



**GARA COMUNITARIA CENTRALIZZATA A PROCEDURA APERTA FINALIZZATA
ALL'ACQUISIZIONE DEL SERVIZIO CUP OCCORRENTE ALLE AZIENDE
SANITARIE DELLA REGIONE LAZIO**

ALLEGATO 3

CAPITOLATO TECNICO



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 2 di 24

INDICE

PREMESSA	3
1. QUANTIFICAZIONE DEL SERVIZIO	3
2. DESCRIZIONE ATTIVITÀ CUP	4
2.1 FRONT-OFFICE PRENOTAZIONE E CASSA	4
2.2 BACK-OFFICE	8
3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	10
4. APPLICATIVI COMUNEMENTE UTILIZZATI DALLE AZIENDE PER LE ATTIVITÀ DI FRONT E BACK OFFICE	11
4.1 ReCup Web	12
4.2 ReCupWeb - Prenotazione	13
4.3 ReCupWeb - Accettazione	13
4.4 ReCupWeb – Cassa	13
4.5 SGP	14
4.6 SGP Archivi di base	14
4.7 SGP Gestione Agende	15
4.8 SGP Refertazione	15
4.9 SGP Cassa	15
4.10 SGP Libera professione	15
4.11 SGP Report	16
5. LOCALI E ATTREZZATURE FUNZIONALI AL SERVIZIO	17
6. PERSONALE	18
7. FORMAZIONE DEL PERSONALE	23
8. CONTROLLO DEL SERVIZIO	24



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 3 di 24

PREMESSA

La gara ha per oggetto le attività di Front-Office (FO) e Back-Office (BO) necessarie alla gestione del servizio CUP (Centro Unico di Prenotazione) occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio (AS).

Le AS destinatarie del servizio CUP sono 17, articolate in **4 lotti**.

1. QUANTIFICAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito si riportano per ciascuna AS il numero di sedi oggetto del servizio, le attività, il numero postazioni disponibili (attive e non attive) e il monte ore indicativo nei 24 mesi di durata del servizio. Si evidenzia che nelle attività di Front-Office sono comprese anche le prenotazioni di prestazioni ALPI (Intramoenia) che in termini di attività possono essere equiparate a quelle cosiddette "istituzionali". Le informazioni relative all'ALPI verranno comunque riportate dettagliatamente all'interno dell'Allegato 9 – "Orario sportelli e postazioni ALPI", nonché al paragrafo 2.1, per ciascuna AS oggetto di gara.

Aziende Sanitarie	Numero sedi	Front-Office		Back-Office	
		N. postazioni disponibili	Monte ore (24 mesi)	N. postazioni disponibili	Monte ore (24 mesi)
Roma A	19	77	168.985	-	-
Roma B	15	104	238.304	9	46.570
Roma C	15	85	264.756	7	19.937
Roma D	20	59	158.755	-	-
Roma E	20	60	185.837	4	10.067
Roma F	14	40	114.454	7	18.294
Roma G	18	70	144.677	3	18.135
Roma H	26	82	227.110	4	17.333
Frosinone	23	93	261.396	10	36.109
Latina	22	53	147.904	9	27.123
Rieti	10	39	108.672	6	15.265
Viterbo	20	73	209.541	21	25.397
Umberto I	1	175	54.226	6	18.018
Sant'Andrea	1	39	123.761	9	25.268
PTV	1	35	92.932	5	20.392
IFO	1	20	40.824	1	2.902
INMI	1	-	-	6	19.505
Totale	227	1.096	2.542.134	98	320.315

L'Allegato 6 - "Scheda fabbisogni Aziende Sanitarie" e l'Allegato 7 - "Orario apertura sportelli e postazioni" riportano, invece, le informazioni specifiche per ogni singolo presidio di ciascuna AS partecipante alla gara. Si fa presente che nell'orario riportato all'interno del campo "orario di apertura" presente in ciascuna scheda azienda facente parte dell'Allegato 7 – "Orario apertura



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 4 di 24

sportelli e postazioni”, viene considerato anche il tempo (massimo due ore dall’apertura/chiusura al pubblico dello sportello) che l’operatore dedica alle attività espletate “a sportello chiuso”, non propriamente a diretto contatto con l’utenza, come ad esempio la chiusura di cassa ovvero l’impostazione e la chiusura dei piani di lavoro, ecc.

Si precisa che le informazioni riportate nell’Allegato 7 – “Orario apertura sportelli e postazioni” debbono considerarsi come mere indicazioni relative all’esecuzione del servizio in una settimana tipo. Gli orari di apertura sono da intendersi come degli orari indicativi di apertura che non corrispondono necessariamente con gli orari di apertura effettivi di ciascuna postazione attiva. Resta fermo che l’offerta economica dovrà essere formulata sulla base delle ore complessive riportate nell’Allegato 2 - “Scheda Offerta economica”.

In particolare si segnala che la Regione Lazio ha avviato progetti di ottimizzazione dell’accesso dei pazienti alle prestazioni sanitarie sia attraverso la costituzione delle c.d. case della salute sia attraverso la definizione dei percorsi assistiti, che prevedono una semplificazione del processo di prenotazione. Conseguentemente le Aziende Sanitarie, nel corso dell’esecuzione contrattuale, potranno apportare, nei casi e con le modalità previste dagli articoli 310 e 311 del D.P.R. n. 207/2010 e dall’art. 114 del D.Lgs. 163/2006, variazioni in diminuzione del monte ore richiesto, nei limiti previsti nei su richiamati articoli.

Eventuali varianti connesse ai citati progetti di ottimizzazione dell’accesso dei pazienti alle prestazioni sanitarie - in coerenza con quanto stabilito dal DCA U00368/2014 -, dovranno comunque essere approvate dalla Regione Lazio.

2. DESCRIZIONE ATTIVITÀ CUP

Di seguito si riportano le singole attività inerenti il servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tali attività sono conformi alle Linee Guida sul sistema CUP, “*Sistema CUP - Linee guida nazionali*” del 27 ottobre 2009 dal Ministero della Salute - di cui all’Intesa siglata dalla Conferenza Stato-Regioni il 29 aprile 2010, al modello organizzativo approvato con Determinazione n.573 del 1 marzo 2006 e alle disposizioni emanate dalla Regione Lazio.

