



ARCS
Azienda Regionale
di Coordinamento
per la Salute

21SER063

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D. LGS. 36/2023 PER
L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO, ANAGRAFE SANITARIA E NOLEGGIO FULL
RISK RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE PER GLI ENTI DEL SSR DELLA REGIONE FRIULI VENEZIA, PER UN
PERIODO DI 48 MESI**

BOZZA DI CAPITOLATO SPECIALE

Sommario

1.	OGGETTO DEL SERVIZIO	4
2.	VOCE A) - CUP (CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE) E VOCE B) – CENTRI PRELIEVO	4
2.1	ATTIVITA' CUP/CENTRI PRELIEVO IN MODALITA' FRONT OFFICE	5
2.2	ATTIVITA' CUP/CENTRI PRELIEVO IN MODALITA' BACK OFFICE	7
3.	VOCE C) ANAGRAFE SANITARIA.....	10
4.	GESTIONE DEL SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA	10
4.1	LOCALI, ARREDI, ATTREZZATURE E SISTEMI TECNOLOGICI E INFORMATIVI FUNZIONALI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA	12
4.2	SISTEMI TECNOLOGICI ED INFORMATIVI PER ELIMINA/GESTISCI CODE PER GLI SPORTELLI CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA.....	14
5.	VOCE D) – SERVIZIO NOLEGGIO FULL RISK RISCOUITRICI AUTOMATICHE	15
5.1	CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI E GARANZIE	15
5.2	CARATTERISTICHE TECNICO-FUNZIONALI HARDWARE E SOFTWARE	16
5.2.1	Caratteristiche hardware comuni.....	17
5.2.2	Caratteristiche software comuni	19
5.2.3	Specifiche tecniche di sicurezza informatica	23
5.3	SERVIZI INCLUSI NEL CANONE DI NOLEGGIO	23
5.3.1	Consegna e installazione	23
5.3.2	Collaudo.....	24
5.3.3	Manutenzione full risk.....	25
5.3.4	Livelli minimi di servizio SLA incassatrici automatiche	27
5.3.5	Gestione da remoto (tele monitoraggio)	28
5.3.6	Gestione cassa, trasporto valori, versamento al Tesoriere	29
5.3.7	Reportistica.....	30
5.3.8	Materiale di consumo.....	30
5.3.9	Predisposizione annuale conto giudiziale quale Agente contabile esterno	31
5.4	PROCESSO DI INCASSO PAGO PA.....	31
6	PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO	31
6.1	CARATTERISTICHE DEL PERSONALE IMPIEGATO	31
6.2	RESPONSABILE DELL'APPALTO E COORDINATORE DEL SERVIZIO	32
7	FORMAZIONE DEL PERSONALE ADDETTO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	33
8	AVVIO DELL'APPALTO: PIANO DI SUBENTRO PER L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA E CONSEGNA DELLE RISCOUITRICI AUTOMATICHE	34
8.1	CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA - SUBENTRO	34
8.2	RISCOUITRICI AUTOMATICHE - CONSEGNA	34

9	PROTEZIONE DATI.....	34
9.1	SICUREZZA, GDPR COMPLIANCE.....	34
9.2	GESTIONE DELLA PRIVACY	35
9.3	PROVVEDIMENTI SUGLI AMMINISTRATORI DI SISTEMA.....	37
9.4	DATA BREACH	37
9.5	GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI.....	38
10	REPORTISTICA.....	39
11	SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO.....	39
	MODIFICHE DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE	42
	VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO.....	42

1. OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento, in favore degli Enti del SSR della Regione Friuli Venezia Giulia, del servizio "CUP, Centri prelievo, anagrafe sanitaria e noleggio full risk riscuotitrici automatiche", suddiviso nelle seguenti quattro voci funzionali:

voce A): CUP (Centro Unico di Prenotazione);

voce B): Centri prelievo;

voce C): Anagrafe sanitaria;

voce D): Noleggio full risk riscuotitrici automatiche.

L'appalto è organizzato in tre lotti territoriali:

LOTTO 1 - Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASUGI) e IRCCS BURLO di Trieste

LOTTO 2 - Azienda Sanitaria Universitaria Friuli Centrale (ASUFC)

LOTTO 3 - Azienda Sanitaria Friuli Occidentale (ASFO) e IRCCS CRO di Aviano

L'aggiudicazione dell'appalto avverrà per singolo lotto, all'interno del quale ogni singolo Ente attiverà una, più o tutte le voci funzionali sopra individuate (A, B, C e D).

Il servizio anzidetto dovrà essere erogato conformemente a quanto riportato nel presente documento, tenendo conto dei fabbisogni espressi dalle singole Aziende, riportati negli allegati denominati "Fabbisogni Lotto 1 ASUGI e BURLO", "Fabbisogni Lotto 2 ASUFC" e "Fabbisogni Lotto 3 ASFO e CRO" da considerarsi come vincoli minimi da soddisfare, nonché in conformità a quanto dichiarato nell'offerta tecnica presentata in sede di gara ed in ottemperanza alle disposizioni e ai regolamenti interni e alle richieste di ciascuna Azienda Sanitaria. La ditta aggiudicataria è tenuta a svolgere il servizio con piena autonomia organizzativa e gestionale, assumendosi il relativo rischio economico.

Le sedi presso le quali verranno erogati i suddetti servizi sono indicate nella parte dedicata ai singoli lotti del presente documento.

2. VOCE A) - CUP (CENTRO UNICO DI PRENOTAZIONE) E VOCE B) – CENTRI PRELIEVO

I servizi "CUP" (voce A) e "Centri prelievo" (voce B) comprendono una serie di prestazioni, di seguito meglio dettagliate, erogate attraverso gli sportelli presenti presso le sedi degli Enti del SSR, tramite due modalità:

- **front office:** attività svolte in interazione diretta con l'utenza;
- **back office:** attività c.d. "d'ufficio" svolte a sportello chiuso, ovvero attività svolte in ogni caso non direttamente a contatto con il pubblico.

ATTIVITÀ DI FRONT OFFICE

Il servizio svolto in modalità front office si articola nelle seguenti macroaree prestazionali:

- A. prenotazione di prestazioni sanitarie, come meglio specificato al capitolo dedicato;

- B. modifica e disdetta della prenotazione;
- C. accettazione delle prestazioni;
- D. attività di contabilizzazione e cassa;
- E. attività di richiesta, consegna contenitori e provette/laboratorio, consegna referti e cartelle cliniche, consegna CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.

ATTIVITÀ DI BACK OFFICE

Il servizio svolto in modalità back office, si distingue in attività "BASE", avviate in tutti i lotti ove il suddetto servizio è previsto, e attività "INTEGRATIVE" richiesto solamente da alcuni degli Enti coinvolti, in aggiunta a quelle "BASE", sulla base dei propri fabbisogni, così come indicato negli allegati relativi ai fabbisogni.

Il servizio svolto in modalità back office si articola nelle seguenti macroaree prestazionali:

Attività base di back office:

- A. prenotazione in back office di prestazioni sanitarie, come meglio specificato al capitolo dedicato;
- B. chiusura cassa;
- C. ricognizione referti non ritirati;
- D. monitoraggio funzionalità casse automatiche e totem.

Attività integrative di back office:

- E. gestione e spedizione referti e cartelle cliniche, CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali;
- F. servizio di archiviazione consensi privacy;
- G. ricognizione per recupero credito;
- H. inoltro liste prenotati;
- I. registrazione delle prestazioni non prenotate nel CUP/centri prelievo;
- J. imbustamento degli esami di laboratorio;
- K. Gestione agende di prenotazione della libera professione;

Le attività sopra individuate vengono dettagliate nei paragrafi a seguire.

2.1 ATTIVITA' CUP/CENTRI PRELIEVO IN MODALITA' FRONT OFFICE

A. Prenotazione.

Il servizio di prenotazione viene erogato attraverso gli sportelli presenti presso gli Enti del SSR e ha a oggetto diverse tipologie di prestazioni sanitarie, distinte in base alla modalità di erogazione:

- in regime di SSR;

- in attività libero-professionale intramoenia;
- nell'ambito delle strutture private convenzionate;
- attività destinate ad utenti paganti in proprio presso le strutture pubbliche nel normale orario di servizio;
- attività destinate a particolari categorie di utenti sulla base di convenzioni specifiche con imprese e/o con assicurazioni e istituti di mutualità integrata.

Il servizio di prenotazione si esplica nelle seguenti attività/fasi:

- a) **identificazione dell'assistito:** ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento e l'eventuale correzione di dati già imputati, ovvero l'inserimento dello stesso, qualora l'utente non sia presente e ne abbia diritto;
- b) **inserimento delle prestazioni:** ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare all'interno degli Enti del SSR e delle strutture private convenzionate;
- c) espletamento delle **procedure relative ai soggetti esenti;**
- d) **prenotazione delle prestazioni** selezionate: ha per obiettivo la prenotazione della prestazione individuata in fase di inserimento, in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (a titolo esemplificativo regime di erogazione, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc);
- e) **consegna documentazione inerente le prenotazioni** (es. informative, deleghe, ecc.)
- f) **registrazione consensi privacy**, relativi ai moduli di: consenso relativo al Dossier Sanitario Elettronico (DSE); consenso relativo al Fascicolo Sanitario Elettronico (FSE); consenso relativo ai Referti Online (ROL).
- g) **registrazione autocertificazioni di esenzione per età e reddito.**

B. Modifica e disdetta della prenotazione

L'attività prevede, su richiesta dell'utente e/o secondo le indicazioni aziendali, la modifica, lo spostamento e la cancellazione delle prenotazioni presenti a sistema.

C. Accettazione delle prestazioni

Tali attività possono essere così rappresentate:

- a) accettazione delle prestazioni;
- b) inserimento e accettazione diretta della prestazione;
- c) verifica/correzione dei dati inseriti in sede di prenotazione;
- d) stampa etichette;
- e) accettazione prelievo domiciliare o presso altre strutture residenziali assistenziali.

L'inserimento e l'accettazione diretta delle prestazioni si riferiscono indicativamente a prestazioni di laboratorio/anatomia patologica, radiologia, visite urgenti, prestazioni per pagamento cartelle cliniche, prestazioni economiche senza la presenza di una prenotazione a monte. Il servizio è fondato sui medesimi aspetti del servizio di prenotazione, con la sostanziale differenza di non interessare le agende già definite a sistema.

Il servizio di accettazione diretta della prestazione sarà erogato esclusivamente nei casi previsti e con autorizzazione delle strutture aziendali.

Ogni accettazione presente a sistema può essere modificata, spostata e cancellata.

D. Attività di contabilizzazione e cassa.

Si esplica nelle seguenti funzioni:

- a) **controllo** correttezza e aggiornamento **dei dati anagrafici** trasmessi al sistema;
- b) **controllo importo del ticket e/o delle prestazioni sanitarie ed economiche**, inserimento eventuali **esenzioni** e/o calcolo compartecipazioni alla spesa da parte del cittadino;
- c) **attività di incasso** in contanti e denaro elettronico;
- d) **registrazione** dei pagamenti e dei rimborsi;
- e) **stampa e consegna** ricevute fiscali/fatture;
- f) gestione **buoni pasto** e rendicontazione;

Le attività di prenotazione e cassa relative alle prestazioni intramoenia dovranno essere svolte in conformità alla legge 120/2007 "Disposizioni in materia di attività libero-professionale intramuraria e altre norme in materia sanitaria" DGR n. 2034 del 2015 e s.m.i., nonché alle Linee guida Nazionali CUP e il "Piano Regionale di governo delle liste d'attesa", DGR n. 1815/2019.

Le funzionalità di cassa sopra elencate rappresentano il punto di raccordo tra il sistema sanitario e il sistema amministrativo aziendale.

E. Attività di richiesta, consegna contenitori e provette/laboratorio, consegna referti e cartelle cliniche, consegna CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.

Tale tipologia di attività ha per oggetto la distribuzione all'utente del materiale sopra meglio indicato. Si precisa che alcune attività preparatorie alla consegna, quali ad esempio le stampe delle cartelle cliniche più complesse, dovranno essere svolte in modalità back office.

2.2 ATTIVITA' CUP/CENTRI PRELIEVO IN MODALITA' BACK OFFICE

ATTIVITA' BASE DEL BACK OFFICE

A. Prenotazione in back office

Tale attività prevede l'inserimento massivo di accettazione di prenotazioni (ad esempio quelle di tipo vaccinale) con stampa delle relative etichette.

B. Chiusura cassa

Le attività di chiusura cassa svolte dall'operatore sono riconducibili alle seguenti prestazioni:

- chiusura quotidiana della cassa;

- stampa report giornaliera e/o periodica di documentazione necessaria alle strutture aziendali secondo procedure definite;
- compilazione quotidiana prospetti di riepilogo e controllo casse;
- deposito e custodia valori;
- versamento c/o Tesoreria tramite portavalori fornito dall'aggiudicataria, che dovrà essere effettuato entro 3 giorni (salvo diverse indicazioni dei referenti aziendali);
- invio riepilogo mensile entro i tempi definiti dall'ente SSR.

C. Ricognizione referti non ritirati

L'attività prevede la verifica periodica dei referti non ritirati (da ricomprendersi anche i CD della radiologia ove richiesto) dopo 30 gg dalla data in cui questi sono disponibili ovvero dalla data di ritiro impressa sulla stampa del foglio di promemoria della prestazione.

Nei casi in cui sia decorso inutilmente il termine di 30 gg, l'operatore dovrà provvedere alla gestione del sollecito di ritiro, tramite segnalazione/contatto dell'utente nelle modalità specificate da ogni singola Azienda Sanitaria.

Successivamente al sollecito all'utente l'operatore dovrà fornire un report mensile completo di dati anagrafici degli utenti, tipologia di prestazioni e importi, dei soggetti che non hanno provveduto al ritiro.

