ID16SER022

CAPITOLATO SPECIALE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI C.U.P., ACCETTAZIONE E CASSA, ACCETTAZIONE PRELIEVI, ANAGRAFE SANITARIA ED ALTRI SERVIZI AMMINISTRATIVI AUSILIARI

# OGGETTO DELL’APPALTO

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

# IMPORTO PRESUNTO DI GARA, CAUZIONE PROVVISORIA E CIG

# DURATA DEL SERVIZIO

# DESCRIZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

# LOCALI E BENI MESSI A DISPOSIZIONE DA CIASCUNA AZIENDA COMMITTENTE

# PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO

# 8. CLAUSOLA SOCIALE

# 9. REPORTISTICA E FATTURAZIONE

**10.** **REVISIONE PREZZI**

# 11. OBBLICHI CONTRATTUALI AL TERMINE DEL SERVIZIO

# 12. LIVELLI DI SERVIZIO CONTRATTUALI (SLA)

# 13. PENALI

# 14. DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA

# 15. CRITERI E PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

# 16. ALLEGATI

# 1. OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente Capitolato disciplina l’affidamento del servizio di sportello e back office per i seguenti servizi:

* Accettazione/prenotazione di prestazioni sanitarie (inclusi i prelievi)
* Gestione pagamenti e cassa
* Consegna referti clinici e copia di cartelle cliniche (compreso eventuale stampa e imbustamento)
* Anagrafe sanitaria.

Si precisa che gli sportelli aziendali sono inseriti nel sistema CUP Regionale: pertanto, nell’esecuzione del contratto, per tutte le attività sopra descritte dovranno essere utilizzati dagli operatori del servizio appaltato i moduli software gestionali forniti da INSIEL.

Le aziende destinatarie dei servizi oggetto del presente appalto sono:

a) A.A.S n° 3 “Alto Friuli – Collinare - Medio Friuli”, d’ora in avanti AAS3;

b) A.S.U.I. di Udine, d’ora in avanti ASUIUD.

I servizi oggetto del presente appalto, **che verrà aggiudicato per lotto unico**, dovranno essere gestiti e contabilizzati in modo separato, ai fini della fatturazione, per le due citate Aziende.

L’Ente appaltante si riserva di estendere i servizi oggetto dell’appalto fino al 50% dell’importo aggiudicato.

# 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50.

1. **IMPORTO PRESUNTO DI GARA, CAUZIONE PROVVISORIA E CIG**

L’ammontare complessivo **annuo** dell’appalto viene stimato in presunti euro 1.743.021,50.=, oltre I.V.A. e ai costi derivanti dal contenimento dei rischi di natura interferenziale sotto specificati, così suddiviso:

* Euro 999.948,60.= per lo svolgimento del servizio presso le strutture dell’AAS3;
* Euro 1.000,00 per le spese per il massimo contenimento dei rischi di natura interferenziale e per la sicurezza per le attività svolte per l’AAS3.
* Euro 741.072,90.= per lo svolgimento del servizio presso le strutture dell’ASUIUD.
* Euro 1.000,00 per le spese per il massimo contenimento dei rischi di natura interferenziale e per la sicurezza per le attività svolte per l’ASUIUD.

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| LOTTO | IMPORTO ANNUO | IMPORTO PER 3 ANNI | ESTENSIONE 50% | OPZIONI CONTRATTUALI | TOTALE CON OPZIONI |
| UNICO | € 1.743.021,50 | € 5.229.064,50 | € 2.614.532,25 | € 871.510,75 | € 8.715.107,50 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| CAUZ. PROVVISORIA | CONTRIBUTO ANAC | CIG |
| € 104.581,29 | € 200,00 | 6787757A44 |

1. **DURATA DEL SERVIZIO**

Il contratto di appalto ha durata di 36 mesi dalla data di attivazione con possibilità di rinnovo, su espressa ed esplicita richiesta da parte del committente, per uguale periodo, compatibilmente con la normativa vigente in materia.

E’ facoltà dell’EGAS, richiedere all’affidatario del servizio una proroga tecnica del contratto stesso, finalizzata al completamento delle procedure di gara per la selezione del nuovo affidatario del servizio e comunque per un periodo non superiore a sei (6) mesi.

L’affidatario si impegna a prorogare il servizio, alle medesime condizioni contrattuali ed economiche in vigore.

La ditta dovrà attivare i servizi richiesti dal presente appalto e oggetto di aggiudicazione presso tutte le sedi richieste entro e non oltre 45 giorni solari dalla data di firma del contratto.

Per i primi quattro mesi dalla data di avvio del servizio l'appalto si intenderà conferito a titolo di prova a fine di consentire alle Aziende utilizzatrici una valutazione ampia e complessiva del rapporto. Durante tale periodo le Aziende potranno, con adeguata motivazione, recedere in qualsiasi momento dal contratto mediante semplice preavviso di quindici giorni. In tale eventualità alla ditta spetterà il solo corrispettivo dei servizi già erogati, escluso ogni altro rimborso o indennizzo a qualsiasi titolo.

In caso di risoluzione del contratto per mancato superamento della prova la ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi ad assicurare l’esecuzione del servizio fino al subentro del nuovo contraente.

1. **DESCRIZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

La ditta aggiudicataria dovrà gestire i servizi oggetto del presente appalto presso le sedi aziendali degli enti interessati come descritti nell’Allegato al presente capitolato, tenuto conto delle fasce orarie e delle tipologie di sportello previste, da considerare come vincoli minimi da soddisfare. L’Ente appaltante, e a seguire ogni Azienda committente, conservano la facoltà di variare all’interno del periodo contrattuale le sedi indicate, sia in termini di quantità che di dislocazione territoriale, oltre a prevedere nuove fasce orarie: tali variazioni comporteranno un rinegoziazione della quota fissa e conseguentemente una rideterminazione dei canoni contrattuali da fissare attraverso un atto aggiuntivo da sottoscrivere dalle parti contraenti.

La ditta aggiudicataria è tenuta a svolgere il servizio con piena autonomia organizzativa e gestionale, assumendosi il relativo rischio economico. La presenza degli operatori durante gli orari di apertura al pubblico dovrà garantire un adeguato e regolare smaltimento delle code in modo tale da ridurre al minimo il tempo d’attesa degli utenti, che dovrà essere comunque inferiore al tempo massimo di attesa così come indicato nella tabella di cui all’Allegato e che rappresenta un parametro di SLA contrattuale.

