire presso un'unica sede operativa fisica, strutturata e presidiata, idonea a garantire elevati standard di sicurezza fisica e logica, controllo organizzativo, continuità operativa e supervisione del personale.

Non è ammessa l'erogazione del servizio in modalità di lavoro agile o da postazioni domiciliari.

La sede operativa dovrà essere ubicata nel territorio della Regione Calabria e garantire piena accessibilità per attività di verifica e controllo da parte dell'Amministrazione.

L'Operatore Economico aggiudicatario dovrà allestire e rendere operativa la sede entro 60 giorni dall'aggiudicazione, garantendo che i locali che ospiteranno il call center dovranno presentarsi consoni ed adeguati al servizio da erogare ed in regola con le vigenti disposizioni edilizie e urbanistiche.

Si specifica che il possesso della sede operativa costituisce non una condizione di partecipazione alla gara, bensì un requisito di esecuzione del contratto che non viola i principi di libera concorrenza e di massima partecipazione, consentendo all'impresa di organizzarsi all'esito della vittoriosa partecipazione, senza obbligarla a sostenere anzitempo l'onere di reperimento dell'immobile.

Le fasce orarie in cui i servizi di CUP telefonico e di ascolto dovranno essere erogati a cura del personale sono le seguenti:

- dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 18:00;
- il sabato, dalle ore 9.00 alle ore 13.00.

In tutte le altre fasce orarie e durante l'intera giornata domenicale, festivi e feriali e per l'intero anno, oltre che in presenza di eventuali picchi di richiesta, il servizio dovrà essere garantito agli utenti interessati da un CUP di prenotazione virtuale, ovvero senza soluzione di continuità.

Servizi di ascolto e informativi: modalità di erogazione

I servizi di Contact Center Informativo e CUP telefonico, che la Ditta aggiudicataria dovrà erogare nel corso del periodo contrattuale consistono nelle seguenti attività:

- ricezione di chiamate dai cittadini per richieste di informazioni sui servizi erogati;
- gestione delle chiamate per richieste di informazioni;
- ricezione e gestione delle chiamate per richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie specialistiche o diagnostiche e la prenotazione di prestazioni di libera professione;
- richiamata degli utenti per eventuale completamento di prenotazioni complesse;
- possibilità di chiamata degli utenti per conferma/disdetta prenotazione;
- canalizzazione delle prestazioni su sistema informatico CUP Regionale.

In aggiunta, alla Ditta aggiudicataria potrà essere richiesto di svolgere anche un'attività di chiamata per eventuali prenotazioni critiche, nei confronti di strutture private/accreditate per spostamenti di prenotazioni massive.

Quindi, qualora nel corso della durata dell'appalto in oggetto, dovesse rendersi necessario, la Ditta aggiudicataria dovrà gestire le su citate richieste senza aggravii di costi, in quanto parte integrante del servizio.

Naturalmente, tale ultima attività non dovrà essere gestita o presa in carico dal servizio di CUP Virtuale.

Azienda Ospedaliero-Universitaria
 "Gennaro Di Iubecco" Catanzaro
 Direttore Dipartimento di Staff
 Dott. Sergio Pettilio

Di seguito vengono descritte nel dettaglio le attività che dovranno essere garantite nell'ambito dei servizi di Contact Center e CUP telefonico richiesti, e più specificatamente:

- Ricezione e gestione delle chiamate per richieste di informazioni, con l'obiettivo di accogliere e gestire le chiamate provenienti dai cittadini del territorio di riferimento per richieste di informazioni inerenti i servizi erogati dalle aziende, le eventuali strutture satelliti disponibili sul territorio provinciale e le modalità per accedere ai servizi offerti;
- Ricezione e gestione delle chiamate per richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie specialistiche o diagnostiche con l'obiettivo di accogliere e gestire le richieste di prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie erogate dalle Aziende coinvolte.

L'accesso al servizio sarà garantito mediante il numero unico esistente, i cui oneri di subentro e si intende interamente a carico dell'aggiudicataria, e dovrà soddisfare le richieste provenienti dai cittadini – utenti.

Poiché il servizio è oggi in fase di continua evoluzione, qualora nel corso della durata del presente appalto dovessero essere richieste modifiche di procedure dettate da eventuali nuove direttive Regionali, l'aggiudicatario dovrà anche garantirne l'applicazione.