D. Monitoraggio funzionalità casse automatiche e totem

L'operatore dovrà monitorare il corretto funzionamento delle casse automatiche e dei totem, gestire eventuali disfunzionalità (es. mancata erogazione del resto, inserimento carta, ecc.), aprendo il relativo ticket e segnalando il mancato funzionamento al referente dell'ente sanitario coinvolto. Dovrà inoltre monitorare i ticket aperti (si fa rimando a quanto previsto nel paragrafo "livelli minimi di servizio SLA") e procedere alla relativa chiusura una volta ripristinata la piena funzionalità delle incassatrici.

ATTIVITA' INTEGRATIVE DEL BACK OFFICE

L'aggiudicatario dovrà garantire agli Enti del SSR che ne richiedano l'attivazione nello specifico lotto di riferimento, l'erogazione di ulteriori servizi rispetto a quelli rientrati nell'attività base di back office come sopra definiti, che vengono di seguito descritti (si fa rimando ai singoli lotti per l'elenco dei servizi effettivamente attivati ed eventuali specifiche).

E. Gestione e spedizione referti e cartelle cliniche, CD/DVD e altra documentazione sanitaria e amministrativa secondo indicazioni aziendali.

Gestione e spedizione della documentazione sopra indicata al domicilio degli utenti secondo le modalità definite da ciascuna Azienda sanitaria nel proprio lotto di riferimento.

F. Servizio di archiviazione "consensi privacy". Le attività oggetto del servizio di archiviazione si basano su specifiche procedure definite a livello aziendale e prevedono a titolo di esempio non esaustivo: verifiche propedeutiche atte a riscontrare la conformità dei consensi; attività per la gestione di eventuali non

conformità e quindi tutto quanto necessario alla predisposizione dei plichi di archiviazione per l'invio in conservazione.

Le attività di verifica e gestione delle non conformità saranno da applicarsi sia ai moduli cartacei che a quelli registrati nel sistema informatico di gestione dei consensi.

Il servizio inoltre dovrà gestire eventuali richieste di assistenza che perverranno dai reparti/strutture per supporto nelle operazioni di registrazione sul sistema informatico: a titolo di esempio non esaustivo cancellazioni di consensi erroneamente registrati.

Si rimanda ai singoli lotti per eventuali specifiche ulteriori.

G. Ricognizione per recupero credito

L'attività di ricognizione per recupero credito si esplica nelle seguenti fasi:

- a) ricognizione periodica dei crediti per i quali non è previsto il pagamento contestuale all'accettazione (secondo quanto specificato nel singolo lotto o dai referenti del SSR coinvolti in sede di attivazione del servizio);
- b) verifica di quelli già saldati con relativa registrazione;
- c) segnalazione periodica al competente ufficio aziendale dei crediti non riscossi, al fine di dar luogo alla relativa attività di recupero.

H. Inoltro liste prenotati. L'operatore della ditta dovrà giornalmente, ovvero entro il diverso termine specificato dai referenti degli enti del SSR delle diverse sedi ove è attivo il servizio, inviare le liste dei prenotati ai medici e/o strutture di riferimento. L'invio avverrà generalmente a mezzo e-mail salvo diversa indicazione

I. Registrazione delle prestazioni non prenotate nei CUP/centri prelievo.

L'operatore della ditta affidataria dovrà provvedere alla registrazione di tutte le prestazioni esenti non prenotate nei CUP/centro prelievo inviate dai singoli reparti all'ufficio dedicato.

J. Imbustamento degli esami di laboratorio.

L'operatore della ditta affidataria dovrà provvedere all'attività di imbustamento che prevede il ritiro dei referti presso i laboratori e altre strutture, il controllo della chiusura del referto e la ricognizione di tutti i referti relativi al medesimo soggetto, quindi imbustamento e riordino. Dovrà effettuare una verifica incrociata dei referti ricevuti con l'elenco fornito dalle varie strutture.

K. Gestione agende di prenotazione della libera professione

Attività di apertura o chiusura di singole giornate di agenda CupWeb, da effettuarsi come da calendario fornito periodicamente dai singoli medici per l'attività in libera professione.

3. VOCE C) ANAGRAFE SANITARIA

L'attività di anagrafe sanitaria verrà svolta dagli operatori in apposito sportello front office (con le eccezioni di per le quali si vedano i fabbisogni), e si articola nei seguenti servizi:

- a) iscrizione/cancellazione del cittadino/utente al SSR;
- b) scelta/cambio e revoca medico medicina generale e pediatra di libera scelta;
- c) variazione anagrafica e residenza, richiesta e rilascio provvisorio tessera sanitaria;
- d) stampa e ristampa tessera sanitaria;
- e) emissioni moduli estensione assicurazione sanitaria paesi in convenzione;
- f) emissione certificato sostitutivo TEAM;
- g) emissione certificato per copertura sanitaria lavoratori frontalieri;
- h) attivazione CRS (solo nelle sedi indicate all'interno dei singoli lotti) e re immissione;
- i) registrazione di esenzioni per patologie/malattie rare/ maternità, invalidità e gravidanza e stampa dell'attestato;
- j) ricezione richieste di rimborso per vaccinoterapia desensibilizzante, per visite occasionali fuori comune, provincia e regione, per ricovero o prestazione sanitarie fruite all'estero per soggiorno temporaneo;
- k) gestione telefonica appuntamenti per servizi di anagrafe sanitaria e informazione agli utenti;
- l) rilascio informazioni in merito all'attività sopra elencata.

La gestione di alcuni aspetti dell'attività di anagrafe sopraelencata potrà avvenire senza la presenza dell'utente, secondo le disposizioni aziendali.

4. GESTIONE DEL SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA

Livelli minimi di servizio (SLA). L'appaltatore, mediante la presenza di un numero adeguato di operatori di sportello durante gli orari di apertura al pubblico, dovrà tassativamente assicurare un adeguato e regolare smaltimento delle code in modo tale da garantire agli utenti che si presentano agli sportelli di CUP, centri prelievo e anagrafe sanitaria un tempo di attesa non superiore a quello definito all'interno di ciascun lotto, in merito alle SLA, per ciascuna delle sedi presso le quali verranno attivati i servizi, e per i quali si vedano i fabbisogni.

È pertanto richiesto il costante monitoraggio dei tempi d'attesa e l'eventuale adozione delle iniziative necessarie al contenimento degli stessi. Ai fini di un adeguato controllo contrattuale, le singole Aziende effettueranno misurazioni dal sistema relativamente ai tempi di attesa degli utenti e alla correttezza della definizione delle pratiche. Tali misurazioni saranno considerate per la valutazione del rispetto delle SLA contrattuali e per chiedere all'aggiudicatario di attivare adeguate azioni correttive senza necessità da parte delle amministrazioni di ulteriori formalizzazioni.

Erogazione dei servizi. Agli utenti già in attesa al momento previsto per la chiusura al pubblico degli sportelli, dovrà comunque essere sempre assicurata l'erogazione del servizio richiesto.

Le attività dei servizi CUP e Centri prelievo necessarie ad assicurare l'operatività e la chiusura delle casse dovranno essere svolte a sportello chiuso, quindi in momenti antecedenti/successivi all'orario di apertura al pubblico degli sportelli. In considerazione di tale circostanza è pertanto necessario che gli operatori:

- siano presenti presso gli uffici almeno dieci minuti prima dell'orario di apertura al pubblico;
- debbano fermarsi presso gli uffici, effettuata la chiusura al pubblico e soddisfatte le necessità degli utenti (v. sopra), sino a quando non abbiano portato a conclusione tutte le formalità propedeutiche alla chiusura/rendicontazione delle attività giornaliere (chiusura casse, versamento c/o Tesoreria o altro, stampa report e/o altra documentazione necessaria alle strutture aziendali secondo le procedure definite da ciascun Ente, etc.), per un tempo stimato in dieci minuti.

Gli addetti impegnati nell'attività di sportello non dovranno essere impegnati in attività di risposta o chiamata telefonica quando sono già impegnati con un utente allo sportello, al fine di evitare inutili attese all'utente in front-office. Resta fermo che il tutto dovrà avvenire nel rispetto delle SLA di seguito indicate.

La ditta aggiudicataria dovrà inoltre garantire, per ogni sede di erogazione aperta al pubblico, la presenza di almeno un operatore in servizio che, oltre alla lingua italiana, comprenda e parli la lingua inglese livello B.1, e per alcune aree espressamente indicate, anche la lingua slovena. Sarà altrettanto auspicabile, e oggetto di valutazione nell'ambito del progetto tecnico, la presenza di uno o più operatori in grado di comprendere e rapportarsi in lingua friulana.

Nell'espletamento del servizio l'affidatario dovrà sempre attenersi al rispetto delle procedure aziendali delle quali riceverà adeguata informativa prima dell'inizio dell'attività.

Qualora a fronte di progetti di riorganizzazione e/o dell'introduzione di nuovi obblighi normativi l'Azienda ritenesse necessario modificare le attività e/o l'orario dei servizi in oggetto, l'aggiudicatario dovrà attenersi alle indicazioni ricevute fatto salvo l'eventuale conguaglio economico, da concordarsi tra le parti.

Le Aziende committenti conservano la facoltà di **variare** all'interno del periodo contrattuale le sedi indicate per l'erogazione dei servizi CUP, Centri prelievo e di anagrafe sanitaria, sia in termini quantitativi che di dislocazione territoriale, oltre a prevedere nuove fasce orarie.

Sono a completo carico dell'operatore economico, senza costi aggiuntivi per le Aziende Sanitarie, le seguenti variazioni:

- dislocazione territoriale;
- variazione della fascia oraria, purché non comporti un incremento orario.

Sono a carico delle Aziende Sanitarie, e oggetto di rinegoziazione, le seguenti variazioni, solo nel caso in cui comportino un incremento orario complessivo rispetto al canone annuo pattuito superiore al 5%.



Fondo cassa CUP e Centri prelievo. L'aggiudicatario provvede a fornire per ogni operatore addetto al servizio un fondo cassa (il cui ammontante viene definito dalla singola azienda in sede di avvio del servizio). La ditta è responsabile di tutto il denaro incassato, che dovrà essere versato alla Tesoreria Aziendale secondo le modalità e le procedure indicate dalla singola Azienda. Il saldo di cassa, che deve essere controllato ad ogni apertura del turno e ad ogni chiusura dello stesso, deve coincidere con il saldo contabile risultante dal programma di cassa in uso. Se alla chiusura del turno ci fossero delle differenze, la ditta sarà tenuta al reintegro dell'importo mancante, di modo tale che in qualsiasi turno l'operatore disponga per intero del fondo summenzionato.

4.1 LOCALI, ARREDI, ATTREZZATURE E SISTEMI TECNOLOGICI E INFORMATIVI FUNZIONALI ALL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA

Locali e arredamento

L'attività di CUP e Centri prelievo in front office e le attività di anagrafe sanitaria dovranno svolgersi necessariamente ed esclusivamente nei locali messi a disposizione dagli Enti del SSR. Gli Enti metteranno a disposizione dell'operatore economico degli ulteriori locali presso i quali potranno essere svolte alcune attività di CUP e Centri prelievo in back office.

I locali, ivi comprese le linee e gli apparecchi telefonici e il mobilio attualmente in uso e le casseforti ove presenti, saranno messe a disposizione per l'utilizzo all'operatore economico, previo censimento dei beni assegnati. L'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere l'integrità delle attrezzature e arredi messi a disposizione, di custodirle e di vigilare sulle stesse. Inoltre, è responsabile della manutenzione ordinaria di tali beni e dovrà sostenere le spese necessarie per l'uso e la conservazione degli stessi, nonché la sostituzione in caso di inutilizzabilità del bene.

Gli Enti del SSR non provvederanno all'integrazione dell'arredo. L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione gli ulteriori eventuali arredi necessari per l'espletamento dei servizi, i quali dovranno essere conformi alle normative in vigore, alle esigenze di decoro ambientale, alla coerenza stilistica con gli altri locali e funzionali alle attività.

Parimenti l'aggiudicatario sarà tenuto a garantire la manutenzione e l'assistenza tecnica di tutte le apparecchiature di sua proprietà o di quelle dallo stesso noleggiate o possedute ad altro titolo.

Rimane a carico degli Enti del SSR l'attività di manutenzione ordinaria e straordinaria su impianti e immobili, fatto salvo il ristoro delle spese da parte dell'aggiudicatario, nei casi di responsabilità del danno da parte del personale addetto al servizio. Le Aziende sanitarie, tramite i propri incaricati, potranno accedere in ogni momento ai locali per effettuare la manutenzione ordinaria e/o straordinaria dei locali e degli impianti ed ogni altro eventuale controllo. In caso di riconsegna all'Azienda di locali e mobilio danneggiati verranno addebitate alla Ditta aggiudicataria le spese necessarie al ripristino. Per quanto qui non espressamente previsto si farà riferimento alle norme sul comodato d'uso, di cui agli artt. 1803 e ss. del Codice Civile.

Prima dell'avvio del contratto verrà redatto un verbale in contraddittorio tra le parti per la consegna e presa in carico da parte del gestore di attrezzature/apparecchiature/arredi/locali esistenti.

Alla scadenza del contratto, i locali e le attrezzature messi a disposizione dalle Aziende del SSR devono essere riconsegnati alle stesse 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 saranno addebitati al fornitore, fatta salva l'ordinaria usura d'utilizzo.

L'affidamento in uso dei locali e delle attrezzature (se previsto) 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 esplichi 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'Ente Sanitario.

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

Servizio di pulizia

Il servizio di pulizia presso i locali e le aree interessate all'appalto sarà erogato a cura delle Aziende sanitarie.

