

## **ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO CUP e connessi per il poliambulatorio dell'INMP**

### **CAPITOLATO TECNICO**

## CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'appalto avente ad oggetto il servizio CUP, le attività di Front-Office (FO) e Back-Office (BO) necessarie alla gestione del servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione) occorrente al Poliambulatorio dell'INMP con sede a Roma in via delle Fratte di Trastevere 52, per la durata di 1 anno.

### **Importo a base d'asta stimato:**

- € .....oltre IVA annui per il servizio CUP;
- € .....oltre IVA annui per il servizio di gestione delle code presso il poliambulatorio;
- € .....oltre IVA annui per il servizio di front office, back office e contact center.

### **1. Ambito di intervento**

L'Istituto Nazionale per la promozione della salute delle popolazioni Migranti e per il contrasto delle malattie della Povertà (di seguito INMP), ente del Servizio sanitario nazionale, eroga prestazioni sanitarie e socio-sanitarie in favore di utenza italiana e straniera, con particolare attenzione verso le persone in condizioni di vulnerabilità socio-economica. Tra gli utenti del Poliambulatorio, vi è un'alta percentuale di persone titolari di codici STP ed ENI<sup>1</sup>.

Le prestazioni erogate sono riconducibili, in generale, a tre tipologie: prestazioni di specialistica ambulatoriale a carico del Servizio sanitario nazionale (di seguito SSN); prestazioni di specialistica ambulatoriale e di assistenza socio-sanitaria a carico dell'Istituto; prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime di solvenza ed è in fase di regolamentazione l'avvio del regime intramoenia. Tra le prestazioni erogate vi è anche l'odontoiatria sociale, alcuni servizi di laboratorio nonché prestazioni previste da programmi nazionali e regionali di prevenzione.

### **2. Oggetto dell'appalto**

Oggetto della procedura è l'affidamento di un servizio in modalità Cloud SAAS (*software as a service*) di gestione delle prenotazioni e delle accettazioni di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie per le esigenze del Poliambulatorio dell'INMP, associato e integrato a un sistema di gestione delle code e reminder via SMS, nonché un servizio di front office e back office, contact center come meglio specificati nei successivi paragrafi 3, 4 e 5. Il totale delle ore richieste per il personale è 8760, la suddivisione delle ore tra front office, back office e contact center di seguito elencata è puramente indicativa. L'INMP potrà variare l'articolazione e la suddivisione delle ore tra i vari servizi secondo le esigenze del servizio.

---

<sup>1</sup> STP: straniero temporaneamente presente; ENI: europeo non iscritto. Codici attribuiti rispettivamente ai cittadini stranieri o appartenenti all'UE non in regola con la normativa di soggiorno in Italia (rif. Accordo Stato-Regioni del 20/12/2012 "Indicazioni per la corretta applicazione della normativa per l'assistenza sanitaria alla popolazione straniera da parte delle Regioni e Province Autonome italiane").

### 3. Caratteristiche minime del servizio CUP

Il sistema CUP, con cui dovranno essere effettuate tutte le prenotazioni di prestazioni sanitarie e socio-sanitarie erogate dall'INMP, deve, senza oneri aggiuntivi, salvaguardare i percorsi di cura attualmente gestiti attraverso le agende già configurate o nuove agende da configurare sulla base delle nuove esigenze dell'Istituto, include quelle dell'attività libero professionale intramoenia.

Il sistema deve garantire:

- aderenza a tutte le attuali normative della Regione Lazio e nazionali, nonché alle evoluzioni delle stesse che si presenteranno nel periodo di validità del servizio;
- integrazione con l'anagrafe sanitaria unica regionale (ASUR) della Regione Lazio e con il sistema di gestione delle ricette dematerializzate;
- completezza funzionale;
- alto livello di fruibilità (interfacce utente che consentano una facile e immediata individuazione delle informazioni e che richiedano pochi passaggi per completare le funzionalità richieste);
- alto livello di parametrizzazione;
- alto livello di profilatura;
- alto livello di flessibilità nella produzione di reportistica, in particolare nel confronto tra attività erogata in regime istituzionale e ALPI;
- gestione dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. 101/2018 e ss.mm.ii.;
- le integrazioni con i sistemi nazionali e della Regione Lazio;
- l'assistenza e manutenzione preventiva, correttiva ed evolutiva dei sistemi oggetto di fornitura, comprensivo dell'adeguamento a tutte le normative della Regione Lazio e nazionali e alle modifiche organizzative che si presentassero nel periodo di validità del contratto;
- l'importazione delle configurazioni e parametrizzazioni già operative nell'attuale sistema CUP in uso presso INMP e la corretta migrazione dei dati, garantendo la continuità del servizio;
- un sistema di reportistica unificata da concordare con la Direzione sanitaria;
- l'integrazione in tempo reale con il sistema amministrativo contabile in uso presso INMP;
- l'integrazione con i principali sistemi di pagamento elettronico, incluso PagoPA;
- quanto altro necessario al corretto e adeguato funzionamento del sistema ancorché non esplicitamente menzionato.

Per tutti i servizi sopraelencati dovranno essere assicurati la continuità operativa e il *disaster recovery* ai sensi del D. Lgs. n. 82/2005.

Dal punto di vista tecnologico la soluzione deve rispondere ai seguenti requisiti:

- utilizzo di un unico applicativo (in architettura WEB-based certificata per i browser a più alta diffusione) da parte di più soggetti operanti per l'Istituto, anche territorialmente dislocati;
- centralizzazione in un unico *repository* dei dati operativi;
- governo centralizzato delle regole e delle informazioni necessarie per gestire correttamente i flussi di lavoro (ricerca disponibilità, priorità, etc.) e di prenotazione (indicazioni sanitarie, preparazioni, etc.);

- cooperazione applicativa con i sistemi nazionali e regionali come successivamente specificati. I servizi devono essere in conformità con gli standard informatici più diffusi (Web services, XML, HL7, etc.);
- installazione dell'infrastruttura informatica in almeno due Data Center afferenti al Fornitore che, in qualità di erogatore del servizio in Cloud modalità SAAS, dovrà poter garantire la continuità del servizio, attraverso Datacenter dislocati esclusivamente sul territorio nazionale, per i quali sono richieste le certificazioni ISO/IEC 27001:2005. Il fornitore dovrà inoltre dichiarare il livello (tier) del Data Center con riferimento allo standard TIA-942 (pari almeno a livello 2). Il fornitore dovrà specificare i requisiti hardware e software minimi (SO, browser, visualizzatore di file .pdf, etc.) di cui le postazioni operatore di Aziende ed Enti dovranno essere dotati e redigere un piano di sicurezza ed affidabilità della infrastruttura fornita.

### 3.1 Anagrafiche di base

Il sistema deve disporre di funzionalità atte a gestire le anagrafiche di base garantendo la validità temporale delle informazioni e la tracciatura storica delle variazioni.

Si riporta di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo, un elenco di massima dei dati richiesti come anagrafiche di base.

<p><b>Dati trasversali</b> Natura Anagrafica</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Anagrafe dei pazienti</li> <li>– Anagrafe degli operatori</li> <li>– Anagrafe delle strutture</li> <li>– Comuni</li> <li>– Aziende del SSN</li> <li>– Nazioni</li> <li>– Regioni</li> <li>– etc.</li> </ul>
<p>Natura Sanitaria</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Catalogo regionale delle prestazioni erogabili</li> <li>– Gruppi di prestazioni/profili</li> <li>– Tariffario SSN</li> <li>– Tipo di richiesta (SSN, solvenza, regime gratuito, ecc.)</li> <li>– Esenzioni nazionali e regionali</li> <li>– Branche</li> <li>– Discipline</li> <li>– Diagnosi ICD9-CM</li> </ul>

Si specifica la necessità della corretta gestione delle anagrafiche di utenti titolari di codici STP ed ENI, con particolare riguardo a coloro che riportano, nell'anagrafe regionale, anche un codice fiscale.