2.1 FRONT-OFFICE PRENOTAZIONE E CASSA

Il servizio di Front-Office, che dovrà essere erogato presso sportelli presidiati, così come riportato nell’Allegato 7 – “Orario apertura sportelli e postazioni”, si articola nelle seguenti attività:

A. Prenotazione/accettazione diretta



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 5 di 24

- identificazione dell'assistito, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati, o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
- inserimento delle prestazioni, che ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- espletamento delle procedure relative ai soggetti esenti ove previsto dalle disposizioni di legge;
- prenotazione delle prestazioni selezionate, che ha per obiettivo la ricerca delle disponibilità e delle strutture in grado di erogare tali prestazioni, nonché la conseguente conferma della prenotazione, in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale di garanzia, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc).
- verifica impegnativa;
- controllo correttezza inserimento dati dell'utenza nel sistema;

B. Attività di contabilizzazione e cassa

- controllo correttezza e aggiornamento dei dati anagrafici trasmessi dal sistema Recup;
- controllo importo del ticket e definizione esenzioni e calcolo eventuali compartecipazioni alla spesa da parte del cittadino, che possono essere differenziate per ciascuna realtà Aziendale, e soggette ad evoluzioni nel tempo;
- riscossione somme;
- registrazione pagamenti e rimborsi;
- stampa e consegna ricevute fiscali/fatture, moduli di accettazione e altra documentazione (es. deleghe, informative, ecc).
- attività di chiusura della cassa secondo le procedure in essere nelle AS.

C. Acquisizione e gestione delle disdette

La Ditta dovrà, inoltre, garantire le attività cosiddette di “retro sportello”, riferite alla prenotazione, ma espletate a chiusura dello sportello medesimo e, comunque, non direttamente a contatto con il pubblico. Tali attività possono essere così rappresentate:

- accettazione delle prestazioni;
- verifica/correzione dati inseriti in sede di prenotazione;



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 6 di 24

- completamento dei dati rispetto agli adempimenti regionali e ministeriali richiesti e stampa piani di lavoro;
- spostamento appuntamenti;
- gestione degli errori inerenti flussi informativi.

Le attività di prenotazione e cassa relative alla prestazioni intramoenia dovranno essere svolte in conformità alla legge 120/2007 *“Disposizioni in materia di attività libero-professionale intramuraria e altre norme in materia sanitaria”*, nonché alle Linee guida Nazionali CUP e al titolo IV del DCA n.U00114 del 2012 *“Nuove linee guida per l'esercizio della libera-professione intramuraria della Regione Lazio”*. In particolare la Ditta dovrà proporre soluzioni atte a garantire una separazione dalle attività relative alle prestazioni “istituzionali” (es. orari separati, sportelli dedicati, differenti modalità di riscossione e rendicontazione dei pagamenti, ecc).

Di seguito viene riportato un prospetto in termini di ore, sportelli e sedi dedicate all'attività FO e BO relative all'intramoenia nelle AS. Nell'Allegato 9 – “Orario sportelli e postazioni ALPI”, vengono riportati anche gli orari di apertura dei singoli sportelli ALPI in ciascuna Azienda partecipante alla gara. Si fa presente che le informazioni contenute nell'Allegato 9 rappresentano un “di cui” di quanto riportato negli Allegato 6 - “Scheda fabbisogni Aziende Sanitarie” e Allegato 7 - “Orario apertura sportelli e postazioni”.

Aziende	Presidi/Sedi	N. Postazioni	Monte Ore (24 mesi)
Roma A	Via Galilei, Roma.	2	4.680
	Ospedale George Eastman, Roma	1	624
Roma B	Segreteria, via Cartagine, 85	2	6.864
	Ospedale Sandro Pertini, Roma	1	3.120
Roma C	Ospedale “Sant'Eugenio”	2	7.072
Roma D	P. O. “G.B. Grassi”, Roma	2	5.720
Roma E	Segreteria “Borgo S' Spirito”	1	3.640
	Poliambulatorio Della vittoria, Borgo Santo spirito, M.A.E., Ospedale Oftalmico, Ospedale S'Maria della Pietà, Poliambulatorio “Primavalle”, Poliambulatorio “Tenente Eula”, Poliambulatorio “Tor di Quinto”, Poliambulatorio “Valle Aurelia”, Poliambulatorio “Boccea”, Poliambulatorio “Fornovo”, Poliambulatorio “Galline Bianche”, Poliambulatorio “Plinio”, Clinica “Villa Betania”	N.d.	20.800
Roma F	Ospedale “S. Paolo”, Civitavecchia	1	2.496
	Ospedale “Padre Pio”, Bracciano	1	2.080
IFO	IFO, Roma	3	10.296
Rieti	Distretto 1, Via delle Ortensie, 28, Rieti	2	7.800
	Ospedale “San Camillo De Lellis”, Rieti	1	5.304
Latina	Poliambulatorio Aprilia	1	2.860
	Ospedale “S.M. Goretti” Latina	1	2.340



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 7 di 24

	Poliambulatorio "Piazza Celli" Latina	1	2.860
	Poliambulatorio "Fiorini", Terracina	1	2.080
	Poliambulatorio "S.G. Di Dio", Fondi	1	2.080
	Poliambulatorio "Dono svizzero", Formia	1	2.860
	Poliambulatorio "D. L. Di Liegro", Gaeta	1	2.340
Frosinone	Segreteria CUP – via Fabi, Frosinone	3	13.520
	Località Chiappitto, Alatri	1	2.080
	Ospedale "Civile", Anagni	1	2.080
	Poliambulatorio "via Fabi", Frosinone	1	2.080
	Ospedale "Umberto I", Frosinone	1	2.080
	Ospedale "S.S. Trinità", Sora	1	2.080
	Ospedale "Santa Scolastica", Cassino	1	2.080
Viterbo	Ospedale Bel Colle	1	2.600
Sant'Andrea	Ospedale "Sant'Andrea", Roma (solo BO)	2	4.940

Per quanto riguarda le attività relative alle prestazioni ALPI, si evidenzia che:

- le AO INMI e PTV non effettuano attività di FO e BO relative all'ALPI;
- per la ASL Roma G e Policlinico Umberto I il servizio ALPI (BO e FO) è erogato da personale aziendale;
- per la Asl Roma C, l'attività ALPI relativa al solo Front Office è svolta dal personale Aziendale nelle modalità riportate nell'Allegato 9 – "Orario sportelli e postazioni ALPI";
- per la Asl Roma B, l'attività di prenotazione è svolta tramite call center ALPI gestito dall'attuale fornitore presso la segreteria/coordinamento della Azienda. L'attività di cassa è, invece, svolta da personale aziendale secondo quanto riportato nell'Allegato 9 - "Orario sportelli e postazioni ALPI", ad eccezione dell'Ospedale Sandro Pertini per il quale tale servizio è erogato dall'attuale fornitore;
- per quanto riguarda la AS Roma H, non è possibile indicare specificatamente monte ore e orario apertura sportelli, in quanto ad eccezione della rendicontazione, che viene effettuata a parte, le altre attività relative all'ALPI sono svolte dal personale della Ditta presso gli sportelli dedicati anche alle prestazioni "istituzionali". Per tale motivazione si riportano esclusivamente i dati prestazionali annui: 2446 prenotazioni, 5228 prestazioni erogate;
- per quanto concerne le attività FO relative all'Alpi erogate presso i presidi/sedi della AS Roma E, la tabella riporta il monte ore complessivo (circa 20.800 ore) stimato in base ai dati prestazionali, in quanto anche in questo caso il servizio è erogato, senza distinzione, nelle stesse postazioni dedicati alle "attività istituzionali";



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 8 di 24

- per la AO Sant'Andrea (il cui dato si riferisce al solo BO) non sono previste attività di FO in quanto le prestazioni Intramoenia vengono erogate in sedi esterne all'ospedale;
- per l'IFO le attività di BO ALPI sono svolte dal personale aziendale, così come le operazioni di cassa.

Per le AS che lo richiedano, la Ditta dovrà, inoltre, organizzare il servizio di sportello Front-Office in modo da garantire all'utenza l'accesso a prestazioni "altre" (qui di seguito riportate a scopo puramente esemplificativo) rispetto a quelle declinate dalla Linee Guida nazionali, ma comunque riferibili a quelle CUP e non connesse con le c.d. "attività amministrative":

- medicina di base, attività connesse a:
 - iscrizione al SSN;
 - scelta e revoca medico generico e pediatrico;
 - variazioni anagrafiche e di residenza, richiesta e rilascio provvisorio tessera sanitaria, esenzioni ticket per reddito.
- medicina legale, attività connesse a:
 - rilascio certificazioni medico legali (porto d'armi, sosta invalidi, ecc);
 - accesso visite per conseguimento idoneità alla guida moto/auto veicoli e natanti;
- altri servizi/procedure richiesti specificamente da ciascuna AS, **non connessi alle c.d. "attività amministrative"**, e, comunque, riferibili ad attività di relazione con l'utenza.

Tali attività dovranno comunque rientrare nel monte ore indicato nell'Allegato 6 – "Scheda fabbisogni Aziende Sanitarie" e non costituiranno, pertanto, ore aggiuntive rispetto a quelle richieste nel presente Capitolato.

2.2 BACK-OFFICE

Il Back-office cura la programmazione e la manutenzione ordinaria/straordinaria delle attività propedeutiche alla prenotazione. Tali attività sono raggruppabili in tre funzioni principali:

- Gestione e programmazione delle agende di prenotazione
 - supporto alle attività di verifica del catalogo delle prestazioni Aziendali e segnalazione al Back Office regionale per attività di allineamento e personalizzazione al nomenclatore nazionale/regionale;



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 9 di 24

- configurazione delle agende di prenotazione con l'eventuale gestione dei posti disponibili in base alla classe di priorità definita dal medico proscrittore, come previsto dal programma in uso presso la Regione Lazio (richiesta programmata, oppure con urgenza breve o differita, ecc.);
- modifica delle agende inserite nel Sistema (sospensione di attività di erogazione, variazione delle prestazioni - tipologia e quantità - orari di accesso, ecc);
- supporto alle attività di comunicazione al Back Office regionale delle avvertenze da seguire per una corretta prenotazione delle prestazioni ed eventuale indicazione delle modalità di preparazione per l'effettuazione della prestazione;

Il governo delle Agende deve inoltre consentire la gestione separata dei primi accessi (visite e prestazioni diagnostico-terapeutiche) rispetto agli accessi successivi, prevedere l'individuazione delle prestazioni da inserire in liste di attesa distinte, nonché rispettare tutte le altre attività specifiche riportate nelle Linee Guida Nazionali.

- Supporto ai punti di prenotazione e di erogazione (es. assegnazione login e diritti operatori, ecc.).
- Monitoraggio per il governo delle liste di attesa
 - eventuale riprogrammazione delle disponibilità di calendario in agenda, utilizzando gli strumenti di monitoraggio e controllo dei tempi di attesa messi a disposizione dalla struttura regionale ovvero sulla base dei dati trasmessi dal Recup regionale;
 - rilevazione delle prestazioni al fine di conoscere la complessiva attività svolta dalle strutture eroganti per valutarne la coerenza con i protocolli assistenziali e con le linee guida;
 - produzione delle informazioni e delle statistiche necessarie per le esigenze informative delle singole AS, compresa l'alimentazione dei flussi informativi SIAS e MEF. La produzione di tali report dovranno rispettare le modalità e le tempistiche concordate con l'AS.

È inoltre compito del BO aziendale la produzione di ulteriori flussi informativi richiesti dalle AS, o da soggetti da esse demandate, atti ad alimentare i sistemi di monitoraggio e controllo per il governo delle SSR.

Le seguenti attività, inoltre, possono essere gestite dal FO o dal BO a seconda dell'organizzazione aziendale:

- gestione attività di recall aziendale (per la As di Roma A questa attività rientrerà nel FO);



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 10 di 24

- predisposizione meccanismi informativi utili per l'applicazione delle sanzioni pecuniarie previste dalle normative nazionali e regionali vigenti (es. recupero codici bianchi, mancato ritiro referti, mancata disdetta, ecc);
- gestione di attività di chiusura cassa (es. custodia incassi, versamento degli incassi presso la banca, controllo rimborsi, reversali giornalieri, ecc)

3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Per tutte le attività di Front-Office e Back-Office gli operatori della Ditta aggiudicataria utilizzeranno le soluzioni informatiche (più approfonditamente descritte nel paragrafo 4) comuni a tutte le AS attualmente fornite dalla Regione Lazio.

Il servizio dovrà essere erogato presso le sedi distrettuali e i presidi ospedalieri di cui all'Allegato 6 - "Scheda fabbisogni Aziende Sanitarie", conformemente a quanto riportato nel presente Capitolato Tecnico, nel Progetto Tecnico presentato in sede di gara e in ottemperanza alle disposizioni e ai regolamenti interni e alle richieste di ciascuna Azienda Sanitaria. La Ditta dovrà, inoltre, assicurare costantemente, senza esclusioni, la copertura delle postazioni, dei posti/lavoro e il corretto svolgimento delle attività anche in caso di malattie, ferie e quant'altro, attraverso la disponibilità immediata di adeguate sostituzioni di pari livello e competenze.

Per consentire il corretto espletamento di tutte le attività oggetto del presente Capitolato, le AS metteranno a disposizione un numero massimo di postazioni fisiche ("sportelli"), attive e non attive, come peraltro già riportato in tabella al Paragrafo 1 - *"Quantificazione del servizio"* e indicato più approfonditamente nell'Allegato 7 - "Orario apertura sportelli e postazioni".

Di seguito invece si forniscono, a titolo esemplificativo, anche i volumi prestazionali annui per ciascuna AS (dati LAit relativi esclusivamente alle attività riferite alle prestazioni SSN), circa l'attività di Front-Office, al fine di consentire la stima dell'impatto organizzativo delle attività oggetto dell'appalto.

Aziende Sanitarie	Numero prenotazioni		Numero accettazioni		Numero incassi	
	2012	2013	2012	2013	2012	2013
Roma A	217.428	232.605	548.485	562.840	271.952	257.103
Roma B	403.148	412.174	257.319	715.275	229.275	270.426
Roma C	239.201	231.551	631.083	641.718	276.015	264.456
Roma D	195.325	200.904	83.843	84.176	104.524	87.987
Roma E	240.396	231.552	471.128	460.877	230.754	211.259
Roma F	172.906	184.516	300.482	306.208	121.729	116.974
Roma G	289.244	309.830	491.942	493.321	193.165	167.594
Roma H	308.543	312.161	841.614	843.185	292.509	266.383
PTV	124.642	88.287	396.114	398.861	169.659	157.682



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 11 di 24

IFO	85.827	79.475	374.086	372.900	170.993	172.985
Rieti	238.025	238.442	348.593	349.386	145.527	134.815
Latina	303.706	323.974	513.588	406.643	290.571	261.726
Umberto I	117.057	131.736	842.482	836.876	340.456	335.318
Frosinone	388.161	402.107	895.523	910.424	325.434	301.246
Viterbo	280.659	272.544	540.242	550.731	217.076	207.302
Sant'Andrea	85.206	88.187	272.325	271.842	122.367	110.475
INMI	12.023	12.530	192.233	180.311	30.061	28.106
Totale	3.701.497	3.752.575	8.001.082	8.385.574	3.532.067	3.351.837

Resta fermo che le AS saranno esonerate dalle responsabilità civili, amministrative e penali derivanti - per quanto di competenza della società aggiudicataria - dalla gestione ed esecuzione dei servizi oggetto della presente procedura di gara, compresa la responsabilità contabile (banconote false, ammanco). A carico della Ditta saranno anche le responsabilità derivanti da eventuali danni che gli operatori dovessero arrecare o che, comunque, durante l'esecuzione del servizio per cause a questi inerenti, venissero arrecati a qualunque persona e/o cosa.

In caso di errori ripetuti, ritenuti gravi, nell'esecuzione dell'attività appaltata, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio e/o sugli utenti, l'aggiudicatario dovrà porre in essere ogni utile misura atta a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni prodotti all'AS anche rispetto ai debiti informativi nei confronti della Regione Lazio, ministero delle Finanze e SOGEL. Rimangono comunque a carico della Ditta le penali previste dall'art.50 del Decreto Legge 269 del 30 settembre 2003, se riferite ad un'errata imputazione dei dati immessi/accettati in procedura dagli operatori della Ditta stessa, nonché il costo della prestazione previsto dal nomenclatore aziendale per singola ricetta scartata dal sistema di controllo dei dati QuaSias.

4. APPLICATIVI COMUNEMENTE UTILIZZATI DALLE AZIENDE PER LE ATTIVITÀ DI FRONT E BACK OFFICE

Di seguito si riportano alcune informazioni inerenti i sistemi informativi utilizzati dalle AS della Regione Lazio per le attività inerenti il servizio CUP.

Per le attività di Front-Office e Back-Office le AS della Regione Lazio adoperano due applicativi distinti ma tra loro integrati, in particolare:

1. ReCupWeb per la attività di prenotazione, accettazione e cassa.
2. SGP (Sistemi di Gestione delle Prestazioni) per le attività di gestione e programmazione delle Agende e reportistica.



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 12 di 24

L'insieme delle componenti (Data Base, Application Server, etc.), relative ai sistemi menzionati precedentemente, risiedono all'interno del data center della Regione Lazio. In particolare:

4.1 ReCup Web

Il ReCup Web è un applicativo avente come piattaforma di riferimento la Java 2 Enterprise Edition. La sua architettura è composta da cinque strati logici ai quali sono assegnati specifici compiti. Ogni componente è stato creato individuandone le specifiche responsabilità operative e assicurandone la massima indipendenza all'interno del ciclo di vita funzionale del software. Si sono ottenuti sia vantaggi dal punto di vista della progettazione, implementazione e manutenzione di ogni singolo componente, sia vantaggi in termini di robustezza, scalabilità e relativa espandibilità del sistema.

I livelli logici (layer) riscontrabili sono:

- Presentation Layer, nel quale vengono abbinati l'aspetto grafico e la gestione dei controlli formali.
- Controller Layer, il quale è responsabile di un controllo formale dei dati passati dal layer precedente, e che ha il compito di coordinamento delle chiamate al layer successivo e di predisposizione del dato elaborato, al fine di presentazione all'utente.
- Business Logic Layer, consiste nell'interfaccia necessaria al fine dell'esposizione delle regole di business del ReCup e della loro relativa gestione.
- Persistence Layer, al quale viene affidato il compito di gestione delle comunicazioni fra il layer precedente e quello successivo.
- Data Layer, che consiste nello schema dei dati, e delle relative componenti, sul quale si basa l'applicativo. Il Data Layer utilizzato dal ReCup Web è costituito da un data base Oracle.