Fotocopiatrice/ stampanti da tavolo

Il costo delle fotocopiatrici/stampanti utilizzate ai fini dell'erogazione dei servizi sarà a carico dell'aggiudicatario, il quale dovrà in parte provvedere alla fornitura delle apparecchiature, presso le sedi indicate, in parte potrà usufruire di quelle messe a disposizione dalle Aziende del SSR, ad uso esclusivo dell'aggiudicatario, con imputazione del relativo costo (secondo le modalità concordate con i referenti aziendali).

Personal computer e sistemi informativi

Ciascuna Azienda Sanitaria committente mette a disposizione dell'aggiudicatario (salvo diversa indicazione nei lotti di riferimento):

- A.** i software gestionali presenti attualmente per la gestione dei servizi oggetto del presente appalto;
- B.** la rete internet per il collegamento delle apparecchiature informatiche;
- C.** le apparecchiature telematiche quali terminali per pagamenti bancomat, carta di credito, bancomat, ecc. messi a disposizione dall'Istituto di credito convenzionato e presenti presso gli sportelli cassa del servizio CUP e Centri prelievo;
- D.** i personal computer utilizzati per i servizi CUP, Centri prelievo e anagrafe sanitaria, salvo diversa indicazione nel lotto di riferimento.

Fornitura cancelleria/materiale consumabile

Saranno a carico della ditta aggiudicataria gli oneri relativi alla fornitura di tutta la cancelleria (comprese carta per fotocopie, etichette, toner, rotoli carta termica per bancomat ecc.), del materiale consumabile minuto necessari allo svolgimento dell'attività ed al funzionamento delle apparecchiature presenti, salvo diversa indicazione riportata nel singolo lotto.

4.2 SISTEMI TECNOLOGICI ED INFORMATIVI PER ELIMINA/GESTISCI CODE PER GLI SPORTELLI CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA

L'operatore economico dovrà garantire in tutte le sedi CUP, Centri prelievo e anagrafe sanitaria, salvo diversa indicazione nel lotto di riferimento, la copertura del servizio con sistemi eliminacode comprensivi di totem, monitor di sala e display di sportello, tenuto conto di quelli eventualmente concessi in comodato dagli Enti del SSR, il tutto al fine di garantire una corretta gestione dei flussi all'interno di ciascuna sede.

Fornitura e gestione dei sistemi.

Alle ditte partecipanti potrà essere richiesto durante la vigenza contrattuale una estensione/sostituzione degli impianti elimina/gestisci code non indicati nella tabella soprariportata. La ditta dovrà inoltre provvedere all'installazione dei dispositivi offerti, al loro collegamento in rete e alla loro messa in funzione all'interno dell'impianto complessivo di elimina/gestisci code aziendale, qualora previsto nel lotto di riferimento.

Resta un obbligo della singola Azienda committente la predisposizione delle prese elettriche e telematiche per ciascun dispositivo previsto ed inserito nell'offerta tecnica.

I sistemi di elimina/gestisci code dovranno essere in grado di registrare con il massimo dettaglio possibile tutti gli eventi relativi ai servizi di sportello oggetto della presente fornitura, a cominciare dal ticket di prenotazione.

I sistemi dovranno essere in grado di generare report e visualizzazioni da remoto, anche da parte del DEC e dei responsabili delle Aziende del SSR, allo scopo di verificare il rispetto degli standard di servizio richiesti (SLA) in merito all'analisi dei tracciati di flusso dell'impianto eliminacode, al numero di persone servite per ciascuno sportello, ai tempi di gestione dei ticket ai singoli sportelli.

Le funzioni che i sistemi dovranno garantire sono almeno le seguenti:

- Apertura e chiusura della postazione di sportello;
- Chiamata tramite segnale acustico dell'utente alla postazione di sportello;
- Visualizzazione del servizio e del numero assegnato;
- Evasione della prenotazione, a seguito della presentazione dell'utente alla postazione di sportello;
- Possibilità di visualizzare lo stato dei servizi e degli sportelli, relativamente al numero di utenti e ai tempi medi di attesa;
- Possibilità di richiamare i ticket "Fuori sequenza";
- Possibilità di visualizzare alla postazione di sportello l'elenco delle code attive.
- Possibilità di attivazione e disattivazione ad orario dei ticket bloccando l'emissione al raggiungimento di un orario o di un numero massimo di pazienti

Resta infine inteso che le integrazioni tecnologiche agli attuali sistemi di elimina/gestisci code in uso, nonché gli eventuali upgrade delle licenze software necessari per garantire le funzionalità richieste, rimarranno alla fine del contratto di appalto di totale ed esclusiva proprietà delle aziende committenti. In relazione a tali aspetti verrà richiesta alla ditta aggiudicataria una liberatoria a favore delle Aziende committenti per la registrazione dei beni nel proprio inventario aziendale.

Le disposizioni del presente paragrafo potrebbero essere oggetto di variazione totale o parziale all'interno delle specifiche previste per il singolo lotto.

Oneri a carico del committente

Per quanto attiene alla dotazione software sarà cura delle Aziende Sanitarie coinvolte nel servizio porre a disposizione gli applicativi regionali necessari alla gestione del servizio.

5. VOCE D) – SERVIZIO NOLEGGIO FULL RISK RISCOUITRICI AUTOMATICHE

Il servizio riguarda il noleggio full-risk di casse automatiche, abilitate al pagamento con carta elettronica e contanti o esclusivamente con carta elettronica, per la riscossione dei proventi derivanti dai ticket sanitari e altre prestazioni, comprensivo dei servizi connessi espressi nel prosieguo del paragrafo.

Le tipologie di casse automatiche oggetto del noleggio sono suddivise in:

- **Casse automatiche TIPO A:** abilitate al pagamento con carta elettronica (bancomat, carta di credito, carte prepagate, ecc.) e contanti;
- **Casse automatiche TIPO B:** abilitate al solo pagamento con carta elettronica (bancomat, carta di credito, carte prepagate, ecc.).

Il noleggio comprende i seguenti servizi:

- consegna, installazione, collaudo delle apparecchiature;
- manutenzione e assistenza tecnica on site e da remoto;
- gestione da remoto (tele monitoraggio);
- gestione cassa, carico e scarico e trasporto valori;
- fornitura e sostituzione del materiale di uso e consumo e dei componenti soggetti ad usura, per l'intera durata del contratto;
- configurazione delle incassatrici automatiche e integrazioni richieste;
- rendicontazione degli incassi, tramite la messa a disposizione di apposito strumento;
- predisposizione annuale conto giudiziale;
- assicurazione;
- ritiro delle apparecchiature al termine del contratto.

5.1 CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI E GARANZIE

Le incassatrici automatiche fornite in noleggio devono essere conformi alle normative vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene alle autorizzazioni alla produzione, all'importazione e all'immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti e conformarsi alle modifiche normative che potrebbero avere durante la vigenza contrattuale.

Le apparecchiature e i componenti di sicurezza dovranno possedere il marchio CE ed essere corredati da apposita dichiarazione in italiano. Ogni apparecchiatura dovrà recare, in modo leggibile e indelebile, almeno le seguenti indicazioni:

- nome del fabbricante e suo indirizzo;



- marcatura CE;
- eventuale numero di serie e anno di costruzione.

I prodotti offerti dovranno, in particolare, essere conformi alle norme di sicurezza C.E.I. o altre norme internazionali ufficialmente riconosciute sulla sicurezza elettrica.

Nel caso le apparecchiature possano creare emissioni elettromagnetiche o il loro funzionamento possa essere alterato da disturbi elettromagnetici, dovranno rispondere ai requisiti previsti dalla normativa vigente in materia.

Le apparecchiature dovranno inoltre soddisfare tutti i requisiti di sicurezza previsti dalle leggi vigenti e dalle norme di buona tecnica, ed al momento dell'installazione il fornitore dovrà rilasciare una dichiarazione di rispondenza al D.P.R. 547/1955 s.i.m. e norme collegate.

Ogni apparecchiatura dovrà essere accompagnata da un libretto di istruzioni per l'uso in lingua italiana.

Le casse dovranno

- essere nuove;
- essere di ultima generazione;
- possedere configurazione hardware e software più recente in conformità a quanto richiesto nel presente capitolato, al fine di garantire la massima affidabilità del servizio nonché l'acquisizione e l'archiviazione di tutte le informazioni relative agli incassi;
- essere realizzate in conformità alle normative finalizzate all'abbattimento delle barriere architettoniche;
- essere dotate di interfaccia utente gradevole e intuitiva, in grado di ridurre al minimo le operazioni che l'utente deve compiere per il pagamento;
- essere multilingue al fine di permettere la scelta almeno tra le seguenti lingue: italiano, inglese, spagnolo, francese, tedesco e sloveno;
- avere caratteristiche tecniche e qualitative non inferiori a quelle minime indicate nel presente capitolato di cui al paragrafo successivo;
- garantire gli eventuali aggiornamenti dovuti a modifiche normative e/o organizzative (nuova tipologia banconote e/o monete) con oneri a carico della ditta aggiudicataria;
- assicurare la presenza sulla postazione di chiare istruzioni e indicazioni per l'utilizzo da parte dell'utente e l'installazione di adeguata cartellonistica che renda identificabile l'ubicazione della macchina;
- interfacciarsi con le soluzioni del Sistema Informativo Sanitario Regionale messo a disposizione da Insiel S.p.A.

5.2 CARATTERISTICHE TECNICO-FUNZIONALI HARDWARE E SOFTWARE

Le riscuotitrici automatiche dovranno possedere le caratteristiche tecnico-funzionali minime di seguito illustrate. Resta inteso che le ditte concorrenti potranno offrire modelli di riscuotitrici con caratteristiche migliorative e che lo stesso potrà essere oggetto di valutazione premiante.



5.2.1 Caratteristiche hardware comuni

Le riscuotitrici automatiche dovranno essere conformi alle seguenti caratteristiche hardware minime:

- armadio di sicurezza antiscasso con chiusura a chiave doppia mandata e combinazione, predisposto per l'ancoraggio al pavimento;
- peso macchina incassatrici < 850kg o altro peso secondo quanto diversamente indicato nel singolo lotto cui si rinvia;
- il contenuto dei COV nei prodotti vernicianti utilizzati non deve superare il 5% peso/peso misurato secondo la norma ISO 11890-2;
- design studiato per consentire l'accesso a persone disabili nel rispetto della normativa vigente in materia;
- personal computer completo di scheda di rete;
- una porta ethernet;
- monitor utente operatore LDC TFT 15" (o superiore) touch screen, intuitivo e di facile accesso, per interattività con l'utente, con vetro antiriflesso e antistatico;
- almeno n. 6 pulsanti lato video o, in alternativa, pulsantiera virtuale, che consentano la scelta immediata ed intuitiva di almeno diversi tipi di pagamento, tra cui anche ad importo fisso (il numero di scelte è ampliabile con l'utilizzo di pagine successive, sottomenu);
- tastiera QUERTY protetta o, in alternativa, virtuale alfanumerica che consenta l'eventuale digitazione da parte dell'utente di tariffe ad importo variabile e/o causali di pagamento;
- lettore di codice a barre monodimensionali e bidimensionali, ad inserimento/ad appoggio del foglio di prenotazione (deve essere possibile anche la lettura da device mobile).

Si riportano alcune caratteristiche a titolo di esempio:

- ✓ Tipologia bar code: codice 2/5 interleaved;
- ✓ Dimensioni: larghezza da cm 2,17 a cm 10, altezza da cm 0,44 a cm 1,6;
- ✓ Numero caratteri: da 22 a 40;
- ✓ Larghezza del modulo (foglio prenotazione/distinta di pagamento): non superiore a 25 cm (foglio A4).

Resta inteso che potranno essere richieste specifiche diverse e potranno essere necessarie più tipologie codici a barre all'interno della stessa Azienda sanitaria; per ognuno verrà indicato dall'Azienda sanitaria la struttura per la sua lettura e i comportamenti successivi da compiere (online/offline, quale tipo di integrazione, etc.);

- dispositivo POS per il pagamento elettronico, che dovrà essere dotato di collegamento tramite LAN certificato secondo le specifiche internazionali allo stato dell'arte e dovrà permettere di effettuare pagamenti attraverso carte di debito, carte di credito, prepagate, ecc. Dovrà essere completo di Pin pad numerico funzionale a 16 tasti con display integrato. Inoltre, deve essere abilitata la lettura di tessere contactless tramite il dispositivo per la lettura delle tessere di pagamento contactless NFC. Il pagamento tramite POS deve configurarsi in modo identico al pagamento tramite POS agli sportelli CUP e Centri prelievo, nei quali l'incasso di pago bancomat non ha commissione. L'importo da pagare

deve essere dato dal collegamento diretto con la procedura di cassa CupWeb senza richiedere all'utente nessun tipo di intervento.

- lettore di carte, che deve permettere di leggere sia tessere bancarie (es. Visa, MasterCard, Maestro, Bancomat, Bancoposta, ecc.) che personali (es. Tessera Sanitaria - TS, Carta Nazionale dei Servizi - CNS, Carta Regionale dei Servizi - CRS, Carta d'Identità Elettronica - CIE, Tessera Europea Assicurazione Malattia - TEAM, Carta d'Identità con microchip, ecc.);
- gruppo di continuità (UPS);
- alimentatore con interruttore generale;
- sistema di ventilazione forzata;
- stampante in formato A4 di ricevute/fatture che dovrà riportare sulla ricevuta/fattura di pagamento le seguenti informazioni minime:
 - a) Intestazione dell'Ente che emette il documento;
 - b) Dati anagrafici dell'utente;
 - c) Numero riscuotitrice automatica;
 - d) Numero ricevuta progressivo interno;
 - e) Importo pagato o rimborsato;
 - f) Data e ora del pagamento (o rimborso);
 - g) Altri dati aggiuntivi richiesti dall'Azienda sanitaria contraente da inserire come riferimento nella distinta di pagamento/documento;
- operatività 24 ore su 24.

