**ID16SER026**

**CAPITOLATO SPECIALE**

GARA APROCEDURA APERTA AI SENSI DELL’ART. 60 DEL D. LGS. N. 50/2016 PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI INFORMAZIONE E PRENOTAZIONE TELEFONICA DI PRESTAZIONI SANITARIE E SERVIZI ACCESSORI (CALL CENTER)

# OGGETTO DELL’APPALTO

# NORMATIVA DI RIFERIMENTO

# IMPORTO PRESUNTO DI GARA, CAUZIONE PROVVISORIA E CIG

# DURATA DEL SERVIZIO

# SEDE OPERATIVA E PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO

# DESCRIZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

# RESPONSABILITA’ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA

# CONTROLLI DI QUALITA’

# PRESCRIZIONI INERENTI IL PERSONALE

# CLAUSOLA SOCIALE

# SEGRETEZZA E PROTEZIONE DEI DATI

# COORDINATORE DEL SERVIZIO

# REPORTISTICA

# SCIOPERO-ASSEMBLEE-CAUSE DI FORZA MAGGIORE

# OBBLIGHI CONTRATTUALI AL TERMINE DEL SERVIZIO

# PENALITA’

# GARANZIA

# FATTURAZIONE E PAGAMENTI

# REVISIONE PREZZI

# CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

# SUBAPPALTO

# RUOLO DELL’EGAS

# VARIAZIONI NELL’ESECUZIONE CONTRATTUALE

# DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA

# CRITERI E PARAMETRI PER LA VALUTAZIONE DELLE OFFERTE

# ALLEGATI TECNICI

# 1. OGGETTO DELL’APPALTO

Il presente Capitolato disciplina l’affidamento dell’appalto per i seguenti servizi:

LOTTO UNICO

1. Servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie, predisposizione di file per invio di short message service (sms);
2. Servizio di chiamate telefoniche outbound per i servizi socio-sanitari e sanitari;
3. Informazione telefonica all’utenza (inbound – orientamento all’utenza) ed attività di tutoring per attività di prenotazione di soggetti terzi (es. farmacie, etc.)

Le caratteristiche ed i requisiti minimi dei succitati servizi sono dettagliati negli allegati documenti tecnici.

Le aziende destinatarie dei servizi oggetto del presente appalto sono tutte le Aziende del S.S.R. della regione Friuli Venezia Giulia.

L’Ente appaltante si riserva di estendere i servizi oggetto dell’appalto (ed analoghi) fino al 30% dell’importo aggiudicato.

# 2. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Decreto legislativo 18 aprile 2016, n.50.

Delibera della Giunta Regionale F.V.G. n. 2034 del 16 ottobre 2015.

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

L’ammontare complessivo dell’appalto per l’intero periodo di 60 mesi viene stimato in presunti euro

€ 11.750.000,00 voce a) + b) + c), oltre I.V.A., così suddiviso:

Euro 11.750.000,00 per lo svolgimento del servizio;

Euro 0 – spese per il massimo contenimento dei rischi di natura interferenziale e per la sicurezza, non soggette a ribasso d’asta.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **voce** | **Importo unitario base d’asta NON SUPERABILE (IVA esclusa)** | **Quantità annua presunta** | **Importo annuo** | **Totale**  **per 5 anni (60 mesi)** |
| A. Servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e predisposizione file per invio di promemoria tramite Short Message System (SMS) | **€ 2,50 per prenotazione sanitaria** | n. 600.000 | € 1.500.000,00   |  |  | | --- | --- | |  |  | |  |  | | € 7.500.000,00 |
| B.Servizio di chiamate telefoniche outbound per i servizi socio-sanitari e sanitari | **€ 1,80 intervista/inf.ne ≤ 3 minuti**  **€4,00 per intervista da oltre 3 min. fino a 6 min.c.a.**  **€9,00 per intervista strutturata fino a c.a. 20 min.** | n.100.000 interviste  n.10.000 interviste  n.10.000 interviste lunghe | € 180.000,00  € 40.000,00  € 90.000,00 | € 900.000,00  € 200.000,00  € 450.000,00 |
| C.Informazione telefonica all’utenza (inbound – orientamento all’utenza/ annullo appuntamenti) | **€ 1,80 per chiamata** | n.300.000 | €540.000,00 | € 2.700.000,00 |
| **a + b + c** | **Totale** | | **€ 2.350.000,00** | **€11.750.000,00** |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| LOTTO UNICO | IMPORTO | CAUZ. PROVVISORIA | TOTALE CON OPZIONI | TASSA GARA | CIG |
|  | **€11.750.000,00** | € 235.000,00 | 18.800.000,00 | € 200,00 | **68387391F4** |

I dati di attività indicati nel presente Capitolato sono stati calcolati in base all’andamento storico con opportuni fattori di correzione ed in ogni caso devono sempre intendersi presunti ed indicativi, per cui l’esecuzione contrattuale potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione nel corso del periodo contrattuale, dovuti anche ad eventuali modifiche negli assetti organizzativi dei singoli enti interessati..

1. **DURATA DEL SERVIZIO**

Il contratto di appalto ha durata di 60 mesi dalla data di attivazione con possibilità di proroga, su espressa ed esplicita richiesta da parte del committente, per il periodo occorrente alla stipula del nuovo rapporto contrattuale ad esito della procedura di gara per l’individuazione del nuovo miglior offerente e comunque per un periodo di ulteriori 6 mesi, alle medesime condizioni in essere.

