

REGIONE DEL VENETO



ULSS9
SCALIGERA

Azienda ULSS 9 - Scaligera

Sede Legale Via Valverde, 42 – 37122 Verona

C.F. e P.IVA 02573090236

Pec: protocollo.aulss9@pecveneto.it

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO APPALTO SPECIFICO SERVIZIO DI CONTACT CENTER MULTICANALE IN OUTSOURCING PER LA GESTIONE DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER, DELLE ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE E ACCETTAZIONE EROGATI AGLI UTENTI DELL'AZIENDA ULSS 9 SCALIGERA E DELL'AZIENDA OSPEDALIERA INTEGRATA DI VERONA NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

INDICE

1. GLOSSARIO	3
2. OGGETTO	5
2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND	6
SERVIZIO PRINCIPALE – OPERATORI INBOUND	6
2.1.1 <i>Contact Center multicanale</i>	6
2.1.2 <i>Sportelli multifunzione</i>	8
2.1.3 <i>Modalità di remunerazione</i>	13
2.2 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND	14
SERVIZI OPZIONALI.....	14
2.2.1 <i>Back office</i>	14
2.2.2 <i>Servizi Operatori Outbound</i>	14
2.2.3 <i>Infrastruttura logistica</i>	15
2.2.4 <i>Sistemi informativi a supporto</i>	16
2.2.5 <i>Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati</i>	19
2.2.6 <i>Integrazione di sistemi informativi</i>	20
2.3 SERVIZI DI GOVERNO	21
2.3.1 <i>Piano delle attività</i>	21
2.3.2 <i>Struttura di controllo</i>	22
2.3.3 <i>Sistema di monitoraggio (Cup telefonico)</i>	24
2.3.4 <i>Supporto alle attività formative</i>	24
2.3.5 <i>Gestione forza lavoro</i>	27
3. PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI	28
3.1 SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	28
4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	29
5. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	29
5.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ	29
6. CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	30
7. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO	30
8. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	31

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"). Per il contratto in oggetto l'Amministrazione è l'Azienda Ulss 9 Scaligera.
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. La Stazione Appaltante (Azienda Ulss 9 Scaligera) coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio e come tale stipula per sé un Contratto.
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.

TERMINI	DEFINIZIONI
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.
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. Per l'appalto in oggetto la Stazione Appaltante è l'Azienda Ulss 9 Scaligera.

TERMINI	DEFINIZIONI
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 gestione delle richieste di accettazione, prenotazione e attività di front office direttamente correlate, erogate agli utenti dell'Azienda Ulss 9 Scaligera (di seguito AUlss 9) e dell'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata di Verona (di seguito AOUI).

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.

In particolare il servizio in appalto dovrà fornire nell'ambito della categoria merceologica "Servizi Inbound" le seguenti attività afferenti al servizio principale "Operatori Inbound":

- Operatori Contact Center multicanale
- Operatori sportelli multifunzione

Al servizio principale, andranno integrati alcuni Servizi Opzionali, afferenti alla categoria merceologica "Servizi Inbound", quali infrastruttura logistica, sistemi informativi di supporto, infrastruttura relativa ai canali di contatto, integrazione di sistemi informativi, servizi secondari di back office e servizio operatori Outbound, come di seguito elencato:

Categoria merceologica 1: **Servizi Inbound**

Servizio principale:

- Operatori Inbound

Servizi Opzionali:

- Infrastruttura logistica
- Sistemi informativi a supporto
- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati
- Integrazione di sistemi informativi
- Back office
- Servizi Operatori 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 garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, anche l'erogazione dei seguenti **Servizi di Governo**, come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e nel presente documento (vedi infra art.2.2):

- 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

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 ai sistemi.

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.

2.1.1 CONTACT CENTER MULTICANALE

Premessa

AUlss9 e AOUI attualmente gestiscono con sistemi propri e distinti l'offerta di prestazioni sanitarie: obiettivo del presente appalto sarà l'istituzione di un numero unico provinciale a servizio delle due amministrazioni. L'unificazione del sistema avverrà con passaggi di integrazione incrementale.

In avvio appalto, con l'attivazione del numero unico di prenotazione, l'utente verrà invitato a scegliere l'ambito territoriale o la struttura presso cui prenotare la prestazione richiesta, l'operatore

che prende in carico la telefonata opererà esclusivamente all'interno dell'ambito scelto dall'utente, con registrazione della prenotazione nel relativo gestionale dedicato. Qualora non vi fosse disponibilità, l'utente dovrà essere messo in contatto, con attesa telefonica, su altro ambito territoriale o altra struttura gestita. Si evidenzia, altresì, come sia già in atto una sperimentazione che prevede la condivisione di alcune agende tra AULSS9 e AOUI.

In una seconda fase, l'AULSS9 migrerà progressivamente i gestionali CUP verso un nuovo applicativo già in uso ad AOUI. La seconda fase coinciderà con l'effettiva entrata in funzione di un CUP unico provinciale come richiesto dalla Regione del Veneto. Il fornitore dovrà pertanto prevedere processi intermedi di formazione del proprio personale, per l'utilizzo dei corrispondenti gestionali.

Sintesi attività e caratteristiche richieste

L'attività di contact center prevede l'accoglienza delle richieste dell'utente (Service Request) che contatta l'Amministrazione attraverso i seguenti canali:

- call center telefonico
- sito internet istituzionale
- app Regionale Sanità Km0
- altri canali digitali di successiva attivazione.

Gli operatori dovranno gestire le Service Request (SR), garantendo lo svolgimento delle attività tipiche necessarie per il servizio di Contact Center multicanale, come di seguito riportato a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- prenotazione-disdetta-spostamento di prestazioni sanitarie (visite specialistiche, esami diagnostici..) in regime SSN (Servizio Sanitario Nazionale) o in LP (Libera Professione) e comunicazione all'utente delle informazioni correlate alla prenotazione
- presa in carico (pre-appuntamento) degli utenti che non possono essere prenotati immediatamente (gestione in modalità sincrona)
- successiva chiamata agli utenti presi in carico per la comunicazione dell'appuntamento assegnato
- gestione asincrona delle operazioni di prenotazione che comportano lo svolgimento di attività che non si sono completate al momento del contatto con l'utente e che possono consistere in una richiamata da parte dell'operatore e nella trasmissione di documenti ad uno specifico indirizzo email.

L'attività dall'operatore del CUP telefonico dovrà essere svolta in conformità alle procedure e alle linee guida aziendali proprie del servizio in argomento.

Per il completamento delle Service Request, potrebbe rendersi necessario, con onere a completo carico dell'appaltatore, l'invio di documenti in formato elettronico PDF (es. promemoria di prenotazione, modulistica per preparazione) all'utente del servizio, con procedure che saranno specificate nella fase di avvio del servizio.

Le eventuali comunicazioni tramite email dovranno garantire una chiara e completa rappresentazione all'utente di tutte le informazioni necessarie per la corretta erogazione di quanto prenotato, di tutta la documentazione eventualmente richiesta al momento della prestazione nonché di ogni altra informazione necessaria per la corretta presa in carico dell'utente (es. dare riscontro in caso di prestazione non prenotabile, di prestazione inserita in lista di pre-appointamento, di impegnativa incompleta o già utilizzata; richiedere chiarimenti necessari per perfezionare la prenotazione).