I moduli realizzati all'interno del ReCup Web sono:

- La prenotazione, comprendente l'intera gestione dei pazienti e dei medici.
- L'accettazione.
- La cassa.

Le operazioni effettuate tramite il ReCup Web hanno una visione limitata alla base dati propria di ogni singola Azienda regionale.



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 13 di 24

4.2 ReCupWeb - Prenotazione

Mediante l'impiego di questo modulo è possibile amministrare sia la prenotazione sia l'accettazione relativamente all'erogazione delle prestazioni sanitarie. Le caratteristiche su cui si basa il servizio di prenotazione sono elencate di seguito:

- garantire il rispetto della territorialità o della continuità terapeutica;
- gestire un eventuale overbooking di richieste e garantire di effettuare prenotazioni che non entrino in conflitto con precedenti richieste di un medesimo paziente;
- gestire prenotazioni, con relativa conferma, effettuate a lungo termine, al fine di evitare rinunce senza l'adeguato riutilizzo;
- gestire differenti priorità durante la fase di prenotazione;
- gestire la corretta identificazione del paziente;
- storicizzare tutte le operazioni effettuate, con evidenza degli stati di esecuzione dei diversi appuntamenti prenotati.

4.3 ReCupWeb - Accettazione

Il servizio di accettazione consente un accesso diretto all'erogazione di prestazioni senza la necessità di effettuare la prenotazione. Il servizio è fondato sui medesimi aspetti del servizio di prenotazione, con la sostanziale differenza di non interessare le agende.

4.4 ReCupWeb – Cassa

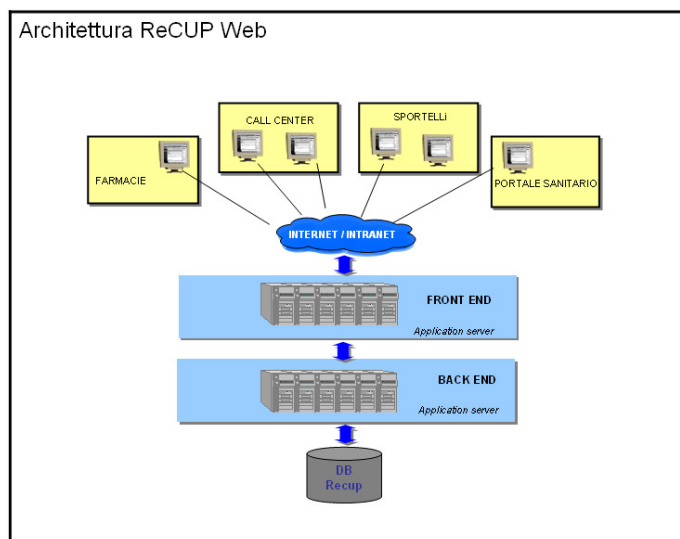
Questo modulo rappresenta il punto di raccordo tra sistema sanitario e quello amministrativo dell'AS di riferimento. Esistono operazioni proprie del Front Office, come l'emissione di documenti amministrativi di accredito o addebito, incassi e rimborsi, e prestazioni proprie del Back Office, come gli storni di cassa, la reversale e la chiusura di cassa.



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 14 di 24



4.5 SGP

L'applicativo SGP è basato su un'architettura multilivello, costituita dalla componente Client, Servizi Applicativi e Database.

Il Client è costituito da un'applicazione PowerBuild, che gestisce l'interfaccia utente e una parte della logica applicativa. Il Client interagisce con la componente dei Servizi Applicativi, i quali gestiscono le parti più complesse della logica applicativa. I Servizi Applicativi sono realizzati tramite la tecnologia Corba e mettono a disposizione servizi concernenti la gestione dei pazienti, delle agende e della cassa. La terza e ultima parte è costituita dal database (Oracle) nel quale vengono memorizzati tutti i dati di configurazione e applicativi previsti da SGP.

Le operazioni effettuate tramite SGP hanno, al pari di quelle effettuate sul RecupWeb, una visione limitata alla base dati propria di ogni singola Azienda regionale.

L'applicativo è costituito da un insieme di moduli, volti alla completa gestione dell'offerta e della fruizione delle prestazioni previste dal Sistema Sanitario, che vengono di seguito riportati:

4.6 SGP Archivi di base

Tramite questo modulo è possibile gestire e configurare i dati necessari per le prestazioni erogate. Gli archivi di base gestiti sono:

- archivi generali sanitari e non sanitari (Comuni, Regioni, Aziende Ospedaliere, ecc.);
- archivi dipendenti dalla Regione e/o dall'Asl di appartenenza (Anagrafi locali, codici prescrittori, ecc.);



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 15 di 24

- archivi dipendenti della singola sede di installazione (Enti, sedi, unità, prestazioni, convenzioni, ecc.).

4.7 SGP Gestione Agende

Permette di gestire le agende all'interno del sistema e di conseguenza le modalità ed i tempi di erogazione delle prestazioni messe a disposizione dalle unità operative delle varie strutture sanitarie. Le principali funzionalità di tale modulo sono:

- La creazione di un'agenda con la definizione della periodicità, la quantità e gli orari in cui le prestazioni vengono erogate;
- La modifica di un'agenda e la definizione delle conseguenti operazioni volte ad esempio alla comunicazione delle modifiche effettuate ai pazienti interessati ed allo spostamento delle prenotazioni;
- La gestione differenziata per tipologia di erogazione, ad esempio agende ambulatoriali o di reparto, o per tipologia di convenzione, ad esempio per prestazioni SSN o libera professione.

4.8 SGP Refertazione

Tramite questo modulo è possibile la redazione e l'archiviazione di documentazione scritta da parte di personale medico, al termine dell'erogazione di prestazioni. Resta facoltà del paziente interessato concedere il consenso, verso specifici soggetti o categorie mediche, relativamente alla possibilità di visione del documento.

4.9 SGP Cassa

Questo modulo rappresenta il punto di raccordo tra sistema sanitario e quello amministrativo dell'AS di riferimento. Esistono operazioni proprie del Front Office, come l'emissione di documenti amministrativi di accredito o addebito, incassi e rimborsi, e prestazioni proprie del Back Office, come gli storni di cassa, la reversale e la chiusura di cassa.

4.10 SGP Libera professione

Tramite questo modulo è possibile stabilire diverse criteri di ripartizione dei proventi derivanti dall'attività di Libera Professione, definendo le singole quote (fisse o in percentuale) destinate agli attori interessati dal processo (Azienda, medico erogatore, staff tecnico ed infermieristico, etc) e successivamente associandole alle ogni singola prestazione erogata in tale regime.



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

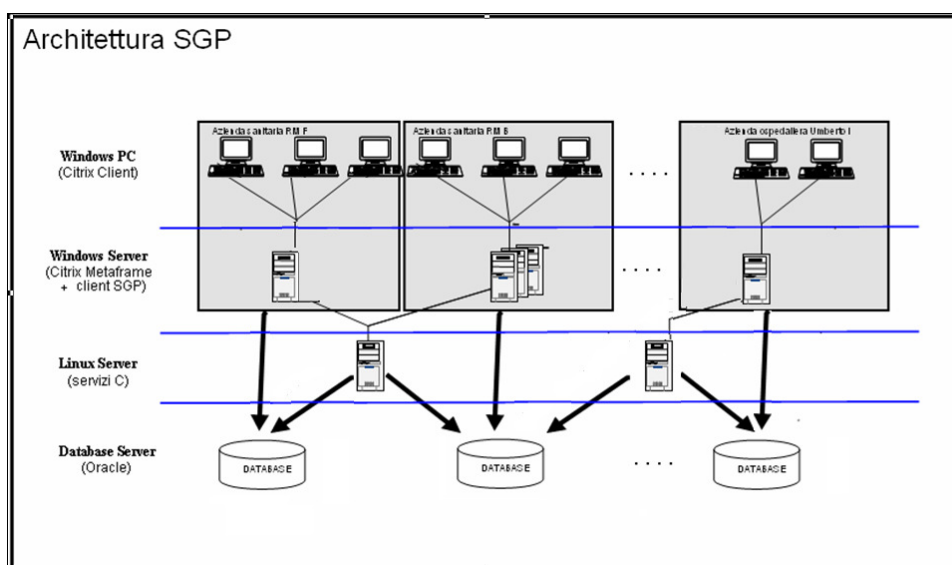
Allegato 3
Pag: 16 di 24

A fronte di tali configurazioni, per tutte le prestazioni erogate in regime di Libera Professione e registrata sul sistema ReCUP, sarà possibile provvedere alla stampa di diversi rendiconti di riepilogo e con diverso livello di dettaglio.

4.11 SGP Report

Tramite questo modulo è possibile ottenere statistiche e report relativi alle attività legate all'erogazione delle prestazioni, effettuate all'interno dell'azienda di riferimento.

Attualmente le aziende, possono utilizzare i moduli di SGP in relazione con la propria struttura. Questo è dovuto alla presenza di una base dati propria per ogni azienda sanitaria.



La tabella proposta riporta le funzionalità previste dalle strutture di Front Office e di Back Office e il relativo strumento applicativo tramite il quale possono essere effettuate.

Struttura	Funzione	Sistema
Front Office	Prenotazione	ReCup Web
	Accettazione Diretta	ReCup Web
	Cassa	ReCup Web
Back Office	Archivi di Base	SGP
	Agende	SGP
	Ripartizione proventi libera professione	SGP
	Reportistica	SGP- ReCup Web

Il Fornitore deve garantire l'esecuzione del servizio utilizzando i sistemi sopra descritti, nonché eventuali altri sistemi di supporto adottati all'interno delle singole AS contraenti. Qualora nel corso del contratto la Regione Lazio dovesse introdurre nuovi e/o ulteriori sistemi funzionali



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 17 di 24

all'esecuzione del servizio oggetto della presente gara, il Fornitore si impegna ad utilizzarli, senza alcun aggravio di spesa per le AS.

5. LOCALI E ATTREZZATURE FUNZIONALI AL SERVIZIO

Per consentire l'espletamento delle prestazioni contrattuali, le AS metteranno a disposizione della Ditta aggiudicataria, nel loro stato attuale e gratuitamente, gli spazi, gli arredi attualmente in uso già adibiti allo scopo, nonché le attrezzature e il materiale necessari al buon funzionamento del servizio, secondo quanto stabilito dagli standard Aziendali. E' compito della Ditta, invece, fornire i personal computer, lettori ottici, stampanti e relativi software necessari all'esecuzione del servizio, nonché i sistemi elimina code relativi all'accoglienza ed accettazione dell'utenza, riportati nell' Allegato 7 – "Orario di apertura sportelli e postazioni" per ciascun AS e di seguito rappresentati a titolo puramente indicativo.

Aziende Sanitarie	Postazioni da allestire	
	N. Postazioni informatiche	N. Elimina code
Roma A	68	12
Roma B	25	
Roma C	-	4
Roma D	-	12
Roma E	64	
Roma F	43	3
Roma G	71	14
Roma H	-	36
PTV	35	6
IFO	-	-
Rieti	45	30
Latina	49	27
Umberto I	-	-
Viterbo	20	4
Frosinone	-	-
Sant'Andrea	34	11
INMI	-	-

Nel Progetto Tecnico la Ditta dovrà riportare le caratteristiche delle attrezzature e dei sistemi elimina code che saranno offerti in comodato d'uso gratuito. La relativa manutenzione di tali attrezzature e/o, ove necessaria, la sostituzione è altresì a carico della Ditta aggiudicataria.

In contraddittorio con i rappresentanti della Ditta aggiudicataria, prima dell'inizio del servizio, verrà redatto un verbale dello stato dei locali e degli spazi, nel quale verranno indicate le attrezzature e gli arredi consegnati, comprese le minuterie e utensilerie. Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 18 di 24

Alla scadenza del contratto, i locali e le attrezzature messi a disposizione dalle AS devono essere riconsegnati alle stesse. Della riconsegna viene redatto verbale in contraddittorio. Le eventuali difformità riscontrate rispetto al corrispondente verbale di consegna formano oggetto di valutazione economica e i relativi importi sono addebitati alla Ditta, fatta salva l'ordinaria usura d'utilizzo.