Caratteristiche Hardware Casse automatiche TIPO A

Le riscuotitrici abilitate al pagamento con carta elettronica e con contanti, oltre alle caratteristiche di cui sopra, dovranno essere dotate di:

- cassaforte per il contenimento del contante, con inserti e fasce di rinforzo, dotata di allarme eventualmente collegabile con una centrale operativa;
- divisione del comparto denaro dal comparto carta elettronica.

Le riscuotitrici devono essere in grado di rilevare automaticamente il malfunzionamento del sistema di gestione del contante, soprattutto durante le operazioni di pagamento, dove possono verificarsi casi di mancato incasso o mancata restituzione all'utente. L'O.E. dovrà rendicontare puntualmente all'Azienda sanitaria contraente i suddetti malfunzionamenti, al fine di evitare squadratura di cassa, nonché per fornire al committente tutti gli elementi per poterne gestire il rimborso a posteriori all'utente.

➤ **Per la gestione del denaro in accettazione:**

- lettore di banconote in grado di leggere 5 tagli di banconote euro (€ 5, €10, €20, €50, €100), anche di nuova emissione, in tutti i versi di introduzione, integrato da verificatore di denaro falso;

- modulo pre-cassa per pentimento (possibilità di restituzione delle banconote immesse nell'accettatore in caso di rinuncia);
- cassa raccogli valuta auto impilante da almeno 1.000 banconote;
- lettore di moneta dei seguenti tagli € 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00, con relativa cassa di raccolta.

➤ **Per la gestione del denaro in erogazione (resto):**

- Rendi resto in moneta: n. 4 erogatori dalla capacità da 800 a 2.000 pezzi cadauno a seconda del tipo di conio utilizzato (€ 0,05 - € 0,10 - € 0,20 - € 0,50 - € 1,00 - € 2,00);
- Rendi resto in banconote: dispensatore di banconote ad almeno quattro tagli di valuta (€ 5, €10, €20, €50, €100).

La dotazione del fondo cassa iniziale per il primo caricamento dei due rendi resto sarà a carico dell'Istituto Tesoriere dell'Azienda Sanitaria, nell'entità necessaria da concordare con l'Azienda Sanitaria.

Il dimensionamento delle casse di raccolta dovrà essere adeguato al numero di transazioni richieste e al peso massimo dell'incassatrice indicato.

5.2.2 Caratteristiche software comuni

Le casse automatiche dovranno essere provviste di apposito software applicativo che consenta il collegamento diretto ai gestionali e/o agli incassi in uso presso le Aziende Sanitarie.

Le incassatrici automatiche dovranno essere dotate del software applicativo necessario per la gestione dei pagamenti, con interfaccia personalizzabile e che dovrà essere concordata con l'Azienda Sanitaria, e dovranno essere integrate con il sistema di Insiel S.p.A.

In particolare, il software dovrà garantire almeno:

- l'identificazione certa degli utenti;
- la gestione dei pagamenti, sia mediante la digitazione di codici, sia attraverso la lettura di codici a barre, sia attraverso la lettura di bande magnetiche al fine di identificare univocamente l'utente, la richiesta di pagamento e il relativo importo;
- la gestione della selezione del servizio (configurabile);
- la configurabilità dell'interfaccia grafica;
- la gestione dei codici a barre e delle notifiche dei pagamenti;
- la gestione delle stampe;
- la gestione delle incassatrici automatiche;
- la registrazione della transazione e del servizio erogato;
- il monitoraggio dello stato di funzionamento delle periferiche;
- l'interfacciamento con operazionali di cassa (come il POS degli sportelli CUP e Centri prelievo aziendali) e l'integrazione con il CupWeb di Insiel S.p.A. in uso, ai fini della riscossione dei pagamenti di prestazioni sanitarie.



Tutte le licenze d'uso del software non devono avere scadenza o limiti temporali che possano determinare blocchi funzionali e/o che richiedano oneri per l'Azienda.

Si specifica che i costi legati all'attività che l'azienda fornitrice dovrà svolgere per l'interfacciamento delle incassatrici automatiche con il sistema regionale di Insiel S.p.A. e i costi di ogni eventuale licenza di mercato o dell'aggiudicatario stesso necessaria a tale interfacciamento sono a carico della ditta fornitrice. Sono esclusi, e quindi non sono a carico della ditta fornitrice, i costi legati alle attività Insiel necessarie per l'avviamento.

A tal fine, ciascuna Azienda Sanitaria, al momento della sottoscrizione del contratto derivato, sarà tenuta a comunicare al Fornitore tutti i dettagli relativi agli applicativi in uso presso l'Azienda medesima con evidenza delle informazioni e delle modalità necessarie all'integrazione.

Il Fornitore al momento della consegna delle macchine dovrà aver sviluppato il software in oggetto, compatibile con gli applicativi in uso presso l'Azienda richiedente e integrato con i sistemi aziendali.

Le comunicazioni da e verso il server di tutti i movimenti devono avvenire in modalità sicura, ovvero tramite un canale crittografato e non in chiaro.

Le macchine riscuotitrici e i dispositivi ad essi collegati che lo richiedano, dovranno funzionare con orari sincronizzati automaticamente (servizi NTP): gli stessi orari dovranno risultare nei log e nelle transazioni ed essere utilizzabili per ricerche anche per intervalli, con le date in formato italiano e ordinabile.

Il sistema informatico dovrà essere dotato di software antivirus adeguato e aggiornato in accordo con l'azienda sanitaria.

L'integrazione con i sistemi aziendali dovrà consentire di effettuare un riscontro dell'andamento dei pagamenti, effettuando l'aggiornamento della posizione dei singoli debitori o creditori sul sistema informatico aziendale.

Il software deve permettere il pagamento di:

- qualsiasi distinta di pagamento/foglio di prenotazione e l'erogazione di rimborsi eventualmente disposti (ove previsto nel singolo lotto), sia mediante la digitazione di codici, sia attraverso la lettura di un codice a barre che identifichi univocamente la distinta di pagamento e il relativo importo;
- pagamenti di prestazioni già inserite nel sistema con accesso, selezionabili sullo schermo o tramite tasti fisici lato schermo, tramite tessera sanitaria regionale e/o spid.

Modalità di pagamento con interconnessione online

La procedura di riscossione si svolgerà come di seguito indicato (viene descritto uno dei percorsi di pagamento che, in ogni caso, potrà avvenire anche attraverso la digitazione di un codice ovvero scegliendo fra le opzioni che la macchina propone anche in seguito all'introduzione della tessera sanitaria e mediante spid):

- a) all'atto della prenotazione agli sportelli CUP e Centri prelievo, verrà rilasciato all'utente il foglio di prenotazione/distinta di pagamento, contenente i dati dell'utente ed un codice a barre. Tale foglio di prenotazione/distinta di pagamento verrà utilizzato dall'utente per il pagamento presso la riscuotitrice

automatica: introducendo/appoggiando il foglio nel lettore a video comparirà l'indicazione dell'importo da pagare e successiva identificazione con TESSERA SANITARIA;

- b) l'identificazione potrà in alternativa al punto a) avvenire mediante tessera sanitaria o SPID che consentirà all'utente di selezionare la prestazione da pagare;
- c) a questo punto il software avvia una procedura di richiesta dati e informazioni (relative a quel determinato numero di distinta) allo specifico database che gestisce quella tipologia di distinte di pagamento;
- d) una volta acquisite tali informazioni queste saranno visibili a video sullo schermo della riscuotitrice automatica e l'utente sarà tenuto a darne conferma;
- e) dovrà essere possibile effettuare a video la scelta di invio automatico al 730 precompilato;
- f) una volta effettuato il pagamento e accertato che lo stesso sia andato a buon fine, la riscuotitrice automatica rilascerà la ricevuta, la fattura o altro documento quietanzato contenente i dati definiti dall'Azienda sanitaria contraente, nonché gli ulteriori dati di cui al precedente paragrafo 5.2.1. Il software aggiornerà automaticamente il relativo applicativo regionale attraverso le necessarie integrazioni;
- g) l'applicativo registrerà su file e software tutti i dati necessari;
- h) il software accederà allo specifico database e alla specifica distinta di pagamento registrando gli estremi dell'avvenuto pagamento e il periodo contabile su cui è stato effettuato il pagamento;
- i) nel caso della modalità di pagamento con interconnessione online, con frequenza da concordare con le singole Aziende Sanitarie, i file dovranno essere trasferiti all'Azienda Sanitaria su supporto informatico o su apposito server raggiungibile dall'Azienda in modo autonomo (ad es. via FTPS, web service, viste etc....).

L'accesso ai database esterni potrà avvenire anche tramite l'utilizzo del codice fiscale mediante lettura dalla tessera Sanitaria o lo SPID attraverso i quali il software della riscuotitrice potrà reperire tutte le posizioni aperte che devono essere pagate dall'utente.

L'incassatrice dovrà permettere anche:

- la ristampa di ricevute/fatture relative a prestazioni già effettuate con accesso tramite CF e numero di pagamento on line /tessera sanitaria attivata/SPID;
- la stampa dei referti di laboratorio con accesso tramite SPID al sistema SESAMO (firmati digitalmente e già pagati).

Procedura di rimborso (opzione attivabile nei singoli lotti)

L'accesso ai database per la gestione dei rimborsi dovrà avvenire tramite l'utilizzo del codice fiscale/tessera Sanitaria/SPID, attraverso i quali il software della riscuotitrice reperirà tutte le posizioni di rimborso aperte.



Nel caso di collegamento in tempo reale con uno o più server ove sono residenti i database delle distinte di rimborso da effettuarsi, la procedura di rimborso procederà come di seguito indicato:

- a) il cittadino seleziona dal display la funzione di rimborso;
- b) il sistema richiede l'inserimento del codice fiscale/tessera sanitaria o l'identificazione a mezzo SPID;
- c) il software effettua una richiesta di dati e di informazioni relative a quel determinato codice fiscale, allo specifico database che gestisce quella tipologia di distinte di rimborso;
- d) una volta acquisito l'elenco dei documenti da rimborsare associati al codice fiscale, il sistema li visualizzerà a video per chiederne conferma all'utente;
- e) una volta che l'utente ha scelto il documento da rimborsare la riscuotitrice automatica rimborsa la somma;
- f) la macchina rilascerà anche la/le ricevuta/e o la fattura e nota contenente i dati dell'operazione effettuate;
- g) il software accederà allo specifico database e alla specifica distinta di rimborso per la registrazione degli estremi dell'effettuato rimborso e il periodo contabile su cui è stato effettuato il rimborso.

Autodiagnosi degli errori

Il software installato presso le riscuotitrici automatiche, oltre ad interagire con i sistemi applicativi delle Aziende Sanitarie ai fini del pagamento dei ticket sanitari e delle prestazioni rese in libera professione, dovrà inoltre assolvere alle seguenti funzioni:

- autodiagnosticare la mancanza di carta: in tal caso il sistema dovrà porre la riscuotitrice automatica in modalità "fuori servizio";
- autodiagnosticare l'impossibilità assoluta di erogare il resto a seguito della lettura della distinta: in tal caso non dovrà permettere la prosecuzione dell'incasso segnalando all'utente l'impossibilità di pagare in contanti ovvero la possibilità di pagare tramite bancomat o di rivolgersi ad uno sportello d'incasso o di recarsi presso un'altra riscuotitrice;
- autodiagnosticare l'impossibilità assoluta di erogare il resto, anche senza lettura della distinta di pagamento: anche in tal caso non dovrà permettere la prosecuzione dell'incasso segnalando all'utente l'impossibilità di pagare in contanti ovvero la possibilità di pagare tramite bancomat o di rivolgersi ad uno sportello d'incasso o di recarsi presso un'altra riscuotitrice;
- gestire eventuali errori o time-out al fine di permettere il completamento delle operazioni di pagamento/rimborso in positivo o negativo; a tal fine l'aggiudicatario dovrà concordare i comportamenti del software conseguenti a tale eventualità con l'Azienda sanitaria contraente;
- segnalare se l'importo da pagare ottenuto dai server sia diverso da quello indicato nel modulo presentato (per esempio letto dal codice a barre), e chiedere se vuole proseguire o rinunciare;

- se rilevabile, tramite informazioni in locale o in remoto, impedire nuovamente il pagamento di un documento che nel frattempo sia già stato pagato o che nel frattempo sia diventato esente o sia stato annullato (le condizioni saranno definite mediante l'integrazione con i sistemi delle aziende sanitarie).

5.2.3 Specifiche tecniche di sicurezza informatica

Vale in ogni caso il principio generale per cui la sicurezza informatica è un fattore intrinseco dell'architettura dei sistemi oggetto della presente fornitura e delle caratteristiche tecniche degli elementi che li compongono; perciò l'aggiudicatario dovrà garantire che, sia l'architettura che gli elementi, siano progettati, implementati e mantenuti nel tempo in modo da minimizzare il rischio informatico residuo (sia di "attacchi ai sistemi" che di "attacchi dai sistemi") e comunque in osservanza delle normative e best practice.

Si rinvia alla normativa vigente e ai protocolli specifici in uso presso le Aziende Sanitarie.

5.3 SERVIZI INCLUSI NEL CANONE DI NOLEGGIO

I servizi descritti nel presente paragrafo, volti ad assicurare la continuità del servizio e il perfetto funzionamento delle apparecchiature, sono connessi ed accessori al servizio di noleggio delle riscuotitrici automatiche e sono pertanto prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel canone di noleggio corrisposto dalle singole Aziende Sanitarie.

Il Fornitore dovrà farsi carico di tutti i servizi e le attività di gestione del parco riscuotitrici automatiche, liberando le Aziende Sanitarie da qualsiasi incombenza ed onere, se non per quanto espressamente previsto nel presente capitolato e nella restante documentazione di gara.