Il servizio dovrà, altresì, includere, tra le altre, le seguenti attività finalizzate ad una idonea ed ottimale gestione della richiesta:

- coordinamento personale
- raccolta e analisi di un campione di impegnative e/o coorte di pazienti che accedono ai punti prenotazioni
- raccolta e segnalazione di quei contatti con cittadini che hanno presentato criticità nella loro gestione
- revisione e riesame di procedure operative
- supporto ai punti di prenotazione ed erogazione
- monitoraggio tempi di attesa al canale di prenotazione
- verifica e gestione errori e non conformità e segnalazione da URP.

Orario e sede del servizio Contact Center telefonico

Il servizio di Contact Center telefonico opererà presso le sedi del fornitore.

Il servizio di Contact Center – CUP telefonico dovrà essere attivo, con presenza degli operatori, dal lunedì al venerdì in orario 8-18:30, e il sabato in orario 8-13.

Il sistema dovrà essere attivo sia durante il service-time che durante le ore di chiusura con specifico messaggio di cortesia o albero informativo modulato secondo informative definite dall'Amministrazione.

Formazione in avvio appalto

In fase di aggiudicazione dell'appalto il fornitore, con oneri a proprio carico, dovrà concordare con l'Amministrazione un periodo di formazione (con eventuale affiancamento) di almeno un mese antecedente alla partenza del contratto, al fine di apprendere l'utilizzo dei gestionali in uso.

Durante il periodo di vigenza contrattuale, come specificato in premessa, gli attuali gestionali CUP verranno migrati a nuovo applicativo e dovrà essere previsto un ulteriore periodo di formazione per gli operatori.

2.1.2 SPORTELLI MULTIFUNZIONE

L'attività di sportello front office prevede l'accoglienza dell'utente che si presenta presso le sedi ospedaliere e territoriali dell'AUISS 9 e dell'AOUI.

Gli operatori assegnati agli sportelli multifunzione dovranno gestire le Service Request (SR), garantendo lo svolgimento delle attività tipiche necessarie per questo servizio, come di seguito riportato a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center – ID 2682

- attività di prenotazione-disdetta-spostamento di prestazioni sanitarie (visite specialistiche, esami diagnostici..) in regime SSN (Servizio Sanitario Nazionale) o in LP (Libera Professione) e comunicazione all'utente delle informazioni correlate alla prenotazione;
- accettazione amministrativa di utenti per le prestazioni di specialistica ambulatoriale e per prestazioni erogate dai servizi Laboratorio Analisi e Radiologia;
- consegna referti, cartelle cliniche o altra documentazione non ritirabile on line;
- incassi, pagamenti, rimborsi;
- consuntivazione delle prestazioni erogate;
- gestione casse automatiche compresa sostituzione carta, chiamata assistenza per guasti, e ogni altra attività inerente la manutenzione ordinaria delle stesse;
- prese in carico di pazienti di secondo livello (Daycare) per la gestione delle prestazioni post prima visita (in particolare di pazienti fragili, cronici..), e per la gestione delle prestazioni di pre e post ricovero.
- ascolto e gestione della casella dedicata alle disdette: si tratta di un numero a tariffazione ripartita (840 000 877 senza prefisso) sul quale l'utente ha la possibilità di registrare h24 la sua richiesta di disdetta per un appuntamento prenotato su qualunque agenda di prenotazione di AOUI, sia SSN che LP. Un operatore deve garantire l'ascolto quotidiano dei messaggi registrati, la movimentazione dell'appuntamento nel programma delle prenotazioni entro 24 ore (escluso sabato e festivi) dalla registrazione del messaggio e la eventuale richiamata dell'utente in base alle istruzioni operative che verranno comunicate. Questo servizio potrà essere sostituito da altre soluzioni , anche automatizzate, proposte dal fornitore in sede di presentazione dell'offerta purché sia garantita la medesima accessibilità e facilità di utilizzo da parte dell'utente.

Relativamente agli sportelli con **servizio di Cassa**, fermo restando quanto sopra riportato, si precisa quanto segue: l'attività di Cassa è un servizio nei confronti dell'utenza che si rivolge allo sportello per effettuare pagamenti o ricevere rimborsi relativi a prestazioni o servizi erogati e comprende tutte quelle operazioni necessarie per la gestione dell'incasso e degli obblighi contabili. Ogni punto di incasso è dotato di uno o più punti cassa a cui viene assegnato un fondo per la gestione dei resti; ad ogni punto cassa è attribuito un codice che lo identifica in modo univoco e con il quale sono tracciate e registrate sui gestionali aziendali tutte le attività e le operazioni svolte. Le principali attività di cui si compone il servizio, come di seguito riportato a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- gestione pazienti sospesi;
- incasso di prestazione (contanti, pos, carta di credito) senza consegna del referto;
- incasso di prestazione (contanti, pos, carta di credito) con consegna del referto;
- incasso di prestazioni senza la presenza del Paziente (MAV, Bollettini Postali, Bonifici);
- rimborso prestazioni;
- consegna del referto senza incasso (paziente esente);

- registrazione dell'attività ambulatoriale non completamente caricata nel gestionale;
- attività di supporto per servizio trasversale (ritiro/smistamento dei referti, gestione telefonica per informazioni sul ritiro referto, archiviazione ricette, ecc.) secondo le indicazioni dell'Amministrazione;
- gestione e contabilizzazione di cassa con elaborazione riepiloghi, giornali di cassa e compilazione della modulistica predisposta dall'Azienda, nonché attività di controllo sulla corretta operatività dei riscuotitori, ivi compresa quella relativa agli accertamenti su tutte le tipologie di storno.

Le attività di Cassa comprendono, altresì, tutte quelle operazioni necessarie per la gestione dell'incasso e degli obblighi contabili quali:

- apertura e chiusura di cassa;
- riscossione delle prestazioni sanitarie erogate sia in regime istituzionale che di libera professione con emissione immediata dei documenti fiscali quali fatture e ricevute;
- riscossione delle tariffe relative ai servizi erogati dall'azienda (ad esempio il rilascio della cartella clinica) con emissione contestuale del rispettivo documento contabile (fattura/ricevuta);
- eventuali storni, rimborsi e note di accredito che dovranno essere gestiti secondo i regolamenti aziendali;
- versamento di quanto incassato in giornata alla Cassa Centrale.

Il cassiere deve provvedere alla registrazione immediata dell'incasso delle somme riscosse in contanti, bancomat, carte di credito, assegni, per prestazioni e servizi resi all'utenza dall'Azienda, e al rilascio all'utente del documento fiscale corredato di firma/sigla dell'operatore di cassa.

All'inizio della commessa, ed ogni qualvolta un nuovo cassiere viene incaricato dall'Aggiudicatario di svolgere i servizi di cassa, dovrà essere depositata presso l'Unità Operativa Aziendale di supporto all'esecuzione del contratto, la firma e l'eventuale sigla utilizzata dai cassieri per vidimare i documenti emessi. La firma e la sigla dovranno essere mantenute e non modificate durante tutta la durata dell'appalto.

In sede di chiusura di cassa, nel caso di discordanza fra la cassa effettiva e la cassa contabile, il cassiere è tenuto a darne evidenza nello spazio previsto nella distinta di chiusura oltre che ad effettuare la rilevazione in procedura. In caso di ammanco, questo dovrà essere reintegrato in breve tempo e comunque non oltre la fine del mese in corso.

Nel caso di mancato ripristino delle differenze, l'Azienda potrà procedere al recupero direttamente sulle somme dovute a qualsiasi titolo alla Ditta Aggiudicataria.

