

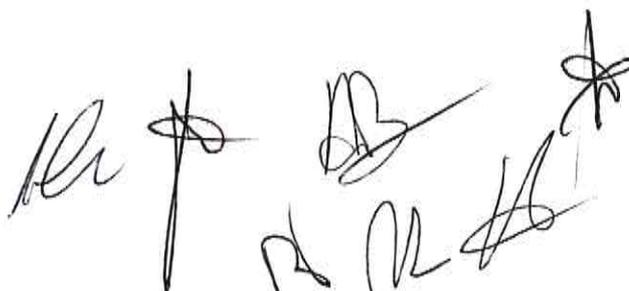
Gestione del servizio  
CUP UNICO INTERAZIENDALE REGIONALE  
REGIONE MARCHE

RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA

*Reli Ad ps*  
*d'Adda*  
*St*  
*Gabri Gabeh*  
*Dattin*

## Sommario

I. QUADRO DI RIFERIMENTO .....	3
II. OBIETTIVI .....	4
III. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO E PREZZI A BASE DI GARA.....	5
IV. DEFINIZIONE DEI LOTTI E DELLE SPECIFICHE TECNICHE .....	6
V. MODALITA' DI FORMULAZIONE DELLE OFFERTE.....	7
VI. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE .....	10
VII. DURATA DELL'APPALTO .....	19
VIII. SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO .....	19
IX. LIVELLI DI SERVIZIO GARANZIE E PENALI.....	20
LOTTO 1 .....	20
ART. 1.7 CAPITOLATO LOTTO 1 .....	20
ART. 3.1.1 CAPITOLATO LOTTO 1 .....	20
LOTTO 2 .....	21
ART. 8 CAPITOLATO LOTTO 2.....	21
X. DISPOSIZIONI PARTICOLARI PER IL LOTTO 1.....	21
XI. DISPOSIZIONI PARTICOLARI PER IL LOTTO 2.....	23
XII. NOTA AI DOCUMENTI PERVENUTI A SEGUITO DELLA PROCEDURA DI CONSULTAZIONE PREVENTIVA .....	24
XIII. ALLEGATO NORMATIVO.....	26
XIV. STIMA DELL'IMPORTO A BASE D'ASTA .....	28
XV. STIMA COSTO DEL PERSONALE .....	5

The image shows several handwritten signatures and initials in black ink, located at the bottom right of the page. There are approximately six distinct marks, including what appears to be a signature on the left, a vertical line, and several other stylized marks and initials.

## I. QUADRO DI RIFERIMENTO

La Regione Marche ha operativo, da diversi anni, un servizio di CUP Centro Unico di Prenotazione delle prestazioni ambulatoriali erogate dalla strutture del sistema sanitario regionale. Le strutture servite sono :

- Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord
- Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Ancona
- INRCA
- Azienda Unica Sanitaria Regionale ASUR
- Diverse strutture private accreditate

Il CUP opera quindi a livello interaziendale, e sostanzialmente è costituito da quattro componenti :

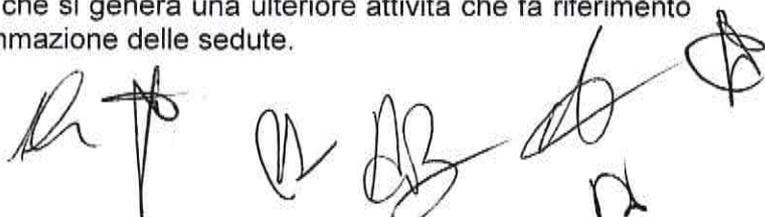
1. Infrastruttura tecnologica costituita dall'insieme degli apparati informatici e di comunicazione che consentono la interconnessione del sistema con tutte le strutture e si interfaccia / integra con i sistemi informativi delle aziende.
2. Il software di gestione vero e proprio, che consente la gestione delle agende (back-office), la prenotazione, l'incasso, le rendicontazioni ecc.
3. Il Call Center, ovvero la struttura abilitata a rispondere alle chiamate telefoniche degli assistiti al fine di prenotare prestazioni, disdire appuntamenti, oltre a modificare le agende su richiesta dei back-office delle aziende sanitarie.
4. Servizio di help desk per gli operatori del sistema sanitario finalizzato alla soluzione di problemi tecnici e normativi (modalità di prenotazioni, incasso, esenzioni ecc.)

Il CUP Unico Interaziendale Regionale, è quindi un sistema utilizzato da una molteplicità di soggetti :

- Operatori degli sportelli delle strutture sanitarie dove si effettuano le operazioni di prenotazione, disdetta, spostamento di appuntamenti ed incasso
- Operatori del call-center dove sostanzialmente si effettuano operazioni di prenotazione, disdetta, spostamento di appuntamenti, gestione del back-office delle agende (apertura / chiusura / modifica agende)
- Operatori di reparto (medici, infermieri, amministrativi ) che effettuano operazioni di prenotazione, cancellazione, spostamento di appuntamento
- Operatori di back-office che creano, modifica, chiudono le agende, ovvero le disponibilità alla prenotazione delle prestazioni sanitarie.

Il modello di gestione delle agende scelto dalla Regione Marche è tale per cui ogni azienda / area vasta ha l'autonomia di definire come strutturare l'offerta di prestazioni sanitarie, e quindi l'autonomia di come aprire le agende e quali prestazioni rendere prenotabili. Per questo motivo ogni azienda / area vasta ha personale dedicato ed autorizzato ad aprire / chiudere / modificare le agende, e lo possono fare in proprio o chiedendo di farlo al centro servizi (cal-center).

E' da questa attività di modifica delle agende che si genera una ulteriore attività che fa riferimento al richiamare le persone a seguito di riprogrammazione delle sedute.



Anche la attività di recall può essere effettuata dai back-office delle aziende / aree vaste, o richiesta al call center.

## II. OBIETTIVI

Il Sistema Sanitario Regionale Marche ha già realizzato un CUP Unico Interaziendale Regionale che integra l'offerta di prestazioni ambulatoriali unitamente all'inserimento anche della attività libero-professionale intramoenia, del privato accreditato e di altre strutture dell'area regionale.

Il CUP Unico Interaziendale Regionale ha realizzato la integrazione con i sottosistemi informativi di anagrafe sanitaria e con diversi sistemi dipartimentali, quali laboratorio analisi e radiologia.

Il CUP Unico Regionale, di cui al presente capitolato, è interaziendale e risponde alle seguenti necessità fondamentali:

- Massima trasparenza e circolarità della prenotazione di prestazioni sanitarie eventualmente aperto a prestazioni socio-assistenziali (possibilità di accedere da qualsiasi punto di prenotazione all'intera offerta sanitaria regionale delle prestazioni delle strutture sanitarie coinvolte);
- Concedere all'utente la libertà di scelta attraverso la più conveniente combinazione tra luogo (o medico), data e orario di erogazione della prestazione;
- Favorire la capillarizzazione ed il massimo decentramento dei luoghi di primo accesso con il servizio sanitario regionale ampliando e unificando la rete di punti di accesso fino a giungere nelle farmacie, presso gli studi dei medici di medicina generale, i pediatri di libera scelta ed in prospettiva nelle civili abitazioni degli utenti,

Pertanto il sistema comprende:

- L'accesso al servizio di cui trattasi tramite sportelli collocati presso i presidi ambulatoriali ed ospedalieri delle Aziende coinvolte (ASUR, A.O.U. Ospedali Riuniti di Ancona, AOMN Ospedali Riuniti Marche Nord, IRCSS I.N.R.C.A. );
- L'utilizzo del CUP per la prenotazione delle seguenti tipologie di attività:
  - Prestazioni erogate in regime di SSN;
  - Prestazioni erogate in attività libero-professionale intramoenia;
  - Prestazioni svolte per utenti paganti in proprio presso le strutture pubbliche nel normale orario di servizio;
  - Prestazioni erogate a particolari categorie di utenti sulla base di convenzioni specifiche con imprese e/o con assicurazioni o istituti di mutualità integrativa
  - Prestazioni erogate nell'ambito delle strutture private accreditate;

L'obiettivo principale del nuovo appalto del CUP Unico Regionale è quello di affiancare ai due canali sopra ricordati, ulteriori possibilità di prenotazione.

- prenotazione presso gli MMG PLS,
- prenotazione attraverso le farmacie,
- prenotazione diretta del medico specialista ( presa in carico ),
- prenotazione attraverso la rete, ( per prescrizioni dematerializzate e libera professione )
- prenotazione attraverso i dispositivi mobili ( per prescrizioni dematerializzate e libera professione )
- Altri canali

The bottom of the page features several handwritten signatures and initials in black ink. On the right side, there is a large, stylized signature. Below it and to the left, there are several smaller, more compact signatures and initials, including one that appears to be 'M'.

L'obiettivo è quello di promuovere azioni che tendano a creare, nel tempo, una sorta di concorrenza tra i canali tradizionali e quelli più innovativi.

Particolare attenzione verrà posta alla prenotazione presso il medico di Medicina Generale e Pediatra di Libera Scelta, e dello specialista per la presa in carico, e quindi verrà privilegiata l'evoluzione del software volta a semplificare la prenotazione stessa.

L'attuale software è orientato alla prenotazione sui canali tradizionali, va quindi progettata e sviluppata una forma semplificata, magari partendo ed utilizzando la ricetta dematerializzata, così come va progettata e sviluppata una forma semplificata per definire, rispetto all'operatore di prenotazione, quali siano le agende su cui può prenotare. In sostanza una gestione più efficace ed efficiente della profilatura utenti che consenta in maniera snella e veloce la definizione degli ambiti di prenotazione.

Questo è uno dei motivi per cui si è definito, nel presente appalto, di separare la parte di call-center dalla parte delle infrastrutture, proprio per cercare di mettere in concorrenza i vari canali.

Lo sviluppo di canali alternativi deve quindi essere la linea principale dell'evoluzione del software e delle infrastrutture per consentire la diversificazione utilizzando anche tecnologie mobili, e tecnologie che possano far ricorso all'utilizzo di ambienti social.

Ovviamente dovranno essere garantiti anche gli sviluppi di funzionalità sui canali tradizionali che le normative o le esigenze organizzative richiederanno.

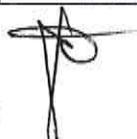
### III. DEFINIZIONE DEL FABBISOGNO E PREZZI A BASE DI GARA

Si indicano di seguito alcuni dati relativi al servizio:

- N° prenotazioni effettuate circa 3.400.000
- N° Prenotazioni effettuate dal call center 1.100.000 pari a circa il 35%
- N° Operazioni di incasso annuali circa 1.900.000
- N° Operazioni di accettazione circa 2.500.000
- N° agende gestite circa 8.000
- N° chiamate di recall con operatore circa 75.000
- N° medio di utenti collegati giornalmente circa 900.
- N° utenti abilitati ad operare nel sistema circa 2.000

L'appalto è stato quindi dimensionato sui dati storici sopra indicati, come da seguente tabella:

Mese	Chiamate richieste	Recall derivanti da modifiche agende	Richieste di contatto (stima)
Gennaio	120.000	4.500	500
Febbraio	110.000	5.000	500
Marzo	115.000	4.000	500
Aprile	100.000	4.500	500
Maggio	110.000	3.500	500
Giugno	100.000	5.000	400
Luglio	100.000	3.500	400
Agosto	90.000	4.500	200
Settembre	120.000	5.500	500



Ottobre	125.000	5.500	500
Novembre	120.000	4.500	500
Dicembre	90.000	4.500	500
	1.300.000	54.500	5.500

Per quanto riguarda i prezzi unitari da porre a base di gara, sono stati adottati i prezzi attualmente pagati per il servizio in corso di esecuzione.