A fronte della ricezione di una chiamata per la prenotazione di una prestazione, l'operatore del CUP telefonico, dovrà seguire i seguenti passi:

- identificazione dell'assistito e raccolta delle informazioni obbligatorie per la registrazione della prestazione richiesta, e raccolta delle seguenti informazioni facoltative sull'assistito e la prestazione richiesta:
 - numero telefonico di richiamata
 - e-mail
 - altre note;
- riepilogo e richiesta di conferma all'assistito sulla esattezza dei dati obbligatori da questo comunicati;
- verifica delle disponibilità su tutto il territorio in base al tempo più breve. In questa fase l'operatore deve informare l'assistito richiedente circa il primo turno disponibile per la prestazione concordando eventualmente, a richiesta dell'assistito, per una specifica Azienda, o solo per un giorno od un'ora successiva. Nel caso in cui la disponibilità delle agende non soddisfi i desiderata di quest'ultimo, l'operatore propone altri turni di disponibilità per la prestazione richiesta;
- conferma della prenotazione e registrazione dei corrispondenti dati;
- comunicazione all'assistito delle notizie utili ai fini della fruizione della prestazione richiesta:
 - numero della prenotazione
 - giorno ed ora della prenotazione della prestazione
 - sede in cui sarà eseguita la prestazione
 - modalità di effettuazione della prestazione
 - eventuali avvertenze sulle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi al fine di effettuare la prestazione (informazioni sul come prepararsi alla prestazione richiesta)
 - avvertenze sulle modalità di pagamento del ticket (presso le casse presidiate o utilizzando le casse automatiche).

Se l'assistito ha fornito un recapito email, attraverso il software invio del promemoria contenente tutte le informazioni su menzionate.

2.1.2 SERVIZI OUTBOUND

È richiesta al Fornitore, a completamento del servizio principale, la realizzazione di servizi di outbound, come di seguito indicati:

- Richiamata dei cittadini – utenti per completamento di prenotazioni complesse (memento) *(anche tramite procedure non presidiate - Cup Virtuale)

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Ruggiero Romano" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrillo

Il servizio dovrà prevedere attività di richiamata degli assistiti che abbiano effettuato una richiesta di prenotazione complessa, ossia per la quale occorra fornire all'assistito informazioni accessorie e tuttavia necessarie al fine dello svolgimento delle prestazioni richieste.

A fronte della ricezione di una chiamata per la prenotazione di una prestazione complessa, l'operatore del CUP telefonico, attraverso l'utilizzo del Sistema Informativo garantito dalla Regione Calabria, svolgerà le stesse operazioni precedentemente descritte per il servizio di "Ricezione e gestione delle chiamate per richieste di prenotazione di prestazioni sanitarie specialistiche o diagnostiche", con l'unica eccezione della fase chiamata "comunicazione all'assistito delle notizie utili ai fini della fruizione della prestazione richiesta":

- l'operatore del CUP telefonico provvederà a comunicare tutte le informazioni necessarie (es. numero della prenotazione, giorno e ora della prenotazione, ...) ma non informerà l'assistito in merito alle informazioni accessorie, ossia le "avvertenze sulle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi al fine di effettuare la prestazione";
 - l'operatore del CUP telefonico concorderà con l'assistito un appuntamento telefonico in un orario dalle ore 14:00 alle ore 18:00 dal Lunedì al Venerdì; un operatore provvederà a richiamare al fine di fornire le informazioni accessorie di dettaglio in merito alle prescrizioni cui l'assistito dovrà attenersi.
-
- Richiamata dei cittadini – utenti per conferma / disdetta prenotazione *(anche tramite procedure non presidiate - Cup Virtuale)

Il servizio dovrà prevedere attività di richiamata degli assistiti che hanno effettuato in precedenza una richiesta di prenotazione. Scopo del servizio è chiedere conferma dell'appuntamento o comunicare l'eventuale indisponibilità dell'Azienda che eroga la prestazione.

Nello specifico, in caso di prenotazioni di prestazioni critiche individuate a livello di Direzione Aziendale, l'operatore del CUP telefonico dovrà effettuare una chiamata alla persona che si è prenotata, ricordando la prenotazione e chiedendo conferma, gli eventuali posti che si dovessero rendere disponibili, saranno gestiti con la massima trasparenza secondo le direttive espresse dalle Aziende Sanitarie/Ospedaliere.

Nel caso invece di indisponibilità sopraggiunte dell'unità erogatrice dell'Azienda circa la prestazione richiesta, o nel caso in cui occorresse per qualsiasi motivo rinviare l'appuntamento dell'assistito, l'operatore del servizio CUP telefonico dovrà contattare telefonicamente l'assistito medesimo per informarlo dell'evento e fissare un nuovo appuntamento.

Nel caso di disdetta telefonica da parte di un assistito per una prestazione prenotata, la prestazione resasi disponibile a seguito di rinuncia da parte dell'assistito, dovrà essere immediatamente reinserita dall'operatore del servizio CUP telefonico per una ulteriore nuova richiesta.