L'Aggiudicatario è responsabile dei fondi cassa assegnati e di tutto il denaro incassato, che dovrà essere di volta in volta versato in Tesoreria attraverso le specifiche modalità previste dalle procedure aziendali (Manuale Operativo di Cassa).

Qualora, a seguito del versamento in Tesoreria, l'Azienda riceva un verbale di sospetta falsità, procede alla notifica dello stesso alla Ditta Appaltatrice, la quale dovrà provvedere entro quindici giorni a versare l'importo corrispondente sul conto dell'Azienda.

Nel caso in cui sia mandato all'incasso un assegno irregolare (privo di timbro o firma di girata all'incasso, privo di luogo e/o data di emissione o di ogni altro elemento tale per cui l'assegno non può essere mandato all'incasso) che comporti un addebito di spese per l'Azienda queste saranno a carico dell'Aggiudicatario.

Tutte le attività di cassa sono descritte e regolamentate dalle Istruzioni Operative di Cassa, documento fondamentale per l'espletamento delle attività oggetto dell'appalto che ciascun cassiere è tenuto a conoscere ed applicare.

L'aggiudicatario è nominato Agente Contabile e predispone entro il 28 febbraio di ogni anno il Conto Giudiziale da trasmettere alla UOC Contabilità e Bilancio, che provvederà alla parifica (riscontro tra quanto dichiarato dall'agente contabile e le scritture contabili dell'Azienda) e all'invio dello stesso e della documentazione complementare alla Corte dei Conti.

L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla nomina, senza oneri aggiuntivi per questa Amministrazione, di un **Coordinatore delle attività e del personale addetto agli sportelli multifunzione**, con l'indicazione di un eventuale sostituto, con compiti di gestione, organizzazione, monitoraggio e verifica del Servizio.

Il Coordinatore dovrà svolgere esclusivamente tale attività e non potrà effettuare servizio ordinario salvo in caso di necessità o di urgenza, per il tempo strettamente necessario a garanzia della continuità del servizio.

Il Coordinatore, o un suo delegato, rappresenterà l'unico interlocutore riconosciuto dall'Amministrazione e dovrà mantenere un contatto continuo con gli addetti individuati dall'Azienda medesima per il controllo dell'andamento del servizio.

Relativamente agli sportelli di Accettazione dei Centri Prelievi in sedi ospedaliere e territoriali dell'AUISS9 e dell'AUI dovranno essere garantite le attività di seguito riportate. a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- accettazione dei pazienti e verifica dei dati anagrafici, nell'applicativo in uso;
- registrazione della documentazione presentata (ricetta, tessere TEAM, STP, moduli di convenzione) per una corretta registrazione della prestazione da erogare sia in termini di prestazione che di imputazione dei costi. Tale attività comprende anche gli aspetti legati alla privacy (consegna informativa, acquisizione del consenso informato al trattamento dei dati, ecc.);
- accettazione dei pazienti che hanno effettuato la prenotazione senza invio delle impegnative. L'attività consiste nell'inserimento a gestionale degli esami prescritti sulla base delle impegnative presentate dal paziente al momento dell'accesso prenotato;
- stampa accettazione, stampa etichette;

- informazione all'utenza circa il pagamento e l'accesso all'ambulatorio;
- gestione cartacea e digitale della documentazione prodotta e ricevuta, modulistica varia, ecc.

Gli sportelli multifunzione sono attualmente attivi presso le seguenti sedi:

Servizio	Comune	Indirizzo (via e n.)
OSPEDALE BORGO ROMA	Verona	P.le L.A. Scuro 10
OSPEDALE BORGO TRENTO	Verona	P.le Stefani, 1
C. Polifunzionale - Via C.A. Dalla Chiesa	Bussolengo	Via C.A. Dalla Chiesa
C.S.P. COLOGNA VENETA	Cologna Veneta	Via Rinascimento
C.S.P. TREGNAGO	Tregnago	Via Massalongo, 7
C.S.P. CAPRINO V.SE	Caprino Veronese	Via Cappuccini
D1 VIA CAMPANIA	Verona	Via Campania, 1
D1 VIA DEL CAPITEL	Verona	Via del Capitel, 22
D1 VIA POLONI	Verona	Via Poloni, 1
D2 SAN GIOVANNI LUPATOTO	San G. Lupatoto	Via Belluno, 14
D1 VIA BENGASI	Verona	Via Bengasi, 4
D3 CERIA	Cerea	Via Monte Carega – c/o Scuole
D3 NOGARA	Nogara	Via Francia, 5
D3 ZEVIO	Zevio	Via Chiarenzi, 2
D4 BARDOLINO	Bardolino	Via Gardesana Dell'Acqua, 9
D4 DOMEGLIARA	Domegliara	Via Stazione, 7
D4 ISOLA	Isola della Scala	Via Roma, 60
D4 SOMMACAMPAGNA	Sommacampagna	P.zza Repubblica, 1
OSPEDALE BOVOLONE	Bovolone	Piazza Fleming 1
OSPEDALE BUSSOLENGO	Bussolengo	Via Ospedale 4/6
OSPEDALE LEGNAGO	Legnago	Via Gianella 1
OSPEDALE MARZANA	Marzana	P.zza Lambranzi 1
OSPEDALE SAN BONIFACIO	S. Bonifacio	Via Circonvallazione 1
OSPEDALE VILLAFRANCA	Villafranca	Via Ospedale 2
POLIFUNZIONALE VILLAFRANCA	Villafranca	Via Ospedale 2

L'Amministrazione si riserva di comunicare gli orari dettagliati degli sportelli per ogni sede in fase di avvio dell'appalto, all'interno delle seguenti fasce orarie:

dal lunedì al venerdì nella fascia 7-20;

il sabato nella fascia 7-14.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di variare le sedi del servizio, il numero di sportelli attivi per ciascuna sede e il relativo orario di servizio in ragione di nuove e diverse necessità organizzative sopravvenute in corso di esecuzione del servizio, anche alla luce delle risultanze del monitoraggio dei volumi di attività erogate.

Al fine di consentire all'Operatore Economico offerente una stima della valorizzazione dei servizi richiesti, si rimanda alla quantificazione dei volumi di attività riportata nell'Allegato X al presente Capitolato Tecnico: in sede di esecuzione del servizio, questa Amministrazione riconoscerà ai fini della remunerazione le sole prestazioni effettivamente fornite.

Per la corretta esecuzione del servizio principale (operatori Inbound), l'Aggiudicatario dovrà garantire, senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione, la presenza del personale di coordinamento e supervisione degli operatori impiegati, secondo i requisiti indicati nel Capitolato Tecnico del Bando Istitutivo.

In particolare sono richiesti:

- Per la gestione del Contact Center – CUP telefonico
 - La presenza di un **supervisore** di tutto il servizio;
 - la presenza di un **team leader** per ogni sede per ogni turno di presenza.