Per i primi **sei mesi** dalla data di avvio del servizio l'appalto si intenderà conferito a titolo di prova a fine di consentire all’EGAS una valutazione ampia e complessiva del rapporto. Durante tale periodo l’EGAS potrà, 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. **SEDE OPERATIVA E PRESA IN CARICO DEL SERVIZIO**

La sede, o le sedi, scelte dal soggetto aggiudicatario al fine dell’erogazione dei servizi richiesti dovranno localizzarsi all’interno del territorio della Regione autonoma Friuli Venezia Giulia e saranno subordinate a verifica tecnica di connettività alla rete RUPAR- Rete unitaria pubblica Amministrazione regionale, pena la decadenza contrattuale, entro la data stabilita di inizio servizio (le sedi sono subordinate per lo svolgimento del servizio all’utilizzo della rete RUPAR).

La/le sede/i dovranno comunque essere rispondenti ai requisiti igienico-sanitari dei luoghi di lavoro destinati alle attività di produzione di beni e servizi di cui alla Direttiva 123/2006 CE e di cui alla normativa nazionale e regionale vigente in materia (V. tra l’altro Delibera della G.R. FVG n.2117 del 16/11/2013) **e l’immobile/gli immobili individuato/i quale sede/sedi per lo svolgimento del servizio dovrà/dovranno essere nella disponibilità dell’affidatario per tutta la durata di validità del contratto.**

La presa in carico del servizio in tutte le sue articolazioni dovrà avvenire, pena la decadenza contrattuale, entro e non oltre il 60° giorno consecutivo dalla data di stipula del contratto.

1. **DESCRIZIONE E ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il servizio di cui all’art. 1 dovrà svolgersi con l’osservanza delle norme del presente capitolato e relativi allegati, nonché delle disposizioni contenute nel bando integrale di gara, tenendo inoltre conto delle normativa vigente in materia di sanità, igiene e sicurezza per il personale adibito alle operazioni e di ogni altra normativa vigente (trattamento dati, privacy, etc…). Il soggetto aggiudicatario dovrà in ogni caso garantire il risultato ottimale delle singole prestazioni, senza poter addurre motivi giustificativi di tipo organizzativo. Atteso che ogni soggetto partecipante alla gara potrà, ai fini della formulazione dell’offerta, prendere conoscenza di tutte le condizioni generali e particolari di svolgimento dei servizi richiesti, l’offerta si intenderà comprensiva e il relativo prezzo remunerativo di tutte le situazioni che possono influire sulla sua definizione e determinazione. *Il soggetto aggiudicatario non potrà svolgere altri servizi con gli operatori adibiti al presente appalto o comunque effettuare prestazioni non previste dallo stesso senza la preventiva autorizzazione scritta da parte di EGAS.*

Resta ovviamente 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, in quanto da considerarsi di pubblica utilità.

Per il dettaglio delle prestazioni richieste si rimanda agli allegati.

1. **RESPONSABILITA’ DELLA DITTA AGGIUDICATARIA**

Il soggetto aggiudicatario ed il suo personale sono obbligati a conformarsi alle procedure operative richieste dalla S.A. e/o dichiarate nell’offerta. Inoltre il personale dovrà attenersi alle seguenti disposizioni generali:

1. operare sempre nel rispetto della normativa sulla sicurezza sui posti di lavoro;
2. garantire che l’utenza telefonica sia sempre in grado di identificare in maniera univoca l’operatore con cui si sta relazionando;
3. non prendere visione di documenti cartacei, digitali e/o audio per finalità non attinenti ai servizi oggetto dell’appalto e comunque mantenere il segreto d’ufficio su fatti, organizzazione e andamento dell’attività;
4. tenere un comportamento corretto, adeguato e osservare diligentemente tutte le norme e disposizioni in materia di tutela di riservatezza a favore dell’utenza.
5. **CONTROLLI DI QUALITÀ**

Tutti i controlli qualitativi sull’esecuzione dei servizi, oggetto dell’appalto, saranno effettuati da EGAS tramite il DEC e/o dai suoi incaricati per quanto riguarda tutte le attività previste dal presente capitolato di gara. Sulla base di quanto sopra esposto EGAS dovrà essere in grado, in qualsiasi momento e senza ulteriori formalità, di verificare l’andamento del progetto/servizio tramite presenza in loco o telecontrollo da remoto conformemente alle modalità stabilite per ogni tipo di attività. Qualora si verificassero inadempienze/deficienze/irregolarità nell’espletamento dei servizi il DEC, redigerà apposito verbale di contestazione alla ditta aggiudicataria. Il verbale verrà redatto, a titolo di esempio non esaustivo, in caso di:

1. mancato raggiungimento dei livelli di servizio (SLA), descritti negli allegati tecnici o degli eventuali livelli migliorativi degli stessi dichiarati dal’appaltatore nell’offerta;
2. documentate contestazioni relativamente all’espletamento dei servizi (da parte dell’utenza, delle Aziende sanitarie, dei funzionari dell’amministrazione pubblica ad esempio: AAS, comuni, regione, prefetture, ecc.);
3. attivazione di procedura di allontanamento dai servizi oggetto di appalto di operatore con procedura di urgenza ai sensi di cui al seguente art. 9;
4. eventi ritenuti dannosi o lesivi per l’immagine e/o l’operatività del Servizio Sanitario Regionale e/o dei servizi promossi dalla Regione Friuli Venezia Giulia.

Il soggetto aggiudicatario, entro il terzo giorno lavorativo seguente al ricevimento del verbale di contestazione, si impegna a fornire ad EGAS tutti gli elementi utili al fine di una corretta e tempestiva azione di chiarimento delle inadempienze/deficienze/irregolarità e di ogni evento segnalato nel succitato verbale, in coerenza con l’applicazione delle penali di al successivo art.16.

Il soggetto aggiudicatario avrà l’onere, su richiesta della S.A. di comprovare l’adempimento degli obblighi assicurativi e previdenziali nei confronti del personale, nonché documentare l’effettiva erogazione degli emolumenti ai lavoratori dipendenti e/o ai soci lavoratori.

L’affidatario dovrà inoltre partecipare su richiesta di Egas, con un preavviso di almeno una settimana, ad incontri periodici con l’Amministrazione durante il periodo di validità del contratto.