La base dati anagrafica dei pazienti dovrà essere “unica” e condivisa da tutti gli operatori del sistema. L’accesso ai dati dovrà essere regolamentato da “diritti” parametrizzabili per stabilire quali operazioni sono permesse a ogni tipologia di operatore.

Ogni variazione dovrà essere tracciata e autorizzata tramite parametrizzazione dell’applicativo in modo da poter visualizzare all’occorrenza la cronologia delle modifiche apportate e l’identificativo dell’operatore.

### 3.2 Integrazioni ai sistemi nazionali e regionali e recupero dati

Le integrazioni coinvolgono i seguenti domini:

- Nazionale (“SistemaTS”)
- Regionale (Regione Lazio), che comprende:
  - l’anagrafe sanitaria unica regionale (ASUR): base dati che gestisce i profili anagrafici e sanitari relativi a cittadini italiani assistiti nella Regione Lazio, compresi i titolari di codici STP ed ENI;
  - il sistema di gestione delle ricette dematerializzate (inclusi nel SAR).
  - Il ReCUP di Regione Lazio.
  - eventuali altri applicativi regionali/aziendali che l’Istituto riterrà utile per le funzioni del CUP.

Il sistema offerto deve obbligatoriamente essere in grado di integrarsi con tutti gli applicativi informativi in uso presso l’INMP.

Per le suddette banche dati dovrà essere prevista l’integrazione per l’acquisizione di dati in tempo reale.

L’integrazione con il dominio nazionale dovrà essere conforme alle specifiche del Web Service del progetto Tessera Sanitaria. Le integrazioni con gli archivi del dominio regionale dovranno essere conformi alle specifiche tecniche pubblicate dalla Regione Lazio.

Per le integrazioni con il dominio aziendale (es. sistema amministrativo contabile), i cui costi sono a carico dell’Istituto, la Ditta dovrà descrivere le specifiche delle modalità di integrazione con i sistemi esterni, garantendo almeno le due tipologie di integrazione:

- mediante web services;
- mediante condivisione di tabelle di frontiera o scambio di file.

Per ciascuna integrazione dovranno essere disponibili strumenti interattivi atti a monitorarne il corretto funzionamento.

### 3.3 Stampe e riepiloghi

Il sistema deve disporre delle stampe:

- di sportello, quali ad esempio: ticket, tagliando di prenotazione, avvertenze, distinta di cassa, ecc.;
- di *back office*, quali ad esempio: piano di lavoro, elenco fuori agenda/spostamenti, congelati, catalogo prestazioni, erogatori, agende, agende-prestazioni, tipi di richiesta, tempi di attesa, statistiche prenotazioni/prestazioni erogate, ecc.;
- di riepilogo (agende, attività, statistiche varie ed elaborazioni funzionali alla fatturazione).

Il *template* dei modelli di stampa sopra elencati dovranno prevedere delle sezioni personalizzabili (es. per indicazioni sul percorso interno da seguire, indicazioni per il paziente, ecc.).

Tutti gli elenchi devono essere esportabili nei più comuni formati standard (xls, pdf, txt, etc.).

## Gestione Agende

La definizione e manutenzione delle agende costituisce uno dei punti fondamentali in un sistema di gestione delle prenotazioni.

### 3.2.1 Gestione

Dovranno essere gestite a livello di singola agenda le seguenti caratteristiche, parametrizzazioni e configurazioni:

- l'attribuzione dell'agenda a una specifica Struttura e Unità operativa;
- il periodo di validità;
- i giorni settimanali di erogazione, la fascia oraria della seduta, disponibilità complessiva di posti nell'arco di una seduta (ad esempio N posti ogni X minuti) e la distribuzione nel tempo (ad esempio ogni settimana, ogni 2 settimane, la prima settimana del mese, ecc.);
- l'associazione alla seduta a un singolo medico o a un gruppo;
- l'associazione all'agenda oppure alla seduta delle prestazioni presenti nel catalogo regionale delle prestazioni sanitarie;
- calcolo automatico dell'orario di fine seduta;
- overbooking indicando il numero o la percentuale dei posti prenotabili rispetto alla disponibilità complessiva della seduta e la modalità di allocazione degli appuntamenti in overbooking (in base alla configurazione dell'agenda es. tutti a fine seduta o a inizio seduta, ecc.);
- indirizzo e informazioni da inserire nel promemoria;
- presenza di avvertenze e/o eventuali preparazioni relative alle prestazioni prenotate;
- eventuali vincoli di accesso alla prenotazione per sesso e/o età (minima e massima) del paziente;
- la frequenza con cui sarà generata la singola agenda (giornaliera, settimanale, mensile, etc.) e relativa estensione temporale (numero di giorni);
- l'elenco delle prestazioni prenotabili specificando:
  - se esistono delle regole di raggruppamento, per cui ad esempio una serie di prestazioni possono essere prenotate in gruppo e non singolarmente e/o ad esempio una serie di prestazioni possono essere prenotate congiuntamente occupando un numero di posti o tempo predefinito e non correlato al peso o tempo delle singole prestazioni;
  - se fanno parte di un PDTA (Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale);
  - altre informazioni (peso espresso in numero di posti o minuti, giorni di latenza, giorni necessari alla preparazione del referto, avvertenza, ecc.);
  - la visibilità per tipologia di operatore;
- criteri con cui sarà ripartita la disponibilità complessiva delle fasce orarie in termini di:
  - tipologia della richiesta (SSN, solvenza, regime gratuito, ecc.);
  - priorità della richiesta con rilascio dei posti liberi in caso di non occupazione per la priorità prevista (Breve, Programmata, ecc.);
  - criteri di redistribuzione delle disponibilità riservate a una tipologia di richiesta o a un livello di urgenza non ancora allocate al verificarsi di una scadenza (ad esempio: 48 ore prima della data di appuntamento i posti riservati ancora liberi dovranno essere resi disponibili per altre tipologie di prenotazioni secondo specifici criteri di assegnazione).

La funzionalità di generazione delle agende deve essere:

- Automatica
- Manuale (a cura degli operatori anche durante l'orario di sportello con applicazione immediata delle modifiche)

Nel caso di variazione ai parametri di organizzazione dell'agenda, con ripercussione su prenotazioni, ovvero appuntamenti già allocati, il sistema deve:

- consentire l'agevole visualizzazione del calendario e delle disponibilità (slot liberi/occupati);
- sovrascrivere il calendario precedentemente generato con il nuovo;
- mantenere validi gli appuntamenti che nella nuova organizzazione ritrovano il posto;
- mettere "fuori agenda" gli appuntamenti che nella nuova organizzazione non trovano il posto; devono essere conservate tutte le informazioni relative alle prenotazioni; deve essere possibile produrre l'elenco degli appuntamenti fuori agenda. Tali prenotazioni saranno successivamente riprogrammate dagli operatori;
- consentire la generazione di una data/periodo estemporaneo (extra agenda) per la riprogrammazione di appuntamenti;
- contattare telefonicamente i pazienti per comunicare lo spostamento dell'appuntamento.