- Per la gestione del Contact Center – Sportelli multifunzione è richiesta:
 - la nomina di un **coordinatore** delle attività e del personale addetto agli sportelli multifunzione, con l'indicazione di un eventuale sostituto, con compiti di gestione, organizzazione, monitoraggio e verifica del Servizio. Il Coordinatore dovrà svolgere esclusivamente tale attività e non potrà effettuare servizio ordinario salvo in caso di necessità o di urgenza, per il tempo strettamente necessario a garanzia della continuità del servizio. Il Coordinatore, o un suo delegato, rappresenteranno l'unico interlocutore riconosciuto dall'Amministrazione e dovrà mantenere un contatto continuo con gli addetti individuati dall'Azienda medesima per il controllo dell'andamento del servizio.
 - la presenza di almeno un **team leader** per tutte le sedi fisiche con più di 10 operatori dislocati.
 - di un **team leader** per ogni area distrettuale (4 distretti)

2.1.3 MODALITÀ DI REMUNERAZIONE

Il servizio principale – Operatori Inbound verrà remunerato con le seguenti modalità:

- **CUP telefonico** (servizio di Contact Center): a minuto di conversazione. Si precisa che il conteggio del numero di minuti di servizio erogati per ogni richiesta partirà dalla risposta dell'operatore che prenderà in carico la chiamata e si considera concluso al termine della connessione telefonica con l'utente. Gli operatori adibiti al servizio dovranno registrare a sistema le informazioni relative alla richiesta, e comunicare l'esito all'utente, in maniera contestuale al contatto telefonico e non sarà quindi previsto alcun tempo di after call work.
- **CUP fisico** (servizio di Contact Center Sportelli) e Servizi Opzionali: in relazione all'effettivo numero di ore/uomo fornite.

L'Amministrazione riconoscerà le prestazioni effettivamente effettuate, rilevate attraverso l'accesso diretto al sistema del centralino telefonico e al sistema di rilevazione presenze degli operatori, che saranno retribuite con i prezzi offerti in gara.

2.2 **Categoria merceologica 1 - Servizi di Contact Center Inbound** **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 dei servizi opzionali non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

2.2.1 BACK OFFICE

Limitatamente all'erogazione di prestazioni inerenti il centro di contatto, si richiede al Fornitore l'esecuzione di attività secondarie, che non comportano il contatto diretto con l'utenza ma sono correlate alla gestione, diretta o indiretta, delle richieste degli utenti, come ad esempio:

- Gestione delle pratiche di recupero crediti
- Gestione delle agende di prenotazione delle prestazioni sia di SSN che di LP nelle diverse fasi (apertura, manutenzione, chiusura, blocco) secondo la programmazione aziendale di offerta delle prestazioni.
- Monitoraggio costante della domanda e dell'offerta di prestazioni e dei tempi d'attesa per le prestazioni in pre-appuntamento
- Data Entry dei dati aggregati delle prese in carico nei portali di monitoraggio regionale o per i sistemi interni all'amministrazione

Al fine di consentire all'Operatore Economico offerente una stima della valorizzazione dei servizi richiesti, si rimanda alla quantificazione dei volumi di attività riportata nell'Allegato X al presente Capitolato Tecnico.

Il servizio opzionale *Back Office* **verrà remunerato** con la seguente modalità:

- in relazione all'effettivo numero di ore/uomo fornite.

L'Amministrazione riconoscerà ai fini della remunerazione le prestazioni effettivamente effettuate, rilevate attraverso l'accesso diretto al sistema di rilevazione presenze degli operatori, che saranno retribuite con i prezzi offerti in gara.

2.2.2 SERVIZI OPERATORI OUTBOUND

L'aggiudicatario dovrà garantire lo svolgimento delle attività, di seguito riportate a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a supporto dell'organizzazione delle campagne di prevenzione e screening oncologici attive in via continuativa:

- prenotazione, disdetta, spostamento di prestazioni previste dalle campagne di prevenzione e screening in corso;

- registrazione informatica degli esiti degli inviti, degli inviti inesitati (lettere restituite al mittente), degli aggiornamenti delle anagrafiche degli utenti, degli esami recenti o altre motivazioni di esclusioni, secondo le indicazioni fornite dall'Amministrazione;
- attività di informazione e assistenza agli utenti sui servizi erogati, prenotazioni, modalità di accesso, mancata o ritardata ricezione delle lettere del programma di screening;
- la gestione delle agende dedicate alle prestazioni di screening;
- gestione dei contatti e delle richieste in modalità multicanale: telefono, mail, Fascicolo Sanitario Elettronico.

Il servizio di Contact Center Screening è attivo dal lunedì al venerdì in orario 8-16, e la presenza degli operatori, **nelle postazioni presso sedi dell'AUSS9**, verrà determinata principalmente in ragione del numero e della distribuzione oraria delle chiamate telefoniche in ingresso.

Al fine di consentire all'Operatore Economico offerente una stima della valorizzazione dei servizi richiesti, si rimanda alla quantificazione dei volumi di attività riportata nell'Allegato X al presente Capitolato Tecnico.

Il servizio opzionale *Operatori Outbound* **verrà remunerato** con la seguente modalità:

- in relazione all'effettivo numero di ore/uomo fornite.

L'Amministrazione riconoscerà ai fini della remunerazione le sole prestazioni effettivamente fornite, rilevate attraverso l'accesso diretto al sistema di rilevazione presenze degli operatori, che saranno retribuite con i prezzi offerti in gara.

2.2.3 INFRASTRUTTURA LOGISTICA

Il personale addetto al servizio CUP telefonico (Contact Center), opererà presso le sedi del fornitore, preferibilmente nella provincia di Verona o in Regione Veneto.

Il fornitore, allo scopo, dovrà mettere a disposizione una sede operativa e la relativa logistica, ossia le postazioni di lavoro, inclusi gli strumenti informatici (personal computer, cuffie, microfoni, etc.), dove sarà collocato il personale addetto al servizio.

Gli spazi utilizzati devono essere orientati al rispetto degli aspetti legati alla responsabilità sociale in termini di lavoro, sicurezza, benessere e ambiente, rispettando quanto previsto dal D.Lgs. n.81/2008. Le sedi devono inoltre essere conformi ai requisiti progettuali previsti dalla vigente normativa italiana per il superamento delle barriere architettoniche. Le postazioni di lavoro devono rispettare tutti i vincoli dettati dalle normative vigenti in fatto di sicurezza e comfort. Nel caso di dipendenti con disabilità le postazioni di lavoro devono inoltre rispettare quanto previsto dalla Circolare n.2/2015 del AgID relativa alle "Specifiche tecniche sull'hardware, il software e le tecnologie assistive delle postazioni di lavoro a disposizione dei lavoratori con disabilità".

In caso di necessità di noleggio o acquisto di apparecchiature informatiche (ad es. Pc desktop, Pc portatili, monitor, server, etc.) dedicati al servizio in argomento, l'aggiudicatario dovrà

impegnarsi ad acquistare apparecchiature in possesso dell'etichetta Energy Star nell'ultima versione vigente.

Inoltre, nel caso di nuove acquisizioni, l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a rispettare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dai Criteri Ambientali Minimi adottati con decreto del Ministero dell'Ambiente e Sicurezza Energetica, ove esistenti e applicabili (stampanti, cartucce, carta, arredi, etc.).

L'aggiudicatario ha facoltà di far operare il proprio personale addetto in modalità smart-working; nel caso, l'aggiudicatario medesimo dovrà assicurare le opportune azioni che consentano una corretta gestione e il monitoraggio degli operatori impiegati nel servizio

Al fornitore verrà fornito l'accesso remoto ai Sistemi Informativi dell'Amministrazione per mezzo di connessione internet VPN.

L'utilizzo di Sistemi informativi e infrastrutture informatiche (VPN) aziendali avviene attraverso l'assegnazione di un nome utente (*user*) e un codice d'accesso (*password*) strettamente personali, che saranno utilizzati dal personale dell'aggiudicatario addetto al servizio, come unici strumenti di autenticazione per l'accesso ai sistemi informatici aziendali.