1. **PRESCRIZIONI INERENTI IL PERSONALE**

Gli operatori saranno tenuti a parlare, comprendere e scrivere correttamente la lingua italiana ed il Servizio deve garantire una buona comprensione del Friulano e deve essere in grado di relazionarsi anche attraverso la lingua Inglese e Slovena.

Il personale impiegato sarà tenuto ad osservare diligentemente tutte le norme, le disposizioni generali e le regole comportamentali in vigore presso le strutture del Sistema Sanitario Regionale (SSR). In caso di nuove assunzioni la ditta trasmetterà, prima dell’inizio del servizio, per iscritto alla S.A. il nominativo del personale, il curriculum con l’indicazione completa della qualifica e della mansione ricoperta. *Il DEC potrà richiedere l’allontanamento di personale dai servizi oggetto di appalto, con effetto immediato.* Il provvedimento verrà comunicato verbalmente, *per gravi motivi che pregiudichino il decoro e/o il buon andamento dei servizi oggetto di appalto,* e sarà seguito da verbale che descriverà la motivazione, la durata e i provvedimenti accessori eventualmente da adottare.

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.

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 eventuali contestazioni e reclami;
* mantenere un comportamento corretto ed improntato ad un approccio collaborativo nei confronti dell’utenza.
* il personale preposto dovrà essere, già in fase di subentro, qualificato per essere in grado di comunicare con l’utenza e formato alla gestione di call center operante in ambito sanitario, quindi con particolare riguardo:
* alla conoscenza delle tematiche e delle problematiche relative al servizio da espletare;
* alla conoscenza delle tematiche relative alle diverse tipologie di prenotazioni.

L’aggiudicatario dovrà, inoltre, prevedere la formazione e l’aggiornamento continuo degli operatori addetti al Call Center, anche in accordo con la S.A. ove necessario, con riferimento alle seguenti voci:

* Addestramento concernente l’utilizzo del sistema telefonico e delle procedure informatiche, gli aspetti normativi e di interpretazione delle richieste di prestazioni ambulatoriali, le specificità aziendali con indicazione dei riferimenti per i casi complessi, le eventuali modalità di risposta concordate con la S.A.;
* Aggiornamento del personale conseguente ad intervenute modifiche normative e regolamentari che abbiano diretta rilevanza sulle procedure di prenotazione. Tali attività e contenuti dovranno essere concordate con il DEC dell’EGAS.

In considerazione di possibili future attivazioni/sostituzioni/implementi dei software di prenotazione, la relativa formazione dovrà ritenersi compresa nell’offerta economica senza ulteriori incrementi di costo.

Il soggetto aggiudicatario è unico ed esclusivo responsabile nei confronti del personale assegnato alle attività e servizi oggetto del presente appalto per l’adempimento di tutte le obbligazioni di legge, normative e contrattuali, disciplinanti il rapporto di lavoro e in particolare di tutti gli obblighi previdenziali, assistenziali ed assicurativi.

L’appaltatore dovrà applicare ai propri dipendenti e/o soci lavoratori, le condizioni normative e retributive previste dal CCNL sottoscritto dalle OO.SS. maggiormente rappresentative a livello nazionale e da tutta la contrattazione territoriale vigente, garantendo la continuità occupazionale, a condizioni normative, retributive, contributive e di tutela di rapporto non peggiorative a quelle preesistenti. Dovrà inoltre garantire il rispetto di quanto previsto dalla L.106/2009 e dall’art.174, comma 5 del D. lgs. 50/2016, in materia di costo del lavoro e della sicurezza, dal Decreto Legislativo 15 giugno 2015, n. 81 nonché di quanto stabilito dall’art. 1, comma 10 della Legge 28 gennaio 2016, n. 11.

Pertanto il costo del lavoro previsto per l’appalto in oggetto non dovrà essere inferiore al costo stabilito dal CCNL di cui sopra e dalle leggi previdenziali e assistenziali, risultante da atti ufficiali. Le informazioni circa gli obblighi relativi alle vigenti disposizioni in materia di protezione dell’impiego e di condizioni di lavoro applicabili nel corso dell’esecuzione del contratto possono essere assunte presso i competenti uffici di: Ispettorato del lavoro, INPS, INAIL, AAS.

Tutto il personale impiegato in qualsiasi attività dovrà essere ben addestrato in relazione alle particolari mansioni che andrà a svolgere ed informato in materia di sicurezza e prevenzione infortuni sul lavoro (D. Lgs 81/2008). Nel redigere l’offerta il soggetto aggiudicatario dovrà tener conto degli oneri derivanti dagli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza e protezione dei lavoratori (D. Lvo 81/2008), nonché alle condizioni di lavoro specifiche dei luoghi oggetto dell’appalto.

Il personale della ditta affidataria dovrà altresì, attenersi a quanto previsto dal DPR 16.04.2013, N. 62: “Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell’art. 54 del D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165” che al comma 3 dell’art. 2 stabilisce che le pubbliche amministrazioni estendono gli obblighi di condotta previsti dal succitato codice nei confronti di imprese fornitrici di beni e servizi.

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.

Il personale attualmente impiegato nello svolgimento del servizio appaltato risulta essere quello riportato nella tabella allegata.

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 25, sarà oggetto di valutazione premiante secondo le modalità ivi previste.

1. **SEGRETEZZA E PROTEZIONE DEI DATI**

Il personale preposto allo svolgimento del servizio dovrà mantenere segreto ogni fatto o circostanza conosciuti a causa dell’attività lavorativa, sia per quanto riguarda gli utenti sia per quanto concerne l’organizzazione e l’andamento dei reparti o servizi degli enti del S.S.R..

La violazione di tale dovere determinerà la possibilità di procedere all’allontanamento immediato dell’operatore che ha effettuato la violazione.