5.3.1 Consegna e installazione

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, consegna "al piano", asporto dell'imballaggio, operazioni di facchinaggio, posa in opera, installazione, collaudo, e qualsiasi altra attività necessaria al corretto funzionamento della macchina e di tutte le sue funzionalità.

Nel corso dell'appalto il fornitore dovrà impegnarsi a garantire eventuali spostamenti e la successiva reinstallazione delle macchine all'interno dello stesso edificio o da un edificio all'altro, qualora l'Azienda Sanitaria ne abbia necessità e senza alcun onere a carico della stessa.

Si precisa inoltre che:

1. L'attrezzatura di cui trattasi dovrà essere consegnata nella versione corrispondente all'offerta, conforme alle caratteristiche tecnico-funzionali minime richieste e corredata di quanto indicato in configurazione minima a pena di esclusione, degli accessori a corredo, e di quant'altro necessario per il corretto e sicuro funzionamento in relazione alla destinazione d'uso.

2. L'attrezzatura dovrà altresì essere rispondente allo stato dell'arte previsto dalla normativa in vigore in tema di normativa fiscale e della privacy.
3. Le licenze dei sistemi operativi, dei pacchetti software di base, inclusi quelli propedeutici al funzionamento delle apparecchiature o degli applicativi, sono implicitamente considerate comprese nella fornitura e quindi non elencate nel capitolato.

Nel caso siano state introdotte innovazioni, il soggetto aggiudicatario, prima della consegna è obbligato a darne tempestiva comunicazione e deve offrire l'attrezzatura innovata senza maggiori oneri a carico degli Enti Sanitari. L'aggiudicatario è tenuto a consegnare le riscuotitrici automatiche in numero non inferiore a quello indicato nel singolo lotto e nei luoghi indicati dalle Aziende Sanitarie.

L'aggiudicatario al fine di rispettare i tempi di consegna ed evitare disservizi alle Aziende Sanitarie potrà installare temporaneamente macchine usate. In tal caso il canone relativo al noleggio di ciascuna macchina corrisposto dall'Azienda Sanitaria verrà decurtato di una percentuale pari al 30% e rapportato al periodo di utilizzo della macchina usata. Resta comunque fermo l'obbligo in capo all'aggiudicatario di provvedere alla sostituzione delle macchine usate con macchine nuove entro tre mesi dalla data di entrata in esercizio delle macchine usate.

Non sono oggetto della presente fornitura solo le prese di rete e le prese di alimentazione elettrica necessarie.

5.3.2 Collaudo

Il collaudo è teso a verificare che tutte le macchine riscuotitrici fornite risultino in possesso dei requisiti e delle caratteristiche tecnico-funzionali richiesti nel capitolato oltre quelli offerti in sede di gara dal Fornitore e che siano regolarmente funzionanti (ivi comprese le prove delle varie fasi sistemistiche).

Il collaudo, che dovrà avvenire entro e non oltre 15 (quindici) giorni dalla consegna, e con un preavviso di almeno 10 (dieci) giorni, verrà effettuato da parte degli incaricati dell'Azienda in contraddittorio con i tecnici della ditta fornitrice per verificare la funzionalità, le prestazioni e l'affidabilità delle macchine installate e del software fornito.

Il Fornitore predisporrà, almeno 10 giorni prima della data di esecuzione del collaudo un piano di collaudo con la descrizione puntuale delle varie attività di verifica da effettuare, che l'Azienda potrà eventualmente integrare.

La fase di collaudo si potrà ritenere conclusa con successo solo quando tutti i punti elencati nel piano di collaudo siano eseguiti sequenzialmente con esito positivo.

L'avvenuto accertamento dell'esito favorevole delle prove di collaudo dovrà risultare da apposito verbale.

In caso di esito negativo del collaudo, verrà concesso al Fornitore un termine pari a 15 (quindici) giorni solari per provvedere all'eliminazione dei vizi e delle difformità riscontrati in modo tale da poter procedere, entro lo stesso termine, alla ripetizione del collaudo.



Qualora il ritardo si protragga oltre tale termine verrà applicata la penale avendo l'Azienda Sanitaria altresì la facoltà di richiedere la sostituzione dell'apparecchiatura stessa.

5.3.3 Manutenzione full risk

Successivamente all'installazione delle casse automatiche, sarà onere del Fornitore provvedere alla loro manutenzione ordinaria e straordinaria (manutenzione integrale full-risk), per tutto il periodo di durata dell'appalto e su tutte le componenti del sistema offerto (software, hardware, ecc..). Durante tale periodo dovrà essere garantito il corretto funzionamento delle macchine riscuotitrici ed un pronto intervento nel caso si riscontrino malfunzionamenti.

L'assistenza potrà avvenire, se opportuno, anche mediante intervento da remoto.

Il suddetto servizio dovrà essere effettuato da personale qualificato, nel rispetto delle norme vigenti.

Gli incaricati della manutenzione devono presentarsi sui luoghi degli impianti dotati di cartellino identificativo rilasciato dal Fornitore, che dovrà garantire un adeguato e comprovato impiego di risorse umane qualificate nonché di risorse tecnico-strumentali e logistiche atte a garantire il servizio indistintamente in tutte le sedi dove verranno ubicate le riscuotitrici.

Il servizio di manutenzione dovrà comprendere almeno le seguenti tipologie di manutenzione:

- manutenzione preventiva programmata;
- manutenzione correttiva;
- manutenzione adeguativa;
- manutenzione migliorativa offerta dal fornitore.

Manutenzione preventiva programmata

Il servizio di manutenzione preventiva dovrà essere cadenzato secondo un calendario predisposto al fine di assicurare gli interventi ordinari, necessari a garantire continuamente il perfetto funzionamento delle apparecchiature e prevenire l'insorgenza di blocchi/guasti quando questi siano in qualche modo prevedibili. Tali interventi dovranno essere effettuati preferibilmente al di fuori degli orari di maggior afflusso dell'utenza, in una fascia oraria concordata con le Aziende Sanitarie.

Manutenzione correttiva

La manutenzione correttiva comprende tutte quelle procedure da compiere in seguito alla rilevazione della presenza di un malfunzionamento o di un guasto dell'apparecchiatura; individuazione della causa; adozione di tutte le misure e le attività necessarie per garantire il ripristino delle normali condizioni di funzionamento. Il Fornitore dovrà prestare tali attività per ripristinare il corretto funzionamento delle riscuotitrici che rivelassero difetti, errori, "bugs" e/o ogni altra imperfezione che ne limiti il loro normale uso.

Per tutte le apparecchiature oggetto dell'appalto il servizio di manutenzione correttiva dovrà svolgersi nel rispetto delle indicazioni contenute nel manuale d'uso e/o nel manuale di manutenzione fornito dal produttore e dovrà tener conto del livello di criticità associato ad ogni singola apparecchiatura.

All'interno di ogni manutenzione correttiva dovrà comunque essere compiuta una verifica finale della funzionalità e sicurezza, anche elettrica, dell'apparecchiatura.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti alternativamente dagli operatori allo sportello o dal sistema di controllo da remoto, al fine della risoluzione del malfunzionamento nei termini definiti dagli SLA (si fa rimando al paragrafo dedicato).

In caso di guasti prolungati che non consentano la riattivazione delle apparecchiature entro due giorni lavorativi dall'intervento, a partire dal terzo giorno, al Fornitore sarà applicata una penale come indicato nello Schema di Convenzione. Resta inteso che, in caso di ripetuti guasti (maggiori di 5 in un trimestre) è facoltà delle Aziende Sanitarie richiedere la sostituzione delle apparecchiature a spese del Fornitore.

Il servizio dovrà essere garantito tutti i giorni lavorativi non festivi da lunedì a sabato, dalle ore 8:00 alle ore 17:00, salvo diverso accordo con l'Azienda Sanitaria.

Manutenzione adeguativa

Si applica nel caso in cui dovessero sopravvenire modifiche legislative o normative di carattere nazionale e/o locale che rendano l'applicativo non più conforme e/o adeguato alle nuove condizioni. L'aggiudicatario dovrà adeguare, a proprio carico, il funzionamento al fine di svolgere tutto quanto richiesto dalle normative in vigore. Dovrà essere previsto l'adeguamento anche nell'ipotesi ci siano delle variazioni dei tracciati record, protocolli e altre caratteristiche tecniche da parte del Tesoriere senza alcun onere aggiuntivo per l'Azienda Sanitaria contraente (ad es. aggiornamenti dei certificati dei POS).

Resta inteso che sono a carico dell'aggiudicatario anche gli adeguamenti dei POS nel caso in cui nel corso dell'appalto sia individuato un nuovo Tesoriere per le Aziende sanitarie.

Gli interventi di manutenzione adeguativa dovranno essere completati e resi disponibili nei tempi concordati con le Aziende Sanitarie contraenti e comunque entro l'entrata in vigore della normativa per cui la manutenzione si è resa necessaria.

Gli interventi tecnici di manutenzione che comportino un "fermo programmato" del sistema informativo dovranno essere effettuati nei giorni e con gli orari esplicitamente concordati con le Aziende Sanitarie contraenti.

Tale manutenzione sarà a totale carico del Fornitore.

Manutenzione migliorativa offerta dal fornitore

Eventuali aggiornamenti e/o modifiche apportate dall'aggiudicatario (i cui costi rimarranno a completo carico dello stesso) per migliorare le prestazioni del sistema software devono essere installate, senza ritardo, nelle macchine in servizio presso le Aziende Sanitarie contraenti. In particolare, il Fornitore dovrà provvedere a



mantenere sempre le macchine aggiornate con i security fix, che se non installati potrebbero comportare una violazione dei sistemi informatici. La manutenzione migliorativa non dovrà in alcun modo incidere sulla piena funzionalità dell'incassatrice e qualora dovesse rendersi necessario un temporaneo non funzionamento della stessa sarà onere del fornitore garantire il minor disagio possibile e prevedere, in ipotesi di prolungamento dei tempi, anche la possibile temporanea sostituzione.

5.3.4 Livelli minimi di servizio SLA incassatrici automatiche

La tempistica dovrà essere calcolata dal momento della chiamata da parte del sistema di tele monitoraggio o dell'apertura del ticket da parte dall'operatore di sportello.

Si riportano le tipologie di malfunzionamenti e i rispettivi SLA:

TIPO DI MAL FUNZIONAM ENTO	DESCRIZIONE	TEMPI DI RISOLUZIONE
Bloccante	Malfunzionamento che provoca l'interruzione dell'attività operativa del sistema della singola macchina incassatrice.	Entro massimo 6 ore lavorative dalla chiamata/apertura ticket. Le verifiche di rispetto della SLA saranno eseguite trimestralmente. La SLA si riterrà rispettata se nel 98% dei casi l'intervento sarà stato eseguito entro le 6 ore lavorative.
Grave	Malfunzionamento che provoca l'interruzione parziale delle funzionalità del sistema, ma che consente la prosecuzione delle attività operative in condizioni degradate (ad es. interruzione di uno dei metodi di pagamento nelle macchine contante-POS etc.).	Entro 8 ore lavorative dalla chiamata/apertura ticket. Le verifiche di rispetto della SLA saranno eseguite trimestralmente. La SLA si riterrà rispettata se nel 80% dei casi l'intervento sarà stato eseguito entro le 8 ore lavorative.
Lieve	Malfunzionamento che non provoca interruzione operativa nell'immediato, ma potrebbe precludere l'accesso a funzionalità di sistema e – qualora prolungato – potrebbe trasformarsi in malfunzionamento grave o bloccante (ad es. basso livello d'inchiostro, prossimo esaurimento carta, problemi all'UPS etc.).	Entro 24 ore lavorative dalla chiamata/apertura ticket. Le verifiche di rispetto della SLA saranno eseguite trimestralmente. La SLA si riterrà rispettata se nel 60% dei casi l'intervento sarà stato eseguito entro le 24 ore lavorative.

Il mancato rispetto dei tempi stabiliti nella tabella sopra riportata comporterà l'applicazione delle penali di cui allo Schema di Convenzione.

5.3.5 Gestione da remoto (tele monitoraggio)

Attraverso il servizio di tele monitoraggio, l'operatore aggiudicatario rileverà giornalmente, più volte al giorno, lo stato di funzionamento delle apparecchiature:

- il livello dei carichi banconote e monete per il resto;
- i cassetti banconote e/o monete pieni;
- la verifica del reale avvenuto pagamento da parte dell'utenza;
- la verifica di eventuali resti non erogati;
- la necessità di rifornimento di carta/toner per stampa ricevute;
- lo stato dell'UPS e degli altri componenti soggetti ad usura;
- gli eventuali blocchi del software;
- lo stato di funzionamento delle periferiche con registrazione dell'insorgere e del rientro delle anomalie, ecc.;
- gli allarmi.

Il risultato del controllo giornaliero dovrà essere inviato settimanalmente via e-mail all'Azienda, o reso esportabile sullo strumento informatico, con il numero del terminale, la data e l'ora del controllo. Il report dovrà riportare per ciascun elemento monitorato l'esito: "conforme" o "non conforme" con relativa motivazione.

Nel caso in cui l'apparecchiatura dovesse andare in "warning" oppure in "fuori servizio", il sistema avviserà il servizio di assistenza tecnica al fine di attivare al più presto la procedura di risoluzione del problema sia da remoto che on-site.

Il sistema di tele monitoraggio deve essere in grado di inviare in totale autonomia avvisi personalizzati di malfunzionamento via e-mail o tramite SMS sia all'Assistenza Tecnica del Fornitore, sia agli operatori di sportello della sede coinvolta e sia ad un referente dell'Azienda sanitaria contraente. Gli operatori di sportello dovranno procedere ad una informativa all'utenza oltre che ad una verifica dei tempi di ripristino.