L'accesso ai sistemi informatici dovrà sempre ed esclusivamente avvenire attraverso l'utilizzo dei propri dati identificativi personali.

L'utente è tenuto a preservare la segretezza di tali dati al fine di impedire accessi non autorizzati da parte di terzi.

Tale servizio verrà remunerato attraverso la corresponsione di un importo mensile determinato dalla suddivisione dell'importo indicato in offerta per il numero di mensilità di decorrenza, dal momento dell'effettiva attivazione del servizio fino alla sua cessazione.

2.2.4 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO

Al Fornitore è richiesta la messa a disposizione dei sistemi informativi necessari e di supporto all'erogazione del servizio in oggetto, di seguito individuati.

1) Accoglienza dei contatti e ricezione delle richieste (centralino)

E' richiesta al Fornitore la messa a disposizione del sistema di accoglienza Contact Center – CUP Telefonico. L'Amministrazione fornirà i contenuti e le specifiche per la composizione dell'albero vocale dei diversi numeri telefonici attivi.

Devono essere previste funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di Contact Center sia nelle ore di chiusura, che consentano di fornire all'utente:

- un messaggio di benvenuto, che tipicamente dà indicazione del servizio e dell'Amministrazione. Il messaggio deve essere differenziabile in funzione, ad esempio, delle fasce orarie e degli orari di apertura/chiusura del servizio;
- un messaggio che informi l'utente dell'eventuale registrazione della chiamata e del trattamento dei dati personali;
- un eventuale messaggio che identifica l'operatore che gestirà la chiamata;

- un eventuale messaggio che informi l'utente del costo della chiamata, se da lui sostenuta;
- un menu di scelta con le possibili opzioni disponibili all'utente;
- l'indicazione periodica del tempo medio di attesa nel caso l'utente abbia necessità di contattare un operatore del servizio;
- l'ascolto di una musica o di un messaggio di attesa;
- la possibilità di inserire delle credenziali identificative per un accesso al servizio di tipo personalizzato;
- la possibilità di trasferire all'operatore tutte le informazioni eventualmente inserite dall'utente in maniera automatica per consentire all'operatore di caratterizzare immediatamente il contesto della chiamata;
- la possibilità, al termine del colloquio con l'operatore, di rispondere ad un breve questionario inerente la qualità del servizio erogato per la raccolta delle informazioni utili al calcolo dell'indicatore di soddisfazione;
- la possibilità di riconoscere il parlato degli utenti e conseguentemente di interpretare delle richieste pre-configurate indirizzando verso la specifica opzione (Automatic Speech Recognition)
- la possibilità di interpretare dei dati fornendo una risposta parlata all'utente attraverso una voce sintetizzata (Text to Speech);
- la possibilità per l'utente di lasciare, in maniera automatica, un messaggio con il proprio recapito telefonico con richiesta di essere ricontattato da parte degli operatori del CC (Call Back System).

L'Amministrazione potrà richiedere di fornire i messaggi di interesse sia in lingua italiana sia in altra lingua con la possibilità di utilizzare sia una voce sintetizzata, femminile o maschile, sia dei file audio pre-registrati.

Deve essere inoltre possibile misurare, per ogni utente chiamante, il tempo intercorso tra la risposta del sistema e la chiusura della chiamata o inoltro verso operatore.

Devono essere previste le funzionalità che consentano agli operatori del servizio la gestione integrata tra i canali di accesso, le informazioni da questi provenienti ed i sistemi di back-end a supporto della gestione dei contatti e delle richieste, comprendendo a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- il controllo delle chiamate e delle funzioni di telefonia attraverso interfaccia grafica che consenta l'esecuzione delle normali operazioni di gestione (ad es. presa in carico, inoltro, etc.)
- la notifica di arrivo di una nuova richiesta che consenta all'operatore incaricato di avere a disposizione le informazioni necessarie alla gestione della richiesta (canale di provenienza, tempo di attesa trascorso,
- eventuali informazioni specifiche in funzione della coda di attesa, eventuali informazioni specifiche all'utente da servire attraverso l'integrazione con i sistemi di back-end)

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center – ID 2682

- la possibilità di visualizzare e raccogliere i parametri utili alla realizzazione di reportistica, tra cui almeno:
 - numero ed identificativo della coda di gestione;
 - numero e nome di ciascun operatore della coda;
 - carico medio per operatore (numero di richieste in coda per operatore);
 - numero delle richieste in coda;
 - suddivisione delle richieste in funzione del canale di accesso
 - tempo di attesa della prima richiesta in coda;
 - stato e numerosità di ciascun terminale telefonico (in servizio, non disponibile, da assegnare, libero in chiamata, in attesa)
 - un indicatore di raggiungimento dell'obiettivo assegnato in funzione degli SLA richiesti (ad es. percentuale delle chiamate risposte entro un tempo prefissato).

Il sistema dovrà essere in grado di distribuire gli eventi in ingresso in base alle necessità espresse dall'Amministrazione, prevedendo, ad esempio, la possibilità di distribuire gli eventi:

- secondo l'ordine di arrivo, in una logica di tipo FIFO (First In First Out);
- verso il primo operatore libero, nel caso di operatori tutti occupati;
- all'operatore inattivo da più tempo;
- in base alle competenze specifiche degli operatori (skill based routing);
- sulla base di gruppi operatore definiti su regole specifiche (intelligent routing);
- attraverso la definizione di code a differente priorità in relazione a specifici chiamanti (ad es. per privilegiare la risposta ad utenti di tipo "VIP");
- tra differenti operatori;
- verso numeri od operatori specifici o postazioni remote esterne (ad es. operatori di II° Livello o postazioni ASP);
- garantendo la possibilità di inclusione, nelle conversazioni attive, di altri operatori a supporto o del Team Leader.

Ai fini del monitoraggio da parte dell'Amministrazione sulla qualità del servizio, sui volumi di traffico e sul rispetto degli SLA contrattuali, il sistema dovrà essere accessibile sia per i controlli in real time che per i controlli selettivi a consuntivo.

2) Gestione dei contatti e delle richieste di servizio (SR)

Nella fase di presa in carico dell'utente (PIC), qualora il personale del Fornitore non trovi disponibilità in uno dei sistemi CUP, dovrà inserire le informazioni necessarie per poter ricontattare il paziente nell'apposito sistema di gestione delle prese in carico nelle liste di pre-appointamenti, messo a disposizione dell'Amministrazione in modalità Web tramite connessione protetta VPN.

In un secondo momento, quando vi fossero agende libere, il personale del Fornitore dovrà utilizzare il medesimo sistema per ricontattare i pazienti e fissare l'appuntamento.