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. Per le sole sedi di Feletto Umberto, Tricesimo e Povoletto tale prescrizione è da intendersi auspicabile e non obbligatoria. 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.

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. Tale 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.

Resta a carico della ditta aggiudicataria, senza oneri aggiuntivi, la sostituzione degli operatori assenti, comprendendo sia l’assenza improvvisa (malattia, infortunio …), sia l’assenza programmata (ferie, permessi, ...). Le assenze non potranno in alcun modo pregiudicare le funzionalità dei servizi richiesti, nei limiti definiti dalle SLA contrattuali, in quanto da considerarsi di pubblica utilità.

Per il dettaglio delle prestazioni richieste si rimanda all’Allegato.

***Sistemi tecnologici ed informativi per elimina/gestisci code per gli sportelli CUP***

Allo stato attuale sono presenti ed operativi i seguenti impianti di elimina e gestisci code presso le strutture destinatarie del servizio in appalto:

**AAS3**

| **Struttura aziendale** | **Sistema tecnologico presente** |
| --- | --- |
| Ospedale di San Daniele | Sistema SmartQ Solari con erogatore modello High, monitor di riepilogo e monitor di sportello |
| Distretto di Codroipo | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Gemona | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Tolmezzo | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |

**ASUIUD**

| **Struttura aziendale** | **Sistema tecnologico presente** |
| --- | --- |
| Ospedale di Udine | Sistema SmartQ con erogatore modello High e monitor di riepilogo e monitor di sportello – Il sistema è stato avviato all’utilizzo nel 2014 |
| IMFR Gervasutta | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Distretto di Udine – Via S. Valentino | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Distretto di Udine – sede Tavagnacco (Feletto Umberto) | Nessun sistema; la ditta dovrà fornire accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Distretto di Cividale – sede di Manzano | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Distretto di Tarcento | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Distretto di Tarcento – sede di Povoletto | Nessun sistema; la ditta dovrà fornire accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |
| Distretto di Tarcento – sede di Tricesimo | Sistema non adeguato rispetto alle funzioni richieste dal presente CSA e quindi da sostituire, a carico della ditta, con accessori sw e hw in grado di dialogare con il sistema di cui sopra |

Alle ditte partecipanti è richiesto di progettare ed inserire nell’offerta tecnica una soluzione di estensione/sostituzione degli impianti elimina/gestisci code attualmente in uso presso gli ospedali di Udine e di San Daniele del Friuli, in modo da poter servire con gli stessi impianti, eventualmente e per quanto necessario potenziati, tutte le sedi aziendali interessate dalla fornitura in questione.

L’offerta tecnica dovrà essere completa di ogni modulo, componente e accessorio necessari a garantire presso ciascuna sede periferica la funzione di erogazione del ticket di prenotazione del posto allo sportello, con un’opportuna differenziazione in base ai servizi offerti.

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. Resta un obbligo della singola Azienda committente la predisposizione delle prese elettrica e telematica per ciascun dispositivo previsto ed inserito nell’offerta tecnica: la soluzione di fornitura proposta in gara dovrà essere confermata in sede di sopralluogo obbligatorio nel periodo immediatamente successivo alla firma del contratto di fornitura.

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.

La base dati così alimentata dovrà infine produrre i report di attività già descritti al successivo capitolo relativo alla fatturazione e reportistica secondo le procedure organizzative di accesso all’utenza previste dalle Aziende Sanitarie interessate.

Resta infine inteso che le integrazioni tecnologiche agli attuali sistemi di elimina/gestisci code in uso a S. Daniele e a Udine, 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.

***Ulteriori oneri a carico della ditta aggiudicataria***

La ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione del proprio personale per svolgere le attività oggetto dell’appalto delle postazioni di lavoro complete di tutte le attrezzature informatiche e tecnico economali necessarie, quali:

* pc desktop completi
* periferiche quali stampanti, scanner, ecc.
* fotocopiatori, calcolatrici, ecc.
* licenze per il sistema operativo utilizzato e per software di base per videoscrittura e calcolo elettronico

La ditta aggiudicataria dovrà garantire la manutenzione e l’assistenza tecnica di tutte le apparecchiature di proprietà o dalla stessa messa a disposizione ad altro titolo (service, noleggio, ecc.), esclusi gli impianti e i sistemi di proprietà delle Aziende (reti, sistemi centrali eliminacode SmartQ) al fine di garantire la piena e continuativa efficienza d’uso, non pregiudicando il blocco delle attività per tali ragioni.

Per quanto attiene alla dotazione software sarà cura dell’Azienda porre a disposizione gli applicativi necessari alla gestione del servizio (CUPWEB, SIASI e altri applicativi INSIEL), specificando i requisiti HW del Sistema operativo e del browser di navigazione..

Saranno a carico della ditta aggiudicataria gli oneri relativi a tutta la modulistica, la cancelleria (comprese carta per fotocopie, etichette, toner, ecc.), il materiale consumabile minuto necessari allo svolgimento dell’attività ed al funzionamento delle apparecchiature presenti (stampanti, fotocopiatori, calcolatrici, elimina code, ecc.).

Il servizio di pulizia presso i locali e le aree interessate all’appalto verrà garantito dalle Aziende committenti secondo le modalità (intensità e frequenza) in uso per analoghi locali aziendali in base al Protocollo per le pulizie e la sanificazione in uso. Le Aziende committenti provvederanno a emettere, con cadenza annuale, note di addebito alla Ditta a titolo di rimborso per le prestazioni erogate (il servizio verrà garantito due volte la settimana a fronte di un corrispettivo attualmente pari a € 0,6554/mq/mese)

1. **LOCALI E BENI MESSI A DISPOSIZIONE DA CIASCUNA AZIENDA COMMITTENTE**

Ciascuna Azienda committente mette a disposizione della Ditta Aggiudicataria:

1. in comodato d’uso gratuito ai sensi dell’art. 1803 e ss. del Codice Civile i locali per l’attività del presente appalto, le linee e gli apparecchi telefonici e il mobilio attualmente in uso, ivi comprese le casseforti. L’Azienda non provvederà all’integrazione dell’arredo che dovrà essere eventualmente completato a completo carico dell’aggiudicatario. In ogni caso i locali dovranno essere arredati, nel rispetto delle normative in vigore, per conseguire al massimo le esigenze di decoro ambientale, di coerenza stilistica con gli altri locali, di funzionalità del servizio degli operatori. L’Azienda tramite i propri incaricati potrà accedere in ogni momento nei locali individuati per effettuare la manutenzione straordinaria dei locali/impianti ed ogni altro eventuale controllo, anche operativo sulla regolare esecuzione del servizio. 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;
2. i software gestionali presenti attualmente per la gestione dei servizi quali CUPWEB, G2, SIASI, ecc.
3. le apparecchiature telematiche quali terminali per pagamenti bancomat, carta di credito, bancoposta, ecc. messi a disposizione dall’Istituto di credito convenzionato e presenti presso gli sportelli cassa
4. **PERSONALE ADDETTO AL SERVIZIO**

Al fine di garantire un servizio adeguato all’utenza, la ditta aggiudicataria dovrà impiegare personale con adeguata professionalità, in possesso almeno del diploma di scuola secondaria di primo grado, 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.

Per un periodo massimo di mesi 3 (tre), le Aziende committenti garantiranno le attività iniziali di formazione del personale anche con affiancamento agli operatori della ditta aggiudicataria di dipendenti dell’Azienda attualmente incaricati dei servizi, al fine di comunicare le procedure amministrative in essere a cui attenersi. In particolare la ditta aggiudicataria dovrà mettere a disposizione il personale che verrà impiegato nel percorso formativo che l’Azienda predisporrà al fine di garantire l’uso del nuovo software applicativo denominato CUPWEB, SIASI e altri applicativi INSIEL, restando a proprio carico ogni onere relativo al costo del personale impiegato in tale attività. L’Azienda NON garantirà alcuna attività formativa rivolta al personale della ditta aggiudicataria che dovesse subentrare per ragioni di turn-over, dimissioni, cessazioni, ecc. restando, pertanto, a carico della stessa ditta provvedere a garantire tale attività, non pregiudicando in ogni caso la completa efficienza del servizio.

La ditta aggiudicataria dovrà individuare per ciascuna Azienda un unico responsabile dei servizi oggetto del presente appalto: tale soggetto avrà il compito di interloquire con il DEC aziendale (direttore dell’esecuzione contrattuale) per tutti i servizi oggetto dell’appalto.

Il rappresentante responsabile (o suo sostituto) dovrà essere in ogni caso reperibile (allo stesso numero telefonico) nella fascia oraria 07-19 di tutti i giorni feriali e nella fascia oraria 07-13 per la giornata di sabato.

Il personale preposto allo svolgimento del servizio dovrà mantenere segreto ogni fatto o circostanza conosciuti a causa dell’attività lavorativa, sia per quanto riguarda i pazienti sia per quanto concerne l’organizzazione e l’andamento dei reparti o servizi delle Aziende sanitarie committenti.

La violazione di tale dovere determinerà la possibilità per le Aziende di recedere immediatamente ed unilateralmente dal rapporto addebitando alla Ditta aggiudicataria la maggiore spesa sostenuta.

1. **CLAUSOLA SOCIALE**

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad applicare quanto previsto dall’art.50 del D.Lgs 18.04.2016 n.50 in materia di mantenimento della stabilità occupazionale del personale impiegato, con applicazione dei contratti collettivi di settore di cui all’articolo 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, n.81.

In particolare, la ditta aggiudicataria avrà l’obbligo di assorbire ed utilizzare prioritariamente nell’espletamento del servizio, qualora disponibili, i lavoratori che già vi erano adibiti quali soci lavoratori o dipendenti del precedente aggiudicatario (secondo anche quanto espresso dall’Autorità di Vigilanza sui Contratti pubblici di lavori, servizi e forniture nel Parere 23/01/2013, n. 41, al quale si rimanda e secondo quanto disposto dal CCNL per la categoria/ il settore merceologico relativo all’attività affidata).

Il personale attualmente impiegato nello svolgimento del servizio appaltato risulta essere il seguente:

- n.44 unità con qualifica di “Addetto” e rapporto di lavoro a tempo pieno/part time (CCNL Multiservizi, suddivisi tra 2° e 3° livello e n.2 referenti);

nell’elenco non è compreso il personale necessario alle sedi di Gemona e Tolmezzo, in quanto ad oggi gestite con personale proprio.

Inoltre, con riferimento a quanto disposto dall’articolo 7 comma 4 della Legge Regionale 16.10.2014 n.17, la Ditta aggiudicataria è tenuta a produrre e realizzare un dettagliato piano di inserimento dei soggetti svantaggiati.

Quest’ultimo piano, come descritto dal successivo articolo 14 punto 4, sarà oggetto di valutazione premiante secondo le modalità di cui al successivo specifico articolo del presente capitolato.

1. **REPORTISTICA E FATTURAZIONE**

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:

* quantità di contatti/prestazioni registrati mensilmente nel SISR: tale dato sarà estratto dal SISR e quindi fornito da ciascuna Azienda committente alla ditta aggiudicataria entro il giorno 4 di ogni mese o entro il primo giorno lavorativo successivo qualora il giorno 4 coincida con un giorno del fine settimana o comunque festivo;
* numero (fornito dal sistema “elimina code”) di utenti serviti entro i termini temporali definiti nella tabella di cui all’Allegato;
* attestazione di rispetto del calendario di apertura minima così come descritti nell’Allegato;
* quantità di ore di apertura effettiva per ogni sportello e cumulativa per tutti gli sportelli.

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.

Le fatture dovranno essere emesse mensilmente e intestate alle singole aziende interessate al servizio. Ai fini del pagamento i documenti dovranno essere accompagnati dalla reportistica presentata in sede di gara.

**10 . REVISIONE PREZZI**

Per tutto il primo anno di durata contrattuale i prezzi praticati dalla ditta aggiudicataria resteranno fissi ed invariati.

A decorrere dal secondo anno, il contratto, qualora ne ricorrano i presupposti, potrà essere sottoposto, previa esplicita istanza di parte e su base di apposita istruttoria da parte dei compenti uffici della S.A., alla revisione annuale dei prezzi, senza efficacia retroattiva.