Il soggetto aggiudicatario assume l’obbligo di agire in modo coerente alle disposizioni della Legge 196/2003 e s.m.i., utilizzando i dati e le informazioni di cui verrà in possesso solo per il fine per il quale viene incaricato, mantenendone la riservatezza e provvedendosi di tutti gli strumenti atti a minimizzare i rischi di utilizzo improprio dei dati personali ai quali avrà accesso.

L’affidatario sarà nominato dall’Egas “Responsabile esterno del trattamento dei dati” ai sensi dell’art. 29 del CODICE IN MATERIA DI PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI;

in caso di mancato rispetto delle prescrizioni ivi contenute verranno applicate le sanzioni di cui all’art. 169 del medesimo codice.

L’affidatario dovrà fornire la documentazione relativa alle misure di sicurezza adottate, comprensiva della copia del documento programmatico sulla sicurezza di cui all’allegato B del Codice Privacy nonchè delle disposizioni procedurali applicate.

I locali e le stazioni di lavoro utilizzate dagli operatori del Call center, dovranno essere dotati di sistemi atti a controllare l’accesso ai dati soltanto dopo che l’identificazione è avvenuta e l’affidatario dovrà adottare le misure di sicurezza di cui agli artt. 31,32,32 bis,33 e 34 e di cui all’allegato B del D. leg.vo n.196/2003 e s.m.i. (Codice Privacy).

Il soggetto affidatario dovrà inoltre restituire, alla scadenza dell’appalto, o in ogni altra situazione di recesso o risoluzione anticipata dello stesso, tutti i supporti eventualmente utilizzati contenenti informazioni trattate per conto di Egas e delle Aziende del S.S.R.

1. **COORDINATORE DEL SERVIZIO**

Il soggetto aggiudicatario sarà tenuto ad indicare all’EGAS, nome e recapito del coordinatore dell’attività e del suo sostituto in caso di assenza. Il coordinatore dell’attività, nonché il suo sostituto in caso di assenza, da individuare tra persone con adeguato curriculum di comprovata competenza ed esperienza nel settore oggetto dell’appalto, avrà il compito di interloquire per tutti i servizi oggetto del presente capitolato con il DEC. Le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto incaricato, si intendono fatte direttamente all’appaltatore titolare.

Il coordinatore incaricato (o suo sostituto) dovrà essere in ogni caso reperibile nella fascia oraria 07-19 di tutti i giorni feriali e nella fascia oraria 07-13 per la giornata di sabato.

1. **REPORTISTICA**

Lo svolgimento delle attività e dei servizi oggetto del presente appalto dovrà essere documentato attraverso un’adeguata reportistica periodica redatta dalla S.A.

Al fine della fatturazione delle attività di prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie e dei servizi richiesti svolti nel mese di riferimento, 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 all’Egas. Ai fini del pagamento delle prestazioni svolte per la voce b) la ditta aggiudicataria dovrà produrre all’EGAS il report analitico di attività (da produrre entro il 5° giorno lavorativo del mese successivo) in cui dovranno essere evidenziati i volumi, le caratteristiche e l’esito dell’attività svolte anche ai fini della fatturazione.

1. **SCIOPERO – ASSEMBLEE – CAUSE DI FORZA MAGGIORE**

Trattandosi di servizi di pubblica utilità, nel caso di scioperi o di assemblee sindacali interne e/o esterne o di altre cause di forza maggiore (escluse: ferie, aspettative, infortuni, malattie) si rimanda a quanto previsto dalla Legge n.146 del 12 giugno 1990 e s.m.i., che prevede l’obbligo di assicurare, previo adeguato preavviso all’Amministrazione i servizi minimi essenziali secondo le intese definite dai rispettivi contratti collettivi nazionali di lavoro e dai contratti decentrati a livello aziendale per quanto concerne i contingenti di personale e di sottoscrivere nel proprio ambito aziendale, adeguato regolamento di servizio che individui le prestazioni indispensabili che la ditta è tenuta ad assicurare, di concerto con la S.A..

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

Al fine di garantire una corretta ed efficace prosecuzione del servizio alla sua scadenza da parte del nuovo aggiudicatario subentrante, l’aggiudicatario cessante dovrà entro e non oltre 15 giorni di calendario dalla richiesta formalizzata dal DEC, fornire un report dettagliato sottoscritto dal rappresentante legale della ditta 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, anzianità di servizio maturata;
* importo oneri gestione struttura.

Per le stesse finalità si prevede, che nei 30 giorni di calendario precedenti al cambio di titolarità del contratto d’appalto, si svolga un incontro tra il soggetto aggiudicatario subentrante e il soggetto aggiudicatario 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 all’EGAS, che dia evidenza dei contenuti dell’incontro stesso.

1. **PENALITÀ**

La mancata esecuzione degli obblighi contrattuali stabiliti dal capitolato e relativi allegati contestati con verbale ai sensi del presente capitolato di appalto e degli allegati tecnici e verificata in contraddittorio con la ditta aggiudicataria, sottoscritto dal coordinatore del servizio e dal DEC, comporterà l’applicazione delle penali sotto-specificate:

1) **prenotazione CUP e/o gestione delle chiamate** per il servizio di accoglienza telefonica per l’orientamento e l’informazione sui servizi sanitari e socio-sanitari: penale di euro 100,00 per ogni errore commesso, documentato da EGAS (ad es. prestazione errata, orario e luogo di esecuzione non corretti, anagrafica assistito sbagliata, mancato rispetto delle regole di prenotabilità o priorità, deficit informativo, ecc.);

2) **risposta telefonica non conforme**: penale di euro 500,00 per ogni segnalazione documentata di comportamento scorretto o maleducato nei confronti di qualunque interlocutore;

3) **reperibilità del coordinatore del servizio**: penale di euro 1.000,00 per ogni rilevazione di mancata reperibilità del responsabile nelle fasce orarie previste dal presente capitolato;