3) Conservazione e la gestione delle informazioni di supporto

E' richiesta al Fornitore la messa a disposizione di un sistema per la gestione delle informazioni di supporto agli operatori per l'erogazione dei servizi di Contact Center, ovvero di una base dati di conoscenza (Portale Procedure) indispensabile per assisterli nella gestione delle prenotazioni e per fornire le informazioni collegate alla visita, prevedendo ad esempio:

- la possibilità di memorizzare informazioni attraverso:
 - immissione diretta del testo;
 - importazione di contenuti da documenti;
- la possibilità di classificare le informazioni memorizzate secondo differenti parametri base configurabili (ad es. area di interesse);
- la possibilità di effettuare ricerche attraverso parole chiave;
- la possibilità di memorizzare link a risorse esterne;
- funzioni per la creazione e l'aggiornamento delle informazioni;
- la gestione dell'accesso concorrenziale in fase di modifica delle informazioni;
- differenti profili utente per consentire la visualizzazione di sottoinsiemi di informazioni;
- profili differenziati per la creazione e la consultazione;
- la possibilità di creare strutture di FAQ e script che consentano di guidare gli operatori nell'interazione con gli utenti;
- la messa a disposizione di documenti contenenti schemi di informazioni da fornire agli utenti in funzione della prestazione richiesta (ad es. modalità di preparazione alla visita, eventuali istruzioni operative necessarie);
- la possibilità di inserire "notizie" per notificare gli operatori nel caso di eventi di tipo temporaneo (ad es: gestione di informazioni all'utenza legate a manifestazioni);
- la possibilità di pubblicare o rimuovere articoli e informazioni attraverso l'utilizzo di date e orari programmati;
- l'utilizzo di sinottici che mostrino gli articoli, notizie e ricerche più popolari;
- la tracciabilità delle operazioni di inserimento e modifica delle informazioni (utenti, data di creazione, data delle modifiche);
- la visualizzazione di statistiche sull'utilizzo del sistema.

Tale servizio verrà remunerato attraverso la corresponsione di un importo mensile determinato dalla suddivisione dell'importo indicato in offerta per il numero di mensilità di decorrenza, dal momento dell'effettiva attivazione del servizio fino alla sua cessazione.

2.2.5 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 sincroni:

- Canale 1: CUP telefonico - 045 25751 23 instradato al flusso telefonico del Fornitore;
- Canale 2: CUP dedicato per donne in gravidanza - 045 6138074;
- Canale 3: Servizio Outbound per Screening 045 6712016 - 045 8075289 o 800126850

- Canale 4: supporto al portale di scarico referti.

e asincroni:

- posta elettronica;
- web form (portale internet);
- richieste pervenute attraverso l'App della Regione del Veneto "Sanità a Km0".

Le numerazioni sono di proprietà dell'amministrazione e saranno rese disponibili tramite instradamento sul call center del fornitore tramite trunk SIP.

L'Amministrazione non si farà carico del traffico in ingresso al Contact Center.

L'Aggiudicatario dovrà rendere disponibile sulla propria infrastruttura un numero di canali telefonici che tenga conto dei volumi di servizio previsti, tali da garantire la corretta esecuzione del contratto, nel rispetto degli SLA richiesti dall'Amministrazione.

Al Fornitore potrà essere, altresì, richiesto di mettere a disposizione **strumenti di carattere innovativo** quali ad esempio strumenti di self-caring quali chatbot, vocal-bot con utilizzo di tecnologie evolute quali A.I. e NLP.

Relativamente al canale telefonico, il Fornitore dovrà effettuare la registrazione delle chiamate effettuate, che dovranno essere conservate, in modalità criptata, per un periodo di almeno 3 mesi. Le registrazioni delle chiamate dovranno, altresì, essere oggetto di back up. Le registrazioni dovranno in ogni caso essere effettuate nel rispetto delle normative vigenti in materia di tutela della privacy (Regolamento UE 2016/679 e D.lgs. 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018).

L'infrastruttura messa a disposizione dal Fornitore dovrà essere configurata in modo che i diversi canali di contatto operino in maniera integrata, con l'obiettivo di realizzare un Contact Center di tipo *omnichannel*, tale che, indipendentemente dalla specifica modalità di contatto, gli applicativi e gli strumenti a supporto della gestione rimangano gli stessi, garantendo l'univocità dei dati forniti e la possibilità di condivisione tra i vari operatori e consentendo che un medesimo utente possa indistintamente contattare il CC attraverso canali differenti.

Tale servizio verrà remunerato attraverso la corresponsione di un importo mensile determinato dalla suddivisione dell'importo indicato in offerta per il numero di mensilità di decorrenza, dal momento dell'effettiva attivazione del servizio fino alla sua cessazione.

2.2.6 INTEGRAZIONE DI SISTEMI INFORMATIVI

Dal momento che l'infrastruttura del Contact Center risulterà composta da sistemi informativi in parte messi a disposizione dall'Amministrazione e in parte messi a disposizione dal Fornitore, potranno essere richieste attività di integrazione necessarie a consentire il dialogo tra tali sistemi informativi per la corretta erogazione del servizio di contatto. A mero titolo esemplificativo potranno essere richieste, tra le altre, le seguenti attività:

- l'analisi e la raccolta dei requisiti di integrazione, in cui sono analizzate nel dettaglio le tecnologie ed i sistemi dell'Amministrazione e sono raccolti i requisiti funzionali richiesti;
- il disegno delle integrazioni da effettuare, in cui sono esplicitati nel dettaglio le tecnologie

utilizzate, i dati scambiati e le modalità di implementazione;

- la realizzazione delle integrazioni e dei test di integrazione (Integration Testing e supporto agli User Acceptance Testing).

A completamento delle attività di integrazione effettuate potranno inoltre essere previste le eventuali attività di manutenzione, correttiva ed evolutiva, che nel corso del tempo dovessero essere necessarie per assicurare le funzionalità richieste durante tutto il periodo di interesse.

L'Amministrazione, in caso di necessità, potrà richiedere all'Aggiudicatario in corso di esecuzione del contratto, l'impiego delle seguenti figure professionali:

- Capo Progetto;
- Analista;
- Programmatore;
- Sistemista;
- Tecnico di collaudo ed integrazione dei sistemi.

Tali figure professionali dovranno essere in possesso almeno dei requisiti e delle competenze previste all'art.4.1.2.4. del Capitolato Tecnico (*Allegato 1 del Capitolato D'Oneri*) del "Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center - ID 2682".

Tale servizio potrà essere remunerato, nel caso di interventi da eseguirsi *una tantum*, attraverso un importo corrisposto mensilmente, a remunerazione delle giornate/persona effettivamente impiegate, calcolato sulla valorizzazione del costo €/giornata uomo indicata in sede di presentazione dell'offerta.

2.3 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.
- gestione delle assenze dei propri operatori addetti al servizio, a garanzia della continuità del servizio stesso, in ottemperanza agli standard qualitativi e quantitativi richiesti dal presente Capitolato Tecnico, con riferimento specifico agli operatori del CUP Fisico.

2.3.1 PIANO DELLE ATTIVITÀ

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 possono 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

2.3.2 STRUTTURA DI 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":

- 1) **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.
- 2) **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 2.3.2.

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.

- 3) **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

Le tre figure potranno, in ragione della proposta organizzativa dettagliata in fase di offerta, coincidere in un'unica persona fisica, i cui riferimenti dovranno essere comunicati alla stipula del contratto.

Durante il periodo di vigenza contrattuale, l'Amministrazione individua le seguenti figure, i cui riferimenti verranno forniti successivamente all'aggiudicazione, che si interfaceranno con quelle individuate dal Fornitore:

Responsabile Unico del Progetto (RUP)	Direttore U.O.C. Provveditorato Econmato e Gestione della Logistica Azienda Ulss 9 Scaligera
Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)	Il DEC verrà nominato successivamente all'aggiudicazione della procedura
Referente area Call Center Telefonico (CUP manager)	CUP manager AUlss 9 e CUP manager AOUI
Referente operativo sportelli area Ospedali	Da individuare in sede di avvio dell'appalto
Referente operativo sportelli area Distretto	Da individuare in sede di avvio dell'appalto

Ai sensi dell'art.114 del D.Lgs. n.36/2023 il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile del contratto.