#### IV. DEFINIZIONE DEI LOTTI E DELLE SPECIFICHE TECNICHE

Il servizio di gestione del CUP è stato affidato in appalto ad un raggruppamento di imprese che di fatto fornisce il servizio di gran parte delle componenti sopracitate.

Il contratto prevede che alla fine del 5° anno tutte le strutture hardware e software diventano di proprietà della Regione Marche, in particolare la Regione Marche è proprietaria del sorgente del software.

L'organizzazione del sistema CUP prevede:

1. Due siti di call center, uno a Pesaro dove su circa 50 postazioni, ed uno a Fermo dove su circa 25 postazioni, si alternano gli operatori durante l'orario di apertura. Il sito di Pesaro è in affitto, ed il sito Fermo è di proprietà dell'ASUR
2. Una server Farm ubicata a Fabriano nei locali dell'ospedale di Fabriano, e quindi di proprietà dell'ASUR.

L'esperienza di 5 anni di funzionamento ha messo in luce la stretta interdipendenza delle componenti infrastrutturali, ovvero server farm e software, mentre le attività legate alla risposta telefonica, ovvero il call center e la gestione del back office sono tutto sommato piuttosto indipendenti dalle infrastrutture.

Per questa ragione nel nuovo appalto per l'affidamento dei due separati servizi si prevedono due lotti distinti

1. LOTTO 1: servizio di call center e back-office
2. LOTTO 2: manutenzione del software e manutenzione/fornitura del server e degli apparati di comunicazione, sviluppo accesso nuovi canali di prenotazione

#### LOTTO 1

Il Servizio per il LOTTO 1 comprende le seguenti prestazioni:

1. Prenotazione telefonica di prestazioni sanitarie da parte dei cittadini che intendono avvalersi del SSR della Regione Marche.
2. Gestione delle agende, ovvero apertura, chiusura, modifica agende su richiesta del personale delle aziende addetto al back-office delle agende.
3. Recall degli assistiti a seguito modifiche delle agende.
4. Help desk per le problematiche legate alla prenotazione, alle agende, ed in generale alle modalità di gestione delle agende ed all'utilizzo del software.
5. Help desk di primo livello per le problematiche legate alle infrastrutture, hardware e software. In quanto help desk di primo livello queste problematiche vengono trasferite alla struttura di supporto del servizio delle infrastrutture per interventi di secondo livello
6. Fornitura dei locali del call-center di Pesaro

## LOTTO 2

Il Servizio per il LOTTO 2 comprende le seguenti prestazioni:

1. Manutenzione e Assistenza tecnico-applicativa per il servizio di C.U.P. unico interaziendale regionale della Regione Marche
2. Manutenzione evolutiva della infrastruttura tecnologica, ovvero delle apparecchiature di elaborazione (server) di quelle di comunicazione (apparati di rete), della centrale telefonica per le attività del call-center, dei PC per postazioni di sportello. La server Farm dovrà essere trasferita dal sito di Fabriano al sito di Ancona in via Gentile da Fabriano
3. Servizi per la ridefinizione del sistema di Datawarehouse, che sia funzionale alle mutate esigenze della gestione delle informazioni di governo del CUP, nonché alle esigenze di alimentazione del datawarehouse Regionale.
4. Sviluppo per l'accesso a nuovi canali di prenotazione, prenotazione on-line per MMG e Pediatri di libera scelta, prenotazione on-line per il cittadino, prenotazione attraverso dispositivi mobili, sviluppo di servizi a valore aggiunto rivolti ai cittadini

L'Help desk di primo livello di cui al punto 5 del Lotto 1 è un servizio comune fra i due lotti, si ritiene comunque che si tratti di servizio gestibile in modo adeguato anche qualora vi siano ditte aggiudicatrici differenti per i due lotti. In ogni caso la creazione di due help desk, uno per ciascun lotto, non sarebbe molto efficiente, in quanto l'operatore spesso non è nelle condizioni di poter decidere se il problema è legato alle agende, alla rete, ai server, al software. Si è preferito quindi optare per un unico help desk i cui operatori hanno maggiore capacità di definire quali siano le competenze che le varie problematiche richiedono.

La definizione delle specifiche tecniche, in relazione ad entrambi i lotti, è stata effettuata in termini di prestazioni o di requisiti funzionali ai sensi dell'art. 68, comma 5, lett. a) del D.Lgs. n. 50/2016.

## V. MODALITA' DI FORMULAZIONE DELLE OFFERTE

### LOTTO 1

#### DOCUMENTAZIONE TECNICA

Le modalità verranno indicate nel disciplinare di gara:

Paragrafi e sotto paragrafi della relazione tecnica	
1	<b>Progetto complessivo del servizio per il soddisfacimento delle esigenze indicate nel capitolato</b>
1.1	ottimizzazione del front-office in merito alla turnistica
1.2	organizzazione e strutturazione delle funzioni di help desk
1.3	metodologie per la omogeneizzazione dei comportamenti, ivi compresa quella tra le due sedi call-center di Pesaro e Fermo
1.4	metodologie e soluzioni per la gestione e smaltimento dei 'recall'
2	<b>Completezza, qualità e attinenza del programma formativo del personale del Call Center (piano di formazione permanente)</b>
3	<b>Qualità ed efficacia delle soluzioni di pianificazione e autocontrollo del Back-office e gestione agende</b>
4	<b>Qualità del programma di lavoro protetto</b>



4.1	soluzioni organizzative proposte per l'esecuzione del servizio mediante lavoratori disabili nel rispetto di quanto previsto dagli atti di gara
4.2	dimora abituale del personale adibito all'espletamento dell'appalto
5	<b>Profili professionali delle risorse umane impiegate</b>
6	<b>Qualità Servizio di Sicurezza e Controllo accessi</b>
7	<b>Qualità e funzionalità dei locali della sede di Pesaro</b>
8	<b>Condizioni migliorative del progetto</b>
8.1	Possesso della certificazione ai sensi della norma UNI EN 15838:2010 (Centri di contatto - Requisiti del servizio)
8.2	Possesso della certificazione ai sensi della SA 8000:2008 (Responsabilità sociale d'impresa)
8.3	Soluzioni migliorative relative a giornate di formazione annue erogate ad operatori dell'Azienda Committente

Al fine di agevolare i lavori della Commissione giudicatrice si invitano le imprese partecipanti a presentare la documentazione tecnica nell'ordine sopra indicato e possibilmente in intercalari/raccoglitori numerati.

Nel caso la relazione dovesse eccedere le dimensioni massime come sopra rispettivamente indicate o comunque violare le medesime prescrizioni di formato, saranno cassate le parti eccedenti o comunque redatte in violazione delle prescrizioni di formato, e la Commissione Giudicatrice non ne terrà in alcun modo conto nell'attribuzione dei punteggi.

Nel computo delle dimensioni dei documenti sono escluse le eventuali copertine esterne o dei singoli paragrafi, a condizione che le predette copertine contengano esclusivamente l'intestazione della relazione e/o il titolo dei vari paragrafi, sono inoltre escluse le copie delle certificazioni.

Nessun altro documento, al di fuori di quanto richiesto precedentemente e facente parte delle offerta tecnica, sarà preso in considerazione dalla Commissione per una eventuale valutazione della qualità dell'offerta.

## OFFERTA ECONOMICA

L'offerta dovrà contenere l'indicazione della denominazione o ragione sociale, codice fiscale, partita iva, sede Legale della concorrente, e le seguenti dichiarazioni:

- impegno a mantenere ferma ed irrevocabile la propria offerta per 270 giorni, a decorrere dalla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta

Alla dichiarazione di offerta dovrà essere allegato un prospetto di offerta indicante:

- Voce 1: corrispettivo dell'importo unitario offerto delle chiamate servite in ingresso (entranti) a call-center per l'espletamento del servizio così come descritto nel Capitolato speciale – il prezzo dovrà essere non superiore al rispettivo prezzo unitario a base di gara indicato nell'elaborato PROSPETTO DI CALCOLO DELLA SPESA (Lotto 1, voce 1) – offerte superiori saranno escluse;
- Voce 2: corrispettivo dell'importo unitario offerto delle chiamate in uscita (uscenti) inerenti le due tipologie di "Recall" per singolo contatto richiamato – il prezzo dovrà essere non superiore al rispettivo prezzo unitario a base di gara indicato nell'elaborato PROSPETTO DI CALCOLO DELLA SPESA (Lotto 1, voce 2) – offerte superiori saranno escluse;
- Voce 3: importo complessivo offerto dell'appalto comprensivo di tutte le voci sopra elencate, IVA esclusa, così calcolato:

(importo unitario Voce 1 x massimale numero chiamate x 5 anni) + (importo unitario Voce 2 x massimale chiamate recall X 5 anni) - il prezzo dovrà essere non superiore al rispettivo prezzo totale a base di gara indicato nell'elaborato PROSPETTO DI CALCOLO DELLA SPESA (Lotto 1, voce 3) – offerte superiori saranno escluse;

- Voce 4: aliquota IVA;

- Voce 5: importo complessivo offerto dell'appalto comprensivo di tutte le voci sopra elencate, IVA inclusa;
- Voce 6: Percentuale di sconto offerta (S1) rispetto all'importo complessivo dell'appalto a base d'asta, calcolata secondo la seguente formula:  $S1 = [1 - (Voce\ 3 / 13.750.000,00)] \times 100$ ;

Volumi superiori al 10% sia in ingresso che in uscita, previsti nel capitolato di gara verranno remunerati a misura con un valore dello 0,95 per Voce 1 e 0,95 per Voce 2.

Volumi superiori al 10% devono essere autorizzati dalla Direzione della Esecuzione del Contratto. La scelta di prevedere eccedenze è legata alla considerazione che già nel precedente contratto si sono verificate delle condizioni di incremento di volumi non preventivati, e che quindi è stato necessario ridiscutere il contratto al fine di non degradare il servizio. Questa opzione verrà quindi esercitata in presenza di eventuali incrementi di richieste.