Con l'utilizzo di tale procedura dovranno inoltre essere fruibili i seguenti servizi:

- Caricamento nuovi codici e/o dati riferiti alle attività di incasso;
- Caricamento procedure software da remoto (aggiornamenti eseguibili, immagini, personalizzazioni richieste, etc.)
- Possibilità di verifica del reale pagamento avvenuto da parte dell'utente;
- Possibilità di inserire comunicazioni di servizio all'utenza in un tempo non superiore ad un'ora.

5.3.6 Gestione cassa, trasporto valori, versamento al Tesoriere

L'attività di prelievo degli incassi delle riscuotitrici di tipo A, che si svolgerà nei giorni compresi fra il lunedì ed il sabato, prevede:

- lo svuotamento del contante e della moneta, comprensivo del fondo cassa,
- l'attività chiusura della cassa;
- il ripristino del rendi resto (fondo cassa) in monete e banconote,
- il trasporto dei valori;
- il conteggio del denaro e il versamento dell'importo prelevato sul conto corrente del Tesoriere indicato dalle Aziende Sanitarie, da effettuarsi entro un tempo massimo di 3 giorni dal giorno del prelievo del contante, a cui sarà allegato il quadro informativo inerente la chiusura contabile che riepiloga i pagamenti.

Attività di chiusura della cassa. L'aggiudicatario provvederà al salvataggio dei dati rilevati dai lettori e alla stampa della quadratura della cassa (l'importo incassato meno il resto erogato dovrà essere uguale all'importo da versare all'Azienda Sanitaria). Il Fornitore dovrà inoltrare periodicamente al competente ufficio aziendale il quadro informativo inerente la chiusura contabile che riepiloga i pagamenti effettuati suddivisi per tipologia di pagamento e la stampa della quadratura della cassa. Dovrà inoltre segnalare tempestivamente all'Azienda Sanitaria eventuali mancate quadrature contabili fra incassi registrati e moneta incassata.

Il **numero minimo** dei prelievi da effettuarsi in una settimana dovrà essere pari a **due**. Resta inteso che rimangono a completo carico dell'aggiudicatario gli ulteriori prelievi che lo stesso dovrà eseguire per garantire la piena funzionalità della macchina.

Il servizio di prelievo e trasporto dei valori delle casse automatiche dovrà essere effettuato da Istituti di Trasporto Valori abilitati e regolarmente iscritti presso le Prefetture dei luoghi di installazione delle casse automatiche.

Gli automezzi utilizzati per ritiri, trasporto e consegne dovranno essere conformi alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di trasporto valori e dotati di sistema di radiolocalizzazione satellitare tramite GPS.

Il personale impiegato (G.P.G.) deve essere armato e dotato di ricetrasmittente in quanto, in caso di bisogno, deve mettersi tempestivamente in contatto con la centrale operativa dell'Istituto di vigilanza per richiedere l'intervento urgente di altre G.P.G. Il servizio dovrà inoltre essere svolto in modo da garantire la sicurezza degli operatori e dei valori, secondo quanto previsto dal regolamento di esecuzione TULPS e s.m.i.

Il servizio di contazione deve essere svolto in ambienti blindati altamente specializzati e attrezzati per la conta denaro, conformemente a quanto previsto dalla vigente normativa.

Si intende a totale carico dell'aggiudicatario ogni eventuale perdita di denaro per furto direttamente dall'incassatrice, durante il carico, scarico e trasporto, e per denaro falso ove accettato dall'incassatrice stessa.



5.3.7 Reportistica

La ditta dovrà mettere a disposizione uno strumento informatico che permetta alle Aziende Sanitarie di effettuare la supervisione in tempo reale delle informazioni sia sullo stato tecnico (es. guasti, warning, ...) che contabile (report, analisi, statistiche, incassato, ...) di ciascuna incassatrice automatica e di esportare la relativa reportistica.

In particolare, i report contabili dovranno essere esportabili in formati riutilizzabili con altri prodotti, tra cui almeno .txt, .csv, .xlsx, excel, ecc e dovranno contenere almeno le seguenti informazioni:

- a) identificativo della riscuotitrice;
- b) descrizione e matricola riscuotitrice automatica
- c) progressivo periodo (chiusura) contabile;
- d) importo totale incassato;
- e) importo totale resti non erogati;
- f) data inizio periodo contabile;
- g) data fine periodo contabile;
- h) eventuali ulteriori dettagli richiesti dalle Aziende Sanitarie.

Il sistema dovrà anche tenere traccia e rendere disponibili sullo strumento informatico i seguenti dati:

- i log delle transazioni avvenute con successo o con fallimento;
- i log delle operazioni POS, con successo o con fallimento;
- eventuali ulteriori dettagli richiesti dalle Aziende Sanitarie.

Tutte le rendicontazioni contabili di dettaglio dovranno riportare i riferimenti ai singoli documenti prodotti e ai barcode originali letti dal sistema, che identificano il documento usato per l'accesso alla riscuotitrice

5.3.8 Materiale di consumo

Sono da intendersi compresi nella fornitura del servizio tutti i materiali di uso e consumo (es. toner/tamburi, carta, ecc.) e i componenti soggetti ad usura (es. alimentatori, monitor, dischi rigidi, ventole, UPS, ecc.) necessari al regolare funzionamento delle incassatrici automatiche, o che si rendessero necessari per la manutenzione preventiva, senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda, per l'intera durata del servizio.

Al fine di garantire la continuità del servizio, l'aggiudicatario dovrà monitorare lo stato dei materiali di uso e consumo e dei componenti soggetti ad usura, provvedendo alla fornitura e alla sostituzione preventiva all'esaurimento, senza alcun onere per gli Enti del SSR.

L'esaurimento di ogni materiale di uso e consumo (es. toner/tamburi, carta, ecc.) e di ogni componente soggetto ad usura (es. alimentatori, monitor, dischi rigidi, ventole, UPS, ecc.) non sarà considerato un valido motivo per l'interruzione del servizio.



5.3.9 Predisposizione annuale conto giudiziale quale Agente contabile esterno

Il Fornitore aggiudicatario, a seguito della nomina da parte dell'Azienda Sanitaria, assume il ruolo di Agente contabile e pertanto è tenuto al rendiconto della gestione annuale tramite la presentazione del Conto Giudiziale dell'Agente contabile.

Il Conto Giudiziale è compilato dal Fornitore in applicazione delle norme di contabilità nazionali e regionali di volta in volta vigenti, nonché in relazione ad eventuali successive disposizioni che dovessero intervenire in materia.

Il conto dovrà contenere i conti di cassa annuali debitamente sottoscritti e corredati dei documenti giustificativi degli incassi e dei pagamenti nei formati da concordare con le Aziende Sanitarie che, come previsto dalla disciplina giuridica vigente, dovranno successivamente parificare il conto rispetto alle risultanze contabili.

La resa del conto giudiziale del Fornitore deve essere presentata alle Aziende Sanitarie entro i termini previsti dalla normativa vigente.

5.4 PROCESSO DI INCASSO PAGO PA

Il sistema di riscuotitrici e POS deve essere tale da poter gestire correttamente quanto previsto da AGID nel documento "Il pagamento presso POS fisici nel sistema pagoPA" nella versione aggiornata.

6 PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

6.1 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE IMPIEGATO

Il personale impiegato nel servizio dovrà essere il seguente:

- personale impiegato nei servizi CUP, Centri prelievo e anagrafe sanitaria;
- personale con competenze tecniche relative al servizio di noleggio incassatrici;
- personale per il servizio di trasporto valori (guardia particolare giurata);
- responsabile dell'appalto e coordinatore del servizio.

Al fine di garantire un servizio adeguato all'utenza, la ditta aggiudicataria dovrà impiegare personale con adeguata professionalità, possibilmente con un'esperienza lavorativa in servizi analoghi e in ogni caso con un preciso percorso formativo preliminare all'avvio dei servizi oggetto del presente appalto e nei casi successivi di sostituzione di personale.

Il personale impiegato nell'esecuzione dei servizi di cui al presente capitolato dovrà inoltre:

- essere dotato di capacità d'ascolto e comprensione, capacità di gestione di contestazioni e reclami;
- mantenere un comportamento corretto ed improntato ad un approccio collaborativo nei confronti dell'utenza
- dovrà possedere le conoscenze linguistiche atte allo svolgimento del presente appalto (italiano fluente e nell'ambito di ciascun turno lavorativo: inserimento di un lavoratore con conoscenza dell'inglese di base, e per le aree interessate dalla minoranza linguistica slovena, anche la lingua slovena).

6.2 RESPONSABILE DELL'APPALTO E COORDINATORE DEL SERVIZIO

Prima dell'avvio del servizio l'Operatore Economico aggiudicatario dovrà individuare le seguenti figure professionali:

- Responsabile dell'Appalto;
- Coordinatore del servizio.

A tal fine l'Operatore Economico aggiudicatario dovrà comunicare immediatamente all'Azienda Sanitaria, in sede di stipulazione contrattuale o in caso di variazione in sede di esecuzione contrattuale, i seguenti dati:

- i dati anagrafici dei soggetti che ricopriranno i suddetti ruoli;
- l'indirizzo e i numeri telefonici presso i quali potranno essere contattati dall'Ente.

Responsabile dell'Appalto

Il Responsabile dell'Appalto è il legale rappresentante dell'Operatore Economico ovvero il soggetto, diverso dal legale rappresentante, dotato di specifica delega che gli conferisca i necessari poteri per la gestione della commessa. Con esso il DEC e i suoi collaboratori tratteranno le questioni di carattere generale relative all'affidamento del servizio.

Il Responsabile dell'Appalto e, in caso di sua assenza e/o impedimento, il suo sostituto:

- hanno la facoltà e i mezzi necessari a fronteggiare le evenienze relative alla gestione e all'adempimento del servizio;
- sono tenuti alla vigilanza sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo le modalità stabilite negli atti di gara e nell'offerta.

Coordinatore del servizio

L'Operatore Economico aggiudicatario deve provvedere alla nomina del Coordinatore del servizio, che deve essere scelto fra persone di comprovata esperienza nella gestione dei servizi oggetto del presente appalto e dotate di una esperienza gestionale certificabile di almeno 3 anni in analoghe mansioni in Aziende Sanitarie o strutture sanitarie convenzionate.

Nelle specifiche di ciascun singolo lotto vengono indicate le fasce orarie di apertura degli sportelli Cup e Centri prelievo che corrispondono alla reperibilità del coordinatore.

Il Coordinatore del servizio, a titolo esemplificativo:

- gestisce il personale, ne cura l'organizzazione secondo gli specifici profili, i carichi di lavoro, ne definisce turni e riposi nel rispetto della normativa e in accordo con il Responsabile di commessa;
- garantisce la tempestiva sostituzione del personale assente;
- mobilita e raccorda la varietà degli interventi da attuare al fine di garantire il benessere e la sicurezza dei fruitori del servizio;
- vigila sul comportamento degli operatori impiegati nel servizio;
- fornisce le direttive e istruzioni agli operatori al fine di garantire il corretto espletamento delle attività;

- garantisce l'effettuazione dei corsi di aggiornamento per tutto il personale dandone comunicazione all'Ente del SSR;
- cura la tenuta informatizzata dell'elenco costantemente aggiornato del personale con l'indicazione dei titoli e delle mansioni, nonché le job-description di tutti i profili impiegati;
- si rapporta per tutte le attività oggetto del presente capitolato con il Direttore dell'esecuzione nominato dall'Ente del SSR o con un suo assistente/delegato;
- è il referente dell'Operatore Economico aggiudicatario nei confronti dell'Amministrazione dell'Ente per il regolare svolgimento della prestazione secondo le modalità stabilite nel presente Capitolato;
- segnala tempestivamente all'Amministrazione qualsiasi problema inerente il servizio e si rapporta con il Direttore dell'esecuzione contrattuale e i suoi assistenti;
- vigila sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente capitolato sul corretto, puntuale e completo svolgimento di tutti i servizi previsti;
- partecipa alle verifiche relative ai controlli di qualità e funzionalità del servizio;
- dovrà essere sempre prontamente rintracciabile in caso di emergenza.

7 FORMAZIONE DEL PERSONALE ADETTO ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

L'aggiudicatario dovrà garantire sia prima dell'avvio del servizio, sia durante tutta la durata contrattuale, l'erogazione del Piano di formazione presentato in sede di gara. L'Amministrazione si riserva la facoltà di verificare il livello di formazione raggiunto segnalando eventuali problematiche.

Il piano formativo complessivo deve prevedere:

- un piano di formazione di start-up;
- un piano di formazione permanente.

Per la parte del piano di formazione di startup, l'amministrazione metterà a disposizione anche proprio personale per la formazione specifica dei dipendenti individuati per la gestione e controllo del software e delle attività relative alla prenotazione, accettazione, riscossione e attività di back office in modo da raggiungere in tempo breve, gli obiettivi qualitativi e quantitativi previsti (affiancamento iniziale).

Tempi, modalità e sedi andranno concordati con il Fornitore, anche a seconda di quanto offerto in sede di progetto tecnico.

Il Fornitore inoltre dovrà garantire la partecipazione degli operatori ad incontri di approfondimento su tematiche di forte impatto sui cittadini organizzate dall'Amministrazione.

L'Azienda individuerà una o più figure di riferimento, opportunamente formate, che possano gestire ove si renda necessario, dei refresh formativi su tematiche generali e o esigenze particolari in maniera sistematica per consolidare la formazione di startup e garantire il trasferimento di know how.

Si precisa che è onere esclusivo della ditta affidataria la formazione di ogni nuovo operatore inserito nel corso della durata contrattuale (nuove assunzioni conseguenti a ragioni di turn-over, dimissioni, cessazioni, ecc.).