### 3.2.2 Congelamento

La funzionalità deve consentire all'operatore di rendere non disponibili un determinato numero di slot o "fasce orarie" precedentemente programmate sull'agenda. Le "fasce orarie" possono essere di:

- una specifica giornata;
- un periodo;
- un sottoinsieme temporale di una specifica giornata (esempio dalle 08:00 alle 10:00);
- un numero di slot senza indicazione di fascia oraria.

Al momento del congelamento della "fascia oraria" il sistema deve richiedere all'operatore se desidera:

- mantenere validi gli eventuali appuntamenti già esistenti (azzerare l'agenda);
- mettere fuori agenda gli appuntamenti già esistenti; devono essere conservate tutte le informazioni relative alle prenotazioni; deve essere possibile produrre l'elenco degli appuntamenti fuori agenda. Tali prenotazioni dovranno essere successivamente riprogrammabili da parte degli operatori.

Inoltre la funzionalità deve consentire di:

- visualizzare lo sviluppo temporale dell'agenda articolato in giornate e dettaglio della giornata, ovvero "fasce orarie" e relativi appuntamenti (dati del paziente e prestazioni prenotate);
- applicare filtri per selezionare più agevolmente le "fasce orarie" su cui l'operatore intende intervenire (ad esempio i lunedì di un'agenda).

Resta inteso che debba essere prevista la possibilità di annullare tali operazioni (riaprire l'agenda/ripristinare i posti precedentemente azzerati) con il ripristino della situazione in essere in partenza.

Ove possibile, il sistema sarà integrato con sistemi/documenti aziendali che riportano le presenze e assenze dei medici e genererà un *alert* in caso di discordanza tra la fascia oraria attiva e la presenza del medico (es. medico assente e fascia oraria attiva).

### 3.2.3 Riprogrammazione “fuori agenda”

Gli appuntamenti sono “fuori agenda” a seguito di una modifica o di un congelamento di un'agenda.

Il sistema deve consentire la riprogrammazione degli appuntamenti “fuori agenda” in modalità:

- singola (appuntamento per appuntamento);
- in blocco (ad esempio spostare gli appuntamenti precedentemente allocati da un erogatore/agenda a un altro erogatore/agenda, oppure da una data ad un'altra data), se possibile applicando i medesimi vincoli della prenotazione originaria.

Deve essere possibile produrre l'elenco degli appuntamenti riprogrammati e la stampa delle comunicazioni da inviare al paziente. Le comunicazioni dovranno essere effettuate in forma automatica, tramite posta elettronica o sms se i rispettivi campi di contatto sono valorizzati in anagrafica pazienti o nel profilo personale, in mancanza il sistema dovrà fornire un *alert* affinché gli operatori possano contattare l'utente in altro modo.

La funzionalità deve consentire di applicare dei filtri per selezionare più agevolmente gli appuntamenti “fuori agenda” da riallocare (ad esempio per periodo e/o erogatore e/o agenda).

Inoltre deve essere previsto un sistema di *alert* per le agende al cui interno sono presenti pazienti non ancora riallocati.

### 3.3 Prenotazione

La funzionalità di prenotazione deve consentire più in dettaglio:

- trasparenza nell'assegnazione degli appuntamenti in base alla priorità assegnata dal prescrittore;
- l'assegnazione automatica del codice univoco di identificazione della prenotazione;
- l'inserimento di una o più impegnative prima di procedere alla selezione degli appuntamenti;
- la possibilità di verificare la prima disponibilità per una determinata prestazione senza dover necessariamente inserire i dati anagrafici dell'interessato;
- la visualizzazione degli appuntamenti esistenti e attivi per il paziente;
- la gestione della ricetta dematerializzata;
- la gestione di differenti tipologie di richieste (ad esempio: SSN, solvente, regime gratuito, ecc.);
- la gestione di differenti tipologie di convenzioni con possibilità di verifica del periodo di validità di ogni attestato (es. esente per patologia/reddito, solvente, pagante ticket, indigente, ecc.);
- la gestione dei cicli combinati di prestazioni: sulla base del numero di prestazioni richiesto e il numero di giorni che devono intercorrere tra un appuntamento e il successivo e tra un ciclo e il successivo, il sistema deve proporre automaticamente gli appuntamenti, permettendo all'operatore la modifica;
- la gestione *overbooking* ad operatori autorizzati per permettere di forzare la prenotazione in caso di indisponibilità in agenda;



- la gestione delle note (operatore, prestazioni, ecc.) alle prestazioni rivolte agli operatori (note a supporto dell'attività di prenotazione);
- la possibilità di compilazione da parte degli operatori di uno o più campi note (es. rifiuta la priorità, etc.);
- la gestione delle prestazioni propedeutiche e/o incompatibili;
- la gestione di pacchetti di prestazioni con relativa esplosione nelle singole prenotazioni;
- la stampa dei documenti a corredo della prenotazione (avvertenza, note informative, ecc.);
- la gestione di più modalità di presentazione delle disponibilità;
- la creazione delle prenotazioni delle prestazioni di libera professione ai sensi della normativa vigente.

Per le prescrizioni con ricetta non dematerializzata, dovrà essere possibile verificare che il numero di impegnativa non sia già stato associato ad altra prenotazione.

Al termine dell'operazione di conferma della prenotazione previa registrazione del numero cellulare o indirizzo e-mail, l'operatore dovrà inviare ove possibile il modulo di prenotazione nei formati in uso (PDF, doc, etc.) completo delle avvertenze e delle funzionalità di cancellazione oppure il messaggio SMS con i relativi dati.

Nel layout di stampa deve essere previsto uno spazio da riservare al codice a barre per il pagamento della prestazione.

### 3.4 Modifica e/o disdetta appuntamento

La funzionalità deve consentire:

- di ricercare gli appuntamenti per:
  - paziente, visualizzando gli appuntamenti attivi del paziente;
  - per codice univoco identificativo della prenotazione, visualizzando tutti gli appuntamenti attivi della sessione di prenotazione;
  - per numero ricetta elettronica (NRE);
- di effettuare la modifica di un appuntamento;
- di effettuare la disdetta di un appuntamento;
- di ristampare i documenti a corredo della prenotazione e il rinvio in forma automatica;
- di garantire la tracciabilità di ogni operazione (data, ora, operatore, stato, ecc.).

La riallocazione deve soddisfare gli stessi vincoli di accesso alle agende utilizzate per la fase di prenotazione.

### 3.5 Accettazione

Il CUP deve permettere le operazioni di accettazione, erogazione, rendicontazione e cassa, utilizzando la stessa base dati e le stesse modalità di interfaccia e di utilizzo.

Le funzionalità di accettazione dovranno essere comprese nell'applicativo e possedere le seguenti caratteristiche:

- accettazione da lista di lavoro;
- controllo dei dati anagrafici dell'assistito con eventuale aggiornamento delle informazioni;

- gestione accettazione diretta attraverso funzionalità analoghe a quelle previste in sede di prenotazione;
- gestione dei WS previsti per la ricetta dematerializzata;
- gestione in *back office*;
- gestione dello stato di pagamento e delle possibili variazioni con ricalcolo del ticket;
- sistema di reporting su tutta l'attività produttiva ambulatoriale, funzionale alle diverse esigenze informative.

L'applicativo dovrà presentare le funzioni di consultazione e stampa delle liste di lavoro (organizzate per unità erogante), gestione dei non presentati, stampa del modulo per pagamento ticket, ecc.

L'applicativo dovrà includere la produzione dei flussi regionali (sull'erogato registrato su CUP), applicando i controlli previsti dalla normativa regionale e gestendo i flussi di errore in restituzione con possibilità di correzione (a partire dalla lista degli errori di ritorno) e di re-invio successivo.