In caso di mancata pubblicazione dei costi standardizzati previsti dalla vigente normativa, la revisione potrà essere concessa applicando ai corrispettivi di gara un aumento pari al 75%:

- dell’indice dei prezzi al consumo rilevato da Istat, riferito al mese precedente a quello di riferimento,

- del costo del lavoro come determinato periodicamente dal Ministero del Lavoro e delle politiche sociali, con particolare riguardo agli incrementi di costo derivanti dai rinnovi dei CCNL.

La revisione opererà quindi su iniziativa del fornitore il quale dovrà indicare in modo puntuale anche i relativi oggettivi e documentati elementi giustificativi. La revisione dei prezzi avrà efficacia a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data di ricezione, da parte di Egas, della relativa istanza.

**11. OBBLIGHI CONTRATTUALI AL TERMINE DEL SERVIZIO**

Al fine di garantire una corretta ed efficace prosecuzione del servizio alla sua scadenza da parte della nuova ditta subentrante, la ditta “*cessante*”, entro e non oltre 15 giorni dalla richiesta, inoltrata dalle singole Aziende committenti o dal nuovo soggetto aggiudicatario, deve fornire un report dettagliato sottoscritto dal rappresentante legale e contenente:

* i dati relativi all’attività svolta negli ultimi 6 mesi;
* elenco del personale impiegato indicante livello d’inquadramento, qualifica, mansioni, carichi di lavoro, CNNL applicato, orari e turni;

Per le stesse finalità si prevede che nei 30 giorni precedenti al cambio di titolarità del contratto d’appalto, si svolga un incontro tra la ditta subentrante e quella cessante affinché avvenga uno scambio d’informazioni necessarie alla gestione del sevizio: di tale incontro dovrà essere redatto verbale sottoscritto da entrambi i legali rappresentanti o da un loro delegato da consegnare alle Aziende committenti.

La ditta “*cessante*” si impegna a svolgere le attività necessarie per fornire alle Aziende committenti le nozioni relative agli aspetti organizzativi, gestionali, procedurali e normativi del servizio atti a garantire il subentro della ditta aggiudicataria “*subentrante*”, senza disguidi e/o interruzioni di erogazione del servizio stesso.

**12. LIVELLI DI SERVIZIO CONTRUATTUALI (SLA)**

Quale parametro di valutazione della qualità del servizio erogato si considera il tempo di attesa degli utenti che deve risultare inferiore ai limiti differenziati per ogni sede così come riportati nella tabella di descrizione dell’attività nell’Allegato.

**13. PENALI**

La mancata esecuzione dell’intervento o altri obblighi contrattuali stabiliti dal capitolato, verificata in contraddittorio con la ditta aggiudicataria, comporterà l’applicazione delle penali sotto-specificate:

1. prenotazione CUP: penale di euro 100,00 per ogni errore (a titolo di esempio: prestazione errata, orario e luogo di esecuzione non corretti, anagrafica assistito sbagliata, mancato rispetto delle regole di prenotabilità o priorità, deficit informativo, ...) commesso dall’operatore, documentato dall’utente o dall’Azienda committente o dagli enti interessati;
2. risposta verbale non conforme: penale di euro 500,00 per ogni segnalazione documentata di comportamento scorretto o maleducato nei confronti dell’utenza, del SSR, della Regione FVG o degli enti coinvolti;
3. reportistica: penale di euro 100,00 per il mancato invio del riepilogo quotidiano e/o periodico nei termini stabiliti e di euro 100,00 per ogni ulteriore giorno di ritardo;
4. reperibilità: penale di euro 500,00 per ogni rilevazione di mancata reperibilità del responsabile o del suo delegato nelle fasce orario di servizio.

**Infine, resta inteso che per quanto riguarda le prestazioni eseguite al di fuori delle SLA contrattuali, non si procederà al pagamento del relativo corrispettivo (quota relativa alle singole prestazioni non garantite nei termini richiesti).**

**Le penali sono cumulabili.**

Sarà data comunicazione delle penali a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno o fax con ricevuta o tramite comunicazione via PEC. Le penali verranno applicate mediante emissione di note di addebito e scontate mediante decurtazione del corrispettivo convenuto in sede di pagamento dello stesso dalla fattura del mese successivo alla contestazione.

Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all’appaltatore non fossero sufficienti a coprire l’ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati all’Azienda committente interessata, per qualsiasi motivo, l’Ente appaltante o l’Azienda committente stessa si rivarrà sul deposito cauzionale definitivo.

**14. DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA (busta n.2)**

Nella busta n. 2 “Documentazione tecnico-qualitativa” la ditta partecipante dovrà inserire, pena l’esclusione, dettagliata per Azienda, la documentazione di seguito indicata, organizzata in cartelline distinte corrispondenti a ciascun macro punto dei parametri di valutazione riportati nella relativa tabellina nel successivo capitolo “**CRITERI E PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE** “.

Si precisa che ciascuna cartella dovrà essere redatta in formato A4 e si comporrà di relazioni la cui lunghezza massima sarà di 10 facciate, con carattere Garamond, dimensione 12, interlinea 1,5.

1. **Cartelle “A – ORGANICO”**, differenziate per ciascuna azienda destinatarie della fornitura, inserendo nel titolo del documento la specificazione dell’Azienda, e articolate nei seguenti punti/relazioni:

**Relazione A.1**

La relazione deve dare adeguata descrizione del numero di persone che la ditta intende impiegare, dei relativi profili professionali, con le indicazioni precise in termini di FTE (Full Time Equivalent), suddivisi per singola sede e con l’indicazione di personale fisso per sede e a disposizione per ciascuna azienda committente e per l’intero appalto.

**Relazione A.2**

La relazione deve dare adeguata descrizione dell’iter che la ditta proponente intende adottare per la selezione del personale, con particolare riguardo ai pre-requisiti richiesti ai candidati (es. titolo di studio, precedenti esperienze, conoscenza della tematica oggetto di appalto, ecc.).