8 AVVIO DELL'APPALTO: PIANO DI SUBENTRO PER L'ATTIVAZIONE DEI SERVIZI CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA E CONSEGNA DELLE RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE

8.1 CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA - SUBENTRO

In merito ai servizi CUP, Centri prelievo e di anagrafe sanitaria l'aggiudicatario dovrà garantire la piena continuità prestazionale del servizio e quindi garantire da subito la piena efficiente esecuzione del medesimo, mediante la predisposizione di un piano di subentro concordato con ciascuna Azienda Sanitaria.

Il personale preposto pertanto dovrà essere, già in fase di subentro, qualificato per essere in grado di comunicare con l'utenza e formato alla gestione del CUP e dei Centri prelievo, quindi con particolare riguardo alla:

- conoscenza delle tematiche e le problematiche relative al servizio da espletare,
- conoscenza delle tematiche relative alle diverse tipologie di prenotazioni.

L'aggiudicatario dovrà, inoltre, prevedere la formazione e l'aggiornamento continuo degli operatori addetti al CUP, ai Centri prelievo e al servizio di anagrafe sanitaria.

8.2 RISCOUOTITRICI AUTOMATICHE - CONSEGNA

L'Azienda Sanitaria e l'aggiudicatario nell'incontro preliminare all'avvio dell'appalto definiranno la modalità di subentro al precedente Fornitore (tempistiche di consegna) sulla base del piano di dismissione graduale delle macchine attualmente collocate presso le aziende Sanitarie concordato con il precedente affidatario. Vengono inoltre definite in fase di avvio del servizio le specifiche tecniche di interfaccia al sistema informatico, e quant'altro risulti necessario per il corretto espletamento del servizio nel rispetto del Capitolato e dell'offerta del Fornitore.

L'aggiudicatario dovrà eseguire un sopralluogo presso ogni sede interessata alla collocazione delle macchine riscuotitrici con un rappresentante individuato dall'Azienda Sanitaria contraente, al fine di definire la corretta collocazione delle macchine offerte in gara.

Di tali operazioni sarà redatto apposito verbale.

Tenuto conto delle operazioni di dismissione delle macchine già esistenti a carico del fornitore uscente e della particolare natura dei servizi oggetto dell'appalto, la consegna e l'installazione per ciascun lotto dovrà avvenire nel rispetto delle seguenti disposizioni:

- le macchine dovranno essere consegnate e installate non oltre il 90° giorno dalla data di emissione dell'ordinativo di fornitura, salvo diverso termine stabilito nei Contratti derivati con le Aziende sanitarie.

La mancata consegna nei tempi stabiliti comporterà l'applicazione della penale e le altre conseguenze, di cui allo schema di convenzione.

9 PROTEZIONE DATI

9.1 SICUREZZA, GDPR COMPLIANCE

Allo scopo di preservare l'integrità, la disponibilità e la riservatezza delle informazioni nell'ambito



dell'erogazione del servizio di seguito vengono definiti i requisiti ai quali l'operatore economico dovrà attenersi e/o implementare.

Al fine di consentire un'efficace ed efficiente gestione della sicurezza delle informazioni sotto tutti gli aspetti, l'operatore economico si impegna a rispettare:

- le prescrizioni normative in materia di protezione dei dati personali (D.lgs. 196/03 successivamente rivisto con D.lgs. 101/18, provvedimenti emanati dal Garante della Privacy);
- quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, di seguito GDPR);
- gli standard di settore, in particolare quelle richieste dalla ISO 27001/27002.

L'operatore economico si impegna a fornire tutto il supporto necessario per la risoluzione di eventuali incidenti o situazioni di crisi per la sicurezza delle informazioni in relazione all'oggetto del contratto. In particolare, l'operatore economico dovrà comunicare immediatamente al committente qualsiasi incidente occorso alle informazioni.

L'operatore economico dovrà garantire e impegnarsi a far garantire dai suoi Partner e collaboratori a qualsiasi titolo misure di sicurezza tecniche e organizzative adeguate sull'intera infrastruttura del trattamento, nel rispetto di quanto previsto dal RGPD, dalla normativa nazionale in materia di trattamento di dati personali, dal regolamento (UE) 2023/2841 sulla Cybersecurity, dalla normativa nazionale di settore e di quanto previsto da ACN (Agenzia per la Cybersicurezza Nazionale) per gli enti Sanitari pubblici. In particolare, qualora l'attività prevedesse il collegamento in teleassistenza, l'operatore economico si impegna ad adottare tutte le misure necessarie atte a garantire la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la non esfiltrazione di dati, anche implementando e mantenendo aggiornate adeguate misure di sicurezza informatica, quali p.es. canali di comunicazione cifrati e autenticazione multifattore, atte a garantire che il canale di accesso non possa essere in alcun modo canale di introduzione malevola.

Tutto quanto definito e richiesto dal presente Capitolato in materia di gestione della sicurezza delle informazioni e privacy dovrà essere garantito dall'Operatore economico stesso e dai suoi eventuali sub fornitori.

9.2 GESTIONE DELLA PRIVACY

Il D.lgs. 196/03 successivamente rivisto con D.Lgs.101/18 e il Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo in materia di protezione dei dati personali, di seguito GDPR), nonché i Provvedimenti emanati dall'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali (di seguito Garante Privacy), si prefiggono di garantire che il trattamento dei dati personali si svolga nel rispetto dei diritti e delle libertà fondamentali, nonché della dignità dell'interessato, con particolare riferimento alla riservatezza, all'identità personale e al diritto alla protezione dei dati personali.

L'articolo 5, par. 2 del Regolamento 679/2016/UE ("Principio di responsabilizzazione") impone che è responsabilità generale del titolare del trattamento per qualsiasi trattamento di dati personali mettere in atto misure adeguate ed efficaci ed essere in grado di dimostrare tale conformità delle attività di trattamento. Tali misure dovrebbero tenere conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché del rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Quando il titolare del trattamento decide di affidarsi a soggetti esterni e questi, per poter svolgere l'attività, devono trattare dati personali di cui la titolarità è del titolare i soggetti esterni devono essere nominati quali responsabili del trattamento ex articolo 28 del Regolamento 679/2016/UE. Tale nomina a responsabile del trattamento impone che quest'ultimo svolga l'analisi dei rischi ex articolo 32 Regolamento 679/2016/UE anche sui trattamenti di dati personali svolti per conto del titolare del trattamento.

L'operatore economico contraente verrà individuato quale responsabile del trattamento ex articolo 28 e riceverà dal titolare del trattamento la lettera di nomina contenente tutte le indicazioni ex articolo 28 del Regolamento 679/2016/UE.

Oltre all'applicazione delle misure di sicurezza, il trattamento dei dati personali da parte dell'operatore economico, dovrà sempre rispettare i principi generali del D.lgs. 196/03 successivamente rivisto con D. Lgs.101/18 e del GDPR e quindi avvenire in modo lecito e secondo correttezza, valutando la pertinenza, la completezza e la non eccedenza dei dati rispetto alle finalità dei trattamenti in funzione delle attività assegnate. In particolare, si evidenzia il principio di minimizzazione (ex articolo 5, par. 1, lett. c del regolamento 679/2016/UE) che prevede che gli strumenti elettronici siano configurati in modo da ridurre al minimo l'utilizzo di dati personali e di dati identificativi, in modo da escluderne il trattamento quando le finalità perseguite possano essere realizzate mediante altri strumenti quali dati anonimi o altre modalità che permettano di identificare l'interessato solo in caso di necessità.

L'evoluzione della normativa sulla privacy, mediante la pubblicazione di provvedimenti, regolamenti, ecc. ad hoc da parte del Garante Privacy, ha richiesto e potrebbe richiedere in futuro, l'implementazione di misure di sicurezza specifiche. L'operatore economico dovrà considerare e applicare ogni ulteriore misura che potrà derivare dall'evoluzione normativa.

Inoltre, come previsto dal GDPR, deve essere adottato un approccio basato sulla Security e Privacy by Design e by Default che prevede l'adozione di adeguate misure di sicurezza a tutela di tutto il ciclo di vita del trattamento dei dati personali. Tali misure non sono definite puntualmente dalla normativa, ma devono essere selezionate dal Titolare e Responsabili attraverso opportune attività di analisi e verifica dei trattamenti e dei potenziali impatti in termini di privacy. L'operatore economico dovrà pertanto garantire il rispetto di tali misure e, al contempo, impegnarsi al rispetto delle misure di sicurezza identificate come necessarie ed opportune per lo svolgimento del servizio.

In particolare, l'operatore economico contraente nello svolgimento del servizio dovrà:

- mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate volte ad attuare in modo efficace i principi di protezione dei dati, a integrare nel trattamento le necessarie garanzie al fine di soddisfare i requisiti del Regolamento UE 2016/679 e tutelare i diritti degli interessati, tenendo conto dello stato dell'arte nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche costituiti dal trattamento, sia al momento di determinare i mezzi del trattamento sia all'atto del trattamento stesso;
- prevedere che la soluzione metta in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire che siano trattati, per impostazione predefinita, solo i dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento.

Tale obbligo deve valere per la quantità dei dati personali raccolti, la portata del trattamento, il periodo di conservazione e l'accessibilità.

9.3 PROVVEDIMENTI SUGLI AMMINISTRATORI DI SISTEMA

L'operatore economico è tenuto a rispettare tutte le specifiche misure di sicurezza e di verifica relativamente alle attività svolte da parte degli Amministratori di Sistema sui sistemi da loro gestiti, secondo quanto stabilito dal Provvedimento del Garante Privacy e s.m.i.

In particolare, l'operatore economico dovrà:

- Identificare come Amministratori di Sistema le figure professionali finalizzate alla gestione ed alla manutenzione degli impianti di elaborazione e sue componenti e altre figure equiparabili dal punto di vista dei rischi relativi alla protezione dei dati personali;
- attribuire le funzioni di Amministratore di Sistema previa valutazione dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità del soggetto designato, il quale deve fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;
- effettuare la designazione quale Amministratore di Sistema individualmente, allegando l'elenco analitico degli ambiti di operatività consentiti in base al profilo di autorizzazione assegnato;
- riportare in un apposito documento, da mantenere aggiornato e disponibile ai diversi Titolari in caso di loro richiesta e al Garante Privacy in caso di accertamenti, gli estremi identificativi delle persone fisiche Amministratori di Sistema, con l'elenco delle funzioni ad essi attribuite;
- adottare sistemi idonei alla registrazione degli accessi logici (autenticazione informatica) da parte degli Amministratori di Sistema e degli utenti che accedono direttamente ai sistemi, ai database e alle console applicative dei sistemi, ai sistemi di virtualizzazione, dei dispositivi di rete, dei database ed alle applicazioni complesse. In particolare, le registrazioni degli accessi devono avere caratteristiche di completezza, inalterabilità e possibilità di verifica della loro integrità adeguate al raggiungimento dello scopo per cui sono richieste. Le registrazioni devono comprendere i riferimenti temporali e la descrizione dell'evento che le ha generate;
- conservare le registrazioni degli accessi per un congruo periodo, non inferiore a sei mesi, rendendole accessibili alla consultazione da parte dei Titolari e degli organi giuridici che ne possono fare richiesta;
- effettuare ogni sei mesi (o in un periodo che potrà essere variato durante l'applicazione del contratto) una verifica delle attività svolte dagli Amministratori di Sistema, fornendo a tal fine evidenze a chi ha la titolarità delle banche dati e dei sistemi informatici.
- l'operatore economico dovrà comunicare tempestivamente le nomine tramite apposita comunicazione al committente dove saranno inserite tutte le informazioni che garantiscono il rispetto degli aspetti richiesti dalla normativa in vigore.

9.4 DATA BREACH

L'operatore economico dovrà garantire, ai sensi dell'art. 33.2 del Regolamento, la comunicazione al Titolare di tutti gli eventi di violazione dei dati personali al fine di consentire al Titolare stesso il rispetto delle attività di notifica all'Autorità di controllo stabilite dall'articolo 33 del Regolamento. La comunicazione da parte



dell'operatore economico dovrà avvenire senza ingiustificato ritardo all'indirizzo PEC istituzionale e dovrà contenere almeno i seguenti punti:

- natura della violazione dei dati personali compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati in questione nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati personali in questione;
- il nome e i dati di contatto del Data Protection Officer o di altro punto di contatto presso cui ottenere più informazioni;
- descrivere le probabili conseguenze della violazione dei dati personali;
- descrivere le misure adottate da parte del responsabile del trattamento per porre rimedio alla violazione dei dati personali e anche, se del caso, per attenuarne i possibili effetti negativi.

Il Responsabile individuato sarà tenuto a mantenere presso i propri uffici la documentazione necessaria a descrivere le violazioni dei dati subite.

Cancellazione dei dati personali e sensibili

In conformità a quanto disposto dall'articolo 28 del Regolamento 679/2016/UE, l'operatore economico dovrà provvedere alla cancellazione e/o alla restituzione al titolare tutti i dati personali una volta cessata l'erogazione dei servizi relativi al trattamento, cancellando le copie esistenti sui propri database, salvo che il diritto dell'Unione o degli stati membri preveda la conservazione dei dati; qualora al termine del servizio il titolare non richieda espressamente la restituzione dei dati questi si intenderanno soggetti ad obbligo di cancellazione.