4) **prescrizione riguardante l’allontanamento di personale di cui all’art. 9**: penale di euro 1.000,00 per il ritardo nell’allontanamento immediato dall’avvenuta comunicazione e di ulteriori euro 1.000,00 per ogni giorno di ritardo dall’avvenuta comunicazione;

5) **prescrizione di cui agli artt. 6, 7 e seguenti**: penale da euro 500,00 a euro 5.000,00 per le mancate osservanze delle disposizioni generali, la variabilità della penale sarà applicata in ragione della gravità, della numerosità e della frequenza della violazione alle disposizioni generali;

6) **mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio (SLA)** - descritti negli allegati tecnici e/o degli eventuali livelli migliorativi degli stessi dichiarati nell’offerta: penale da euro 500,00 a euro 1.000,00 alla prima contestazione; penale da euro 3.000,00 a euro 10.000,00 per ogni eventuale successiva contestazione per il medesimo motivo nell’arco di durata contrattuale;

7) **mancato caricamento dei file per l’invio degli SMS di promemoria entro i termini previsti dal presente capitolato:** penale di euro 1,00 per ogni SMS non inviato entro i termini previsti;

**8) mancata realizzazione del servizio di chiamate telefoniche outbound nei tempi/contenuti e modalità richiesti dalla S.A***.:* penale di euro 1.000,00 alla prima contestazione; penale di euro 5.000,00 per ogni eventuale successiva contestazione per il medesimo motivo nell’arco dell’anno.

**Le penali sono cumulabili.**

Sarà data comunicazione delle penali a mezzo raccomandata con ricevuta di ritorno 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, per qualsiasi motivo, l’Azienda committente si rivarrà sul deposito cauzionale definitivo.

1. **GARANZIA**

Il soggetto aggiudicatario si impegna a stipulare con una primaria Compagnia di Assicurazione, una polizza RCT/RCO di massimale non inferiore a € 5.000.000,00, a copertura di tutti i rischi connessi allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto.

Copia della polizza dovrà essere consegnata ad Egas prima della stipula contrattuale e, qualora essa preveda rate scadenti durante la vigenza contrattuale, dovrà altresì essere consegnata, entro 15 gg. successivi a tali scadenze di rate, copia dell’avvenuta quietanza di pagamento del premio.

1. **FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il pagamento delle fatture verrà effettuato ai sensi del D. Lgs n. 231/2002, con decorrenza dei termini dalla data di ricevimento della fattura previa verifica di conformità del servizio stesso. L’importo di fatturazione è calcolato:

1. Per il servizio di prenotazione telefonica delle prestazioni sanitarie la fatturazione è mensile, a partire dalla conclusione del primo mese di attività; sulla base delle attività rilevate dai dati estratti da parte del DEC dai sistemi informatici di telefonia e prenotazione, applicando alle stesse il prezzo unitario offerto, nonché i coefficienti e le indicazioni di calcolo di cui all’allegato tecnico.
2. Per il servizio di chiamate telefoniche *outbound* per i servizi, socio-sanitari e sanitari la fatturazione è mensile, dal mese successivo alla conclusione dell’attività richiesta; sulla base delle attività attestate da apposito report mensile predisposto dalla ditta aggiudicataria e riscontrate con i dati estratti dai sistemi informatici, applicando alle stesse il prezzo unitario offerto. Agli effetti della fatturazione sono validi i quantitativi di chiamate *outbound* che verranno riscontrati mensilmente dagli incaricati all’atto del controllo della fattura.
3. Per il servizio di informazione telefonica all’utenza la fatturazione è mensile, a partire dalla conclusione del primo mese di attività; sulla base delle attività rilevate dai dati estratti da parte del DEC dai sistemi informatici di telefonia e prenotazione, applicando alle stesse il prezzo unitario offerto.

Gli importi che saranno fatturati mensilmente determinati secondo le modalità sopra descritte, saranno comprensivi di tutti i servizi e le attività oggetto del presente appalto.

La fatturazione dei servizi dovrà avvenire a norma di legge, con esplicito riferimento al servizio effettuato e in dettaglio dovrà essere esplicitata l’attività effettuata (prenotazioni CUP o altro) distinta per attività effettuata e relativa autorizzazione di riferimento.

Le fatture dovranno essere intestate all’EGAS e la liquidazione delle fatture potrà essere sospesa qualora siano stati rilevati aspetti non conformi nell’esecuzione del servizio e per i quali sia stata mossa contestazione alla ditta.

1. **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.

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.

1. **CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

L’EGAS potrà procedere di diritto (ipso iure) ex art. 1456 c.c. alla risoluzione del contratto ed assicurare direttamente, a spese della ditta inadempiente, la continuità del servizio, nei seguenti casi:

1. mancato superamento del periodo di prova;
2. grave irregolarità e/o deficienze o ritardi nell’adempimento degli obblighi contrattuali, nei termini di cui il presente capitolato;
3. sospensione, abbandono o mancata effettuazione da parte della ditta del servizio (o fornitura) in argomento;
4. gravi violazioni dei programmi temporali di espletamento del servizio, stabiliti o concordati con l’Amministrazione;
5. gravi violazioni delle clausole contrattuali, tali da compromettere il regolare svolgimento del servizio (o fornitura) quali ad esempio il mancato raggiungimento dei livelli minimi di servizio (SLA) o degli eventuali livelli migliorativi degli stessi dichiarati nell’offerta;
6. cessione totale o parziale del contratto senza l’autorizzazione preventiva dell’EGAS;
7. mancata costituzione della cauzione definitiva;
8. in relazione agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge n. 136/2010 sul divieto di contanti negli appalti e nei subappalti, in tutti i casi in cui le transazioni vengono eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane Spa.;
9. violazione da aperte della ditta affidataria delle norme previste dai CCNL di riferimento e degli obblighi contributivi e fiscali, nonché mancato e non regolare pagamento degli emolumenti ai lavoratori e/o ai soci lavoratori rispetto alle condizioni dichiarate in sede di offerta;
10. violazioni inerenti al rispetto delle norme di prevenzione sulla sicurezza nel luogo di lavoro e delle prescrizioni contenute nel piano di sicurezza;
11. mancato rispetto delle disposizioni contenute nel Patto di Integrità;
12. gravi e/o reiterate in tale violazioni in merito alla “prescrizioni inerenti il personale”previste all’art. 9 del Capitolato Speciale;
13. nei casi di cui all’art. 108, c.2 del D. Lgs. 50/2016.