## LOTTO 2

### DOCUMENTAZIONE TECNICA

Si richiede alle imprese concorrenti l'elaborazione di una offerta tecnica che presenti proposte precise, dettagliate e articolate. La documentazione tecnica dovrà essere presentata suddivisa in paragrafi/sottoparagrafi secondo l'ordine di seguito riportato:

Paragrafi e sotto paragrafi della relazione tecnica	
<b>1</b>	<b>Progetto complessivo del servizio per il soddisfacimento delle esigenze indicate nel capitolato</b>
1.1	Organizzazione generale del servizio
1.2	Comprensione e adeguatezza dell'offerta al contesto
1.3	Piano di evoluzione dell'infrastruttura tecnologica
1.4	Organizzazione dei servizi di continuità operativa
1.5	Caratteristiche delle componenti HW/SW offerte
1.6	Soluzione offerte per la gestione del call-center
1.7	Piano di integrazione con la rete ASUR
1.8	Progetto di migrazione dell'infrastruttura tecnologica
1.9	Livello di conformità a norme e standard
<b>2</b>	<b>Progetto del nuovo DWH</b>
<b>3</b>	<b>Evoluzione nuovi canali prenotazione</b>
<b>4</b>	<b>Manutenzione e assistenza</b>
4.1	Strumenti utilizzati per la manutenzione e sviluppo del software
4.2	Qualità ed organizzazione dei servizi di manutenzione ed assistenza tecnica
<b>5</b>	<b>Figure professionali e formazione</b>
5.1	Qualità e tempi del piano di formazione degli operatori
5.2	Adeguatezza delle figure professionali impiegate
<b>6</b>	<b>Servizi aggiuntivi e/o migliorativi che il Aggiudicatario si impegna ad effettuare rispetto a quanto richiesto dal Capitolato speciale</b>
<b>7</b>	<b>Livelli di servizio (SLA)</b>

OFFERTA ECONOMICA

L'offerta dovrà contenere l'indicazione della denominazione o ragione sociale, codice fiscale, partita iva, sede Legale della concorrente, e le seguenti dichiarazioni:

- impegno a mantenere ferma ed irrevocabile la propria offerta per 270 giorni, a decorrere dalla data di scadenza del termine di presentazione dell'offerta

Alla dichiarazione di offerta dovrà essere allegato un prospetto di offerta indicante:

- Voce 1: corrispettivo dell'importo annuale per il servizio di manutenzione del software – il prezzo dovrà essere non superiore al rispettivo prezzo a base di gara indicato nell'elaborato PROSPETTO DI CALCOLO DELLA SPESA (Lotto 2, voce 1) – offerte superiori saranno escluse;
- Voce 2: corrispettivo dell'importo annuale per il servizio di manutenzione dell'infrastruttura, comprensivo della fornitura di nuovi apparati – il prezzo dovrà essere non superiore al rispettivo prezzo a base di gara indicato nell'elaborato PROSPETTO DI CALCOLO DELLA SPESA (Lotto 2, voce 2) – offerte superiori saranno escluse;
- Voce 3: corrispettivo dell'importo annuale per il servizio di ridefinizione del datawarehouse – il prezzo dovrà essere non superiore al rispettivo prezzo a base di gara indicato nell'elaborato PROSPETTO DI CALCOLO DELLA SPESA (Lotto 2, voce 3) – offerte superiori saranno escluse .
- Voce 4: importo complessivo offerto dell'appalto comprensivo di tutte le voci sopra elencate, IVA esclusa, così calcolato:

(importo Voce 1 x 5 anni) + (importo Voce 2 x 5 anni) + (importo Voce 3 x 5 anni) - il prezzo dovrà essere non superiore al rispettivo prezzo totale a base di gara indicato nell'elaborato PROSPETTO DI CALCOLO DELLA SPESA (Lotto 2, voce 4) – offerte superiori saranno escluse;

- Voce 5: aliquota IVA;
- Voce 6: importo complessivo offerto dell'appalto comprensivo di tutte le voci sopra elencate, IVA inclusa;
- Voce 7: Percentuale di sconto offerta (S1) rispetto all'importo complessivo dell'appalto a base d'asta, calcolata secondo la seguente formula:  $S1 = [1 - (\text{Voce } 4 / 3.075.000,00)] \times 100$ ;

## VI. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Il criterio di aggiudicazione prescelto e ritenuto più adeguato in relazione alle caratteristiche dell'oggetto del contratto, è, per entrambi i lotti, quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi di quanto stabilito dall'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016: si ritiene infatti necessario dare adeguato rilievo ad elementi qualitativi dell'offerta proposti dagli operatori economici partecipanti alla procedura, in quanto le specifiche tecniche di minima contenute nel capitolato speciale descrittivo e prestazionale, non raggiungono quel livello di dettaglio tale da non necessitare, per l'aggiudicazione, di alcun altro criterio valutativo oltre al prezzo.

Si è scelto di inserire il meccanismo della c.d. "doppia riparametrazione", sia perché ritenuto rispondente all'esigenza di salvaguardare il peso relativo attribuito agli elementi qualitativi, sia per evitare qualsiasi contestazione alla luce delle oscillazioni giurisprudenziali sul punto (vedi da ultimo sentenza del Consiglio di Stato – Sez. III - n. 1048 del 16/03/2016).

### CRITERI DI AGGIUDICAZIONE PER IL LOTTO 1 - servizio di call center e back-office

#### **CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE: L'appalto sarà aggiudicato:**

- a lotto unico, pertanto saranno escluse le offerte che non siano formulate per tutti i servizi richiesti nel lotto di riferimento;



- con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo ai sensi di quanto stabilito dall'art. 95 del D.Lgs. n. 50/2016.

L'offerta tecnica deve essere redatta nel rispetto dei requisiti minimi previsti dal capitolato d'oneri.

**CRITERI DI VALUTAZIONE:** L'offerta economicamente più vantaggiosa sarà determinata in base ai seguenti criteri di valutazione, per ciascun lotto:

- prezzo punti: 30/100
- elementi qualitativi punti: 70/100

Il punteggio sopra indicato per gli elementi qualitativi, sarà ripartito in base ai seguenti criteri di valutazione, con i relativi punteggi massimi assegnabili ed i rispettivi criteri motivazionali indicati:

<b>"Tabella Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)"</b>				
	<b>Criteri e subcriteri di valutazione dell'offerta tecnica</b>	punti subcriteri	punti criteri	criteri motivazionali
1	<b>Progetto complessivo del servizio per il soddisfacimento delle esigenze indicate nel capitolato</b>			
1.1	ottimizzazione del front-office in merito alla turnistica	10	26	La turnazione mensile, settimanale e giornaliera oraria deve poter rispondere ai picchi di massima richiesta al fine di garantire la necessaria continuità di servizio. Affiancamento in casi di sostituzione ovvero di inserimenti di nuovo personale
1.2	organizzazione e strutturazione delle funzioni di help desk	5		Strumenti utilizzati per la gestione del ticketing Tracciatura dei cambi di stato dei ticket, dello storico delle prese in carico dei singoli operatori e dei livelli di servizio. Dimensionamento del personale dedicato all'help desk
1.3	metodologie per la omogeneizzazione dei comportamenti, ivi compresa quella tra le due sedi call-center di Pesaro e Fermo	5		Gestione delle note operative agli operatori di call center. Modalità di differenziazione delle chiamate in caso di picchi (capacità di gestione delle priorità per guasti di cui al punto 4 capitolo I)
1.4	metodologie e soluzioni per la gestione e smaltimento dei 'recall'	6		Gestione della tempistica delle chiamate attraverso valutazioni parametriche che diano come risultato le ore / uomo necessarie per la gestione e l'espletamento delle attività
2	<b>Completezza, qualità e attinenza del programma formativo del personale del Call Center (piano di formazione permanente)</b>		7	Modalità di redazione e aggiornamento di documentazione "F.A.Q." 1) Copertura di tutti gli ambiti oggetto del servizio 2) Frequenza e tempestività degli aggiornamenti 3) Semplicità nella ricerca dei contenuti Numero di giornate di formazione per operatore e quantità di richiami

*[Handwritten signatures and initials]*

				formativi nel periodo oggetto del contratto.
3	<b>Qualità ed efficacia delle soluzioni di pianificazione e autocontrollo del Back-office e gestione agende</b>		7	Adozione di uno strumento informatico per l'inserimento delle richieste ad uso sia dell'utente finale (ad esempio responsabile CUP ospedaliero) che degli operatori dell'Impresa con tracciatura e reportistica delle richieste attraverso indicatori dei vari cambi di stato, degli operatori che hanno in carico la richiesta, del rispetto dei livelli di servizio (workflow)
4	<b>Qualità del programma di lavoro protetto</b>			
4.1	soluzioni organizzative proposte per l'esecuzione del servizio mediante lavoratori disabili nel rispetto di quanto previsto dagli atti di gara	5	7	Valutazione dell'offerta in funzione: 1) delle soluzioni tecnologiche adottate per i lavoratori appartenenti alle categorie protette 2) dei locali scelti per il call center in termini di raggiungibilità con i mezzi pubblici e relativa facilità di accesso
4.2	dimora abituale del personale adibito all'espletamento dell'appalto	2		Appartenenza al territorio Comunale vicino alle sedi operative
5	<b>Profili professionali delle risorse umane impiegate</b>		4	Particolare esperienza nei call-center sanitari con particolare riguardo alla conoscenza delle tematiche e delle problematiche del servizio da espletare. La complessità e particolarità dell'ambito del call center CUP prevede necessariamente una conoscenza settoriale da parte degli operatori che, se presente, permette al servizio di essere più efficiente
6	<b>Qualità Servizio di Sicurezza e Controllo accessi</b>		3	Sistemi di controllo accessi finalizzato a mettere in sicurezza gli operatori (garanzia della loro incolumità fisica) e a garantire la massima protezione per garantire la necessaria continuità di servizio e la protezione dei dati.
7	<b>Qualità e funzionalità dei locali della sede di Pesaro</b>		5	Accessibilità, ergonomia delle postazioni, luminosità degli ambienti adatta al lavoro continuativo al terminale, condizionamento aria.
8	<b>Condizioni migliorative del progetto</b>			
8.1	Possesso della certificazione ai sensi della norma UNI EN 15838:2010/UNI11200 (Centri di contatto - Requisiti del servizio),	4	11	Possesso della certificazione ai sensi della norma UNI EN 15838:2010 (Centri di contatto - Requisiti del servizio)
8.2	Certificazione ISO 9001	1		

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with the number '16' written below them.

8.3	Possesso della certificazione ai sensi della SA 8000:2008 (Responsabilità sociale d'impresa)	3	Possesso della certificazione ai sensi della SA 8000:2008 (Responsabilità sociale d'impresa)
8.4	Soluzioni migliorative relative a giornate di formazione annue erogate ad operatori dell'Azienda Committente	3	Adozione di un piano di formazione che preveda un numero costante di giornate dedicate all'aggiornamento delle Aziende Sanitarie, finalizzato anche alla conoscenza di nuovi strumenti messi a disposizione dall'impresa o di nuove procedure in adeguamento alla normativa vigente
<b>totale punti qualità</b>		<b>70</b>	

### SOGLIA MINIMA DI PUNTEGGIO QUALITATIVO

SUAM verificherà la coerenza con le Linee guida ANAC e di conseguenza redigerà il disciplinare di gara

### METODO DI ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa è effettuato con la seguente formula:

$$C_{(a)} = \sum_n [ W_i * V_{(a)i} ]$$

dove:

$C_{(a)}$  = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti

$W_i$  = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

$V_{(a)i}$  = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero ed uno;

$\sum_n$  = sommatoria.