L'applicativo dovrà comprendere anche le funzioni di cassa per lo svolgimento delle operazioni di incasso e l'assolvimento degli obblighi contabili.

Attraverso la configurazione del sistema saranno gestite le modalità di addebito e le specifiche che devono essere rispettate per la produzione dei diversi documenti (ricevute, fatture) relativi ai diversi incassi.

Il modulo consentirà di effettuare incassi per qualunque pagamento a carico dell'utenza.

Il sistema dovrà gestire sia l'incasso attraverso gli sportelli degli operatori sia attraverso metodi di pagamento online, compresa l'integrazione con il sistema Pago PA. Dovrà essere previsto l'utilizzo di diversi sistemi di pagamento (contante, bancomat, carta di credito, assegno, bonifico) e l'interfacciamento con i dispositivi POS presenti.

Per le prestazioni ambulatoriali dovrà essere previsto sia l'incasso contestuale alla prenotazione sia l'incasso differito, in considerazione della prevista erogazione di prestazioni in regime di solidarietà per le quali l'Istituto si fa carico del ticket sanitario.

Dovranno essere previste tutte le funzioni per la gestione delle casse collegate agli sportelli (apertura, chiusura, elenco movimenti, verifica quadratura, storni, versamenti, giornale di cassa, report contabili degli incassi e rimborsi con riferimento ai livelli operatore, cassa, sede, ecc.).

Dovrà essere inclusa la lettura del codice a barre del modulo di prenotazione e registrazione di tutti i pagamenti effettuati.

Il sistema dovrà inoltre garantire l'integrazione con il sistema amministrativo contabile in uso presso l'INMP (anche per i pazienti senza prenotazione e senza impegnativa) in applicazione degli standard che regolano l'interscambio di informazioni tra sistemi.

#### 4. Caratteristiche minime del servizio di front-office e back office

A titolo puramente indicativo la suddivisione delle ore prevista è Back office/contact center 4340 ore, front office/accettazione 4420 per un totale di 8760 ore.

## 4.1 Front-office

Il servizio di *front office* si articolerà nelle seguenti principali attività, elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo, per operatori abilitati:

- gestione sia della prenotazione che dell'accettazione relativamente all'erogazione delle prestazioni sanitarie;
- corretta identificazione dell'Assistito tramite documento di identità, Codice Fiscale/STP/ENI/Tessera TEAM anche qualora questo sia già censito all'interno del sistema. Per il recupero delle informazioni anagrafiche, il Nuovo Recup è nativamente integrato con ASUR, l'anagrafica unica regionale. Il Nuovo Recup prevede la prenotazione di prestazioni erogate in Regime SSN, Solventi e di Libera Professione. Inoltre, per quanto riguarda le prestazioni erogate in Regime SSN, il Nuovo Recup è predisposto per la gestione delle ricette dematerializzate tramite integrazione con il sistema SAR/SAC;
- per ogni prenotazione presente a sistema è prevista la possibilità di modifica, spostamento e cancellazione;
- accettazione;
- cassa;
- utilizzazione agende per le prenotazioni informatiche;
- attività di contabilizzazione e cassa;
- controllo importo del ticket e definizione esenzioni;
- riscossione somme;
- registrazione pagamenti e rimborsi;
- stampa e consegna ricevute fiscali/fatture, moduli di accettazione e altra documentazione (es. deleghe, informative ecc.);
- attività di chiusura della cassa;
- *back office*.

### 4.1.1 Accettazione

Il front office si occuperà di operazioni di accettazione, registrazione dell'erogato, rendicontazione e cassa.

Operazioni di accettazione:

- accettazione da lista di lavoro;
- controllo dei dati anagrafici dell'assistito con eventuale aggiornamento delle informazioni;
- gestione accettazione diretta attraverso funzionalità analoghe a quelle previste in sede di prenotazione;
- gestione dei WS previsti per la ricetta dematerializzata;
- gestione in back office;
- gestione dello stato di pagamento e delle possibili variazioni con ricalcolo del ticket;
- sistema di reporting su tutta l'attività produttiva ambulatoriale, funzionale alle diverse esigenze informative;
- consultazione e stampa delle liste di lavoro (organizzate per unità erogante);
- gestione dei non presentati;
- stampa del modulo per pagamento ticket, ecc.

Funzioni di cassa:

- svolgimento delle operazioni di incasso e assolvimento degli obblighi contabili (apertura, chiusura, elenco movimenti, verifica quadratura, storni, versamenti, giornale di cassa, report contabili degli incassi e rimborsi con riferimento ai livelli operatore, cassa, sede, ecc.);
- produzione dei diversi documenti (ricevute, fatture, etc.) relativi ai diversi incassi;
- gestione erogazione e cassa delle prestazioni in regime di solidarietà;
- lettura del codice a barre del modulo di prenotazione e registrazione di tutti i pagamenti effettuati.

Il sistema dovrà inoltre garantire l'integrazione con il sistema amministrativo contabile in uso presso l'INMP in applicazione degli standard che regolano l'interscambio di informazioni tra sistemi.

## 4.2 Back-office

Il *back-office* cura la programmazione e la manutenzione ordinaria e straordinaria delle attività propedeutiche alla prenotazione:

- gestione e programmazione delle agende di prenotazione;
- supporto ai punti di prenotazione e di erogazione;
- monitoraggio per il governo delle liste di attesa.

### 4.2.1 Contact Center

Il servizio dovrà essere svolto da remoto, dal lunedì al venerdì, da parte di unità di personale che abbiano conoscenza di base della lingua inglese per un totale di 700 ore. Il servizio ha ad oggetto le seguenti attività:

- Attività Inbound: servizio di gestione delle chiamate in entrata, anche relativamente agli appuntamenti tramite CUP, dal lunedì al sabato;
- Attività Outbound: rilevazione di *customer satisfaction* e chiamate verso i pazienti del Poliambulatorio, dal lunedì al venerdì.

In particolare, si segnala che nel corso dell'esecuzione contrattuale l'Istituto potrà apportare, sia in aumento che in diminuzione, nei casi e con le modalità ed entro i limiti massimi previsti **dall'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023**, variazioni al monte ore richiesto,

Per tutti gli aspetti operativi legati all'erogazione del servizio, il Fornitore dovrà individuare tra il personale messo a disposizione un "*Referente*", ossia la persona fisica quale Referente del contratto nei confronti dell'INMP (Soggetto Aggiudicatore), relativamente alla gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'INMP.

Il servizio di Contact Centre si articolerà nelle seguenti attività, elencate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- compilazione di una scheda per ciascuna chiamata in *inbound* e *outbound*;
- visualizzazione dell'andamento delle chiamate in entrata verso il centralino telefonico;
- utilizzazione agende per le prenotazioni informatiche tramite CUP;
- attività di ricerca e selezione delle prestazioni da prenotare;
- verifica, disdetta e spostamenti appuntamenti.

Pertanto il personale dovrà avere la disponibilità della strumentazione necessaria.

#### 4.2.2 Gestione e programmazione delle agende di prenotazione

Tale attività prevede:

- la gestione del catalogo delle prestazioni con l'allineamento al nomenclatore nazionale/regionale (branca, tariffa, ecc.);
- la configurazione delle agende di prenotazione con l'eventuale gestione dei posti disponibili anche per l'attività ALPI;
- in base alla classe di priorità definita dal medico prescrittore (richiesta programmata, oppure con urgenza breve o differita, ecc.);
- la configurazione di eventuali agende di accettazione per la registrazione delle prestazioni erogate;
- la modifica delle agende inserite nel Sistema: sospensione di attività di erogazione, variazione delle prestazioni (tipologia e quantità), orari di accesso, ecc.;
- la gestione delle avvertenze da seguire per una corretta prenotazione delle prestazioni ed eventuale indicazione delle modalità di preparazione per l'effettuazione della prestazione;
- la gestione delle diverse tipologie di contratto e convenzioni per l'erogazione delle prestazioni: SSN, ecc.