**Relazione A.3**

La relazione dovrà descrivere il piano di formazione destinato ai neo-assunti e il piano di formazione continua, con particolare riguardo all’utilizzo della metodologia di insegnamento, alla metodologia di valutazione (ad esempio: metodologia curricolare, slide, dispense, affiancamento a personale esperto, …) e ad alcune tematiche di particolare rilevanza (ad esempio: privacy e tutela dei dati personali, organizzazione dei servizi sanitari e sociali territoriali, strumenti e metodi per una comunicazione efficace, …).

1. **Cartelle “B – EROGAZIONE DEL SERVIZIO”**, differenziate per Azienda, inserendo nel titolo del documento la specificazione dell’Azienda, e articolate nei seguenti punti/relazioni:

**Relazione B.1**

La relazione dovrà descrivere adeguatamente le soluzioni organizzative che la ditta proponente intende adottare per il rispetto delle SLA contrattuali.

**Relazione B.2**

La relazione dovrà descrivere adeguatamente le soluzioni tecnologiche che la ditta proponente intende adottare per il rispetto delle SLA contrattuali.

**Relazione B.3**

La relazione dovrà descrivere adeguatamente ogni eventuale soluzione migliorativa.

Ciascuna cartella dovrà inoltre contenere un documento dedicato alle procedure che la ditta proponente intende utilizzare per la tutela ed il trattamento dei dati riservati e sensibili previsto ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 196/2003.

1. **Cartelle “C – PIANO DI MONITORAGGIO E MANTENIMENTO DELLA QUALITÀ PERCEPITA DEL SERVIZIO E DEL CLIMA ORGANIZZATIVO”**, differenziate per Azienda, inserendo nel titolo del documento la specificazione dell’Azienda, e articolate nei seguenti punti/relazioni:

**Relazione C.1**

La relazione dovrà descrivere adeguatamente le modalità di gestione delle segnalazioni che saranno formulate del committente.

**Relazione C.2**

La relazione dovrà descrivere adeguatamente le modalità di presa in carico delle criticità del servizio nei confronti dell’utenza.

**Relazione C.3**

La relazione dovrà descrivere adeguatamente la metodologia utilizzata per valutare il benessere organizzativo e le eventuali modalità di intervento.

1. **Cartelle “D – PIANO DI INSERIMENTO DEI SOGGETTI SVANTAGGIATI”**, differenziate per Azienda, inserendo nel titolo del documento la specificazione dell’Azienda.

Con riferimento al disposto della Legge n.381/91 e della L.R. n.20/2006, e ai sensi della normativa di riferimento di cui all’art.7 comma 4 della L.R. n.17/2014, la relazione dovrà descrivere adeguatamente i seguenti argomenti:

* modalità di presa in carico del progetto individuale di inserimento delle attività di tutoraggio e affiancamento previste
* indicazione delle professionalità adibite all’attività di tutoraggio/affiancamento
* numero di ore previste per tali attività
* attività di valutazione ex ante ed ex post dell’attività di inserimento, con specifica delle professionalità adibite a tale attività ed il numero di ore dedicate alla medesima.
* piano di lavoro adottato in rapporto alle specifiche esigenze dei servizi richiesti;
* soluzioni organizzative adottate.

§-§-§-§-§-§-§-§-§-§-§

La mancanza della documentazione di cui ai precedenti punti da 1 a 4 comporta l’esclusione dalla procedura di gara.

La busta n° 2 dovrà inoltre contenere:

* una copia del Capitolato speciale d’appalto debitamente sottoscritto in ogni pagina dal legale rappresentante della ditta partecipante;
* un CD contenente la documentazione di cui ai punti da 1 a 4.

Qualora il concorrente ritenga che l’offerta presentata contenga informazioni che costituiscano segreti tecnici o commerciali, dovrà allegare una motivata e comprovata dichiarazione, ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall’articolo 53 del D.Lgs. n.50/2016.

Dovrà essere presentata una sola offerta tecnica.

**La presentazione di offerte multiple comporta l’automatica esclusione dell’offerente dalla procedura di gara.**

**15. CRITERI E PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE**

L’aggiudicazione del servizio avverrà per lotto unico, secondo i seguenti parametri e punteggi:

1. Qualità tecnica: 50,00 su 100,00
2. Prezzo: 50,00 su 100,00

**a) Qualità tecnica**

| PARAMETRI DI VALUTAZIONE | | Punteggio max. per singola voce | Punteggio totale complessivo |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. b | **Organico**   1. Numero e profili del personale da impiegare 2. Modalità e criteri di selezione 3. Piani di formazione a favore del neo assunto e di formazione continua | 1. p.10,00 2. p. 5,00 3. p. 10,00 | 25,00 |
| 1. d | **Erogazione del servizio**   1. Soluzioni organizzative adottate per il rispetto delle SLA contrattuali 2. Soluzioni tecnologiche adottate per il rispetto delle SLA contrattuali 3. Altre soluzioni migliorative | 1. p. 23,00 2. p 18,00 3. p 4,00 | 45,00 |
| 1. e | **Piano di monitoraggio e mantenimento della qualità percepita del servizio e del clima organizzativo**   1. Modalità di gestione delle segnalazioni del committente 2. Modalità di presa in carico delle criticità del servizio nei confronti dell’utenza. 3. Modalità di gestione e mantenimento del benessere organizzativo | 1. p. 8,00 2. p. 8,00 3. p. 4,00 | 20,00 |
| 1. f | **Piano di inserimento dei soggetti svantaggiati, come previsto al precedente art.14 punto 4** | D: p.10,00 | 10,00 |
| **TOTALE** | | | **50,00** |

Per ciascuno dei parametri sopra indicati la Commissione Giudicatrice esprimerà un giudizio di merito della proposta presentata, nei termini sotto riportati, e il punteggio relativo sarà determinato moltiplicando il punteggio massimo previsto per il parametro, per il coefficiente correlato al giudizio espresso:

giudizio ottimo coefficiente 1,00

giudizio buono coefficiente 0,80

giudizio discreto coefficiente 0,60

giudizio sufficiente coefficiente 0,40

giudizio scarso coefficiente 0,20

giudizio non valutabile/non presente/non conforme coefficiente 0,00

La Commissione, al termine dei lavori, redigerà apposito verbale dei lavori stessi, evidenziando tra l’altro, le attribuzioni dei punteggi tecnici intermedi relativi a ciascuna offerta, procedendo poi nel seguente modo ed ordine:

1. alla dichiarazione di non ammissibilità per le offerte che non abbiano conseguito per il punteggio di qualità tecnica (Pq), complessivamente almeno punti 30,00 su 50,00;
2. quindi una volta sommati i punteggi tecnici intermedi relativi a ciascuna offerta ammissibile in unico punteggio tecnico complessivo, alla riparametrazione dei punteggi delle offerte ammissibili, qualora nessuna delle proposte oggetto di esame da parte della Commissione, dovesse aver conseguito, a seguito dell'attribuzione del punteggio tecnico complessivo, un totale di punti 50, applicando la seguente formula:

Pt = Pmax \* POC/POE

Dove:

Pt = Punteggio tecnico da assegnare all’offerta considerata

POC = Punteggio dell’offerta considerata

POE = Punteggio dell’offerta con punteggio più elevato

Pmax = Punteggio massimo previsto per la qualità (50)

La commissione giudicatrice, nell’attribuire i suddetti punteggi, utilizzerà i seguenti criteri motivazionali:

**Punteggio voce A “Organico”:**

1. Numero e profili del personale da impiegare, con indicazioni FTE (Full Time Equivalent), suddivisi per singola sede e con l’indicazione di personale fisso per sede e a disposizione per l’intera azienda e per l’intero appalto.
2. Sarà valutato l’iter di selezione del personale con particolare riguardo ai pre-requisiti richiesti ai candidati (es. titolo di studio, precedenti esperienze, conoscenza della tematica oggetto di appalto, ecc.).
3. Sarà valutato il piano di formazione destinato ai neo-assunti e il piano di formazione continua, con particolare riguardo all’utilizzo della metodologia di insegnamento ed alla metodologia di valutazione (ad esempio: metodologia curricolare, slide, dispense, affiancamento a personale esperto, ….).

Sarà inoltre valutato il piano di formazione continua coerente con le finalità del presente capitolato di concerto con le aziende e con particolare riguardo a tematiche emergenti (ad es. privacy e tutela dei dati personali, organizzazione dei servizi sanitari e sociali territoriali, strumenti e metodi per una comunicazione efficace, ….).

**Punteggio voce B “Erogazione del servizio”:**

1. Saranno valutate le soluzioni organizzative proposte dalla ditta offerente per rispondere al meglio ai livelli di servizio definiti dal capitolato: n° di sportelli attivi in funzione delle fasce orarie richieste e dei flussi di utenza, organizzazione del team per singola sede
2. Saranno valutate le soluzioni tecnologiche, sia per moduli sw che per soluzioni di automatizzazione di alcuni flussi, a vantaggio sia degli operatori che dell’utenza, proposte dalla ditta offerente per rispondere al meglio ai livelli di servizio definiti dal capitolato.
3. Sarà valutata ogni altra soluzione migliorativa proposta dalla ditta offerente ai fini della qualità percepita del servizio offerto.

**Punteggio voce C “Piano di monitoraggio e mantenimento della qualità percepita del servizio e del clima organizzativo”**

1. Sarà valutata la metodologia di miglioramento continuo per la presa in carico delle segnalazioni del committente, specificando la tempistica e la tipologia di interventi.
2. Sarà valutata la metodologia con la quale la ditta offerente analizzerà e risolverà le criticità legate al servizio erogato (ad esempio: impossibilità ad erogare il servizio per mancata disponibilità di agende e/o di collegamenti telematici, richieste dell’utente di difficile evasione, …).
3. Sarà valutata la metodologia utilizzata per la verifica del benessere organizzativo e le eventuali metodologie di intervento.

**Punteggio Voce D “Piano di inserimento dei soggetti svantaggiati”:**

Sarà valutato il piano di inserimento dei soggetti svantaggiati impiegati nelle attività previste dall’appalto, secondo i criteri di cui al precedente art.14 punto 4.

**b) Prezzo**

Le offerte che avranno superato il prezzo unitario base massimo per singola prestazione (IVA e costi derivanti da prevenzione di rischi interferenziali esclusi), stabilito in ***€ 1,10,*** verranno automaticamente escluse dalla gara.

Sarà obbligo della ditta offerente precisare in sede di offerta economica (ed esclusivamente all’interno di tale busta, pena l’esclusione dalla procedura di gara) l’ammontare dell’importo omnicomprensivo offerto per ciascuna Azienda (IVA esclusa).

Il prezzo si articolerà in:

* una **quota fissa**, non soggetta a ribasso, atta a coprire:
* i costi fissi sostenuti dalla ditta aggiudicataria per garantire la disponibilità dei servizi oggetto dell’appalto nelle sedi definite nell’Allegato;
* i costi per l’erogazione di prestazioni non registrate a sistema, (a titolo di esempio: stampa e consegna referti e cartelle cliniche, consegna e ritiro materiale biologico, ristampa pro memoria e consegna fogli di preparazione per esami diagnostici, informazioni agli utenti e altre attività di back office);
* i costi per ogni altra attività di supporto ai servizi di sportello;
* i costi di ammortamento per la fornitura dei beni tecnologici ed arredi previsti dal presente capitolato;
* una **quota variabile per prestazione** erogata a sportello e puntualmente registrata nel SISR (v allegato).

Il dettaglio delle attività riconosciute nella quota fissa/quota variabile è rappresentato nelle tabelle allegate.

**Ai fini dell’assegnazione del punteggio prezzo si terrà conto del prezzo offerto per la singola prestazione (quota variabile per prestazione).**

Verrà assegnato il punteggio massimo previsto alla ditta che avrà proposto il prezzo più basso; alle rimanenti offerte verranno assegnati punteggi decrescenti secondo la seguente formula:

PPI = 

Dove:

PPI = Punteggio prezzo da assegnare all’offerta considerata

PI = Importo unitario dell’offerta considerata

PMIN = Importo unitario dell’offerta più bassa

MPP = Punteggio massimo previsto per il prezzo (50)

**16. ALLEGATI**

| ***TIPOLOGIA ATTIVITÀ*** | | | ***Quota fissa*** | ***Quota variabile*** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **A** | **Gestione prenotazioni** | * Prenotazione allo sportello di prestazioni gestite dal sistema regionale CUPweb (es.: visite specialistiche ambulatoriali, esami strumentali, esami di laboratorio). Modifica o annullamento degli appuntamenti. |  | X |
| * Emissione autocertificazioni, consensi (trattamento dei dati, consegna referti on-line) | X |  |
| **B** | **Cassa** | * Registrazione, incasso corrispettivi e rilascio bollette/ricevute/fatture relative a prestazioni ambulatoriali/strumentali/analisi cliniche e/o altre prestazioni aziendali (es.: prestazioni Dipartimento di Prevenzione/Medicina Legale, recupero crediti, incasso di altre fatture emesse dall’Azienda, copia documentazione sanitaria, acconti/saldi per ricoveri dozzinanti e per paganti in proprio ) * Rimborsi |  | X |
| * Chiusura quotidiana della cassa e conseguente versamento c/o Tesoreria o altro, stampa report giornaliera e/o periodica di documentazione necessaria alle strutture aziendali secondo procedure definite. Compilazione quotidiana prospetti di riepilogo e controllo casse e invio riepilogo mensile entro i tempi definiti dall’azienda. | X |  |
| **C** | **Consegna referti** | * Stampa referti (programma stampa massiva) ed imbustamento per l’invio postale e la consegna allo sportello * Consegna referti e stampa/consegna copie cartelle cliniche * Verifica referti non ritirati dopo 30 giorni dall’erogazione | X |  |
| **D** | **Attività di accettazione prestazione di laboratorio (prelievi)** | * Accettazione ricette utenti esterni (stampa etichette, stampa promemoria) e prelievi domiciliari e altre strutture residenziali assistenziali |  | X |
| **E** | **Attività di Anagrafe Sanitaria** | * Iscrizione al SSR, rilascio CRS (Carta Regionale dei Servizi) o altri stampati (es. per STP – Stranieri Temporaneamente Presenti, moduli per l’assistenza sanitaria all’estero, …) * Scelta/revoca del Medico di Medicina Generale (MMG) o del Pediatra di Libera Scelta (PLS) * Attivazione CRS * Modifica dati relativi all’Anagrafe e attività conseguente (sostituzione CRS, ecc.) * Registrazione esenzioni pagamento ticket per patologia/invalidità ecc |  | X |
| * Distribuzione e raccolta consensi * Back office collegato all’attività di sportello (controllo iscrizione/cancellazione dei Comuni) | X |  |
| **F** | **Servizi aggiuntivi** | * Per ogni sede nell’allegato 2 successivo sono indicati dei servizi aggiuntivi per alcune. | X |  |

**ATTIVITÀ SPORTELLI CUP ASUIUD: servizi oggetto d’appalto e servizi gestiti internamente**

| **Azienda e sede** | | **Servizi oggetto dell’Appalto** | | | | | | **Attività di sportello gestite da personale dipendente** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Azienda** | **Sede** | **Gestione prenotazioni** | **Cassa** | **Accettazione prelievi** | **Stampa e consegna referti** | **Anagrafe** | **Servizi aggiuntivi** |
| ASUIUD | DISTRETTO TARCENTO | X | X | X | X |  |  | Anagrafe |
| ASUIUD | Sede di TRICESIMO | X | X  (solo POS\*\*) | X | X | X |  |  |
| ASUIUD | Sede di POVOLETTO | X | X  (solo POS\*\*) | X | X | X |  |  |
| ASUIUD | DISTRETTO UDINE | X | X |  | Solo consegna | X |  | Una parte dell’attività di anagrafe è gestita da personale aziendale |
| ASUIUD | Sede di TAVAGNACCO (FELETTO UMBERTO) |  |  | X (solo INR) |  | X |  |  |
| ASUIUD | I.M.F.R. GERVASUTTA | X | X | X (solo esterni) | X |  | Ipotesi di consegna referti radiologici |  |
| ASUIUD | Sede di MANZANO (Distretto di Cividale) |  |  | X | X (consegna solo a esenti) |  |  | Anagrafe, CUP e consegna referti a non esenti |
| ASUIUD | CUP Analisi OSPEDALE DI UDINE |  |  | X |  |  |  |  |

(\*\*) Gli utenti che non dispongono di POS vengono indirizzati a Tarcento per il pagamento ed il ritiro del referto.

NOTE: tutti gli INR vanno a San Daniele.

**ATTIVITÀ SPORTELLI CUP AAS3: servizi oggetto d’appalto e servizi gestiti internamente**

| **Azienda e sede** | | **Servizi oggetto dell’Appalto** | | | | | | **Attività di sportello gestite da personale dipendente** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Azienda** | **Sede** | **Gestione prenotazioni** | **Cassa** | **Accettazione prelievi** | **Stampa e consegna referti** | **Anagrafe** | **Servizi aggiuntivi** |
| AAS3 | CUP Ospedale di San Daniele | X | X |  |  |  |  |  |
| AAS3 | Accettazione/Cassa Centro Prelievi Ospedale di San Daniele |  | X | X | X |  |  |  |
| AAS3 | DISTRETTO CODROIPO | X | X | X | X |  |  |  |
| AAS3 | CUP/Centro Prelievi Ospedale di Tolmezzo\*\*\* | X | X | X | X |  |  |  |
| AAS3 | CUP/Centro Prelievi  PPI di Gemona\*\*\* | X | X | X | X |  |  |  |

(\*\*\*) I CUP/Centro Prelievi dell'Ospedale di Tolmezzo e del PPI di Gemona attualmente sono gestiti da personale aziendale interno.