Ove le inadempienze siano ritenute non gravi, cioè tali da non compromettere la regolarità del servizio, le stesse saranno formalmente contestate all’EGAS. L’amministrazione anche in questi casi si riserva comunque, dopo 15 giorni dal ricevimento della contestazione formale nei confronti della ditta aggiudicataria, (es. per inadempienze contrattuali diverse da quelle sopra evidenziate), di procedere alla risoluzione del contratto.

L’amministrazione si riserva, in ogni caso, di indire una nuova procedura o di rivolgersi al soggetto che segue in graduatoria, risultato secondo migliore offerente nella gara in oggetto, addebitando in entrambi i casi le eventuali spese sostenute in più dall’Amministrazione rispetto a quelle previste dal contratto risolto. L’affidamento a terzi, in caso di risoluzione del contratto, verrà comunicato al soggetto inadempiente. Nel caso di minor spesa sostenuta per l’affidamento a terzi, nulla competerà al soggetto inadempiente. L’esecuzione in danno non esimerà il soggetto inadempiente da ogni responsabilità in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione. Analoga procedura verrà seguita nel caso di disdetta anticipata del contratto da parte della ditta aggiudicataria senza giustificato motivo o giusta causa.

La risoluzione del contratto comporta l’incameramento della cauzione definitiva e/o la possibilità per

l’Amministrazione di agire ai sensi dell’art. 1936 e ss. c.c., oltre all’eventuale richiesta di risarcimento dei danni ai sensi dell’art. 1223 c.c. e delle maggiori spese sostenute per l’affidamento del servizio ad altra ditta. Il soggetto aggiudicatario è responsabile del corretto svolgimento del servizio. Nell’eventualità fossero rilevati inadempimenti del contratto d’appalto, accertati durante i controlli di qualità effettuati dal DEC dell’EGAS., l’appaltatore provvederà all’intervento di ripristino immediato.

1. **SUBAPPALTO**

L’eventuale affidamento in subappalto dei servizi in argomento potrà avvenire ai sensi e con le modalità di cui all’art.105 del d. leg.vo n.50/2016, pertanto, in tale ipotesi è obbligatoria l’indicazione della terna dei subappaltatori ai sensi del comma 6 del medesimo articolo.

Inoltre il concorrente è tenuto a dimostrare l’assenza in capo ai subappaltatori dei motivi di esclusione di cui all’art. 80 del d. leg.vo n.50/2016, ai sensi di quanto previsto dall’art.105 comma 4, lett.c) come sopra richiamato.

Qualora quanto sopra non venga dimostrato dal concorrente in sede di partecipazione alla gara (neppure in eventuale sede di soccorso istruttorio), il subappalto non sarà autorizzato e la ditta partecipante, qualora aggiudicataria dell’appalto sarà tenuta a garantire in proprio il servizio richiesto.

NON sarà ammesso il Subappalto in favore delle imprese che hanno presentato offerte in sede di gara.

1. **RUOLO DELL’EGAS**

L’Egas è titolare e responsabile dello svolgimento delle fasi di gara fino all’individuazione del miglior offerente.

La stipula del contratto conseguente avverrà tra il soggetto aggiudicatario ed Egas.

L’Egas individuerà un DEC (Direttore di esecuzione del contratto) con il compito di rappresentare l’amministrazione pubblica nei rapporti con la ditta aggiudicataria e di supervisionare l’attività della ditta al fine della verifica continua degli adempimenti contrattuali.

In particolare saranno cura del DEC:

* I rapporti con le Aziende Sanitarie;
* I rapporti con la Direzione Centrale Sanità e con le strutture regionali di governo del Sistema Informativo Sanitario e Socio-sanitario Regionale (S.I.S.S.R.);
* I rapporti operativi con INSIEL S.p.A. per quanto riguarda gli aspetti connessi con la manutenzione e conduzione delle infrastrutture tecnologiche, delle reti telematiche e dei sistemi informativi di prenotazione.

Inoltre saranno cura del DEC le seguenti attività:

1. provvedere al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell’esecuzione del contratto;
2. garantire il controllo delle prestazioni contrattuali verificando che le medesime siano eseguite in conformità dei documenti contrattuali;
3. collaborare con il RUP alla stesura del contratto e nella gestione del possibile contenzioso;
4. svolgere funzioni generali di vigilanza, di coordinamento e supervisione delle attività contrattuali, di controllo che le prestazioni avvengano a regola d’arte, di verifica del rispetto delle norme di sicurezza e salute sui luoghi di lavoro;
5. accertare in termini di quantità e qualità le prestazioni effettivamente svolte prima di effettuare il pagamento delle fatture al fornitore, mediante attestazione positiva di regolare esecuzione,
6. autorizzare l’avvio dell’esecuzione del contratto sulla base della dichiarazione del RUP che l’aggiudicazione definitiva è divenuta efficace;
7. verificare che le prestazioni contrattuali siano rese a regola d’arte, concordando a tal fine con il fornitore e con il RUP le opportune verifiche sulla qualità delle prestazioni contrattuali stesse;
8. ordinare la rimozione delle anomalie contrattuali ed il ripristino delle condizioni per la regolare esecuzione del contratto;
9. segnalare al RUP le inadempienze e le difformità riscontrate nella verifica dell’esecuzione del contratto per l’applicazione delle relative penali o di altre sanzioni contrattualmente previste.
10. **VARIAZIONI NELL’ESECUZIONE CONTRATTUALE**

I dati di attività indicati nel presente Capitolato sono stati calcolati in base all’andamento storico con opportuni fattori di correzione ed in ogni caso devono sempre intendersi presunti ed indicativi, per cui l’esecuzione contrattuale potrà subire variazioni, in aumento o in diminuzione nel corso del periodo contrattuale.