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione del servizio utilizzando il sistema sopra descritto, nonché eventuali altri sistemi di supporto adottati all'interno dell'INMP.

Le ore richieste totali di servizio sono 8.060 ed a livello indicativo suddivise in 3640 sulle attività del back office e 4420 sulle attività di front office.

Le informazioni relative agli orari devono considerarsi meramente indicative. In fase di attivazione del servizio verranno forniti eventuali aggiornamenti/modifiche relativamente alle postazioni e agli orari, suscettibili di modifica anche successiva alla stipula del contratto.

In particolare, si segnala che nel corso dell'esecuzione contrattuale l'Istituto potrà apportare, sia in aumento che in diminuzione, nei casi e con le modalità ed entro i limiti massimi previsti **dall'art. 120 del D.Lgs. n. 36/2023**, variazioni al monte ore richiesto,

#### 5. Caratteristiche minime del servizio di gestione delle code e degli appuntamenti

Si richiede un sistema di gestione delle code presso il Poliambulatorio, integrato con il CUP.

Tale sistema dovrà attribuire un numero a ciascun paziente per gestire le attese e le chiamate presso i singoli servizi, con possibilità di re-indirizzamento delle chiamate verso gli altri servizi.

Tale numero dovrà essere associato, all'ingresso o anche successivamente, alla prestazione presente sul sistema CUP, in modo che le chiamate ai servizi siano gestite secondo l'ordine di prenotazione. L'ordine di chiamata deve prevedere la possibilità di gestione delle priorità ed essere flessibile all'inserimento di prestazioni non prenotate (accettazione diretta).

Nel caso in cui lo stesso paziente acceda a più servizi nella stessa giornata, manterrà il numero inizialmente assegnato attraverso l'associazione dello stesso a più prestazioni.

Il totale di code previsto (servizi verso cui indirizzare le chiamate) è di circa 50 (servizi sanitari e socio-sanitari, accettazione, servizi amministrativi, ecc.), con possibilità di incrementi futuri.

Si richiede altresì un servizio di Reminder via SMS finalizzato a ricordare e confermare o disdire la prenotazione in precedenza effettuata. Tale servizio dovrà prevedere l'invio di almeno un SMS per ogni prenotazione, per i soli utenti che hanno fornito il consenso all'attivazione del Servizio di Reminder. All'interno del messaggio dovrà essere riportata la data e l'ora di prenotazione, la struttura di prenotazione ed un link alla sezione del sito istituzionale.

## 6. Postazioni e attrezzature connesse al servizio e prestazioni minime da garantire

L'Istituto mette a disposizione del fornitore aggiudicatario gli spazi, gli arredi adibiti allo scopo, nonché le attrezzature e il materiale necessari al buon funzionamento del servizio.

Il fornitore dovrà garantire, in comodato d'uso gratuito, tutte le attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio:

- lettori ottici per ricette elettroniche;
- sistemi eliminacode/totem/display, etc. relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza;
- casse continue/casseforti;
- materiale di consumo (a titolo esemplificativo, rotoli di carta per eliminacode ecc.).

Il fornitore dovrà provvedere alla sostituzione, in comodato d'uso gratuito, anche delle attrezzature di proprietà dell'Istituto.

Sudette attrezzature dovranno essere dimensionate in base agli spazi e alla numerosità delle postazioni.

Nella relazione tecnica il fornitore dovrà indicare tipologia e numero dei sistemi, descrivendo i razionali che hanno determinato l'offerta delle attrezzature, le caratteristiche e funzionalità. Le schede tecniche dovranno essere allegate alla relazione.

Di seguito si riportano le caratteristiche minime che l'aggiudicataria dovrà prevedere.

- Lettori Barcode per ricette elettroniche:
  - USB kit;
  - Scansione 2D/3D.
- Sistemi Elimina Code relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza:
  - soluzione completa di hardware e software, totalmente integrabile con i sistemi informativi in uso presso l'Istituto, che garantisca la capacità di elaborazione dei dati raccolti e l'ottimizzazione delle risorse della Struttura, consentendo uno sviluppo a carattere scalabile e modulare degli accessi di pubblico nelle sedi di prenotazione del poliambulatorio per dare un miglior supporto organizzativo al servizio, considerata la complessità delle problematiche sanitarie ed economiche che attengono allo stesso.

Il sistema eliminacode multimediale dovrà avere due principali obiettivi: permettere agli utenti delle strutture sanitarie di selezionare con semplicità il servizio di loro interesse e dare l'opportunità alla Struttura Sanitaria di gestire in modo flessibile, monitorato ed efficiente i percorsi dedicati all'erogazione dei vari servizi offerti assicurando percorsi differenti e possibilità di gestione dei picchi di lavoro.

- Totem relativi all'accoglienza e accettazione dell'utenza:
  - Totem eliminacode – schermo touch-screen con spazio per istruzioni/segnaletica;
  - Totem multifunzione – schermo touch-screen con spazio per istruzioni/segnaletica.
- Display relativi all'accoglienza e accettazione dell'utenza:

- Monitor per sale di attesa – schermi di grandezza adeguata alle dimensioni delle sale al fine di consentire la lettura di tutti i contenuti dalla massima distanza in sala;
- Monitor per sportello – da posizione in corrispondenza dello sportello per la visualizzazione del “nome servizio”, dell’identificativo dell’operatore e del numero chiamata.

Restano a carico dell’Istituto:

- configurazione del punto rete LAN, Port Security, indirizzamento e altre attività necessarie alla
- configurazione per l’accesso alla Rete LAN istituzionale;
- definizione delle Policy di Sicurezza che la Postazione di lavoro deve rispettare per avere l’accesso alla rete istituzionale, quale Antivirus o software di configurazione della PdL inclusi eventuali sw di sicurezza perimetrale;

Il Fornitore deve, ad ogni modo, garantire il passaggio di consegne regolare e formale in merito all’utilizzo di tutte le apparecchiature.

La manutenzione, nonché l’eventuale sostituzione delle attrezzature, sono a carico del fornitore. In caso di guasto dei sistemi di gestione degli accessi (totem, eliminacode), la risoluzione dovrà essere assicurata entro 2 giorni lavorativi dalla comunicazione del guasto da parte del referente dell’Istituto. Qualora il guasto non sia riparabile, la sostituzione dell’attrezzatura dovrà essere assicurata entro 3 giorni lavorativi.

Prima dell’inizio del servizio verrà redatto un verbale dello stato dei locali e degli spazi, in contraddittorio tra i rappresentanti del fornitore e dell’Istituto, nel quale verranno indicate le attrezzature e gli arredi consegnati. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali. Alla scadenza del contratto, i locali e le attrezzature messi a disposizione dall’Istituto devono essere riconsegnati alla stessa e verrà redatto apposito verbale in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto al corrispondente verbale di consegna saranno oggetto di valutazione economica e i relativi importi sono addebitati al fornitore, fatta salva l’ordinaria usura d’utilizzo.