I coefficienti  $V_{(a)i}$  sono determinati:

a) per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura qualitativa, attraverso l'attribuzione da parte della Commissione, per ciascuno dei criteri inerenti gli elementi di valutazione di natura qualitativa, di un giudizio discrezionale ed insindacabile corrispondente ai seguenti coefficienti:

<b>GIUDIZIO ATTRIBUITO PER OGNI CRITERIO</b>	<b>Coefficiente</b>
Non adeguato	0
Assolutamente insufficiente	0,1
Gravemente Insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Mediocre	0,4
Appena Sufficiente	0,5
Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

In relazione a ciascun criterio o sub/criterio saranno preferite le offerte che evidenzieranno soluzioni e proposte che rispondano al meglio alle esigenze rappresentate nei rispettivi criteri motivazionali.

I punteggi secondo il metodo sopra descritto sono attribuiti:

- per ciascun sub-criterio, per gli elementi di cui alla tabella "Tabella Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)" che sono suddivisi in sub-criteri.
- Per ciascun criterio, per gli elementi di cui alla tabella "Tabella Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)" che non sono suddivisi in sub-criteri.

I punteggi secondo il metodo sopra descritto sono attribuiti per ciascun sub-criterio di cui alla tabella "**Tabella Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)**"; i punteggi così assegnati ad ogni soggetto concorrente in base a tali sub-criteri e sub-punteggi verranno poi riparametrati con riferimento ai punteggi previsti per l'elemento di partenza. Inoltre, al soggetto concorrente che avrà conseguito il punteggio totale più elevato per il complesso degli elementi qualitativi in argomento (derivante dalla somma dei punteggi conseguiti per ciascun criterio) sarà assegnato il punteggio massimo di 70 punti; il punteggio totale conseguito dagli altri soggetti concorrenti sarà riparametrato con riferimento al punteggio massimo previsto di 70 punti. Si riportano di seguito le formule che saranno utilizzate per la "riparametrazione":

Riparametrazione della somma dei sub-punteggi al punteggio previsto per l'elemento di partenza:

$$P(iCrit)=Pu(i)/Pu(offmigl)*Pu(maxattr)$$

Dove:

Pu(iCrit)= Punteggio da assegnare al concorrente iesimo per il criterio in esame

Pu(i)= Punteggio conseguito dal concorrente iesimo

Pu(offmigl)= Punteggio più elevato (quello conseguito dal concorrente che, per il criterio in esame, risulta aver riportato il punteggio più elevato fra tutti i concorrenti)

Pu(maxattr)= Punteggio massimo attribuibile per il criterio in esame (come rispettivamente riportato nella tabella)

Riparametrazione del punteggio totale per il complesso degli elementi qualitativi (derivante dalla somma dei punteggi conseguiti per ciascun criterio) al punteggio massimo attribuibile di 70 punti:

$$Pu(iTot)=Pu(iT)/Pu(offmiglTot)*Pu(maxattrTot)$$

Dove:

Pu(iTot)= Punteggio totale per gli elementi qualitativi da assegnare al concorrente iesimo

Pu(iT)= Punteggio totale per gli elementi qualitativi conseguito dal concorrente iesimo (derivante dalla somma dei punteggi conseguiti dal concorrente iesimo per ciascun criterio)

Pu(offmiglTot)= Punteggio totale più elevato (quello conseguito dal concorrente che, dalla somma dei punteggi conseguiti per ciascun criterio, risulta aver riportato il punteggio totale più elevato fra tutti i concorrenti)

Pu(maxattrTot)= 70

b) per quanto riguarda l'elemento di valutazione "prezzo", attraverso la seguente formula:

Il coefficiente relativo al prezzo sarà attribuito secondo la seguente formula:

$$Vi=(Ri/R_{max})^{0,4}$$

dove

Ri = ribasso offerto dal concorrente i-simo

Rmax = ribasso dell'offerta più conveniente"





1.3	Piano di evoluzione dell'infrastruttura tecnologica	4	5	scalabilità della soluzione, integrabilità con il datacenter regionale "Sanzio", politiche di evoluzione del datawarehouse
1.4	Organizzazione dei servizi di continuità operativa	2		impiego di strutture organizzative certificate come control room
1.5	Caratteristiche delle componenti HW/SW offerte	2		materiali nuovi, non ricondizionati e certificati per il mercato europeo
1.6	Soluzioni offerte per la gestione del call-center	4		Impiego sistemi recall automatici, sistemi per la gestione del work-flow della richiesta modifica agende
1.7	Piano di integrazione con la rete sanitaria	3		Strategie per acquisire la più completa conoscenza del contesto e qualità dei servizi di connettività
1.8	Progetto di migrazione dell'infrastruttura tecnologica	5		dettaglio del piano di migrazione con particolare attenzione ai tempi e alla continuità di servizio
1.9	Livello di conformità a norme e standard	3		certificazioni del sito di disaster recovery, delle procedure e delle figure professionali impiegate
2	<b>Progetto del nuovo DWH</b>			Granularità dei data mart Strumenti OLAP e di data mining Possibilità di integrazione con strumenti esterni di reportistica. Sviluppo di dashboard per i vari livelli decisionali, sia in termini di offerta che di domanda
3	<b>Evoluzione nuovi canali prenotazione</b>			16
3.1	Modalità prenotazione semplificata	5	Semplificazione delle funzionalità di prenotazione, volte alle utenze diversificate legate al canale utilizzato	
3.2	Modalità profilatura utenti	5	Semplificazione delle modalità di profilatura utenti volte ad una efficace ed efficiente gestione degli operatori che effettuano le prenotazioni sui vari canali	
3.3	Sviluppo canali alternativi	6	Tipologia dei canali utilizzati, fruibilità dei canali stessi	
4	<b>Manutenzione e assistenza</b>		9	
4.1	Strumenti utilizzati per la manutenzione e sviluppo del software	2		Utilizzo di strumenti CASE Adozione di modelli per la gestione del ciclo di vita del software. Adozione di strumenti di testing e di controllo della qualità del software. Adozione di procedure interne per la documentazione delle release
4.2	Qualità delle proposte per gli sviluppi delle integrazioni con sistemi dipartimentali	2		Soluzioni proposte per l'interfacciamento e l'integrazione con terze part, cartelle cliniche, diagnostica ecc.
4.3	Qualità sviluppo ridefinizione DWH	2		Soluzioni proposte per la ridefinizione degli universi e delle analisi
4.4	Qualità ed organizzazione dei servizi	3		esperienza maturata e continuità con i

	di manutenzione ed assistenza tecnica			servizi esistenti
<b>5</b>	<b>Figure professionali e formazione</b>			
5.1	Qualità e tempi del piano di formazione degli operatori	4	7	conoscenza dell'applicativo e trasferimento del know-how
5.2	Adeguatezza delle figure professionali impiegate	3		conoscenza del contesto applicativo, di quello architeturale e delle procedure utilizzate
<b>6</b>	<b>Servizi aggiuntivi e/o migliorativi che il Aggiudicatario si impegna ad effettuare rispetto a quanto richiesto dal Capitolato speciale</b>		2	
	Soluzioni migliorative relative a giornate di formazione annue erogate ad operatori dell'Azienda Committente	1		Offerta di servizi complementari (utilità e qualità dei servizi)
	Certificazione ISO 9001	1		
<b>7</b>	<b>Livelli di servizio (SLA)</b>		6	Miglioramento dei requisiti previsti da capitolato
<b>totale punti qualità</b>		<b>75</b>		

#### SOGLIA MINIMA DI PUNTEGGIO QUALITATIVO

SUAM verificherà la coerenza con le Linee guida ANAC e di conseguenza redigerà il disciplinare di gara

#### METODO DI ATTRIBUZIONE DEI PUNTEGGI

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa è effettuato con la seguente formula:

$$C_{(a)} = \sum_n [ W_i * V_{(a) i} ]$$

dove:

$C_{(a)}$  = indice di valutazione dell'offerta (a);

n = numero totale dei requisiti

$W_i$  = peso o punteggio attribuito al requisito (i);

$V_{(a) i}$  = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero ed uno;

$\sum_n$  = sommatoria.

I coefficienti  $V_{(a) i}$  sono determinati:

a) per quanto riguarda gli elementi di valutazione di natura qualitativa, attraverso l'attribuzione da parte della Commissione, per ciascuno dei criteri inerenti gli elementi di valutazione di natura qualitativa, di un giudizio discrezionale ed insindacabile corrispondente ai seguenti coefficienti:

<b>GIUDIZIO ATTRIBUITO PER OGNI CRITERIO</b>	<b>Coefficiente</b>
Non adeguato	0
Assolutamente insufficiente	0,1
Gravemente Insufficiente	0,2
Insufficiente	0,3
Mediocre	0,4
Appena Sufficiente	0,5

Sufficiente	0,6
Discreto	0,7
Buono	0,8
Ottimo	0,9
Eccellente	1

In relazione a ciascun criterio o sub/criterio saranno preferite le offerte che evidenzieranno soluzioni e proposte che rispondano al meglio alle esigenze rappresentate nei rispettivi criteri motivazionali.

Una volta terminata la procedura di attribuzione discrezionale dei coefficienti, si procede a trasformare i coefficienti attribuiti ad ogni offerta in coefficienti definitivi, riportando ad uno il coefficiente più alto e proporzionando a questo gli altri coefficienti.

I punteggi secondo il metodo sopra descritto sono attribuiti:

- per ciascun sub-criterio, per gli elementi di cui alla tabella "Tabella Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)" che sono suddivisi in sub-criteri.
- Per ciascun criterio, per gli elementi di cui alla tabella "Tabella Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)" che non sono suddivisi in sub-criteri.

I punteggi secondo il metodo sopra descritto sono attribuiti per ciascun sub-criterio di cui alla tabella "**Tabella Criteri di valutazione dell'offerta tecnica (elementi qualitativi)**"; i punteggi così assegnati ad ogni soggetto concorrente in base a tali sub-criteri e sub-punteggi verranno poi riparametrati con riferimento ai punteggi previsti per l'elemento di partenza. Inoltre, al soggetto concorrente che avrà conseguito il punteggio totale più elevato per il complesso degli elementi qualitativi in argomento (derivante dalla somma dei punteggi conseguiti per ciascun criterio) sarà assegnato il punteggio massimo di 75 punti; il punteggio totale conseguito dagli altri soggetti concorrenti sarà riparametrato con riferimento al punteggio massimo previsto di 75 punti. Si riportano di seguito le formule che saranno utilizzate per la "riparametrazione":

Riparametrazione della somma dei sub-punteggi al punteggio previsto per l'elemento di partenza:

$$P(iCrit)=Pu(i)/Pu(offmigI)*Pu(maxattr)$$

Dove:

$Pu(iCrit)$ = Punteggio da assegnare al concorrente iesimo per il criterio in esame

$Pu(i)$ = Punteggio conseguito dal concorrente iesimo

$Pu(offmigI)$ = Punteggio più elevato (quello conseguito dal concorrente che, per il criterio in esame, risulta aver riportato il punteggio più elevato fra tutti i concorrenti)

$Pu(maxattr)$ = Punteggio massimo attribuibile per il criterio in esame (come rispettivamente riportato nella tabella)

Riparametrazione del punteggio totale per il complesso degli elementi qualitativi (derivante dalla somma dei punteggi conseguiti per ciascun criterio) al punteggio massimo attribuibile di 75 punti:

$$Pu(iTot)=Pu(iT)/Pu(offmigITot)*Pu(maxattrTot)$$

Dove:

$Pu(iTot)$ = Punteggio totale per gli elementi qualitativi da assegnare al concorrente iesimo

$Pu(iT)$ = Punteggio totale per gli elementi qualitativi conseguito dal concorrente iesimo (derivante dalla somma dei punteggi conseguiti dal concorrente iesimo per ciascun criterio)

$Pu(offmigITot)$ = Punteggio totale più elevato (quello conseguito dal concorrente che, dalla somma dei punteggi conseguiti per ciascun criterio, risulta aver riportato il punteggio totale più elevato fra tutti i concorrenti)

$Pu(maxattrTot)$ = 75

b) per quanto riguarda l'elemento di valutazione "prezzo", attraverso la seguente formula:

Il punteggio relativo al prezzo sarà attribuito secondo la seguente formula:

$V_{(a) i} = (\text{Percentuale di sconto offerta (S1)} \text{ rispetto all'importo complessivo dell'appalto a base d'asta dal concorrente} / \text{Percentuale di sconto offerta (S1)} \text{ rispetto all'importo complessivo dell'appalto a base d'asta più conveniente})$

I ribassi da prendere in considerazione per questa formula sono quelli di cui alla Voce 6 dell'offerta economica)

I coefficienti sono calcolati fino alla terza cifra dopo la virgola, con arrotondamento alla terza cifra rispettivamente superiore o inferiore qualora la quarta cifra sia superiore o uguale ovvero inferiore a cinque.