L'affidamento in uso dei locali e delle attrezzature conferite è meramente strumentale all'esercizio delle attività oggetto del presente Capitolato e, pertanto, non si pongono le basi per l'instaurazione di un rapporto giuridico che si espliciti in un contratto avente ad oggetto l'uso di parte dell'immobile o l'utilizzo delle attrezzature. Detto affidamento è coerente allo scopo di soddisfare l'interesse generale e pubblico dell'AS. Tutte le utenze saranno a carico delle AS.

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

6. PERSONALE

Ciascuna Ditta è libera di formulare offerta secondo le proprie strategie organizzative, nel rispetto degli obblighi derivanti, delle norme applicabili e del CCNL e sulla base di quanto riportato nell'Allegato 2 "Schema offerta economica".

È, comunque, volontà della Stazione Appaltante tutelare e salvaguardare, per ciascuna Azienda Sanitaria, gli attuali livelli occupazionali per ciò che concerne le categorie svantaggiate, seppure in armonia con i principi di libera impresa e conformemente all'orientamento della giurisprudenza nazionale e comunitaria in tema di "*clausole sociali*".

A tal fine, premesso che il presente appalto contempla sostanziali differenze di termini, modalità e prestazioni contrattuali, oltre che mutate condizioni economiche, rispetto al servizio precedentemente svolto presso le Aziende Sanitarie interessate dalla gara centralizzata, in conformità ai principi di cui all'art. 69 del D. lgs. n.163/2006, le Ditte concorrenti devono compilare il Modello 1.5 di cui all'Allegato 1 "Schema dichiarazioni amministrative". In tale modello è contenuta la dichiarazione di impegno ad eseguire l'appalto, impiegando almeno la percentuale di soggetti svantaggiati, ex art. 4 della Legge n. 381/1991 - indicata complessivamente di seguito per lotto – definita sul totale degli operatori che si intende complessivamente impiegare nell'appalto.



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 19 di 24

LOTTI	Aziende Sanitarie	% soggetti svantaggiati su totale impiegato
1	ASL RMB	18%
	ASL RMH	
	Policlinico Tor Vergata	
2	ASL RMC	23%
	ASL RMD	
	ASL RMF	
	IFO	
	INMI Spallanzani	
3	ASL Frosinone	19%
	ASL Latina	
	ASL Rieti	
	ASL Viterbo	
4	ASL RMA	20%
	ASL RME	
	ASL RMG	
	AO S. Andrea	
	Policlinico Umberto I	

Nell'Allegato 5 – *“Scheda soggetti svantaggiati impiegati dalle Ditte attuali fornitrici”* viene riportata, per ciascuna Azienda Sanitaria aderente alla gara, la percentuale di soggetti svantaggiati, ex art. 4 della Legge n. 381/1991, definita sul totale degli operatori, attualmente impiegata.

A tal fine la Ditta risultata aggiudicataria della gara è tenuta, in relazione agli stessi soggetti ad adottare specifici programmi di inserimento lavorativo, i quali dovranno riportare, a titolo esemplificativo:

- numero, tipologia e monte ore dei soggetti da inserire complessivamente per Lotto e nello specifico in ciascuna Azienda Sanitaria partecipante al/i Lotto/i per i/il quale/i la Ditta è risultata aggiudicataria, nonché mansioni e condizioni contrattuali dei lavoratori inseriti (tipo di contratto, livello, regime previdenziale, monte ore effettivo complessivo e settimanale per l'esecuzione delle prestazioni);
- modalità e attività riferite alle fasi di reclutamento, selezione e collocazione dei lavoratori inseriti;
- obiettivi perseguiti con l'inserimento lavorativo; azioni e modalità organizzative per il loro raggiungimento;
- modalità di organizzazione del lavoro, sistema di gestione delle risorse umane, percorsi formativi, con l'indicazione degli obiettivi perseguiti;



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 20 di 24

- metodologia di accompagnamento e sostegno delle persone inserite durante lo svolgimento del lavoro.

All'interno di tali programmi l'aggiudicatario dovrà, inoltre, indicare una figura specifica, distinta dall'"Incaricato Referente" di cui verrà trattato in seguito, in possesso di competenze ed esperienze atte a gestire l'inclusione/integrazione, nonché permanenza di "soggetti svantaggiati" all'interno del contesto lavorativo.

Si evidenzia che la trasmissione all'Azienda Sanitaria di tali programmi di inserimento e la conseguente loro approvazione da parte della Direzione aziendale sono condizioni necessarie per la stipula del contratto.

Nel modello 1.5 è, inoltre, contenuto l'impegno, fermi restando gli ulteriori eventuali obblighi previsti dai Contratti Nazionali di Lavoro, a presentarsi presso l'Associazione territoriale cui avranno conferito mandato o, in assenza, presso la Direzione del Lavoro competente, entro e non oltre 10 (dieci) giorni dall'aggiudicazione, con la Rappresentanza Sindacale Aziendale e le Organizzazioni Sindacali stipulanti territorialmente competenti, per un esame della situazione, al fine di armonizzare, nel rispetto della libera organizzazione d'impresa le mutate esigenze tecnico-organizzative dell'appalto con il mantenimento dei livelli occupazionali.

Tutto il personale addetto al servizio appaltato deve essere soggetto all'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria, la quale ne risponde sia nei confronti dell'Aziende Sanitarie che di terzi.

La Ditta impiegherà personale di assoluta fiducia e di provata riservatezza, ed entro trenta giorni dalla notifica di avvenuta aggiudicazione deve comunicare all'AS competente e alla Regione Lazio l'elenco nominativo del personale che sarà adibito al servizio, le relative mansioni, l'indicazione degli estremi del documento di riconoscimento (tipo di documento, autorità, numero e data di rilascio) e una fotocopia dello stesso, per ciascuna unità di personale. In detto elenco dovrà essere altresì indicato, per ciascuna unità di personale impiegato dall'appaltatore nell'esecuzione del servizio oggetto di gara, il livello di inquadramento contrattuale ed il monte ore settimanale.

Entro il 27 di ogni mese dovrà essere comunicata la turnazione del personale impiegato per il mese successivo.

La Ditta dovrà inoltre garantire un sistema di rilevazione presenze degli operatori impiegati al fine di verificare l'effettivo orario di servizio come da contratto.