L’affidamento in uso dei locali e delle attrezzature conferite è meramente strumentale all’esercizio delle attività oggetto del presente Capitolato e, pertanto, non si pongono le basi per l’instaurazione di un rapporto giuridico che si espliciti in un contratto avente ad oggetto l’uso di parte dell’immobile o l’utilizzo delle attrezzature.

Detto affidamento è coerente allo scopo di soddisfare l’interesse generale e pubblico dell’Istituto.

Il fornitore aggiudicatario è direttamente responsabile dei danni, di qualunque natura, che possano essere arrecati al proprio personale, alle strutture o alle apparecchiature utilizzate. A tal fine, a seguito dell’aggiudicazione dovrà essere presentata adeguata polizza assicurativa.

Saranno a carico della società aggiudicataria i costi relativi al servizio di Reminder via SMS, vale a dire i costi da sostenere per l’invio di SMS agli utenti, al fine di ricordare e di confermare la prenotazione in precedenza fornita.

Con riferimento alla fornitura dell’*hardware* necessario e/o alla progettazione del servizio si prevede la possibilità di un sopralluogo preventivo.

## 7. Service Level Agreement (SLA) – requisiti minimi

Al fine di garantire la regolare funzionalità dei servizi la ditta aggiudicataria dovrà prevedere, per il servizio CUP:

- assistenza di 1° livello (help-desk) rivolta anche agli operatori per la durata degli orari di apertura del Poliambulatorio attivabile attraverso un sistema di web/call trouble-ticketing proposto dal Fornitore;
- assistenza telefonica di 2° livello (sistemistica) riferita al corretto funzionamento dei servizi *on-line* ed accessibile dai referenti del servizio per la durata degli orari di apertura del Poliambulatorio;
- un sistema di monitoraggio dei ticket aperti sia per l'assistenza di 1° che di 2° livello e che consenta inoltre di poter conoscere, anche attraverso un meccanismo di notifiche realtime via mail/sms lo stato di presa in carico/risoluzione di ogni singola anomalia a cui è stato associato un ticket. Lo stesso strumento dovrà prevedere una dashboard che illustri in modo sintetico ed aggregato lo storico e l'andamento del servizio di assistenza fornito con indicazione delle percentuali di anomalie risolte (nei tempi/ fuori dagli SLA), prese in carico, non gestite, non risolte ecc.;
- interventi di manutenzione correttiva attraverso l'eliminazione di qualsiasi malfunzionamento come da tabella qui di seguito riportata, dove per tempo di intervento è da considerarsi come iniziale presa in carico:

<b>Priorità</b>	<b>Tempo di intervento</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
<b>Critica</b> L'intero sistema è indisponibile o non è possibile concludere le operazioni di accettazione e/o prenotazione	Entro 15 minuti	Entro 1 ora lavorativa
<b>Urgente</b> Criticità del sistema che provoca un rallentamento delle operazioni di accettazione e/o prenotazione	Entro 1 ora lavorativa	Entro 2 ore lavorative
<b>Alta</b> Criticità del sistema che provoca un parziale disservizio nelle operazioni di accettazione e/o prenotazione	Entro 2 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative
<b>Media</b> Problemi minori di funzionamento che non incidono sui tempi di accettazione e/o prenotazione e non impediscono l'operatività	Entro 6 ore lavorative	Entro 1 giorno lavorativo

- il rilascio delle nuove versioni e degli aggiornamenti con riferimento agli sviluppi realizzati autonomamente dalla ditta fornitrice o alle implementazioni richieste, da effettuare in giorni e orari concordati per non compromettere la continuità dei servizi;
- l'aggiornamento delle banche dati utilizzate (es. esenzioni ticket, catalogo unico regionale delle prestazioni, tariffe, ecc.)



- il corretto funzionamento di tutti gli applicativi e servizi offerti, anche a seguito di rilascio di nuove versioni dei browser in uso.

Il concorrente dovrà descrivere nella documentazione tecnica il piano di assistenza e di manutenzione previsto nel periodo di validità del contratto.

Tale piano dovrà:

- indicare le modalità di organizzazione del servizio di assistenza tecnica (gestione delle richieste, assegnazione del livello di priorità, strumenti per il monitoraggio e la tracciabilità dello stato delle richieste e delle azioni intraprese , ecc.);
- esplicitare i tempi massimi per la presa in carico e la soluzione dei problemi e la manutenzione correttiva attraverso l'eliminazione di qualsiasi malfunzionamento secondo i diversi livelli di priorità. Tali tempi non potranno essere superiori a quelli indicati in tabella;
- descrivere la politica di gestione del rilascio delle nuove versioni e degli aggiornamenti con riferimento agli sviluppi realizzati autonomamente dalla ditta fornitrice o alle implementazioni richieste;
- descrivere la politica di gestione del rilascio dell'aggiornamento del *software* per eventuali adeguamenti alle normative nazionali e regionali;
- descrivere la politica di gestione per garantire il corretto funzionamento di tutti gli applicativi e servizi offerti, anche a seguito di rilascio di nuove versioni dei *browser* in uso.

Per ogni intervento dovranno essere comunicate preventivamente le modalità di esecuzione e i tempi di rilascio della soluzione.

Le attività manutentive che richiedano la sospensione dell'uso dell'applicativo dovranno essere programmate e condivise con l'Istituto ed eseguite al termine dell'orario di servizio del Poliambulatorio.

Le funzionalità previste da ogni nuova versione del *software* dovranno essere preventivamente documentate dalla ditta al fine di consentire all'Istituto la valutazione e l'autorizzazione al rilascio in produzione.

Dovrà essere disponibile un ambiente di test, per tutte le funzioni stabilite nel presente capitolato, debitamente configurato al fine di poter verificare le funzionalità delle nuove versioni del software e consentire l'addestramento del personale. Tale ambiente di test dovrà essere sempre allineato all'ambiente di produzione in termini di versione del software e possibilmente anche rispetto ai dati (anagrafiche e/o banche dati esterne) e accessibile sempre tramite URL in modalità cloud SAAS.

## 8. Assistenza operativa in fase di avvio – requisiti minimi

Il fornitore dovrà dettagliare le attività gestionali che saranno svolte nelle fasi di lavoro propedeutiche all'attivazione e all'avvio del CUP in produzione, indicando le figure professionali coinvolte nelle diverse attività di supporto.

Tale servizio di supporto e affiancamento dovrà essere garantito specificatamente nella fase di avvio del sistema:

- per i primi 2 giorni lavorativi dovrà essere prevista la presenza di almeno un tecnico professionista in sede;
- per i successivi 20 giorni lavorativi, in aggiunta al normale servizio di assistenza di 1° livello previsto dal presente capitolato, dovrà essere garantita assistenza tecnica anche in modalità telefonica e con accessi da remoto.

L'assistenza operativa dovrà essere garantita anche per il servizio eliminacode, front office e back office.

### **9. Sicurezza e accessibilità - requisiti minimi**

La soluzione proposta deve essere utilizzabile solo da personale autorizzato.

I sistemi dovranno gestire le informazioni in conformità al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i. e al GDPR 2016/679 e la ditta aggiudicataria dovrà rilasciare specifica dichiarazione di conformità.

I sistemi dovranno disporre di meccanismi di profilatura degli operatori al fine di poter definire “chi può far cosa e su quali dati”.

I sistemi dovranno essere in grado di gestire un insieme di casistiche non predefinite attraverso funzionalità di configurazione che consenta la definizione di ruoli.

I sistemi devono prevedere la memorizzazione delle operazioni effettuate (identificativo dell'operatore, tipo, data e ora della transazione) sulle informazioni contenute nel *database*.