Il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà disporre di suoi delegati e collaboratori (Assistenti al DEC) che avranno il compito di supportare l'attività di coordinamento e controllo.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto verrà nominato successivamente all'aggiudicazione della procedura in oggetto.

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di Contact Center in Outsourcing per l'Azienda Ulss 9 Scaligera con fornitura di servizi anche all'Azienda Ospedaliera Universitaria Integrata Verona nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center – ID 2682

Il **Responsabile 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 del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

Il **Responsabile Operativo (Assistente al DEC)** è l'interfaccia con il Fornitore per tutti gli aspetti operativi inerenti i servizi oggetto del Contratto. Il Responsabile Operativo supporterà il Responsabile del Contratto nel compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi del Contratto e si occupa di segnalare al Responsabile del Contratto quanto necessario a rappresentare la qualità del servizio svolto (eventi che possono comportare l'applicazione di penali, regolare esecuzione del servizio, al fine del pagamento delle fatture; esiti di richieste formulate dal DEC)

2.3.3 SISTEMA DI MONITORAGGIO (CUP TELEFONICO)

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore dovrà rendere disponibile all'Amministrazione, con riferimento al servizio Contact Center (Cup telefonico), un sistema di monitoraggio che consenta di rendere fruibile una reportistica per monitorare adeguatamente la qualità del servizio e il conseguente rispetto dei livelli di servizio richiesti (Allegato Y).

Il sistema dovrà dare la possibilità di:

- essere accessibile via web sia per i controlli in real time che per i controlli selettivi a consuntivo
- visualizzare in real time i principali dati:
- operatori disponibili, loggati, in chiamata;
- utenti in chiamata e quelli in coda d'attesa;
- tempi d'attesa medi in corso di giornata
- percentuali di risposta degli operatori, di abbandono degli utenti e di richiesta di call back
- produrre un reportistica direzionale secondo logiche di selezione e sintesi personalizzabili
- estrarre dati sia grezzi di dettaglio che aggregati nei principali formati di export (.csv, .txt, .xlsx)
- visualizzare cruscotti con layout personalizzabili

2.3.4 SUPPORTO ALLE ATTIVITÀ FORMATIVE

In fase di avvio del servizio l'Amministrazione pianificherà sessioni di formazione specifica per i Team Leader (TL) incaricati per area, che si svolgeranno presso le sedi dell'Amministrazione. I TL dovranno trasferire ai propri operatori le competenze acquisite. A richiesta dell'Amministrazione, i TL dovranno seguire eventuali follow-up formativi, in caso di aggiornamenti normativi o operativi che dovessero presentarsi in corso di vigenza contrattuale.

Al Fornitore è richiesto di garantire l'effettuazione delle attività formative per tutto il personale coinvolto nell'erogazione del servizio, sia in fase iniziale sia nel caso in cui, nel corso di esecuzione, si dovesse provvedere alla sostituzione o all'inserimento di ulteriore personale.

Tali attività formative devono riferirsi, in particolare, ai seguenti ambiti:

- gestione della comunicazione con l'utente e delle criticità più frequenti;
- tutela della Privacy e riservatezza del trattamento dei dati.

Il fornitore dovrà dare riscontro a questa Amministrazione circa l'avvenuto adempimento degli oneri formativi.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai servizi di Contact Center richiesti, 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:

1) 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);

2) 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, questionari a campione, recall su clienti).
- 3) Gestione delle richieste
- saper presentare sé stessi, il servizio e le sue finalità;
 - 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 identificando 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 di 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.
- 4) 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 backup dei dati;

5) 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 videotermini 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 non corretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia);
- conoscere le principali precauzioni e misure da adottare per eliminare o limitare eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio, compresi quelli derivanti dalle interferenze, associati all'attività di Contact Center nonché le misure per la gestione delle emergenze (quali pause dell'attività diretta a videoterminale, igienizzazione del posto di lavoro).

2.3.5 GESTIONE 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 o determinati da esigenze contingenti.

L'AUISS 9 si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore, con cadenza periodica, la produzione di report che diano evidenza delle modalità di gestione del personale impiegato.

Il Fornitore è tenuto a gestire le assenze del personale addetto al servizio: di esse dovrà essere data tempestiva comunicazione all'Amministrazione, segnalando anche l'eventuale impossibilità di una pronta sostituzione. L'aggiudicatario è comunque tenuto a garantire la continuità del servizio nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

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.

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.

Il Fornitore ha l'onere di comunicare tempestivamente a questa Amministrazione l'eventuale inottemperanza, da parte di propri addetti, agli obblighi sopra citati.

Il Fornitore dovrà, altresì, prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetti obblighi.

3.1 Sostituzione del personale

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione, il cambio di servizio o il cambio mansione, del personale addetto al servizio qualora ritenuto non idoneo alla corretta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. Il Fornitore, a seguito di formale e motivata richiesta dell'Amministrazione, si impegna provvederà alla sostituzione impiegando figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro 20 giorni lavorativi. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'Amministrazione, in applicazione della normativa in materia di trasparenza e anticorruzione, si riserva, altresì, la facoltà di chiedere la rotazione delle sedi di lavoro, dei servizi prestati e delle mansioni svolte dal personale addetto, con cadenza periodica (18 mesi) e senza oneri aggiuntivi a proprio carico.

Eventuali altre sostituzioni del personale addetto, indipendenti dalla volontà dell'Amministrazione, dovranno essere comunicate tempestivamente dall'Aggiudicatario.

4. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con specifico riguardo ai trattamenti dei dati personali e delle categorie particolari di dati trattati in fase di esecuzione del Contratto, l'Aggiudicatario agisce in qualità di Responsabile esterno del trattamento dati ai sensi dell'art. 28 del Regolamento (UE) 2016/679, dovendo trattare dati in nome e per conto di questa Amministrazione.

L'Azienda Ulss 9 Scaligera provvederà a nominare l'Aggiudicatario Responsabile esterno del trattamento dati con apposito atto separato conforme a quello allegato agli atti di gara.

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 e che dovrà essere trasmesso a questa Amministrazione entro

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, 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 o delle difformità riscontrate entro il termine perentorio di

Tutte le attività propedeutiche all'avvio dei servizi, comprese le verifiche di conformità, dovranno concludersi **entro 2 mesi dalla stipula del contratto.**

6. 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 2 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 dovrà almeno contenere:

- informazioni utili all'Amministrazione e all'eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi;
- elenco di sistemi informativi e basi di dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Amministrazione.

7. CORRISPETTIVI E MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per il riconoscimento delle prestazioni effettuate l'aggiudicatario dovrà inviare mensilmente all'Azienda Ulss 9 Scaligera rendicontazione delle stesse, che saranno remunerate con le tariffe offerte in gara.

A seguito dell'attestazione della regolare esecuzione del servizio da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto, o un suo delegato, l'aggiudicatario potrà emettere e inviare

corrispondente fattura elettronica, previa emissione di ordine NSO da parte di questa Amministrazione.

Il pagamento della fattura avrà luogo entro 60 giorni dalla data di ricezione della stessa.

Il pagamento sarà subordinato all'accertamento della regolarità contributiva del fornitore (DURC) nonché del parere favorevole da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto o suo delegato.