L'elenco del personale dovrà poi essere aggiornato ogni qualvolta si verifichino variazioni del personale - anche per sostituzione temporanea di altro personale per malattia, infortunio, ferie e



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 21 di 24

maternità, ecc. Tali variazioni devono essere immediatamente comunicate all'AS. Sarà onere della Ditta, in ogni caso, comunicare le generalità del sostituto prima che lo stesso prenda servizio, per consentire all'AS la corretta identificazione dello stesso e il conseguente rilascio delle autorizzazioni necessarie per l'accesso ai locali aziendali e per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente Capitolato.

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

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

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

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

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

Le Ditte aggiudicatarie devono designare, per ogni AS contraente e senza costi aggiuntivi, una persona con funzioni di "Incaricato Referente", con relativo numero telefonico di immediata reperibilità, al momento della presentazione dell'elenco del personale addetto. La funzione del Referente è quella di controllare e far osservare al personale impiegato le funzioni e i compiti previsti nel servizio nonché garantire il corretto svolgimento dello stesso.

L'Incaricato Referente dalla Ditta aggiudicataria deve essere costantemente reperibile ed ha il compito di interagire con il Responsabile aziendale CUP, appositamente individuato dal Direttore Generale aziendale, al fine di garantire il massimo standard qualitativo del servizio, nonché di segnalare ogni anomalia che impedisca lo svolgimento del servizio stesso.

La Ditta appaltatrice e il personale da essa dipendente devono uniformarsi a tutte le normative di carattere generale e speciale emanate dalle AS per il proprio personale ovvero appositamente



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 22 di 24

emanate e rese note attraverso comunicazione scritte, con particolare riferimento a quelli della sicurezza dei luoghi di lavoro e sulla riservatezza delle informazioni, alla carta dei servizi, ai codici di comportamento.

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

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

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

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

Le AS si riservano inoltre il diritto di richiedere alla Ditta, per comprovati motivi, di sostituire il personale ritenuto inadatto al servizio ad insindacabile giudizio dell'AS stessa; in tal caso, la Ditta provvederà alla relativa sostituzione con altro personale, senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di ulteriori compensi oltre a quelli pattuiti. La sostituzione del personale deve essere in ogni caso autorizzata dall'AS.

E' altresì onere della Ditta affidataria controllare che tutte le norme igieniche, comprese quelle relative al vestiario, vengano rigorosamente rispettate dal personale dipendente.

Le AS sono esonerate da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale della Ditta aggiudicataria nell'esecuzione del contratto. La Ditta aggiudicataria è altresì ritenuta responsabile della condotta dei propri dipendenti e di ogni danno a persone e/o cose possa



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 23 di 24

derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali e sia imputabile ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali siano chiamate a rispondere le AS che fin d'ora si intendono sollevate e indenni da ogni pretesa.

Ferie, sospensioni, scioperi non debbono creare disagio al servizio.

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

Saranno a carico della Ditta:

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

Ogni comunicazione inerente al servizio dovrà essere tempestivamente inviata all'AS.

La Ditta dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs.n. 81/2008 e s.m.i..

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

7. FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il personale previsto per il servizio dovrà essere in grado di operare a rotazione, senza alcuna limitazione, su tutti gli applicativi informatici in uso dall'AS, secondo criteri di opportunità/esigenza che verranno rappresentati dall'AS per l'esecuzione del contratto all'“Incaricato Referente” del fornitore. Pertanto, tutto il personale che verrà impiegato dovrà essere preventivamente addestrato su tutte le applicazioni ed attività; possedere cioè, come prerequisito, adeguate conoscenze scolastiche, tecniche, umane/relazionali.

La Ditta si impegna entro 15 giorni dall'inizio del servizio a fissare incontri di formazione destinati a tutto il personale impiegato nelle attività richieste. Negli incontri deve essere presentato il servizio nelle sue diverse componenti, il contenuto delle prestazioni, la tempistica e quant'altro necessario per una perfetta esecuzione delle attività.

Si evidenzia, inoltre, che è intenzione della Regione Lazio avviare un'attività di ridefinizione del servizio CUP, relativamente al FO, che potrà riguardare in particolare l'adozione di diversi applicativi o sistemi di prenotazione rispetto a quelli attuali. Il Fornitore si impegna ad implementare il servizio conformemente alle nuove disposizioni che eventualmente interverranno, garantendo una specifica formazione agli operatori senza alcun aggravio di spesa per le AS.



CAPITOLATO TECNICO

Gara comunitaria centralizzata a procedura aperta finalizzata all'acquisizione del Servizio CUP occorrente alle Aziende Sanitarie della Regione Lazio

Allegato 3
Pag: 24 di 24

La Ditta deve, inoltre, impegnarsi a svolgere periodici corsi di formazione, oltre a quelli previsti dalle normative di riferimento, riguardanti prodotti innovativi, attrezzature con caratteristiche operative superiori, atti a migliorare, nell'insieme, la professionalità dei propri operatori. La formazione aggiuntiva sarà oggetto di valutazione in sede di attribuzione del punteggio tecnico.

La Ditta si rende altresì disponibile ad autorizzare il proprio personale a partecipare ad attività formative e informative erogate direttamente dall'AS, anche mirate all'utilizzo di specifici applicativi eventualmente in uso nelle AS e correlati a particolari attività "polifunzionali" oggetto del servizio.

In corso di esecuzione del contratto, qualora le procedure di controllo accertassero che eventuali non conformità siano attribuibili ad imperizia degli operatori, la Ditta deve provvedere in tempi brevi all'effettuazione di corsi di formazione/aggiornamento mirati, verificandone l'efficacia.

La Ditta deve garantire la partecipazione anche al personale messo a disposizione dalle AS.

8. CONTROLLO DEL SERVIZIO

Le AS si riservano il diritto di procedere in ogni momento e senza preavviso, a mezzo di personale incaricato e con le metodiche ritenute più idonee, alla verifica del corretto svolgimento del servizio e della scrupolosa osservanza da parte della Ditta di tutte le condizioni pattuite contrattualmente in termini di standard di qualità, affidabilità e sicurezza.

La società aggiudicataria si impegna altresì a collaborare e supportare i Responsabili Aziendali nelle iniziative formative/informative che lo stesso riterrà necessarie per il buon andamento del servizio e, a tal proposito, a fornire gli eventuali dati in suo possesso.