Ogni possibilità di apportare modifiche al contratto nel corso di validità dello stesso è disciplinata dall’art. 106 D.lgs 50/2016. Per quanto riguarda la previsione di cui al comma 1 lett. a) di detto articolo, si rimanda a quanto previsto all’art.19 del presente Capitolato speciale, anche per ciò che concerne eventuali clausole di revisione dei prezzi, fermo restando che per tutto il primo anno di durata contrattuale i prezzi praticati dalla ditta aggiudicataria resteranno fissi ed invariati. Eventuali revisioni dei prezzi avranno efficacia a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla data di ricezione, da parte dell’EGAS, della relativa domanda, qualora ne ricorrano i presupposti.

In ogni caso, nel periodo di vigenza della Convenzione qualora l’Amministrazione contraente ne ravvisi la necessità, ha la facoltà di richiedere, in relazione al contratto un aumento o una diminuzione dello stesso, fino alla concorrenza del 20% dell’importo aggiudicato.

La richiesta di variazione verrà formulata dall’EGAS.

L’EGAS si riserva altresì qualora se ne ravvisasse la necessità, di procedere ai sensi dell’art. 63 comma 5 del D.lgs. 50/2016.

1. **DOCUMENTAZIONE TECNICO-QUALITATIVA**

Nella busta n. 2 dovrà essere inserita, pena esclusione, la seguente documentazione:

1. Relazione sintetica (non oltre 10 pagine A4 fronte e retro, con carattere minimo dimensione 11 tipo Arial) sulle modalità di erogazione del servizio, con particolare riferimento al personale impiegato, alle qualifiche dello stesso ed alle esperienze di lavoro pregresse dello stesso, alle ore di manodopera annue impiegate per l’erogazione del servizio, distinto per numero persone, livelli e qualifica del personale e con indicazione del contratto CCNL e tabelle ministeriali applicate, al piano formativo ed alle condizioni di sicurezza, sulle modalità di contenimento del turn over e di reperimento del personale supplente in occasione di assenze improvvise nonché di gestione delle emergenze.
2. Relazione organizzata per punti “2,3,5,6 e 9”come previsto nella griglia di valutazione e della relativa assegnazione dei punteggi di cui al seguente punto valutazione qualità.
3. Relazione relativa al Piano di inserimento dei soggetti svantaggiati: 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.

1. Relazione relativa alle proposte migliorative tecnico-organizzative ed attività innovative del servizio senza oneri economici aggiuntivi a carico della S.A.
2. Attivazione CAB regionale: dichiarazione di impegno della ditta concorrente ad effettuare i versamenti discendenti dagli obblighi tributari, relativamente alle attività svolte in qualità di eventuale affidatario nell’ambito del contratto, utilizzando un conto corrente di addebito aperto presso una filiale bancaria, avente sede nel territorio della Regione Friuli Venezia Giulia per tutto il tempo di durata del contratto (il concorrente otterrà il punteggio previsto per tale voce su presentazione della dichiarazione in argomento).
3. CD contenente la documentazione su richiamata accompagnato da dichiarazione del sottoscrittore dell’offerta che la documentazione presentata su CD è identica a quella in formato cartacea e con firma digitale del legale rappresentante.

Non verranno prese in considerazione le offerte relative a servizi non conformi alle caratteristiche qualitative richieste dal capitolato speciale.

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’art. 53 del D. Lgs. 50/2016 .

Dovrà essere presentata una sola offerta tecnica.

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

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

L’aggiudicazione del servizio avverrà secondo i seguenti parametri:

1. Qualità tecnica: 70 % (MPQ)
2. Prezzo: 30 % (MPP)

## MPQ a) Qualità

Per la valutazione qualitativa delle proposte formulate saranno assegnati i seguenti punti massimi sulla base dei seguenti criteri:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Valutazione del progetto di servizio offerto  (totale 70 punti) | | Punteggio  per singola  voce | Totale  complessivo |
| 1 | Erogazione del servizio a regime:   1. organizzazione del lavoro e modalità di contenimento del turn-over, azioni per il mantenimento degli SLA 2. modalità di gestione delle emergenze | A -5 punti  B – 3 punti | 8 |
| 2 | Composizione ed organizzazione dell’organico:   1. Modalità e criteri di selezione 2. Numero (FTE) e profili del personale da impiegare 3. Piano formativo del personale e programma di formazione continua (completezza, qualità ed attinenza del programma formativo) | A - 2 punti  B -3 punti  C -7 punti | 12 |
| 3 | Progetto tecnico:   1. Architettura generale dell’infrastruttura e descrizione delle componenti tecnologiche previste a carico della ditta aggiudicataria per lo svolgimento del servizio e del loro interfacciamento con gli applicativi forniti dalla S.A. 2. Misure per la sicurezza, continuità operativa e la gestione dei guasti | A – 3 punti  B – 3 punti | 6 |
| 4 | Soggetti svantaggiati:  a) Piano di inserimento dei soggetti svantaggiati (saranno valutate in particolare: le modalità di presa in carico del progetto individuale di inserimento delle attività di tutoraggio e affiancamento previste, le professionalità adibite all’attività di tutoraggio/affiancamento, il numero di ore previste per tali attività, l’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, il piano di lavoro adottato in rapporto alle specifiche esigenze dei servizi richiesti, le soluzioni organizzative adottate).  b)Numero di soggetti svantaggiati inseriti nell’appalto | A – 4 punti  B – 4 punti | 8 |
| 5 | Livelli di servizio (da intendersi come proposte migliorative rispetto ai livelli di servizio/orari già fissati nel capitolato senza oneri aggiuntivi a carico della S.A.):   1. Orario aggiuntivo di copertura del servizio 2. Parametro minimo di risposta telefonica: indicatore 1 3. Parametro minimo di risposta telefonica: indicatore 2 4. Parametro minimo di risposta telefonica: indicatore 3 | A -8 punti  B -3 punti  C- 3 punti  D- 3 punti | 17 |
| 6 | Piano di monitoraggio e mantenimento della qualità del servizio e di quella percepita del servizio   1. Modalità di gestione delle segnalazioni del committente e modalità di presa in carico delle criticità del servizio nei confronti dell’utenza. 2. Soluzioni proposte per valutare e garantire la qualità, efficacia, soddisfazione del cittadino nella comunicazione ed utilizzo del servizio | A-6 punti  B- 4 punti | 10 |
| 7 | Proposte migliorative tecnico-organizzative ed attività innovative per migliorare la qualità della presa in carico dell’utente e del servizio senza oneri economici aggiuntivi a carico della S.A., compatibilmente con i sistemi informatici ed applicativi in uso |  | 5 |
| 8 | Attivazione CAB regionale |  | 2 |
| 9 | Piano per la valutazione ed il miglioramento del clima organizzativo:  modalità di gestione e mantenimento del benessere organizzativo |  | 2 |