### **10. Proprietà dei dati**

La proprietà di tutti i dati rimarrà dell'INMP che dovrà avere la possibilità di disporre in qualsiasi momento. Il fornitore dovrà produrre tutta la documentazione necessaria alla conoscenza della base dati e alla sua interrogazione, con strumenti diversi dall'applicativo fornito ai fini gestionali. La documentazione dovrà essere mantenuta aggiornata dal fornitore stesso, che ne consegnerà la nuova versione in corrispondenza alle modifiche alla struttura dei dati.

La ditta aggiudicataria verrà nominata Responsabile del trattamento dei dati ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 2016/679.

La ditta aggiudicataria dell'appalto, in sede di stipulazione del contratto, si impegna a formulare le seguenti dichiarazioni:

- di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;
- di ottemperare agli obblighi previsti dal codice per la protezione dei dati personali;
- di impegnarsi a relazionare annualmente sulle misure di sicurezza adottate e di allertare immediatamente l'amministrazione in caso di situazioni anomale o di emergenze;
- di riconoscere il diritto dell'amministrazione a verificare periodicamente l'applicazione delle norme di sicurezza adottate.

### **11. Tempi di consegna e collaudo**

Il sistema dovrà essere configurato e avviato nei tempi definiti nella pianificazione indicata in fase di offerta dall'aggiudicatario, tenendo presente che il CUP deve essere in continuità con il sistema in uso e comunque non oltre il termine di 60 giorni dalla data dell'ordine di attivazione.

L'avvio di ogni sistema è subordinato a un positivo collaudo comprensivo anche di tutte le integrazioni previste.

### **12. Modalità di esecuzione del servizio**

Il servizio dovrà essere erogato presso la sede del poliambulatorio dell'INMP di Roma in conformità quanto riportato nel presente Capitolato Tecnico, nell'Offerta tecnica presentata in sede di gara e in

ottemperanza alle disposizioni e ai regolamenti interni e alle richieste dell'Istituto, nonché della Regione Lazio.

Il fornitore dovrà, inoltre, assicurare costantemente e senza esclusioni la copertura delle postazioni, e il corretto svolgimento delle attività anche in caso di malattie, ferie e quant'altro, attraverso la disponibilità immediata di adeguate sostituzioni di pari livello e competenze.

Resta fermo che l'Istituto sarà esonerato dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti - per quanto di competenza della società aggiudicataria - dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco).

A carico del fornitore saranno anche le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare o che, comunque, durante l'esecuzione del servizio per cause a questi inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, l'aggiudicatario dovrà porre in essere ogni utile misura atta a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni prodotti all'Istituto anche rispetto ai debiti informativi nei confronti della Regione Lazio, Ministero delle Finanze e SOGEL.

Rimangono comunque a carico del fornitore le penali previste dall'art. 50 del Decreto-legge n. 269 del 30 settembre 2003, se riferite ad un'errata imputazione dei dati immessi/accettati in procedura dagli operatori del fornitore stesso, nonché il costo della prestazione previsto dal nomenclatore aziendale per singola ricetta scartata dal sistema di controllo dei dati SIASXI.

### 13. Personale

L'impresa aggiudicataria deve osservare, nei riguardi dei propri dipendenti impiegati nell'esecuzione dell'appalto, tutte le leggi, i regolamenti e le disposizioni normative in materia di rapporto di lavoro, di previdenza ed assistenza sociale e di sicurezza e igiene sul lavoro.

L'impresa aggiudicataria deve, altresì, applicare, nei confronti dei propri dipendenti, un trattamento economico e normativo non inferiore a quello risultante dal contratto collettivo nazionale di lavoro applicato.

Il Fornitore deve comunicare all'INMP l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, il livello di inquadramento contrattuale ed il monte ore settimanale, con indicazione degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso.

Entro il 27 di ogni mese dovrà essere comunicata la turnazione del personale impiegato per il mese successivo, salvo diversi accordi tra le parti.

L'elenco del personale dovrà poi essere aggiornato ogni qualvolta si verificano variazioni del personale stesso - anche per sostituzione temporanea per malattia, infortunio, ferie e maternità, ecc. Tali variazioni devono essere immediatamente comunicate all'INMP.

Il fornitore deve garantire un sistema di rilevazione presenze degli operatori impiegati al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto.

Il numero delle unità previste deve tener conto delle esigenze di turnazione, per garantire sia la continuità del servizio sia il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori.

A fronte di eventi straordinari e non previsti, l'Impresa dovrà impegnarsi a destinare risorse umane e strumentali aggiuntive, al fine di assolvere gli impegni assunti.

L'impresa dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando il committente INMP da ogni responsabilità al riguardo.

Il personale dovrà, in particolare, essere adeguatamente assicurato contro i pericoli di morte, infortunio e danni a terzi, e dovrà essere reso edotto sia dei rischi specifici che delle misure di prevenzione e di emergenza connessi con l'esecuzione del servizio.

Il committente INMP si riserva, pertanto, il diritto di chiedere in visione al fornitore, in qualsiasi momento nel corso del contratto, la certificazione comprovante l'iscrizione del proprio personale a tutte le forme di assistenza e previdenza obbligatorie per legge, nonché di verificare il rispetto delle norme poste a presidio della sicurezza dei lavoratori.

Il fornitore e il personale da esso dipendente devono uniformarsi a tutte le normative di carattere generale e speciale emanate dal committente INMP per il proprio personale ovvero appositamente emanate e rese note attraverso comunicazione scritte, con particolare riferimento a quelli della sicurezza dei luoghi di lavoro e sulla riservatezza delle informazioni, alla carta dei servizi, ai codici di comportamento.

Il fornitore e tutto il suo personale dovranno tenere in servizio un contegno corretto e dignitoso e mantenere il segreto professionale su fatti e circostanze concernenti i pazienti, l'organizzazione e l'andamento del committente INMP dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio.

In particolare, il fornitore dovrà curare, a proprie spese, che il proprio personale:

- tenga un comportamento consono all'immagine ed alla funzione del committente;
- tenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza;
- indossi un abbigliamento consono al servizio e da concordare con il committente stesso;
- abbia sempre con sé un documento di identità personale;
- esponga un cartellino di identificazione;
- consegni immediatamente i beni ritrovati all'interno dell'INMP o ad essi affidati, qualunque sia il valore e lo stato, al proprio Responsabile diretto, che dovrà consegnarli agli organi competenti dell'INMP;
- segnali subito agli organi competenti dell'INMP le anomalie rilevate durante l'espletamento del servizio;
- rifiuti qualsiasi compenso e/o regalia connessi al servizio espletato;
- rispetti il divieto di fumare;
- rispetti il divieto di utilizzare, durante l'orario di lavoro, il proprio telefono cellulare per scopi personali.

Nello svolgimento del servizio deve evitarsi qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dei reparti e servizi.

L'INMP si riserva, inoltre, il diritto di richiedere al fornitore, per comprovati motivi, di sostituire il personale ritenuto inadatto al servizio a loro insindacabile giudizio; in tal caso, il fornitore provvederà alla relativa sostituzione con altro personale, senza che ciò possa costituire motivo di

richiesta di ulteriori compensi, oltre a quelli pattuiti. La sostituzione del personale deve essere in ogni caso autorizzata dall'INMP.

È, altresì, onere del fornitore controllare che tutte le norme igieniche, comprese quelle relative al vestiario, vengano rigorosamente rispettate dal personale dipendente.

L'INMP è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale del fornitore aggiudicatario nell'esecuzione del contratto. Il fornitore aggiudicatario è, altresì, ritenuto responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno a persone e/o cose possa derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e sia imputabile ad esso o ai suoi dipendenti e dei quali sia chiamata a rispondere l'INMP che fin d'ora si intende sollevata e indenne da ogni pretesa.