L'appalto sarà aggiudicato all'offerente che, dalla somma complessiva dei punti ottenuti per ogni criterio di valutazione stabilito, avrà ottenuto il punteggio globale più alto per il lotto di riferimento.

## **VII. DURATA DELL'APPALTO IL PERIODO DI DURATA DEL SERVIZIO, PER ENTRAMBI I LOTTI, È STATO STABILITO IN 60 MESI DALLA DATA DI AVVIO.**

Alla scadenza dei tempi contrattuali potrà seguire un eventuale rinnovo della durata massima di 36 mesi, che sarà attivato a discrezione dell'Amministrazione.

Il rinnovo può essere disposto dall'Amministrazione per tutte le prestazioni oppure limitatamente ad alcune delle prestazioni dedotte nel contratto ed è subordinato ad una valutazione discrezionale da parte dell'Amministrazione in relazione ai risultati conseguiti, all'effettiva esigenza di proseguire in tutto o in parte l'appalto, ed alla convenienza del rinnovo

Per quanto riguarda il Lotto 2, si deve prevedere che alla scadenza dell'appalto tutta l'eventuale infrastruttura predisposta dall'Aggiudicatario per l'erogazione dei servizi e il codice sorgente dei moduli software saranno automaticamente acquisiti in proprietà dall'Amministrazione, alla quale dovranno essere consegnati in condizioni di perfetta funzionalità e saranno oggetto di specifica verifica di conformità.

## **VIII. SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO**

Sarà obbligo delle ditte concorrenti procedere al rilievo dello stato dell'arte presso la sede di Fermo, nonché del software di CUP da utilizzare, nonché delle attuali infrastrutture previste per la sede di Pesaro e che dovranno essere trasferite nella sede di Pesaro offerta.

I sopralluoghi potranno svolgersi il Martedì ed il Giovedì, previo appuntamento da prendere con :

Alessandro Giuggioli Tel. 3384008020 [alessandro.giuggioli@sanita.marche.it](mailto:alessandro.giuggioli@sanita.marche.it)

Alessandro Giommi Tel. 3463460905 [a.giommi@ospedalimarchenord.it](mailto:a.giommi@ospedalimarchenord.it)



## IX. LIVELLI DI SERVIZIO GARANZIE E PENALI

La rilevazione delle misure necessarie a valutare il rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio durante il periodo di validità del contratto sarà a carico dell'Aggiudicatario, ove non diversamente specificato. Quindi dovrà mettere a disposizione del Direttore della Esecuzione tutte le informazioni ed i log del sistema necessari alla valutazione dei livelli di servizio stessi.-

La valutazione del rispetto dei requisiti di qualità e dei livelli di servizio è effettuata dall'Amministrazione.

L'aggiudicatario dovrà adempiere alle obbligazioni nel rispetto dei livelli di servizio indicati nei rispettivi capitolati per il lotto 1 (in particolare artt. 3.1.1 e 3.3) e per il lotto 2 (in particolare capitolo 9), in caso contrario si applicheranno le penali di seguito indicate.

Qualora l'inadempimento determini un importo massimo della penale superiore al 10% dell'importo contrattuale previsto per il rispettivo lotto il responsabile del procedimento propone all'organo competente dell'Amministrazione la risoluzione del contratto per grave inadempimento.

Inoltre l'Amministrazione potrà disporre la risoluzione del contratto nel caso di persistenza della problematica che determini il superamento del tempo massimo di intervento rispettivamente indicato per un valore di oltre il 100% dei casi,

### LOTTO 1

#### Art. 1.7 capitolato lotto 1

Art. 1.7 capitolato lotto 1	
Attività	Penale
Consegna Programma Esecutivo	UNO per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo.
Espletamento delle attività previste dal Programma Esecutivo	ZERO VIRGOLA TRE per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo.
Avvio a regime del servizio	UNO per mille dell'importo netto contrattuale per ogni giorno di ritardo.

#### Art. 3.1.1 capitolato lotto 1

Art. 3.1.1 capitolato lotto 1	
Attività	Penale
Tempi di risposta chiamate entranti (tempi di risposta giornalieri)	100 euro per ogni punto percentuale di differenza in meno rispetto ai livelli attesi indicati in capitolato..
Tempi di espletamento attività di recall derivanti da modifica di agende	500 euro per ogni recall operatore con numero di chiamate inferiori a 3 nei casi previsti con controllo a campione tra la liste dei prenotati da spostare e i log delle chiamate uscenti dal centralino.

*[Handwritten signatures and initials]*

## LOTTO 2

### Art. 8 capitolato lotto 2

Art. 8 capitolato lotto 2	
Attività	Penale
Manutenzione correttiva	100 euro: <ul style="list-style-type: none"><li>- ogni 20 minuti di ritardo (o frazione) rispetto al tempo massimo di presa in carico e di risoluzione criticità bloccante.</li><li>- ogni 60 minuti di ritardo (o frazione) rispetto al tempo massimo di presa in carico e di risoluzione criticità grave</li><li>- ogni 120 minuti di ritardo (o frazione) rispetto al tempo massimo di presa in carico e di risoluzione criticità lieve</li></ul>
Manutenzione adattativa	ZERO VIRGOLA CINQUE per mille dell'importo netto contrattuale annuale previsto per il servizio manutenzione per ogni giorno di ritardo.
Manutenzione evolutiva	ZERO VIRGOLA CINQUE per mille dell'importo netto contrattuale annuale previsto per il servizio manutenzione per ogni giorno di ritardo rispetto alla consegna della proposta tecnico economica e dei tempi previsti da quest'ultima.
Disponibilità dell'I.D.C. Disponibilità sistema gestione del Call Center Disponibilità rete di trasmissione dei dati ( gli eventi in dove si applicano le penali, sono possibili in tutti e tre gli ambiti )	100 euro per ogni punto percentuale di differenza in meno rispetto ai livelli attesi indicati in capitolato 100 euro per ogni interruzione durante orario di servizio superiore ai 10 minuti e fino a 20 minuti, per interruzioni superiori ai 20 minuti la penale viene incrementata di 50 euro ogni 10 minuti o frazione di interruzione
Disponibilità dei sistemi periferici relativi ai Punti Decentrati	100 euro ogni 30 minuti di ritardo (o frazione) rispetto al tempo massimo di intervento tecnico e rispetto al tempo massimo di riattivazione del servizio

## X. DISPOSIZIONI PARTICOLARI PER IL LOTTO 1

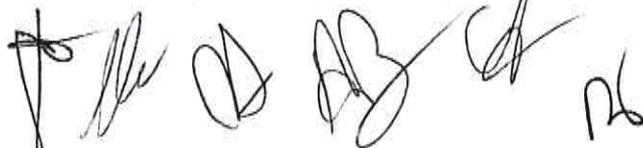
### I GRUPPI DI LAVORO

Un ruolo fondamentale nel progetto è rivestito dalle figure professionali delle Aziende Sanitarie ed Ospedaliere che si faranno carico, assieme al Direttore della esecuzione, della gestione complessiva del sistema di prenotazione

Queste figure saranno nominate dalla Regione Marche all'interno delle varie Aziende Sanitarie e/o Ospedaliere, e saranno organizzate in Gruppi di Lavoro costituiti dai responsabili dei vari processi interni.

Ad oggi sono operativi quattro Gruppi di Lavoro con i seguenti compiti :

- a) **1° Gruppo di Lavoro** (agende) per la gestione del catalogo delle prestazioni e delle agende, il controllo dei livelli di servizio (SLA) prefissati, e la definizione delle tariffe, costituito da Referenti delle Aziende coinvolte (ASUR, AOU Ospedali Riuniti di Ancona, AO Ospedali Riuniti Marche Nord, IRCCS INRCA);



- b) **2° Gruppo di Lavoro** (LP) per la gestione ed uniformazione dei regolamenti sull'ALP e la gestione dei rapporti con professionisti e parti sociali, costituito da Referenti delle Aziende coinvolte (ASUR, AOU Ospedali Riuniti di Ancona, AO Ospedali Riuniti Marche Nord, IRCCS INRCA);
- c) **3° Gruppo di Lavoro** (front-office) per la gestione dei front office dell' ASUR e delle A.O. ed è costituito da Referenti delle Aziende coinvolte (ASUR, AOU Ospedali Riuniti di Ancona, AO Ospedali Riuniti Marche Nord, IRCCS INRCA);
- d) **4° Gruppo di Lavoro** (tecnologie) per gli interventi tecnologici che potrebbero occorrere nella gestione del contratto e più in generale nel corso della gestione del CUP inteso come centro servizi ed infrastrutture tecnologiche, costituito da Referenti delle Aziende coinvolte (ASUR, AOU Ospedali Riuniti di Ancona, AO Ospedali Riuniti Marche Nord, IRCCS INRCA);

L'attività di coordinamento dei singoli Gruppi di lavoro è svolta dal Direttore della Esecuzione  
La Regione Marche si riserva di adottare articolazioni dei gruppi di lavoro diversi

### REQUISITI DEL PERSONALE DA IMPIEGARE NEL SERVIZIO

E' stata richiesta all'ATI di fornire un riepilogo delle risorse utilizzate nell'anno con la indicazione del contratto, livello ed orario contrattuale.

Con e-mail del 03-08-2017 l'ATI ha formalizzato la tabella di seguito riportata.

Contratto	Livello	N° persone	Ore impiegate
Cooperative sociali	A1	89	125.096
	B1	7	11.436
	C1	11	20.628
	C2	3	7.203
	D1	6	11.815
	D2	2	4.802
	E1	1	2.401
	F1	1	2.401
	F2	1	1.580
Pulizie industria	O3	2	3.854

### PRIVACY

L'impresa dovrà garantire che il personale adibito al servizio mantenga la più assoluta riservatezza in ordine alle informazioni, di qualsivoglia natura, di cui sia venuto a conoscenza nell'espletamento del servizio e che osservi scrupolosamente le disposizioni in materia di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. 196/03.