**ATTIVITÀ SPORTELLI CUP ASUIUD: vincoli logistico/strumentali e livelli di servizio attesi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Azienda e sede** | | **Condizioni logistico/strumentali** | | | **Livelli di servizio** | | |
| **Azienda** | **Sede** | **N° sportelli disponibili per il front office** | **N° postazioni disponibili per il back office** | **Macchina riscuotitrice** | **N° ore totali e giornate settimanali di servizio (\*)** | **Orario di apertura** | **Tempo massimo di attesa (SLA)** |
| ASUIUD | DISTRETTO TARCENTO | 3 sportelli condivisi con dipendenti | 1 postazione per appalto  1 postazione per dipendenti |  | 35 h su 5 gg | Lunedì, mercoledì e giovedì:  8:00-13:00 e  14:30-17:30  Martedì e venerdì:  7:30-13:00 | 20’ |
| ASUIUD | Sede di TRICESIMO | 2 sportelli |  |  | 14 h su 3 gg | Lunedì e mercoledì:  7:30-12:30  Venerdì: 8:30-12:30 | 20’ |
| ASUIUD | Sede di POVOLETTO | 1 sportello | 1 postazione |  | 8 h su 2 gg | Martedì: 8:30-12:00  Giovedì: 7:30-12:00 | 20’ |
| ASUIUD | DISTRETTO UDINE | 4 sportelli CUP  3 sportelli anagrafe | 2 postazioni | X | 45 h su 5 gg | Da lunedì a venerdì:  8:00-17:00 | 30’ |
| ASUIUD | Sede di TAVAGNACCO (FELETTO UMBERTO) | 1 sportello |  |  | 5 h su 1 gg | Giovedì: 7:30-12:30 | 20’ |
| ASUIUD | I.M.F.R. GERVASUTTA | 4 sportelli | 1 postazione | X | 42 h su 6 gg | Da lunedì a venerdì:  7:30-15:30  Sabato: 7:30-9:30 | 20’ |
| ASUIUD | Sede di MANZANO (Distretto di Cividale) | 1 sportello per appalto  1 sportello per dipendenti |  |  | 25 h su 5 gg | Da lunedì a venerdì:  7:30-12:30 | 20’ |
| ASUIUD | CUP Analisi c/o ospedale di Udine | 6  (NB: in prospettiva potrebbero diventare 8) |  | X | 24 h su 6 gg | Da lunedì al sabato: 7:00-11:00 | 30’ |

**(\*) Viene calcolato il totale delle ore sulle fasce orarie di apertura, indipendentemente dal n° di sportelli disponibili (es. apertura 7.30-12.30 di due sportelli = 5 ore).**

**ATTIVITÀ SPORTELLI CUP AAS3: vincoli logistico/strumentali e livelli di servizio attesi**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Azienda e sede** | | **Condizioni logistico/strumentali** | | | **Livelli di servizio** | | |
| **Azienda** | **Sede** | **N° sportelli disponibili per il front office** | **N° postazioni disponibili per il back office** | **Macchina riscuotitrice** | **N° ore totali e giornate settimanali di servizio (\*)** | **Orario di apertura** | **Tempo massimo di attesa (SLA)** |
| AAS3 | CUP Ospedale di San Daniele | 4 sportelli | 3 postazioni per operazioni chiusura cassa | X | 59 h su 6 gg | Dal lunedì al venerdì: 07:30-18:30  Sabato: 08:00-12:00 | 20' |
| AAS3 | Accettazione/Cassa Centro Prelievi Ospedale di San Daniele | 4 sportelli |  | X | 55,25 h su 6 gg | Dal lunedì al venerdì:  07:15-17:30  Sabato: 07:30-12:00 | 20' |
| AAS3 | DISTRETTO CODROIPO | 3 postazioni |  |  | 47,25 h su 5 gg | Dal lunedì al venerdì: 07:15-17:00 | 20' |
| AAS3 | CUP/Centro Prelievi Ospedale di Tolmezzo\*\*\* | 6 postazioni |  |  | 59,5 h su 6 gg | Dal lunedì al venerdì:  07:30-18:30  Sabato: 07:30-12:00 | 20' |
| AAS3 | CUP/Centro Prelievi  PPI di Gemona\*\*\* | 6 postazioni (4 area CUP e 2 Laboratorio analisi) |  |  | 62 h su 6 gg | Dal lunedì al venerdì:  07:00-18:30  Sabato: 07:30-12:00 | 20' |

**(\*) Viene calcolato il totale delle ore sulle fasce orarie di apertura, indipendentemente dal n° di sportelli disponibili (es. apertura 7.30-12.30 di due sportelli = 5 ore).**

(\*\*\*) I CUP/Centro Prelievi dell'Ospedale di Tolmezzo e del PPI di Gemona attualmente sono gestiti da personale aziendale interno.

**ATTIVITÀ SPORTELLI CUP ASUIUD: attività registrate nel corso del 2015**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Azienda e sede** | | **Volume attività registrata nell’anno 2015** | | |
| **Azienda** | **Sedi** | **Operazioni Sportello CUP** | **Operazioni Cassa**  ***(casse automatiche)*** | **Operazioni Anagrafe** |
| ASUIUD | DISTRETTO TARCENTO | 22.401 | 6.931 |  |
| ASUIUD | Sede di TRICESIMO | 9454 | 2.743 | 1.046 |
| ASUIUD | Sede di POVOLETTO | 4.129 | 708 | 687 |
| ASUIUD | DISTRETTO UDINE | 37.593 | 16.671  *(1.650)* | 33.000 |
| ASUIUD | Sede di TAVAGNACCO  (FELETTO UMBERTO) | 315 |  | 29 |
| ASUIUD | I.M.F.R. GERVASUTTA | 35.765 | 21.023  *(5.329)* |  |
| ASUIUD | Sede di MANZANO  (Distretto di Cividale) | 9.000 | 5.431 |  |
| ASUIUD | CUP Analisi Ospedale di UDINE | 99.413 |  |  |

**ATTIVITÀ SPORTELLI CUP AAS3: attività registrate nel corso del 2015**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Azienda e sede** | | **Volume attività registrata nell’anno 2015** | | |
| **Azienda** | **Sedi** | **Operazioni Sportello CUP** | **Operazioni Cassa**  ***(casse automatiche)*** | **Operazioni Anagrafe** |
| AAS3 | CUP Ospedale di San Daniele | 54.485 | 50.116  *(879)* |  |
| AAS3 | Accettazione/Cassa Centro Prelievi Ospedale di San Daniele | 92.326 | 9.692 |  |
| AAS3 | DISTRETTO CODROIPO | 48.956 | 15.275 |  |
| AAS3 | CUP/Centro Prelievi Ospedale di Tolmezzo\*\*\* | 77.473 | 51.770 |  |
| AAS3 | CUP/Centro Prelievi  PPI di Gemona\*\*\* | 58.665 | 34.868 |  |

(\*\*\*) I CUP/Centro Prelievi dell'Ospedale di Tolmezzo e del PPI di Gemona attualmente sono gestiti da personale aziendale interno