Tale procedura potrà essere soggetta a successive ulteriori regolamentazioni

2.1.2.1 Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

In linea con quanto indicato al paragrafo 2.1.1, è richiesta al Fornitore la messa a disposizione dell'infrastruttura relativa ai seguenti canali di contatto:

- Canale Telefonico;
 - la numerazione dedicata per l'accesso tramite canale telefonico;
 - supporto per l'attività di voltura del numero utilizzato attualmente;
 - la registrazione delle chiamate effettuate secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

Le infrastrutture necessarie a garantire i canali di accesso richiesti dovranno essere dimensionate adeguatamente per garantire il rispetto dei SLA previsti e comunque non inferiore a 240 canali.

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Pietro D'Abbecco" Catanzaro
Ufficio D'partimento di Staff
Dot. Sergio Petrillo

2.2 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.

2.2.1 PROGRAMMAZIONE, CONTROLLO E MONITORAGGIO

2.2.1.1 Programmazione

Al 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 potranno verificare durante l'erogazione dei servizi.

Il "Piano delle attività" dovrà anche riportare il dettaglio (ad esempio, organigramma e funzionigramma) di quanto specificato al paragrafo 2.2.1.2.

2.2.1.2 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 2.2.2.

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
- l'identificazione, in collaborazione con il Responsabile del Servizio e il Quality Manager, di eventuali carenze formative del personale impiegato proponendo le conseguenti azioni correttive

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di SPAM
Dott. Sergio Petrillo

- il **Quality Manager**: la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell'Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti il miglioramento della qualità e delle performance dei servizi erogati attraverso l'adozione di soluzioni tecnologiche e/o di processo necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti.

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 controllo della qualità attraverso le seguenti attività:

- analisi dei dati raccolti e dei report inerenti i livelli di servizio erogati;
- analisi di eventuali reclami presentati dagli utenti con identificazione di aree di miglioramento;
- valutazione dell'operato del personale coinvolto nell'erogazione dei servizi (Operatori, Team Leader e Supervisor);
- messa in campo delle azioni correttive che consentano di aumentare la qualità complessiva dei servizi erogati.

Il **Responsabile della Formazione** può coincidere con il **Quality Manager**, ed entro 30 giorni dall'aggiudicazione dovranno essere forniti i nominativi del Responsabile di Servizio, del Responsabile della Formazione e/o del Quality Manager.

Al 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 (DEC)** 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 Responsabile del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto al DEC. Il Responsabile del Contratto, altresì e si occupa tutto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto:
 - eventi che possono comportare l'applicazione di penali;
 - redige una relazione sulla regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture;
 - autorizza il pagamento delle fatture.

2.2.1.3 Monitoraggio

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente:

- i parametri di performance peculiari dei servizi richiesti (Performance Management);
- gli SLA di servizio (SLA Management), in relazione ai livelli di servizio richiesti.

nello specifico le funzionalità che dovranno essere disponibili:

- la raccolta dei dati provenienti dai sistemi deputati all'erogazione dei servizi. A titolo di esempio saranno raccolte informazioni sulla numerosità delle richieste di accesso al servizio, il canale utilizzato, la loro durata,
- la possibilità di aggregare tali dati secondo differenti logiche, in modo da presentare risultati di sintesi a vari livelli, anche in funzione dell'utilizzatore finale (personale tecnico, personale dirigente);
- la possibilità di esportare i dati grezzi in vari formati dati visualizzabili nelle comuni Suite applicative per l'ufficio;
- la possibilità di definire report periodici resi disponibili in formato elettronico;
- la possibilità di generare report on demand selezionando il layout desiderato, i metadati ed il periodo temporale di riferimento.

Ateneo Ospedaliero-Universitario
"Sanato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Pettillo

2.2.2 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative, e in merito all' uso del software per la gestione delle prenotazioni. Sarà cura dei Referenti della Regione Calabria (che gestisce il contratto di fornitura del software) organizzare la formazione specifica sull'applicativo dedicato alla gestione delle prenotazioni (CUP regionale).

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica sul software che sarà in uso al Contact Center, il Fornitore dovrà 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
- Sapere 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

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Petrillo

- 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)

2.2.3 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

Università degli Studi del Sud
 "Ruggiero Romano" Catanzaro
 Dipartimento di Staff
 Dott. Sergio Petrillo



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.

3 PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

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.

3.1.1 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 30 giorni dalla richiesta motivata. 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.

3.1.2 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Il Fornitore sarà designato quale Responsabile del Trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente ai sensi della vigente normativa avendo cura a sua volta di designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come "autorizzato al trattamento dei dati personali".

Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dot. Sergio Petrillo

4 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 al seguente indirizzo protocollo@pec.aourenatodulbecco.it

4.1 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 2.2.1.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte, attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

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

4.2 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 ad almeno mesi 6 (sei).

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.