In ogni caso l'

L'impresa dovrà garantire, altresì, che il personale si attenga alle seguenti norme di comportamento:

- Svolgere il servizio negli orari stabiliti a cura della Azienda (*non sono ammesse variazioni nell'orario di servizio, se non preventivamente concordate ed autorizzate*);
- Eseguire le operazioni affidate secondo le metodiche e le frequenze concordate con l'Azienda;
- Non assentarsi dalle rispettive zone di lavoro durante gli orari concordati tra l'Azienda e l'Impresa aggiudicataria dell'appalto;

- Mantenere un comportamento consono all'ambiente in cui si opera, evitando di arrecare intralcio o disturbo al normale andamento delle attività dei servizi ospedalieri;
- Astenersi dal prendere visione o manomettere documenti, corrispondenza, ovunque posta, medicinali, apparecchiature e materiale sanitario di proprietà dell'Azienda;
- Mantenere la riservatezza su fatti o circostanze concernenti l'organizzazione e l'andamento dell'Azienda, delle quali gli addetti al servizio abbiano avuto notizia durante l'espletamento del servizio, pena l'allontanamento dal servizio e la segnalazione degli stessi all'Autorità Giudiziaria;
- Tenere sempre un contegno corretto e adeguato alla tipologia di servizio espletato, con particolare riguardo ai rapporti con l'utenza;
- Segnalare immediatamente le situazioni anomale rilevate durante lo svolgimento del servizio.

## XI. DISPOSIZIONI PARTICOLARI PER IL LOTTO 2

### Riservatezza, tutela dei dati personali e della sicurezza

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati di cui venga in possesso e di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione dell'appalto. L'obbligo di cui sopra sussiste altresì relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione delle attività affidate in appalto.

Il soggetto aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di riservatezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, il Committente ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare alla Committente.

L'Aggiudicatario potrà citare i termini essenziali del contratto laddove ciò fosse condizione necessaria per la partecipazione dell'impresa stessa a gare e appalti.

Il soggetto aggiudicatario si impegna altresì a rispettare quanto previsto dal D.L.vo 30/06/2003 n. 196.

Tutta la documentazione ed il software ad hoc prodotti durante l'attività contrattuale saranno di esclusiva proprietà dell'Amministrazione che, in base alle vigenti norme di legge, potrà avvalersi della facoltà di riutilizzare quanto prodotto, completamente o in parte durante il periodo di vigenza contrattuale e dopo il suo termine. A tale scopo l'Amministrazione potrà chiedere all'Aggiudicatario, durante il periodo di vigenza contrattuale, i sorgenti, i programmi eseguibili e la documentazione degli applicativi. Tutti i dati gestiti dal sistema sono e restano in ogni caso di esclusiva proprietà dell'Amministrazione.

L'Amministrazione, ad ogni buon conto, in relazione alla natura delle specifiche prestazioni ed alle modalità esecutive delle stesse, si riserva di nominare l'Aggiudicatario quale "Responsabile (esterno) del trattamento" ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs. n. 196/2003.

### Garanzia

#### Garanzia sul software

Tutti i prodotti e le attività contrattualizzate, inclusi i prodotti software realizzati nell'ambito del servizio di manutenzione evolutiva dovranno essere forniti in garanzia.

L'aggiudicatario dovrà assicurare la garanzia dei prodotti forniti per il periodo contrattuale

#### Garanzia sugli apparati hardware

Le condizioni di garanzia di seguito descritte ed i servizi di assistenza per il funzionamento degli apparati sono a totale carico dell'Aggiudicatario, per tutto il periodo di realizzazione e di conduzione del progetto.

Le apparecchiature aggiuntive previste nel progetto, dovranno essere coperte da garanzia per tutta la durata contrattuale, contro vizi di funzionamento, difetti costruttivi ed errata installazione con intervento di riparazione "on site".

Per tutta la durata del periodo di garanzia, e alle condizioni richieste, sarà cura dell'Aggiudicatario provvedere senza ritardi alla riparazione del guasto o alla sostituzione dei componenti difettosi; rimangono a carico dell'Aggiudicatario, per tutta la durata del contratto, anche le spese di ritiro, trasporto e riconsegna delle apparecchiature in tutti quei casi in cui gli interventi di riparazione non dovessero essere eseguiti presso la sede dell'Amministrazione.

L'intervento di riparazione deve altresì ripristinare le dovute personalizzazioni e condizioni di normale funzionamento di ciascuna apparecchiatura.

Nel caso in cui la garanzia sia curata direttamente dalle case produttrici dei prodotti, sarà sempre onere dell'Aggiudicatario attivare la chiamata di assistenza e seguire il corretto completamento dell'intervento di riparazione e/o sostituzione. Nel caso in cui le apparecchiature non risultino riparabili sarà cura dell'Aggiudicatario provvedere celermente alla loro sostituzione con altrettante apparecchiature equivalenti.

L'Aggiudicatario si impegna altresì a sostituire integralmente le apparecchiature nel caso in cui su di esse si manifestino guasti e malfunzionamenti ripetuti.

Qualora si accerti che la causa del malfunzionamento di una apparecchiatura sia da imputare ad apparecchiature o impianti non dipendenti dalla fornitura, l'Aggiudicatario, tramite proprio personale specializzato, sarà tenuto a fornire la sola consulenza, volta all'individuazione della causa. Solo in caso di danno arrecato alle apparecchiature e agli impianti causato da comprovata negligenza nell'uso da parte del personale della Regione (Amministrazione ed Aziende), le riparazioni ed il ripristino di funzionalità saranno, previa contestazione da parte dell'Aggiudicatario, eseguiti a danno dell'Amministrazione; l'Aggiudicatario, previo preventivo di spesa sottoposto ad accettazione, dovrà comunque sempre assicurare gli interventi di riparazione e ripristino.

#### **Proprietà delle soluzioni realizzate**

Il Sistema Informativo CUP interaziendale della Regione Marche è di proprietà della Regione Marche.

Tutti gli sviluppi, integrazioni di software e nuovi moduli derivanti da attività di sviluppo, al termine del contratto, resteranno di proprietà dell'Amministrazione nella loro interezza (hardware, componenti applicative, licenze software, apparati, configurazioni, basi dati, loro contenuto informativo, basi di conoscenza, manualistica, ecc.).

Per le eventuali carenze vengono applicate le sanzioni sopra determinate

## **XII. NOTA AI DOCUMENTI PERVENUTI A SEGUITO DELLA PROCEDURA DI CONSULTAZIONE PREVENTIVA**

Il presente documento è il risultato dell'analisi dei documenti pervenuti a seguito della procedura di consultazione preventiva della nuova gara di appalto del CUP unico regionale.

Considerato che diverse osservazioni sono presenti su più documenti è stata sviluppata una analisi per categoria di osservazioni

1 – per quanto riguarda le osservazioni inerenti la opportunità di unificare i lotti per avere l'unico interlocutore, la esperienza più che quinquennale ha dimostrato che ciò non è garanzia per definire di chi sia la responsabilità di un default del sistema. E' vero che l'interlocutore è unico ma ciò non è sufficiente a garantire la risoluzione tempestiva dei problemi, l'individuazione del motivo, e chi debba intervenire.

2 – per quanto riguarda le osservazioni sulla organizzazione e funzione dell'help-desk. al pari del software di gestione delle prenotazioni la gestione dell'help desk è un software che verrà messo a disposizione ed in visione in fase di gara, e quindi potrà essere visionato.

3 – per quanto riguarda le osservazioni sulla "qualità ed efficacia delle soluzioni di pianificazione e autocontrollo del Back-office e gestione delle agende". E' lasciato all'Aggiudicatario la possibilità di adottare uno strumento per tracciare lo stato delle richieste di modifiche agende ( work-flow) che

ovviamente dovrà richiedere informazioni utili alla gestione delle agende e quindi dipendenti dell'attuale software di gestione della agende. Detto strumento potrà essere integrato con il software di back-office, con l'onere completamente a carico dell'Aggiudicatario, oppure completamente sganciato, come del resto è oggi.

4 – per quanto riguarda le osservazioni sui locali scelti per il call-center. Il contratto di affitto attuale è in carico all'azienda ospedaliera Marche Nord, e non dell'attuale gestore, pertanto tutti i concorrenti dovranno cercare locali dove svolgere la attività, compresi gli attuali gestori.

5- per quanto riguarda le osservazioni sulla "dimora abituale del personale adibito all'espletamento dell'appalto"

Il requisito dimora era richiesto nell'appalto originario, e viene mantenuto, ed è ovviamente legato alla richiesta dell'utilizzo di operatori appartenenti alle categoria protetta. Del resto non è possibile, in fase di gara, fornire elenchi di persone con informazioni riguardanti anche lo stato di disabilità, e del resto questo non costituisce nessuna asimmetria informativa, specialmente nel caso in cui venga usata la clausola sociale.

6- per quanto riguardale osservazioni sulla richiesta di informazioni riguardanti il tempo medio della durata delle chiamate, questo non costituisce parametro di valutazione in quanto il servizio viene remunerato a telefonata servita, ed il tempo medio è legato più che alle infrastrutture, alle capacità dell' operatore. Quindi fornire un dato storico non aggiunge nulla rispetto alla previsione del costo sostenuto dalla Committente.

7 – per quanto riguarda le osservazioni sugli SLA del lotto delle infrastrutture, questi sono ovviamente indicati nel capitolato del lotto 2.

8 – per quanto riguarda le osservazioni sui dati storici per fascia oraria è anche possibile dare indicazioni, tenendo ben presente che non possono costituire vincoli, in quanto legati assolutamente a fenomeni esterni alla Committente. Nessuno è in gradi di prevedere quale sarà il ricorso al servizio da parte degli assistiti.

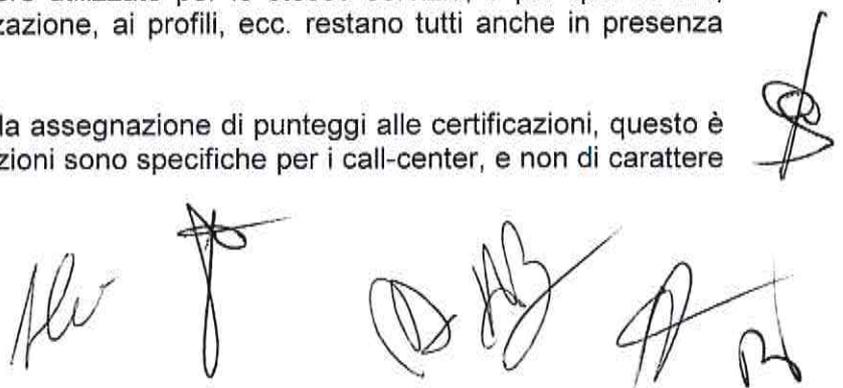
Tabella media chiamate servite

set	Totale
Lun	7405
Mar	6877
Mer	6562
Gio	6140
Ven	5639
Sab	2128

9- per quanto riguarda le osservazioni inerenti i " punteggi scaturenti dall'apprezzamento di aspetti legati al personale debbono essere inevitabilmente riconsiderati (ovvero eliminati) qualora venisse applicata la c.d. "clausola sociale")

Le informazioni del gruppo sono tali per cui la clausola sociale obbliga l'utilizzo dell'attuale personale, ma non risulta che debba essere utilizzato per lo stesso servizio, e per quante ore, pertanto le valutazioni riferite alla organizzazione, ai profili, ecc. restano tutti anche in presenza della clausola sociale.