Ferie e sospensioni non debbono creare disagio al servizio.

Per lo svolgimento del servizio il fornitore aggiudicatario dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia d'assicurazioni sociali, assistenziali, previdenziali, antinfortunistiche.

Saranno a carico del fornitore:

- le Assicurazioni sociali, le Assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro e tutti indistintamente gli obblighi inerenti ai contratti di lavoro;
- l'adozione, nell'esecuzione dei lavori, dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire la vita e l'incolumità degli operatori, delle persone addette e di terzi.

Ogni comunicazione inerente al servizio dovrà essere tempestivamente inviata all'INMP; si precisa, pertanto, che è onere del fornitore comunicare all'INMP lo stato del personale (a titolo esemplificativo, eventuali licenziamenti).

Il fornitore dovrà avere assolto da tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs.n. 81/2008 e s.m.i.

Il fornitore ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla tutela della salute dei propri lavoratori.

#### **14. Formazione del Personale**

Il personale addetto al servizio deve possedere, come prerequisite, adeguate conoscenze scolastiche, tecniche, umane/relazionali. Dovrà essere preventivamente formato su tutte le applicazioni ed attività da svolgere e su almeno i seguenti argomenti: informatica di base (es. pacchetto Office, browser web, etc), preferibilmente documentata da attestato; normativa sulla privacy; nomenclatore sanitario; piattaforme per lo svolgimento del servizio CUP. Il personale dovrà essere in grado di operare a rotazione, senza alcuna limitazione, su tutti gli applicativi informatici in uso dall'INMP, secondo criteri di opportunità/esigenza che verranno rappresentati dall'INMP per l'esecuzione del contratto.

Il fornitore deve, inoltre, impegnarsi a svolgere corsi di formazione/aggiornamento periodici, oltre a quelli previsti dalle normative di riferimento, riguardanti prodotti innovativi, attrezzature con caratteristiche operative superiori, atti a migliorare, nell'insieme, la professionalità dei propri operatori.

brevi all'effettuazione di corsi di formazione/aggiornamento mirati.

#### **15. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE E CRITERI DI AGGIUDICAZIONE**

Le offerte dovranno essere in possesso dei requisiti minimi di ammissibilità indicate nei precedenti articoli.

1	<b>Esperienza nella gestione di software CUP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assente: 0 punti</li> <li>• Fino a cinque anni di esperienza precedenti la scadenza del termine per presentare offerta punti: 1</li> <li>• Da cinque a dieci anni di esperienza precedenti la scadenza del termine per presentare offerta punti: 3</li> <li>• Oltre dieci anni di esperienza precedenti la scadenza del termine per presentare offerta: punti 5</li> </ul>	<b>Totale punti 5</b>
2	<b>Adeguatezza soluzione software CUP</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Software corrispondente a quanto richiesto in relazione alle funzionalità del servizio nonché alle integrazioni necessarie con gli altri sistemi</li> </ul>	<b>Totale punti 10</b>
3	<b>Esperienza dell'azienda in servizi di <i>front office</i> e back office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assente: 0 punti</li> <li>• Fino a cinque anni di esperienza: 3 punti</li> <li>• Oltre cinque anni di esperienza: 5 punti</li> </ul>	<b>Totale punti 5</b>
4	<b>Adeguatezza dei servizi di <i>front office</i> e back office</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Descrizione dello svolgimento dei servizi di Front Office e Back Office in relazione all'aderenza rispetto alle esigenze espresse</li> </ul>	<b>Totale punti 10</b>
5	<b>Esperienza dell'azienda in attività di customer satisfaction</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Si 5 punti</li> <li>• No 0 punti</li> </ul>	<b>Totale punti 5</b>
6	<b>Corsi di formazione ed aggiornamento erogati al personale rispetto ai servizi oggetto dell'appalto</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assente: 0 punti</li> <li>• Fino a tre corsi: punti 3</li> <li>• Oltre tre corsi: punti: 5</li> </ul>	<b>Totale punti 5</b>
7	<b>Proposte di integrazione e miglioramento servizi (es. proposte organizzative, procedurali o di impiego di soluzioni tecnologiche volte a favorire l'evoluzione del</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Basse 1 punto</li> <li>• Intermedie 5 punti</li> <li>• Elevate 10 punti</li> </ul>	<b>Totale punti 10</b>

	<b>servizio, funzionalità e innovatività per la gestione degli accessi da parte degli utenti: multicanalità, sistemi eliminacode intelligenti, ecc.)</b>		
<b>8</b>	<b>Possesso di certificazioni di qualità UNI 11697, in corso di validità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assente: <b>0 punti</b></li> <li>• Possesso certificazione: <b>5 punti</b></li> <li>• Possesso di ulteriori certificati oltre alla UNI 11697: <b>10 punti</b></li> </ul>	<b>Totale punti 4</b>
<b>9</b>	<b>Possesso di certificazioni di responsabilità sociale ed etica SA 8000:2008 o equivalente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assente: <b>0 punti</b></li> <li>• Possesso certificazione: <b>2 punti</b></li> </ul>	<b>Totale punti 2</b>
<b>10</b>	<b>Possesso di certificazioni ISO 45001:2018 o equivalente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assente: <b>0 punti</b></li> <li>• Possesso certificazione: <b>2 punti</b></li> </ul>	<b>Totale punti 2</b>
<b>11</b>	<b>Possesso della Certificazione UNI Pdr 125/2022 - parità di genere, in corso di validità</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Assente: <b>0 punti</b></li> <li>• Possesso certificazione: <b>2 punti</b></li> </ul>	<b>Totale punti 2</b>
<b>12</b>	<b>Tempistica per garantire l'adeguatezza delle sostituzioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entro 3 ore: <b>punti 4</b></li> <li>• Entro 2 ore: <b>punti 6</b></li> <li>• Entro 1 ore: <b>punti 10</b></li> </ul>	<b>Totale punti 10</b>

Le offerte che risultano conformi a tali requisiti di minima saranno ammesse alla fase di attribuzione dei punteggi sulla base dei seguenti elementi indicati all'art. 16.1 e riportati altresì anche nel Disciplinare di gara.

## Schema- PENALI

Scala di priorità:

	<b>Priorità</b>	<b>Ambito</b>	<b>Tempo intervento</b>	<b>Tempo di risoluzione</b>
<b>1</b>	<b>Critica</b> L'intero sistema è indisponibile o non è possibile concludere le operazioni di accettazione e/o prenotazione	Software CUP	Entro 15 minuti	Entro 1 ora lavorativa
<b>2</b>	<b>Urgente</b> Criticità del sistema che provoca un rallentamento delle operazioni di accettazione e/o prenotazione	Software CUP	Entro 1 ora lavorativa	Entro 2 ore lavorative
<b>2</b>	<b>Urgente</b> Assenza non programmata del personale assegnato	Personale back office, front office e contact centre	Entro 1 ora lavorativa	Entro 2 ore lavorative
<b>3</b>	<b>Alta</b> Criticità del sistema che provoca un parziale disservizio nelle operazioni di accettazione e/o prenotazione	Software CUP	Entro 2 ore lavorative	Entro 4 ore lavorative
<b>4</b>	<b>Media</b> Problemi minori di funzionamento del software che non incidono sui tempi di accettazione e/o prenotazione e non impediscono l'operatività	Software CUP	Entro 6 ore lavorative	Entro 1 giorno lavorativo