5 CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il dettaglio si rimanda allo schema di contratto.

6 LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del Contratto. A fronte di non conformità rispetto ai valori indicati, al fornitore saranno applicate le penali, nei tempi e nei modi indicati negli atti di gara.

Univ. Ospedaliera Universitaria
di Pavia e Dipartimento di Staff
Bergio Pettillo

Il fornitore dovrà provvedere alla rilevazione e al reporting dei livelli di servizio; i risultati delle suddette attività dovranno esser messi a disposizione da parte del fornitore fornendo i dati analitici ed aggregati secondo le modalità di calcolo dei singoli livelli di servizio, con indicazione dello scostamento rispetto al valore di soglia stabilito.

Il fornitore dovrà rendere disponibili tutti i dati utili per il monitoraggio in tempo reale degli SLA indicati, su un sistema di monitoring.

Per ciascuna tipologia di servizio richiesta è riportata, di seguito, una tabella descrittiva dei singoli SLA che illustra la misura da rilevare, la modalità di calcolo, il periodo di riferimento, il valore di soglia e l'eventuale penale associata.

SLA erogazione del servizio Contact Center

Livello di servizio	Misure da rilevare	Modalità di calcolo	Periodo di riferimento per il calcolo	Valori di soglia (valori al di sotto dei quali si applicano le relative penali)	Penali
Accessibilità del servizio telefonico	Rapporto tra il tempo in cui è libera almeno una linea di accesso al servizio e il tempo totale di orario di servizio dichiarato	(Tempo di disponibilità di almeno 1 canale di accesso) / (Minuti totali di servizio previsti)	Mese	≥ 95%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Chiamate prese in carico entro 30 sec	Percentuale di chiamate per le quali il tempo di risposta è ≤ a 30 sec	(Numero di chiamate prese in carico entro 30 sec) / (Numero di chiamate totali prese in carico)	Mese	≥ 80%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Chiamate abbandonate	Percentuale di contatti telefonici abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore	(Numero di chiamate abbandonate / Totale delle chiamate verso operatore)	Mese	< 5%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in più rispetto al valore di soglia
Ricezione delle richieste di assistenza	Dimensionamento infrastruttura Help desk (TRT)	(Numero di chiamate prese in carico / Totale delle chiamate verso operatore)	Trimestre	Percentuale chiamate prese in carico da operatore sul totale delle chiamate ≥ 95%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
Interventi di manutenzione su postazioni operatore	Tempestività di intervento (RTI)	30 min. dall'orario di apertura intervento	Trimestre	Percentuale degli interventi risolti entro i limiti sul totale degli interventi ≥ 95%	0,1% dell'importo di aggiudicazione per ogni punto percentuale in meno rispetto al valore di soglia
	Efficacia di risoluzione problemi (TRSP)	8 ore dall'orario di apertura intervento			

Si precisa di seguito la definizione degli Indicatori di Qualità (Macro IQ) contenuti nelle suddette tabelle:

- **RTI** - Rispetto dei Tempi d'Intervento: misura il rispetto dei tempi di intervento per le attività previste nella

fase di erogazione del servizio. Il rispetto dei tempi di intervento sarà calcolato dal momento dell'attivazione del fornitore, tramite l'apertura di un Ticket, fino alla chiusura dell'intervento attestata dalla chiusura del Ticket stesso e riportata, comunque, sul Rapporto di intervento. Il sistema di rilevazione terrà conto di eventuali sospensive dei tempi di intervento per cause non imputabili al fornitore.

- **TRSP** - Tempestività di ripristino per la risoluzione dei problemi: misura il rispetto dei tempi di risoluzione del problema che ha originato l'intervento. Il sistema di gestione delle misure fa riferimento all'apertura di un ticket di intervento. La data di chiusura dell'intervento è desunta dal Rapporto d'intervento. La correttezza dei dati rilevati è garantita dalla possibilità di verifica dei Rapporti d'intervento che sono controfirmati dall'utente o dal responsabile dell'Autorità a conclusione di ogni attività.
- **TRT** - Tempestività di risposta alle richieste di assistenza: misura il rispetto del tempo di risposta medio tra la richiesta e la risposta da parte dell'operatore dell'help desk.

In linea generale, il mancato rispetto nel periodo di osservazione dei livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali sopra indicate. In relazione ai livelli di servizio che non comportano

l'applicazione di specifiche penali, nei casi di mancato rispetto dei livelli indicati, il fornitore è comunque tenuto a fornire tempestivamente una dettagliata relazione illustrativa delle cause che hanno determinato il disservizio e delle soluzioni intraprese per riportare il servizio al di sopra dei livelli di qualità richiesti dal presente Capitolato.


Azienda Ospedaliero-Universitaria
"Renato Dulbecco" Catanzaro
Direttore Dipartimento di Staff
Dott. Sergio Pettillo