10- per quanto riguarda le osservazioni sulla assegnazione di punteggi alle certificazioni, questo è giustificato dal fatto le alcune delle certificazioni sono specifiche per i call-center, e non di carattere generale.



11- per quanto riguarda le osservazioni sulla richiesta di profili con particolare esperienza, ciò è legata alla peculiare specificità dei call-center sanitari che richiedono la conoscenza del linguaggio legato alla erogazione di prestazioni sanitarie, tra l'altro, su una scala regionale. Questa richiesta rappresenta un aspetto fondamentale per la qualità del servizio, e per evitare il più possibile disagi per l'organizzazione e disagi per i cittadini.

12 – per quanto riguarda le osservazioni sulla possibilità di utilizzare sistemi tecnologici che consentano la multicanalità, non è stata presa in considerazione in quanto, l'utilizzo di altri canali richiederebbe una diversa impostazione della remunerazione delle attività, del resto la scelta regionale è stata quella di sviluppare la prenotazione on-line all'interno del portale al cittadino.

13 – per quanto riguarda le osservazioni sulla possibilità di un effettivo controllo della attività di call-center, la possibilità da parte della direzione tecnica di accedere alla consolle, ed ai log completi del sistema di comunicazione, è garanzia sufficiente al controllare tutti gli aspetti del servizio.

### XIII. ALLEGATO NORMATIVO

Si elenca la normativa di riferimento al fine di inquadrare l'ambito di applicazione dei servizi

1 - Legge 24 novembre 2003, n. 326 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto -legge 30 settembre 2003, n.269, recante disposizioni urgenti per favorire lo sviluppo e per la correzione dell'andamento dei conti pubblici" pubblicata nella *Gazzetta Ufficiale* n.274 del 25 novembre 2003 - Supplemento Ordinario n. 181

2- Ministero economia e Finanza, decreto 2 novembre 2011, De-materializzazione della ricetta medica cartacea di cui all'art. 11 comma 6 del DL N° 78 del 2010 ( progetto tessera sanitaria )

3 – Regione Marche DGR 808 del 29-09-2015 " Piano regionale del governo liste di attesa "

4 – Regione Marche DGR 1289 del 16-09-2013 " Modalità tecniche per la realizzazione delle infrastrutture di rete a supporto della attività libero professionale intramuraria "

5- Progetto tessera sanitaria *WEB SERVICES PER LA TRASMISSIONE DEI CODICI DEL CATALOGO REGIONALE DELLE PRESTAZIONI (DECRETO 2 NOVEMBRE 2011) VERSIONE 06 10 2016*

6 - *PROGETTO TESSERA SANITARIA WEB SERVICES PER LA TRASMISSIONE DELLA TRANSCODIFICA DEI CODICI DEL NOMENCLATORE REGIONALE CON I RISPETTIVI DEL NOMENCLATORE NAZIONALE (DECRETO 2 NOVEMBRE 2011) VERSIONE 06 10 2016*

7 – Presidenza Consiglio dei Ministri - Intesa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della legge 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano concernente il documento recante "Sistema CUP - Linee guida nazionali" .

8 - Sistema per il monitoraggio della Spesa Sanitaria *GESTIONE DEL NUMERO RICETTA ELETTRONICA (NRE)*

9- *PROGETTO TESSERA SANITARIA WEB SERVICES PER LA TRASMISSIONE ELETTRONICA DELLE PRESCRIZIONI MEDICHE DEMATERIALIZZATE (DECRETO 2 NOVEMBRE 2011) PARTE 2: EROGAZIONE VERSIONE 23 09 2016*



#### XIV. STIMA DELL'IMPORTO A BASE D'ASTA

In riferimento alla richiesta di definire un quadro rappresentativo dei volumi di attività, e dei volumi economici del servizio CUP, inteso come gestione complessiva del servizio, ovvero della parte infrastrutturale e della parte di servizi si ritiene opportuno partire dai dati consuntivi dell'anno 2016. Si tenga presente che dal 2014 i dati di attività sono sostanzialmente stabili, e che i primi dati del 2017 confermano il trend di stabilità.

Come è noto il servizio di CUP interaziendale unico della regione Marche consente la gestione delle prestazioni ambulatoriali erogate dalla strutture del sistema sanitario regionale. Le strutture servite sono :

- Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Marche Nord
- Azienda Ospedaliera Ospedali Riuniti Ancona
- INRCA
- Azienda Unica Sanitaria Regionale ASUR
- Diverse strutture private accreditate

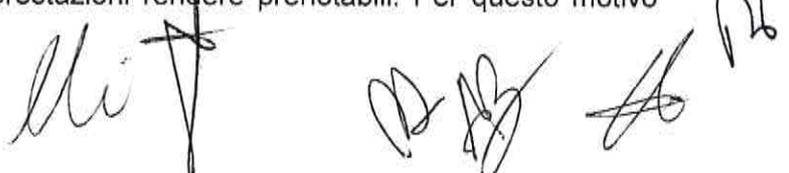
Il CUP opera quindi a livello interaziendale, e sostanzialmente è costituito da quattro componenti :

5. Infrastruttura tecnologica costituita dall'insieme degli apparati informatici e di comunicazione che consentono la interconnessione del sistema con tutte le strutture e si interfaccia / integra con i sistemi informativi delle aziende.
6. Il software di gestione vero e proprio, che consente la gestione delle agende ( back-office ), la prenotazione, l'incasso, e le rendicontazioni ecc ( front office ). Di recente è stato aggiunto un modulo che consente la prescrizione elettronica da parte dei medici
7. Il Call Center, ovvero la struttura abilitata a rispondere alle chiamate telefoniche degli assistiti al fine di prenotare prestazioni , disdire appuntamenti, oltre che a modificare le agende su richiesta dei back-office delle aziende sanitarie.
8. Servizio di help desk per gli operatori del sistema sanitario finalizzato alla soluzione di problemi tecnici e normativi ( modalità di prenotazioni, incasso, esenzioni ecc.)

Il CUP Unico Interaziendale Regionale, è quindi un sistema utilizzato da una molteplicità di soggetti :

- gli operatori degli sportelli delle strutture sanitarie dove si effettuano le operazioni di prenotazione, disdetta, spostamento di appuntamenti ed incasso
- gli operatori del call-center dove sostanzialmente si effettuano operazioni di prenotazione, disdetta, spostamento di appuntamenti, gestione del back-office delle agende ( apertura / chiusura / modifica agende )
- gli operatori di reparto che effettuano operazioni di prenotazione, cancellazione, spostamento di appuntamento
- gli operatori di back-office che creano, modifica, chiudono le agende, ovvero le disponibilità alla prenotazione delle prestazioni sanitarie.

Il modello di gestione delle agende scelto dalla Regione Marche è tale per cui ogni azienda / area vasta ha l'autonomia di definire come strutturare l'offerta di prestazioni sanitarie, e quindi l'autonomia di come aprire le agende e quali prestazioni rendere prenotabili. Per questo motivo



ogni azienda / area vasta ha personale dedicato ed autorizzato ad aprire / chiudere / modificare le agende, e lo possono fare in proprio o attivando il centro servizi ( call-center ).

Da questa attività di modifica delle agende si genera una ulteriore attività che fa riferimento al richiamare le persone a seguito di riprogrammazione delle sedute, ( attività di recall )

Anche la attività di recall può essere effettuata dai back-office delle aziende / aree vaste, o richiesta al call center.

Di seguito si riportano una serie di dati di sintesi della varie attività consuntivate nel 2016



Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with the letters 'li' visible.

Attività 2016 Prenotazione - Accettazione - Incasso

Mese	AOAN		AOMN		ASUR		INRCA		ITK		TOTALI		
	Cassa	Prenotazioni	Cassa	Accettazioni	Cassa	Accettazioni	Cassa	Accettazioni	Prenotazioni	Chiamate lavorate	Cassa totale	Prenotazioni totale	
Gen	17.793	23.147	11.397	15.389	113.024	140.240	3.709	4.144	5.080	104.641	112.708	284.488	189.524
Feb	21.127	25.093	13.492	16.312	130.077	152.719	4.507	4.503	5.970	110.588	122.295	305.982	234.604
Mar	21.275	25.196	13.832	18.001	131.528	147.584	4.510	4.512	7.371	106.333	119.862	296.707	228.837
Apr	20.692	24.394	12.837	17.222	123.283	144.402	4.129	4.349	5.689	102.689	113.451	288.671	194.198
Mag	21.158	25.762	13.529	17.246	127.301	147.091	4.565	4.535	6.710	106.614	120.272	297.418	201.535
Giu	20.299	23.755	12.493	16.656	115.014	133.802	4.285	4.189	5.397	101.663	110.874	276.256	189.671
Lug	17.691	21.007	10.763	14.615	104.742	115.994	3.865	3.642	5.125	90.716	103.273	242.734	170.118
Ago	14.568	17.703	8.794	12.214	95.965	105.019	3.171	3.088	4.178	83.085	97.606	219.621	146.059
Set	21.010	25.404	12.572	16.743	123.178	145.157	4.258	4.462	6.057	107.436	120.165	296.363	198.241
Ott	21.145	25.520	13.252	16.790	123.275	146.661	4.315	4.618	5.901	106.820	114.397	298.317	216.045
Nov	21.040	25.474	13.221	17.613	116.104	139.283	4.400	4.389	5.232	105.618	111.863	289.137	192.406
Dic	17.443	20.350	10.791	14.984	100.392	113.779	3.743	3.553	5.150	85.536	92.624	233.755	174.334
<b>Totale</b>	<b>235.241</b>	<b>282.805</b>	<b>146.973</b>	<b>193.785</b>	<b>1.403.883</b>	<b>1.631.731</b>	<b>49.457</b>	<b>49.984</b>	<b>67.860</b>	<b>1.211.739</b>	<b>1.339.390</b>	<b>3.329.449</b>	<b>2.335.572</b>

Handwritten signatures and initials, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.