9.5 GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI

L'operatore economico dovrà inoltre:

- Garantire il rispetto della normativa vigente (Leggi sul copyright, ecc.), anche attraverso l'implementazione di procedure appropriate;
- Garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni gestite nell'ambito di tutte le attività ad esso affidate;
- Nell'ambito del trattamento, comunicazione e trasmissione di informazioni all'interno, così come verso l'esterno, rispettare i principi di minimo privilegio, necessità e separazione dei compiti;
- Verificare con regolarità la conformità dei servizi erogati agli standard di sicurezza e ai requisiti richiesti dal committente;
- Garantire la redazione di tutta la documentazione richiesta dal committente in conformità agli standard definiti dallo stesso;
- Raccogliere le evidenze, a seguito di un incidente di sicurezza, conservarle e presentarle qualora sussista la necessità di azioni legali di natura civile o penale;
- Garantire che tutti gli strumenti di lavoro eventualmente introdotti presso le sedi del committente, come ad esempio laptop e dispositivi di memorizzazione, siano stati preventivamente autorizzati e dotati di tutte le misure di sicurezza ritenute necessarie e adeguate (come nel caso dei gestori ed assistenti);
- Garantire che tutti gli strumenti di lavoro forniti dal committente non siano modificati e la documentazione sia custodita con cura;

- Utilizzare sistemi antivirus, controllo malware e meccanismi di sicurezza per i media rimovibili, per tutte le postazioni e reti coinvolti nello svolgimento di attività;
- Garantire, prima della messa in esercizio del servizio, che il codice applicativo sia stato sviluppato seguendo i principi dello sviluppo sicuro;
- Dotarsi di una adeguata organizzazione e di procedure operative in grado di gestire attività continue e documentabili di aggiornamenti e migliorie in tema di sicurezza. Deve inoltre gestire tempestivamente eventuali situazioni emergenziali;
- Garantire che il verificarsi di incidenti di sicurezza oppure gravi disfunzioni del servizio (ad esempio nel caso di denial of service) siano prontamente rilevati e gestiti.

È vietata l'estrazione e il trasferimento di dati e/o di ogni altra informazione dalle basi dati e dai sistemi del committente, salvo espressa e preventiva autorizzazione.

10 REPORTISTICA

Lo svolgimento delle attività e dei servizi oggetto del presente appalto dovrà essere documentato attraverso un'adeguata reportistica mensile riportante le seguenti informazioni di minima per ogni sede operativa:

- numero (fornito dal sistema "elimina code") di utenti serviti entro i termini temporali definiti nelle tabelle riportati negli allegati relativi ai lotti territoriali;
- attestazione di rispetto del calendario di apertura minima così come descritti negli allegati relativi ai lotti territoriali;
- quantità di ore di apertura effettiva per ogni sportello e cumulativa per tutti gli sportelli.
- Importo delle operazioni e degli incassi delle riscuotitrici suddivise per ciascuna sede;

La ditta dovrà proporre un sistema di rendicontazione quantitativa e qualitativa dell'attività svolta che sarà oggetto di valutazione tecnica dell'offerta.

La reportistica dovrà essere inviata al DEC di ciascuna azienda entro il giorno 7 di ogni mese o entro il primo giorno lavorativo qualora il giorno 7 coincida con un giorno del fine settimana o comunque festivo.

Il DEC, dopo aver effettuato gli opportuni controlli, indicherà eventuali inadempienze. In caso di riscontro negativo, l'Azienda committente potrà non dare corso al pagamento del corrispettivo previsto per la quota relativa al servizio contestato.

11 SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DEL SERVIZIO

Le Aziende Sanitarie si riservano il diritto di procedere in ogni momento e senza preavviso, a mezzo di personale incaricato e con le metodiche ritenute più idonee, alla verifica del corretto svolgimento del servizio e della scrupolosa osservanza da parte del fornitore di tutte le condizioni pattuite contrattualmente in termini di standard di qualità, affidabilità e sicurezza. I controlli si riferiranno ai livelli qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dalla Ditta aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta di gara. Tale attività ha lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con la Ditta aggiudicataria tutte quelle

casistiche di non conformità/anomalie riscontrate dalle Aziende stesse in relazione al servizio offerto; se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali

Per sistema di monitoraggio e controllo si intende quello strumento volto a:

- controllare l'esistenza o meno dei requisiti essenziali del servizio prestato dalla Ditta aggiudicataria;
- monitorare il livello del servizio prestato dalla Ditta aggiudicataria, valutando, pertanto, la performance fornita;
- accertare la qualità percepita dai destinatari del servizio;
- valutare la conformità dell'organizzazione aziendale della Ditta aggiudicataria per garantire il rispetto delle condizioni contrattuali.

Tali controlli potranno essere effettuati nelle sedi erogative sui requisiti del servizio espletato invitando la Ditta aggiudicataria a partecipare allo svolgimento degli stessi. Qualora la Ditta aggiudicataria, a seguito di invito, fosse per qualsiasi motivo impossibilitata a partecipare alla giornata di controlli designata, l'Azienda potrà comunque procedere all'esecuzione degli stessi fornendo successiva comunicazione degli esiti alla suddetta. I requisiti oggetto di monitoraggio potranno anche essere di carattere generale, per i quali la Ditta aggiudicataria dovrà far riferimento al presente Capitolato. Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi verbali, sottoscritti dal DEC del contratto e dal rappresentante della Ditta aggiudicataria (se presente ai controlli), i quali a rilevazione avvenuta, dovranno apporre la propria firma congiuntamente avvalorandone il risultato e per presa visione. Qualora la Ditta aggiudicataria non fosse presente ai controlli, gli esiti verranno comunicati per iscritto alla medesima.

Sono qui di seguito individuati i livelli sui quali il controllo va eseguito: 1. Controllo dei requisiti del servizio; 2. Monitoraggio dei livelli e performance del servizio; 3. Monitoraggio della customer satisfaction dei fruitori del servizio; 4. Esecuzione di audit del processo.

1. Controllo dei requisiti del servizio

Per requisiti del servizio si intendono quegli elementi costitutivi essenziali che connaturano la prestazione resa dalla Ditta aggiudicataria e che la stessa è tenuta a garantire alle Aziende sanitarie secondo quanto specificato dal presente Capitolato. Tale tipologia di controllo ha lo scopo di accertare l'esistenza o meno dei requisiti minimi ed essenziali del servizio; l'attività è pertanto volta a garantire l'esecuzione della prestazione dovuta secondo quanto indicato nel contratto.

2. Monitoraggio dei livelli e performance del servizio

Il monitoraggio delle performance del servizio ha lo scopo di valutare l'andamento ed il risultato del processo di erogazione del servizio medesimo, valutando la qualità dello stesso attraverso l'analisi di specifici indicatori riferiti al tempo, al personale e alla produttività, in merito anche ai livelli di servizio attesi (SLA). Tale monitoraggio viene posto in essere per migliorare e valutare se la performance prestata dalla Ditta aggiudicataria è in linea con le aspettative e le necessità degli utilizzatori.

In particolare, per ogni elemento o livello del servizio considerato o atteso, per ciascuna Azienda, vengono definite le seguenti soglie di accettazione:

- servizio conforme a quanto richiesto: tale soglia intende delineare il limite prestazionale, al di sopra del quale le Aziende del SSR e quindi l'utilizzatore ricevono un servizio in linea con le aspettative;

- servizio da migliorare: tale soglia intende delineare quella condizione nella quale il servizio reso è sulla soglia dell'accettabilità e da migliorare per aumentare la capacità di soddisfazione degli utilizzatori, in tutti i suoi aspetti. Ciò si concretizza quando il fornitore/utilizzatore evidenzia necessità di miglioramenti senza introdurre elementi aggiuntivi di servizio;
- servizio da rifiutare: tale soglia intende delineare il limite al di sotto del quale il servizio non si intende accettabile.

Tale sistema garantisce la possibilità di accertare la capacità della Ditta aggiudicataria di rispettare il livello del servizio richiesto, oltre che di comprendere la capacità della Ditta aggiudicataria di attivare azioni di miglioramento nel caso in cui gli indicatori evidenzino performances sotto la soglia.

3 Monitoraggio della customer satisfaction dei fruitori del servizio

Lo scopo di tale attività è quello di conoscere il punto di vista dei destinatari del servizio ossia degli effettivi fruitori, in modo tale che, dall'elaborazione dei risultati raccolti, si possa individuare l'effettivo gradimento di quanto effettuato dalla Ditta aggiudicataria. A seguito dell'analisi, se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento della prestazione. Il monitoraggio della Customer Satisfaction viene eseguito presso tutte le sedi destinatarie del servizio reso dall'Aggiudicataria secondo strumenti da concordare con le Aziende. Il rilevamento del gradimento del servizio sarà effettuato dall'affidatario del servizio con strumenti elettronici che offrono la possibilità di rilevare in modo istantaneo il livello di soddisfazione dei propri utenti. La metodologia di monitoraggio condivisa dovrà consentire: • la raccolta di feedback degli utenti in tempo reale; • la predisposizione di riepiloghi giornalieri, settimanali e mensili da condividere informaticamente con le Aziende, che consentano di monitorare attentamente il servizio erogato per attivare un processo di miglioramento continuo. La customer satisfaction oltre a quanto previsto sopra potrà essere integrata somministrando anche a tutti gli utenti fruitori del servizio questionari, interviste, audit, ecc...

4 Esecuzione di audit del processo

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai requisiti contrattuali. In particolare, gli audit, consentono di valutare la capacità di gestione di chi fornisce il servizio di gestire il processo conformemente a quanto richiesto dalle Aziende del SSR, oltre a valutare le modalità di esecuzione del processo e l'avanzamento delle azioni di miglioramento condivise. Oltre agli audit programmati potranno essere svolti audit non programmati ogni qualvolta le AASSLL lo richiedano

ULTERIORI INFORMAZIONI IN MERITO ALLA PROCEDURA DI GARA

DURATA CONVENZIONE

La durata della convenzione è prevista in 48 mesi.

Per i contratti derivati si prevede una durata di 48 mesi, per tutti i servizi, ad eccezione del servizio relativo ai "Centri Prelievo" che avrà una durata di 24 mesi; per l'opzione relativa alla proroga contrattuale si veda al paragrafo successivo.



MODIFICHE DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

Ogni possibilità di apportare modifiche ai contratti nel corso di validità degli stessi è disciplinata dall'art. 120 D.lgs. n. 36/2023, che deve intendersi qui espressamente richiamato.

- **Opzione di proroga contrattuale:** La Stazione Appaltante si riserva di prorogare il contratto ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto, così come di seguito esplicitato nella sottostante tabella:

SERVIZIO	DURATA CONTRATTO	PROROGA CONTRATTUALE	DURATA MASSIMA
CUP	48 mesi	24 mesi	72 mesi
Anagrafe sanitaria	48 mesi	24 mesi	72 mesi
Centri prelievo	24 mesi	12 mesi + 12 mesi + 12 mesi + 12 mesi	72 mesi
Incassatrici automatiche	48 mesi	24 mesi	72 mesi

Si specifica che il regime relativo al servizio dedicato ai centri prelievo è stato così disposto in previsione di future possibili riorganizzazioni del sistema a livello regionale.

- **Opzioni quantitative:** gli Enti destinatari dell'appalto si riservano di variare quantitativamente il servizio fino a un valore massimo del 50% del valore aggiudicato;
- **Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto:** qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, gli Enti del SSR possono imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

VALORE GLOBALE STIMATO DELL'APPALTO

Comprende:

RIEPILOGO	TOTALE	L1 ASUGI + BURLO	L2 ASUFC	L3 ASFO + CRO
Importo Servizio CUP/Centri Prelievo/ Anagrafe	33.500.944,08 €	16.599.156,87 €	11.765.025,94 €	5.136.761,27 €
Ore stimate annue	341715,40	160602,00	113747,40	67366
Importo Noleggio incassatrici	1.457.280,00 €	343.200,00 €	551.040,00 €	563.040,00 €
n. incassatrici	60	11	28	21
TOTALE BASE DI GARA	34.958.224,08 €	16.942.356,87 €	12.316.065,94 €	5.699.801,27 €



TOTALE OPZIONI	47.248.017,18 €	21.148.270,19 €	15.913.175,15 €	10.186.571,83 €
TOTALE COMPLESSIVO	82.206.241,26 €	38.090.627,06 €	28.229.241,09 €	15.886.373,11 €

La determinazione del CCNL applicabile, ovvero il "CCNL per dipendenti da aziende del terziario, della distribuzione e dei servizi" è stata effettuata partendo dal codice CPV: 75122000-7 (Servizi amministrativi in campo sanitario) e associandolo, mediante utilizzo della tabella "Elenco CPV associazione ad uno o più indici ISTAT", all. II. 2 bis del D.Lgs. 36/2013, al corrispondente codice ATECO 702. Utilizzando infine le tabelle relative al raffronto tra codici ATECO e codice dei CCNL del CNEL, si è verificato quale dei contratti riferiti al codice ATECO anzidetto risulta essere il più rappresentativo, ai sensi dell'art. 11 c. 2 e all. I.01 art. 2 del D.Lgs. 36/2023.

Per le attività secondarie inerenti la gestione delle incassatrici automatiche, il cui importo non risulta essere pari o superiore al 30% delle attività della categoria prevalente, ai sensi dell'art. 11 c. 2 bis del D.Lgs. 36/2023 non verrà indicato altro CCNL applicabile al personale impiegato in tali prestazioni, se non quello previsto per le prestazioni principali.

CRITERI DI VALUTAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi (per ogni lotto):

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	80
Offerta economica	20
TOTALE	100

Criteri di valutazione dell'offerta tecnica

N°	CRITERI DI VALUTAZIONE
SERVIZI CUP, CENTRI PRELIEVO E ANAGRAFE SANITARIA	
	Modello organizzativo proposto e risorse dedicate
	Metodologie e procedure per l'espletamento delle attività di front office e di back office previste dal capitolato
	Fidelizzazione e aspetti sociali delle risorse umane
	Piano di formazione

	Strumenti/ soluzioni di reportistica	
	Sistemi/attrezzature per l'erogazione del servizio (eliminacode, totem, display, etc.)	
	CERTIFICAZIONI DI QUALITA'	
	CAM	
CASSE AUTOMATICHE		
	Caratteristiche costruttive e prestazionali	
	Organizzazione fornitura materiali di consumo	
	Prestazioni ed organizzazione del servizio di manutenzione	
	Totale	80