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

|  |  |
| --- | --- |
| Giudizio | Coefficiente |
| Ottimo | 1 |
| Buono | 0.85 |
| Discreto | 0,65 |
| Sufficiente | 0.50 |
| Insufficiente | 0 |

Le offerte che in questa fase avranno ottenuto un punteggio complessivo inferiore a 35 punti su 70 attribuibili per Qualità, verranno automaticamente escluse dalla gara.

La Commissione, al termine dei lavori, redigerà apposito verbale 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 35,00 su 70,00;
2. quindi una volta sommati i punteggi tecnici intermedi relativi a ciascuna offerta ammissibile in unico punteggio tecnico complessivo, alla riparametrizzazione 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 70.

La Commissione assegnerà in tal caso, punti all'offerta che risulti aver conseguito la somma di punti più elevata e alle altre offerte il punteggio definitivo sarà assegnato secondo la seguente formula:

Pt = Pmax \* POC

POE

In cui

Pt - punteggio tecnico da attribuire all’offerta presa in considerazione

Pmax - punteggio massimo attribuibile (punti 70)

POC - valore dell’offerta considerata

POE - valore dell’offerta con punteggio più elevato

## MPP b) PREZZO

Le offerte che avranno superato le soglie massime di prezzo (IVA esclusa) come sotto indicate verranno automaticamente escluse dalla gara:

|  |  |
| --- | --- |
| **voce** | **Importo unitario a base d’asta NON SUPERABILE (IVA esclusa)** |
| A. Servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e predisposizione file per invio di promemoria tramite Short Message System (SMS) | **€ 2,50 per prenotazione sanitaria** |
| B.Servizio di chiamate telefoniche outbound per i servizi socio-sanitari e sanitari | **€ 1,80 intervista/inf.ne ≤ 3 minuti**  **€4,00 per intervista da oltre 3 min. fino a 6 min.c.a.**  **€9,00 per intervista strutturata fino a c.a. 20 min.** |
| C.Informazione telefonica all’utenza (inbound – orientamento all’utenza/ annullo appuntamenti) | **€ 1,80 per chiamata** |

Nell’ambito delle offerte rimanenti, verrà assegnato il massimo del punteggio previsto per il prezzo all’offerta che presenterà il corrispettivo complessivo più basso così ottenuto:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **voce** | **Importo unitario offerto (IVA esclusa)** | **Quantità annua presunta** | **Importo annuo** | **Totale**  **per 5 anni (60 mesi)** |
| A. Servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e predisposizione file per invio di promemoria tramite Short Message System (SMS) | **€ \_\_\_\_\_\_\_per prenotazione sanitaria** | n. 600.000 |  |  |
| B.Servizio di chiamate telefoniche outbound per i servizi socio-sanitari e sanitari | **€ \_\_\_\_\_\_\_per intervista/inf.ne ≤ 3 minuti**  **€\_\_\_\_\_\_ per intervista da oltre 3 min. fino a 6 min.c.a.**  **€\_\_\_\_\_ per intervista strutturata fino a c.a. 20 min.** | n.100.000 interviste  n.10.000 interviste  n.10.000 interviste lunghe |  |  |
| C.Informazione telefonica all’utenza (inbound – orientamento all’utenza/ annullo appuntamenti) | **€ \_\_\_\_\_\_ per chiamata** | n.300.000 |  |  |  |
| **a + b + c** | **Totale** | |  |  |

Totale annuo (voce a) (per 5 anni) +

Totale annuo (voce b) (per 5 anni) +

Totale annuo (voce c) (per 5 anni)

mentre alle altre offerte verranno assegnati i punteggi decrescenti secondo la seguente formula:

PPI = 

Dove:

PPI = Punteggio prezzo da assegnare all’offerta considerata

PI = importo compl.vo dell’offerta considerata

PMIN = importo compl.vo dell’offerta più bassa

MPP = Punteggio massimo previsto per il prezzo (30,00 punti)

L’EGAS si riserva la facoltà di procedere all’individuazione del miglior offerente e quindi di affidamento dell’appalto anche in presenza di un’unica offerta valida, fatto salvo quanto previsto dall’art. 95 comma 12 del D.Lgs. 50/2016.

# 26. ALLEGATI TECNICI - voce a, voce b) e voce c)

**TABELLA PERSONALE (LISTA OPERATORI IN SERVIZIO ATTUALE AFFIDATARIA AL 13/10/2016) – allegato H)**