## Attività di front office del centro servizi anno 2016

Mese	Conversazioni Fatweb	Chiamate entrante in Fatweb Fuori Orario	Conversazione Perse in Fastweb	Eccedenti 90 linee Fastweb	Totali Fastweb	Chiamate Ricevute Totali	Chiamate lavorate	Di cui Chiamate Trasferite al tematico	Prenotazioni effettuate	Chiamate abbandonate in coda
Gen	108.440	4.552	10.638	38.503	162.133	135.355	112.708	6.814	104.641	22.498
Feb	116.010	4.973	10.555	32.920	164.458	145.480	122.295	7.823	110.588	23.163
Mar	110.901	24.904	9.704	28.511	174.020	138.237	119.862	7.822	106.333	17.910
Apr	106.230	5.856	9.743	29.660	151.489	134.594	113.451	6.565	102.689	21.591
Mag	103.624	5.351	9.383	24.915	143.273	133.406	120.272	7.188	106.614	13.125
Giu	102.163	5.447	9.704	55.462	172.776	128.320	110.874	6.439	101.663	17.296
Lug	86487	3.979	8.592	14.703	113.761	107.705	103.273	5.869	90.716	5.831
Ago	45.899	1.791	5.105	8.246	61.041	101.982	97.606	4.951	83.085	4.372
Set	108.268	5.288	10.203	42.241	166.000	141.970	120.165	6.785	107.436	21.803
Ott	105.431	5.643	10.330	78.425	199.829	138.786	114.397	6.579	106.820	24.939
Nov	105.408	3.708	9.559	29.466	148.141	127.422	111.863	7.133	105.618	15.435
Dic	80.589	2.338	7.723	11.560	102.210	98.400	92.624	6.037	85.536	5.611
Totale	1.179.450	73.830	111.239	394.612	1.759.131	1.531.657	1.339.390	80.005	1.211.739	193.574

## Attività di Back office Agende effettuate dal centro servizi anno 2016

Azienda / AV	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	Totale
AOAN	195	170	162	209	207	195	178	134	199	210	245	163	2.267
AOMN	206	194	192	191	199	219	224	167	189	197	249	234	2.461
INRCA	1	7	0	0	0	3	3	7	12	1	1	7	42
AV1	173	206	252	258	204	219	229	182	280	332	241	254	2.830
Av2	176	176	229	193	227	215	246	174	287	307	278	243	2.751
AV3	159	150	146	139	200	155	142	83	166	147	198	190	1.875
AV4	2	5	0	1	3	19	29	22	18	18	25	28	170
AV5	40	35	45	52	50	30	30	22	31	17	25	19	396
Totale	952	943	1.026	1.043	1.090	1.055	1.081	791	1.182	1.229	1.262	1.138	12.792

## Attività di recall del centro servizi anno 2016

Azienda / AV	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOT. 2015
AOAN	401	772	215	434	959	468	391	130	462	436	672	217	5.557
AOMN	772	644	764	624	563	565	560	879	583	654	754	501	7.863
INRCA	6	37	0	0	2	4	9	1	4	0	0	1	64
AV1	1.360	1.780	1.564	1.319	1.541	1.830	975	879	1.894	1.876	1.897	1.715	18.630
Av2	1.297	1.784	2.559	1.307	1.981	1.916	1.002	734	1.955	2.435	1.630	1.034	19.634
AV3	1.113	1.067	1.145	1.114	1.589	1.148	971	618	1.022	1.097	736	717	12.337
AV4	0	0	0	0	12	178	352	373	247	162	485	279	2.088
AV5	405	298	308	558	331	308	372	145	174	65	105	107	3.176
Totale	5.354	6.382	6.555	5.356	6.978	6.417	4.632	3.759	6.341	6.725	6.279	4.571	69.349

Dall'analisi dei log del centralino è possibile determinare una serie di parametri tra cui il tempo di conversazione tra l'operatore telefonico e l'utente che chiama per la prenotazione o disdetta. La misurazione di detto tempo per tutte le chiamate del 2016 porta ad una media di 211 secondi a conversazione.

L'ipotesi di lavoro del presente documento fa riferimento al fatto di mantenere costanti i volumi ed i livelli di servizio, ad eccezione della attività di back office che nel 2016 ha avuto un incremento dovuto alla prevista separazione delle agende di primo accesso ed accesso successivo, che comporterà la ristrutturazione di moltissime agende.

Il call center opera su due sedi una a Pesaro ed una a Fermo

Partendo quindi dal volume delle chiamate previste 1.300.000 e ad una media di 211 secondi a chiamata le ore di operatore necessarie in un anno risultano 76.194

A queste vanno aggiunte le ore di attesa, e le ore per il riposo previsto per gli operatori di call center, si stimano nel 15% le prime e nel 5% le seconde, nonché una percentuale di circa il 15% per ferie e assenze.

Per quanto riguarda la attività di recall considerato che il servizio prevede che si debbano effettuare almeno 3 chiamate prima di considerare la persona non raggiungibile, si stima in 7 minuti a recall il tempo necessario a contattare l'utente e concordare la data dello spostamento. Tenuto conto che i recall ammontano a 55.000 le ore necessarie ammontano a 6.400

Le operazioni di back office, come accennato, consistono nella definizione dell'offerta di prestazioni, e quindi le attività vanno dalla semplice chiusura di giornate per ferie o impedimenti vari, alla modifica degli slot di tempo prenotabili o delle prestazioni prenotabili negli slot di tempo.

Le agende gestite dal sistema sono oltre 8.000

La modifica delle agende è una attività molto complessa e che richiede molta attenzione in quanto opera direttamente sul data base di produzione ed in condizioni di operatività del sistema.

Quindi di ogni modifica ne va controllato il corretto funzionamento. Si stima in 35 min il tempo medio per la modifica delle agende, pertanto considerato un volume di agende modificate dal call-center di 15.000 all'anno le ore annuali necessarie ammontano a 8.750

La attività di help desk consiste nel rispondere e prendere in carico le problematiche segnalate dagli operatori collegati al sistema che mediamente sono circa 800 al giorno ed hanno trend in crescita in quanto molti medici utilizzano o utilizzeranno il sistema CUP anche per de materializzare le prescrizioni ( ricetta elettronica ). Le problematiche riguardano tutte le componenti, ovvero anomalie nel software, anomalie nei pc e stampanti in carico al CUP, le anomalie nella prenotazione, gestione di disguidi vari. Per questa attività si stima la necessità di un operatore per il tempo di apertura del call-center con il raddoppio il mattino che di solito presenta le punte di utilizzo del sistema. Sostanzialmente si prevedono 15 ore il giorno, e quindi considerati i 300 giorni di apertura risulta un fabbisogno annuale di 4.500 ore.

Anche se la attività non è direttamente legata al call center nella server farm di Fabriano è previsto il presidio di tecnici sistemisti che anche in questo caso devono coprire le 10 ore di apertura del servizio CUP ed una reperibilità h 24 per il resto della giornata.

Per la gestione degli operatori e delle problematiche del call center si prevedono inoltre le seguenti figure :

Coordinatore del front office della sede di pesaro

Coordinatore del front office della sede di Fermo

Coordinatore delle attività di bak office

Segreteria

Due operatori per le attività di formazione continua, definizione delle procedure interne, e verifica della qualità.

Per quanto riguarda i costi si fa riferimento alla DGRM n. 569/2014 relativa alle tariffe per le attività delle cooperative sociali ridotta di circa il 30% legate alla agevolazioni fiscali per cooperative con portatori di handicap.

Di seguito si fornisce una tabella di sintesi

Giornate apertura call-center	300			
Chiamate lavorate	1.300.000			
Tempo medio chiamata ( secondi )	211			
Ore conversazione		76.194		
Ore per attesa	15%	11.429		
Ore per Tempo riposo	5%	3.810		
Ferie e assenze		13.715		
Chiamate recall	55.000			
Minuti per chiamata recall	7			
Ore per chiamate recall		6.417		
N° operazioni back office	15.000			
tempo medio operazione back-office ( minuti )	35			
ore operatore back-office		8.750		
N° ore giornaliere operatore help desk	15			
Ore annue operatori help desk		4.500		
Coordinatore back office	1	1.600		
Coordinatore front office sede Pesaro	1	1.600		
Coordinatore front office sede Fermo	1	1.600		
Segreteria	1	1.600		
Operatori per controlli formazione procedure servizio e qualità	2	3.200		
Presidio server farm fabriano	2	3.200		
			Costo orario	Totale
Totale Ore lavoro operatori call center		111.565	14,364	1.602.520
Totale Ore lavoro operatori back office + help desk coordinatori		26.050	18,144	629.856
<b>Totale costo centro servizi</b>				<b>2.232.376</b>

Per quanto riguarda la parte infrastrutturale e del software le osservazioni da fare sono le seguenti :

1. Infrastrutture, fanno parte della infrastruttura:
  - a. Centralini telefonici presenti nella sede di Pesaro e Fermo
  - b. Apparati di comunicazione presenti nelle sedi di Pesaro, Fermo, Fabriano
  - c. Server, Storage, ecc presenti nella server farm di Fabriano
  - d. Circa 250 PC e stampanti installati presso i call center e presso gli sportelli delle Aziende.
  - e. Servizio di business continuity presso i centro Telecom di Pomezia
2. Software, nelle seguenti componenti :
  - a. software di gestione delle prenotazioni, accettazioni, incassi ( front office )
  - b. software di gestione delle agende ( back office )
  - c. software per la reportistica (datawarehouse )
  - d. Prescrizione elettronica
  - e. Modifiche evolutive

Il contratto di fornitura del CUP unico Regionale prevede che alla scadenza del contratto le infrastrutture ed i sorgenti del software di gestione siano di proprietà della regione.

Questo comporta che nel nuovo quadro che ci si accinge a definire non sono più previsti ammortamenti né di infrastrutture né di software.

Del resto diversi apparati, soprattutto di rete, alcune componenti legate ai server ed anche i PC dopo 5 anni vanno verso la obsolescenza, e soprattutto alcuni apparati vanno in "out of maintenance", ovvero non vengono più supportati dalla ditta costruttrice in relazione alle problematiche legate alla sicurezza, un esempio per tutti, sui PC forniti il sistema operativo è Microsoft XP che non viene più aggiornato dalla casa madre, con tutto ciò che comporta per la vulnerabilità ai virus.

Questo comporta che nel servizio di manutenzione full risk sarà necessario prevedere la possibilità di sostituire l'apparato con uno di nuova generazione.

Per il software è necessario prevedere la manutenzione correttiva, normativa, e anche evolutiva. Quest'ultima non era prevista nel contratto originario ma risulta indispensabile considerate le necessità e le richieste delle aziende che si evolvono in continuazione.

Sempre per le mutate esigenze delle aziende si rende necessaria anche una ridefinizione del datawarehouse, si prevede pertanto un pacchetto di giornate da utilizzare a consumo.

Di seguito si fornisce una tabella di sintesi relativa alla manutenzione delle infrastrutture e del software.

Manutenzione full risk hardware, centralini, apparati comunicazione , server, PC e stampanti di front office e dei call center incluso il materiale di consumo. Compreso la sostituzione di parte degli apparati e server "out of maintenance"		150.000
Servizio business continuity ( canone )		190.000
Manutenzione normativa, correttiva, software		170.000
Manutenzione evolutiva software ( giornate uomo )	240	
costo giornata uomo	500	
Costo manutenzione evolutiva		120.000

Quadro economico complessivo

Costo manutenzione infrastrutture		150.000
Costo servizio business continuity		190.000
Costo manutenzione software		170.000
Costo manutenzione software evolutiva		120.000
Costo servizio call-center		2.232.376
Totale Netto		2.862.376
Spese generali	1%	28.624
Spese sicurezza		5.000
Utile	5%	143.119
Totale		3.039.118
iva	22%	668.606
<b>Totale generale</b>		<b>3.707.724</b>

#### XV. STIMA COSTO DEL PERSONALE

Per quanto riguarda il lotto 1 si stima un costo annuale è di 2.200.000 €, e fa riferimento al calcolo riportato nel capitolo precedente.

Per quanto riguarda il lotto 2 considerando che in questo caso il servizio è molto articolato la stima del costo del personale viene fatta a percentuale ed in particolare circa il 40% per un importo di € 250.000.