L'Azienda Ulss 9 Scaligera potrà sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti all'aggiudicatario cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione del contratto (ex art. 1460 c.c.), fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali. Tale sospensione potrà verificarsi anche qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa.

L'Azienda Ulss 9 Scaligera si riserva di fornire alla ditta aggiudicataria indicazioni relative alla corretta fatturazione delle prestazioni oggetto del presente appalto.

8. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Si riportano nella tabella seguente i livelli di servizio che il Fornitore dovrà garantire nell'esecuzione delle prestazioni richieste e le relative penali che potranno essere comminate in caso di mancato rispetto di quanto stabilito.

Al fine di accertare la regolare esecuzione delle prestazioni contrattuali saranno effettuate con continuità dall'Azienda Ulss 9 Scaligera verifiche di conformità finalizzate al controllo del rispetto dei livelli di servizio stabiliti. Nel caso vengano rilevate situazioni di criticità e difformità, il fornitore dovrà mettere in atto tempestivamente gli interventi ritenuti necessari all'eliminazione di quanto emerso.

Cod	SLA Indicatore	Descrizione	Valore soglia	Formula di calcolo	Frequenza	Penale
SLA CONTACT CENTER						
SLA01	% di risposte entro X" (tempo in coda d'attesa) per canali sincroni telefonici	Valore della % di risposte di un operatore umano entro un certo tempo, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie nell'albero IVR	80% di risposte entro 4 minuti (240")	SLA01= $K1/K2 \times 100$ K1= N. chiamate sincrone risposte da operatore umano entro x" K2: N. chiamate complessive sincrone risposte da operatore umano	Indicatore su base giornaliera (*) con monitoraggio mensile	0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento (giorno) per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA02	% di abbandono per canali sincroni telefonici	Valore della % di contatti abbandonati prima che ricevano risposta da un operatore umano, dopo che l'utente ha	5%	SLA02= $K1/K2 \times 100$ K1= N. richieste sincrone abbandonate (>15") K2: N. chiamate complessive sincrone	Indicatore su base giornaliera (*) con monitoraggio mensile	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento

		effettuate le selezioni necessarie nell'albero IVR, al netto degli abbandoni brevi (<=15")		in coda d'attesa (>15")		(giorno) per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo
SLA03	% di richiamate entro X ore (gg lavorativi)	Valore della % di richiamate (a seguito di richiesta di richiamata da IVR da parte dell'utente) evase entro un tempo definito	100% di richiamate entro 2 gg lavorativi con evidenza di almeno 2 tentativi di richiamata in orari diversi	SLA03=K1/K2 K1: N. contatti con delta (Data 1° ricontatto - Data registrazione richiesta richiamata) entro 2 gg lav. K2: N. complessivo contatti con richiesta richiamata. Monitoraggio dell'elenco del tempo di richiamate evase, con conteggio dei contatti tempo > 2gg lav sul totale	Indicatore su singola richiesta (*) con monitoraggio mensile	1% del valore del corrispettivo del servizio di richiamata complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo
SLA04	% di evasione richieste pervenute da sito aziendale o da App entro X ore (gg lavorativi)	Valore della % di evasione delle richieste pervenute da utenti da canali asincroni (no mail) evase entro un tempo definito	100% di evasione delle richieste entro 2 gg lavorativi	SLA04=K1/K2 K1: N. richieste con delta (Data evasione - Data registrazione richiesta) entro 2 gg lav. K2: N. complessivo richieste da utenti da evadere in un arco temporale. Monitoraggio dell'elenco del tempo di evasione richieste con conteggio dei contatti tempo > 2gg lav sul totale	Indicatore su singola richiesta (*) con monitoraggio mensile	1% del valore del corrispettivo del servizio di evasione asincrona complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo

SLA05	% di evasione richieste pervenute da utenti via mail X ore (gg lavorativi)	Valore della % di evasione della richieste pervenute da utenti via mail evase entro un tempo definito	100% di evasione delle richieste entro 1 gg lavorativi	SLA05=K1/K2 K1: N. richieste con delta (Data evasione - Data arrivo mail) entro 2 gg lav. K2: N. complessivo richieste da utenti da evadere in un arco temporale. Monitoraggio dell'elenco del tempo di evasione richieste con conteggio dei contatti tempo > 2gg lav sul totale	Indicatore su singola richiesta (*) con monitoraggio mensile	1% del valore del corrispettivo del servizio di evasione asincrona complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo
SLA06	% di richieste messe in pre-appuntamento assegnate ed evase entro X ore (gg lavorativi)	Valore della % di evasione della richieste in pre-appuntamento evase entro un tempo definito	100% di evasione delle richieste entro: - classe B entro 48 ore lavorative - classi D o P entro 4 gg lavorativi	SLA06=K1/K2 K1: N. richieste con delta (Data evasione - Data registrazione richiesta) entro 2 gg lav o 4 gg lav secondo classe priorità. K2: N. complessivo richieste da utenti da evadere in un arco temporale. Monitoraggio dell'elenco del tempo di evasione richieste con conteggio delle richieste contatti tempo > 2gg o 4 gg lav sul totale	Indicatore su singola richiesta (*) con monitoraggio mensile (**)	1% del valore del corrispettivo del servizio di evasione asincrona complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo
SLA08	N. segnalazioni di errori operatori < a valore soglia in un arco temporale	N. di errori documentabili causati da operatori in fase di contatto con l'utente	max 15 errori al mese	SLA08=conteggio errori complessivi documentabili	Conteggio errori su base mensile	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo
SLA09	N. segnalazioni di comportamenti sconvenienti < a valore soglia in un arco temporale	N. di segnalazioni di comportamenti sconvenienti documentabili da parte di operatori in fase di contatto con l'utente	max 10 segnalazioni al mese	SLA09=conteggio segnalazioni (da URP o altri canali) di comportamenti sconvenienti con l'utente documentabili	Conteggio segnalazioni su base mensile	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo

SLA10	% tempo di accessibilità del canale di accoglienza telefonica.	Valore della % minima di tempo di accessibilità del servizio call center, sul tempo totale di apertura del servizio call center	99%	SLA06= $K1/K2 \times 100$ K1= Tempo di accessibilità del canale telefonico K2: Tempo complessivo di apertura del canale telefonico	Indicatore su base giornaliera, con monitoraggio mensile	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
SLA SPORTELLI MULTIFUNZIONE						
SLA11	N. segnalazioni di errori operatori < a valore soglia in un arco temporale	N. di errori documentabili causati da operatori in fase di contatto con l'utente	max 15 errori al mese	SLA11= conteggio errori complessivi documentabili	Conteggio errori su base mensile	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo
SLA12	N. segnalazioni di comportamenti sconvenienti < a valore soglia in un arco temporale	N. di segnalazioni di comportamenti sconvenienti documentabili da parte di operatori in fase di contatto con l'utente	max 10 segnalazioni al mese	SLA12= conteggio segnalazioni (da URP o altri canali) di comportamenti sconvenienti con l'utente documentabili	Conteggio segnalazioni su base mensile	0,5% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo
SLA13	% copertura sportelli	% minima di copertura oraria degli sportelli front office in caso di assenze di operatori	min 85%	SLA13= $K1/K2$ K1: orario giornaliero fornito per sede K2: monte ore giornaliero da fabbisogno per sede	Indicatore su base giornaliera con monitoraggio mensile	1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo