



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

Deliberazione del Direttore Generale N. 146 del 17/10/2025

Proponente: Il Direttore UOC PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

Oggetto: CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PROPEDEUTICA ALL'ESPLETAMENTO DI PROCEDURA APERTA EX ART. 71 DEL D.LGS. N.36/2023 E SMI. PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DEL SERVIZIO DI CUP AZIENDALE E CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO

PUBBLICAZIONE

In pubblicazione dal 20/10/2025 e per il periodo prescritto dalla vigente normativa in materia (art.8 D.Lgs 14/2013, n.33 e smi)

ESECUTIVITA'

Atto immediatamente esecutivo

TRASMISSIONE

La trasmissione di copia della presente Deliberazione è effettuata al Collegio Sindacale e ai destinatari indicati nell'atto nelle modalità previste dalla normativa vigente. L'inoltro alle UU. OO. aziendali avverrà in forma digitale ai sensi degli artt. 22 e 45 D.gs. n° 82/2005 e s.m.i. e secondo il regolamento aziendale in materia.

UOC AFFARI GENERALI

Direttore ad interim Luigia Infante

ELENCO FIRMATARI

Gennaro Volpe - DIREZIONE GENERALE

Roberto Delfino - UOC PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

Teresa Capobianco - UOC GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA

Vincenzo Giordano - DIREZIONE SANITARIA

Chiara Di Biase - DIREZIONE AMMINISTRATIVA

Per delega del Direttore della UOC AFFARI GENERALI, Dr. Mauro Ottaiano

Oggetto: CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PROPEDEUTICA ALL'ESPLETAMENTO DI PROCEDURA APERTA EX ART. 71 DEL D.LGS. N.36/2023 E SMI. PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DEL SERVIZIO DI CUP AZIENDALE E CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO

IL DIRETTORE U.O.C. PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

A conclusione di specifica istruttoria, descritta nella narrazione che segue e i cui atti sono custoditi presso la struttura proponente, rappresenta che ricorrono le condizioni e i presupposti giuridico-amministrativi per l'adozione del presente provvedimento, ai sensi dell'art. 2 della Legge n. 241/1990 e s.m.i. e, in qualità di responsabile del procedimento, dichiara l'insussistenza del conflitto di interessi, allo stato attuale, ai sensi dell'art. 6 bis della legge 241/90;

Premesso

- **che** con Deliberazione dell'allora D.G. n.545 del 07/07/2022, che qui si deve intendere trascritta, è stata aggiudicata alla Ditta SDS srl procedura telematica, con coeva approvazione degli atti di gara, per l'affidamento (art. 108 comma 2 del D.Lgs n.36/2023 e smi) della fornitura triennale del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e cassa dell'AORN (Cup, Alpi, Call Center);
- **che** in esecuzione del citato atto deliberativo è stato instaurato un rapporto contrattuale con la precitata ditta (contratto Rep. n.13572022) per l'importo complessivo di € 1.770.000,00 oltre IVA di cui € 5.000,00 per costi di sicurezza;
- **che** con susseguente deliberazione del DG n. 345/2023, che qui si deve intendere trascritta, si è proceduto, ex art. 106 comma 12 del D.Lgs. n.36/2023 e smi, alla modifica del contratto relativo al servizio in corso con la SDS srl per l'importo complessivo di € 82.600,00 Iva esclusa al 22% (recte: nuovo sportello CUP presso Dipartimento Scienze Oncologiche) allineandone la relativa durata a quella del suddetto contratto (Del DG n. 545/2022);
- **che** con Deliberazione n.653 del 30/05/2024 si è preso atto della cessione di ramo d'azienda, intervenuta tra gli OO.EE. SDS srl e GESAN srl concernente la variazione del contratto di appalto per il servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e cassa (CUP, Alpi e Call Center), e per l'effetto si è autorizzato il subentro della Ditta GESAN srl con decorrenza dal 01/06/2024;

Tenuto conto

- **che** con nota prot. n. 16159 del 12/05/2025 (agli atti) la UOC Provveditorato ed Economato ha richiesto alle UU.OO.CC. Organizzazione dei Servizi Ospedalieri e Igiene Sanitaria e SIA la trasmissione del Capitolato per l'avvio della nuova procedura di gara per il Servizio prenotazione prestazioni sanitarie e cassa (Cup, Alpi, Call Center);
- **che** in riscontro alla nota di cui sopra, con nota prot. n. 30320 del 29/09/2025 (alleg. n.1 - stralcio), i Direttori delle UU.OO.CC. Organizzazione dei Servizi Ospedalieri e Igiene Sanitaria e SIA, Dott. Alfredo Matano, e Dott. Giovanni Sferragatta hanno predisposto e trasmesso, a questa UOC, il capitolato relativo all'affidamento del suddetto servizio, ai fini dell'avvio della nuova procedura di gara;

Deliberazione del Direttore Generale

- **che** il contratto attualmente in essere con la Ditta GESAN srl reca quale data di scadenza il 01/10/2025;

Visto

- **che** per la fornitura del servizio di cui al punto precedente, stante l'esigenza di salvaguardarne la continuità necessaria, è sorta l'esigenza di interpellare la suddetta Ditta perché confermasse la disponibilità al mantenimento del rapporto contrattuale *de quo* "alle attuali condizioni economiche..." (pec del 25/09/2025 – agli atti);

Dato atto

- **che** la Ditta interpellata Gesan srl ha riscontrato (pec del 26/09/2025 - agli atti) positivamente la richiesta inoltrata;

Visto

- **che** il Piano delle Iniziative 2025-2027 approvato dalla So.Re.Sa. Spa. (Det. n. 345/2024) non prevede l'attivazione nel triennio di riferimento di servizi analoghi centralizzati;

Considerato

- **che** nell'*iter* dell'espletamento della consultazione preliminare propedeutica alla procedura di gara aperta e telematica, permane l'esigenza di salvaguardare la continuità del Servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie e cassa (Cup Aziendale, Alpi, Call center);

- **che** attualmente non sussistono alternative efficaci che consentano di mantenere il servizio che occorre inderogabilmente garantire ai cittadini per permettere l'accesso alle prestazioni assistenziali;

- **che** l'Allegato I.3 comma 3 all'art.17 del D.Lgs n.36/2023 e smi., rubricato Termini delle procedure di appalto e di concessione, che subordina la decorrenza dei termini di conclusione di una procedura aperta in nove mesi, dalla pubblicazione dell'invito ad offrire;

Atteso

- **che** la procedura de qua rientra nella Programmazione triennale per l'acquisto di beni e servizi per gli anni 2025-2027 approvata con Deliberazione del Direttore Generale n. 1270 del 06/12/2024;

Rilevato

- **che** al fine di avviare la nuova procedura per il servizio di che trattasi, sulla scorta della documentazione tecnica trasmessa dalle UU.OO.CC. Organizzazione dei Servizi Ospedalieri e Igiene Sanitaria e SIA.(nota prot. n.30320 - già alleg. n.1) la UOC Provveditorato ed Economato ha elaborato la seguente documentazione di gara (all.n.2) propedeutica alla consultazione preliminare di mercato:

- Avviso esplorativo
- A/1 - Manifestazione di interesse;
- A/2 - Prototipo di preventivo;
- A/3 - Offerta tecnica dettagliata da produrre;

Deliberazione del Direttore Generale

- B - Caratteristiche tecniche del servizio.

Ritenuto

- di indire consultazione preliminare di mercato al fine di predisporre gli atti di gara, ivi compresa la scelta della procedura di gara, e per informare gli operatori economici dei relativi requisiti richiesti;

- di approvare la documentazione (già all.n.2) propedeutica alla consultazione preliminare di mercato:

- Avviso esplorativo
- A/1 - Manifestazione di interesse;
- A/2 - Prototipo di preventivo;
- A/3 - Offerta tecnica dettagliata da produrre;
- B - Caratteristiche tecniche del servizio.

- di prendere atto che la ditta aggiudicataria del servizio in questione Gesan srl (Del. DG nn. 545/2022, 345/2023 e 653/2024), ha manifestato la disponibilità al mantenimento del contratto in essere (pec del 26/09/2025 - agli atti);

- di dover disporre, per il periodo strettamente necessario all'aggiudicazione della suddetta gara ed al fine di assicurare le prestazioni di che trattasi, alle condizioni tutt'ora vigenti, la prosecuzione del contratto in essere con la Società Gesan srl., a tutto il 30/09/2026 e, comunque, fino all'aggiudicazione della nuova gara espletanda;

Attestata

la conformità del presente atto alle norme sul trattamento dei dati di cui al D.lgs. 196/2003, così come integrato con le modifiche prodotte dal D.lgs. 101/2018 per l'adeguamento della normativa nazionale al Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e dalle successive introduzioni previste dalla legge 27 dicembre 2019 n. 160, che contiene principi e prescrizioni per il trattamento dei dati personali, anche con riferimento alla loro "diffusione", e dichiarato di aver valutato la rispondenza del testo, compreso gli eventuali allegati, destinato alla diffusione per il mezzo dell'Albo Pretorio alle suddette prescrizioni e ne dispone la pubblicazione nei modi di legge;

PROPONE

1. indire consultazione preliminare di mercato al fine di predisporre gli atti di gara, ivi compresa la scelta della procedura di gara, e per informare gli operatori economici dei relativi requisiti richiesti;
2. approvare la documentazione (già all.n.2) propedeutica alla consultazione preliminare di mercato:
 - Avviso esplorativo;
 - A/1 - Manifestazione di interesse;
 - A/2 - Prototipo di preventivo;
 - A/3 - Offerta tecnica dettagliata da produrre;

Deliberazione del Direttore Generale

- B - Caratteristiche tecniche del servizio-
3. di procedere, attese le motivazioni innanzi esposte, al mantenimento del rapporto contrattuale (Del. DG nn. 545/2022, 345/2023 e 653/2024 - agli atti) in capo alla suindicata Ditta, giusta disponibilità dalla stessa manifestata e per un importo complessivo pari ad € 623.600,00 oltre iva al 22% a tutto il 30/09/2026 e, comunque, fino all'aggiudicazione della nuova gara espletanda;
 4. di imputare il costo presumibile derivante dal presente provvedimento pari ad € 760.792,00 Iva inclusa sul conto economico n.5020201650 “Servizi di prenotazione” dei seguenti bilanci:
 - € 190.198,00 pari a 3/12 sul Bilancio 2025;
 - € 570.594,00 pari a 9/12 sul Bilancio 2026
 5. di prendere atto che i costi effettivi derivanti dall'affidamento del presente appalto verranno definiti in sede di aggiudicazione definitiva e saranno imputati dalla UOC Gestione Risorse Economico-Finanziarie al competente conto di bilancio;
 6. di prevedere la clausola di recesso, ai sensi del combinato disposto dagli artt. 92 e 100 del D. Lgs. 159/2011 s.m.i., qualora vengano accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa;
 7. di prevedere altresì, apposita clausola risolutiva espressa qualora So.Re.Sa. S.p.A. (soggetto aggregatore per la Regione Campania) avesse nel frattempo attivato analoga convenzione/accordo quadro centralizzato;
 8. di nominare quale Rup (art.15 del D. Lgs n. 36/2023 e smi) il Dott. Roberto Delfino, Dirigente Amministrativo, Responsabile UOS Gare e Contratti della UOC Provveditorato ed Economato;
 9. di notificare il presente provvedimento alla precitata Ditta;
 10. di trasmettere copia del presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi di legge, nonché alle UU.OO.CC. Gestione Risorse Economico – Finanziarie e Organizzazione dei Servizi Ospedalieri e Igiene Sanitaria e SIA;
 11. di rendere lo stesso immediatamente eseguibile, stante l'esigenza improcrastinabile di garantire il servizio in questione.

Il Responsabile U.O.S. Gare e Contratti

Il Dirigente Amministrativo
Dott. Roberto Delfino

D'ORDINE DEL DIRETTORE
U.O.C. PROVVEDITORATO -ECONOMATO
Dott.ssa Teresa Capobianco

ATTESTAZIONE CONTABILE (per le proposte che determinano un costo per l'AORN)

- Vedi Allegato

Deliberazione del Direttore Generale

Il presente atto, in formato digitale e firmato elettronicamente, costituisce informazione primaria ed originale ai sensi dei combinati disposti degli artt. 23-ter, 24 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Eventuale riproduzione analogica, costituisce valore di copia semplice a scopo illustrativo.



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

IL DIRETTORE GENERALE

Dr. Gennaro Volpe

individuato con D.G.R.C. n. 591 del 06/08/2025

impresso nelle funzioni con D.P.G.R.C. n. 109 del 08/08/2025

Vista la proposta di deliberazione che precede, a firma del Direttore UOC Provveditorato ed Economato Dott.ssa Teresa Capobianco;

Acquisiti i pareri favorevoli del Direttore Sanitario e del Direttore Amministrativo sotto riportati:

Il Direttore Sanitario Dr. Vincenzo Giordano (f.to digitalmente)

Il Direttore Amministrativo Avv. Chiara Di Biase (f.to digitalmente)

DELIBERA

per le causali in premessa, che qui si intendono integralmente richiamate e trascritte, di prendere atto della proposta di deliberazione che precede e, per l'effetto, di:

Indire consultazione preliminare di mercato al fine di predisporre gli atti di gara, ivi compresa la scelta della procedura di gara, e per informare gli operatori economici dei relativi requisiti richiesti.

Approvare la documentazione (già all.n.2) propedeutica alla consultazione preliminare di mercato:

- Avviso esplorativo;
- A/1 - Manifestazione di interesse;
- A/2 - Prototipo di preventivo;
- A/3 - Offerta tecnica dettagliata da produrre;
- B - Caratteristiche tecniche del servizio.

Procedere, attese le motivazioni innanzi esposte, al mantenimento del rapporto contrattuale (Del. DG nn. 545/2022, 345/2023 e 653/2024 - agli atti) in capo alla suindicata Ditta, giusta disponibilità dalla stessa manifestata e per un importo complessivo pari ad € 623.600,00 oltre iva al 22% a tutto il 30/09/2026 e, comunque, fino all'aggiudicazione della nuova gara espletanda;

Imputare il costo presumibile derivante dal presente provvedimento pari ad € 760.792,00 Iva inclusa sul conto economico n.5020201650 "Servizi di prenotazione" dei seguenti bilanci:

- € 190.198,00 pari a 3/12 sul Bilancio 2025
- € 570.594,00 pari a 9/12 sul Bilancio 2026

Deliberazione del Direttore Generale



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

Prendere atto che i costi effettivi derivanti dall'affidamento del presente appalto verranno definiti in sede di aggiudicazione definitiva e saranno imputati dalla UOC Gestione Risorse Economico-Finanziarie al competente conto di bilancio;

Prevedere la clausola di recesso, ai sensi del combinato disposto dagli artt. 92 e 100 del D. Lgs. 159/2011 s.m.i., qualora vengano accertati elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa;

Prevedere altresì, apposita clausola risolutiva espressa qualora So.Re.Sa. S.p.A. (soggetto aggregatore per la Regione Campania) avesse nel frattempo attivato analoga convenzione/accordo quadro centralizzato;

Nominare quale Rup (art.15 del D. Lgs n. 36/2023 e smi) il Dott. Roberto Delfino, Dirigente Amministrativo, Responsabile UOS Gare e Contratti della UOC Provveditorato ed Economato;

Notificare il presente provvedimento alla precitata Ditta;

Trasmettere copia del presente atto al Collegio Sindacale, ai sensi di legge, nonché alle UU.OO.CC. Gestione Risorse Economico – Finanziarie e Organizzazione dei Servizi Ospedalieri e Igiene Sanitaria e SIA;

Rendere lo stesso immediatamente eseguibile, stante l'esigenza improcrastinabile di garantire il servizio in questione

Il Direttore Generale
Dr. Gennaro Volpe
(f.to digitalmente)

Deliberazione del Direttore Generale

Il presente atto, in formato digitale e firmato elettronicamente, costituisce informazione primaria ed originale ai sensi dei combinati disposti degli artt. 23-ter, 24 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Eventuale riproduzione analogica, costituisce valore di copia semplice a scopo illustrativo.



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
“SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO”
CASERTA

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE
(per le proposte che determinano un costo per l'AORN – VEDI ALLEGATO)

Deliberazione del Direttore Generale

Il presente atto, in formato digitale e firmato elettronicamente, costituisce informazione primaria ed originale ai sensi dei combinati disposti degli artt. 23-ter, 24 e 40 del D.Lgs. n. 82/2005. Eventuale riproduzione analogica, costituisce valore di copia semplice a scopo illustrativo.



REGIONE CAMPANIA
AZIENDA OSPEDALIERA DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
"SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO"
CASERTA

Al Direttore UOC Provveditorato ed Economato
Al RUP dott. Roberto Delfino

E p.c. Al Direttore Generale
Al Direttore Sanitario
Al Direttore Amministrativo

Oggetto: Trasmissione documentazione tecnica – Procedura aperta per l'affidamento triennale del servizio di prenotazione delle prestazioni sanitarie (cup, alpi, call center)

A seguito di colloqui intercorsi per le vie brevi con le SS.LL. si trasmettono in allegato le caratteristiche tecniche per l'acquisizione di manifestazioni d'interesse finalizzate all'individuazione di operatori economici cui eventualmente affidare la gestione del cup aziendale e dei correlati servizi al cittadino dell'AORN Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta.

Il Direttore UOC Organizzazione
dei Servizi Ospedalieri e Igiene Sanitaria
Dott. Alfredo Matano

Il Direttore UOC Servizi Informatici
Aziendali
Dott. Giovanni Sferragatta

AVVISO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI
MANIFESTAZIONI D'INTERESSE FINALIZZATE
ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI
ECONOMICI CUI EVENTUALMENTE AFFIDARE
PER 36 MESI LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE
E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO DELL'
A.O.R.N. SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO DI
CASERTA

**Direttore U.O.C. Provveditorato -
Economato**

Dott.ssa Teresa Capobianco

R.U.P.

Dott. Roberto Delfino

(Responsabile UOS Gare e Contratti)

SOMMARIO

1. Glossario e Definizioni.....	2
2. Premesse.....	2
3. REGISTRAZIONE ALLA PIATTAFORMA SIAPS (<i>sistema</i>)	3
4. OGGETTO dell'iniziativa, durata e importo.....	4
5. requisiti DI PARTECIPAZIONE	4
6. DOCUMENTAZIONE.....	4
7. COMUNICAZIONI	4
8. CHIARIMENTI.....	5
9. MODALITÀ E TERMINE PER LA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA.....	6
10. GARANZIE RICHIESTE	6
11. DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE.....	6
12. PROCEDURA DI VALUTAZIONE DELLE ISTANZE PERVENUTE	7
14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	7
ALLEGATI.....	8

1. GLOSSARIO E DEFINIZIONI

Di seguito si riportano le definizioni e gli acronimi maggiormente utilizzati nel presente documento.

- i. **Società Regionale per la Sanità - So.Re.Sa. S.p.A.** ¹ (di seguito "**Soresa**" o "**So.Re.Sa.**" o "**l'Amministrazione**"): Centrale di Committenza Regionale e Soggetto Aggregatore, ai sensi dell'articolo 9 del decreto-legge 24 aprile 2014, n. 66, che aggiudica appalti pubblici o conclude accordi quadro di lavori, forniture o servizi destinati alle AA.SS.LL. e AA.OO., alle società partecipate in misura totalitaria dalla Regione Campania, ivi comprese quelle *in house*, ad eccezione di EAV S.r.l. e di Sviluppo Campania S.p.A., agli enti anche strumentali della Regione Campania, diversi da quelli del trasporto su ferro e su gomma, agli enti locali e alle altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel medesimo territorio.
- ii. **Amministrazione contraente o Amministrazione o Azienda Sanitaria**: l'Azienda Ospedaliera Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta;
- iii. **Fornitore o Aggiudicatario**: l'impresa risultata aggiudicataria e che conseguentemente sottoscrive il Contratto, obbligandosi a quanto nello stesso previsto.
- iv. **Contratto**: Atto stipulato tra l'A.O.R.N. Sant'Anna e San Sebastiano e il fornitore, con il quale quest'ultimo si obbliga ad erogare le prestazioni oggetto del presente appalto, alle condizioni e nei limiti dei valori massimali e di durata indicati nel Capitolato Tecnico e relativi allegati e nello Schema Contratto;
- v. **Codice**: il D. Lgs. 36/2023.

2. PREMESSE

Ai sensi del combinato disposto dell'art. 50, comma 1, lett. b) e dell'art 2, all. II.1 del D. Lgs. 36/2023, nonché in ossequio al principio di rotazione (art. 49 d. Lgs. 23/2023), di risultato, di fiducia, di accesso al mercato nonché di tutti i principi di cui al Libro I del Codice Appalti, l'A.O.R.N. "**Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta**" intende avviare apposita indagine esplorativa, non vincolante, finalizzata ad individuare operatori economici a cui eventualmente affidare **LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO**, così come dettagliato nell'Allegato B "**Caratteristiche tecniche del servizio**" al presente documento.

Con il presente avviso l'A.O.R.N. intende consultare preliminarmente il mercato, procedendo, successivamente ed eventualmente, ad una procedura di gara, mediante piattaforma SIAPS, ai sensi dell'art. 71 del D. Lgs. 36/2023, in favore dell'operatore economico che offrirà il **preventivo economicamente più conveniente**, previa verifica del possesso dei requisiti di ordine generale e speciale e delle caratteristiche tecniche minime riportate nel file allegato B "**Caratteristiche tecniche del servizio**".

Si precisa che il presente avviso costituisce una mera consultazione del mercato e, pertanto, questa A.O.R.N. si riserva di non procedere ad un successivo affidamento ovvero di utilizzare una procedura diversa dalla presente, sempre in conformità alle previsioni del Codice.

¹ Società per azioni a socio unico Regione Campania costituita ai sensi dell'art. 6, comma 15, della L.R. n. 28 del 24/12/2003 della Regione Campania, successivamente modificato dalla L.R. n. 16/2014.

L'A.O.R.N., inoltre, si riserva, a proprio insindacabile giudizio, la facoltà di sospendere, modificare o annullare la procedura relativa al presente Avviso esplorativo senza che gli operatori economici che abbiano manifestato interesse possano vantare alcuna pretesa.

Ai fini della valutazione comparativa, nonché della verifica di conformità di quanto proposto ai requisiti richiesti nel presente avviso, l'A.O.R.N.

Per l'espletamento della corrente consultazione, l'A.O.R.N., si avvale:

- ✓ del proprio sito istituzionale, raggiungibile al link <http://www.ospedale.caserta.it>;
- ✓ della piattaforma di e- procurement SIAPS, raggiungibile al link <http://www.soresa.it>;

I dati raccolti saranno trattati, ai sensi del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e ss.mm.ii. e del Regolamento europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali (GDPR), esclusivamente per le finalità indicate nel presente avviso.

Il RUP, ai sensi dell'art. 15 del *Codice*, è il dott. Roberto Delfino, Dirigente Amministrativo in servizio presso la U.O.C. *Provveditorato - Economato* dell'A.O.R.N. Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta;

La documentazione relativa all'indagine di che trattasi è disponibile sul sito internet: <http://www.ospedale.caserta.it>, nella sezione "*Bandi di gara e contratti*" e sul sito internet <http://www.soresa.it>, nella sezione "*Bandi di Gara*".

3. REGISTRAZIONE ALLA PIATTAFORMA SIAPS (SISTEMA)

Per la partecipazione alla presente procedura è indispensabile essere registrati al *Sistema*. A tal fine è stato predisposto apposito documento dal titolo: "*Registrazione utente e primo accesso*" reperibile all'indirizzo www.soresa.it, sezione "*Per le imprese/Registrazione*" (file "*Manuale sulla Registrazione e Accesso Utenti OE*"). La registrazione al *Sistema* deve essere richiesta unicamente dal legale rappresentante e/o procuratore generale o speciale e/o dal soggetto dotato dei necessari poteri per richiedere la Registrazione e impegnare l'operatore economico medesimo.

Nota: si raccomanda di intraprendere l'attività di registrazione al *Sistema* con un congruo anticipo rispetto al termine fissato per la risposta al presente Avviso e di inserire un indirizzo PEC valido, nel campo all'uopo predisposto. Tale indirizzo sarà utilizzato per tutte le comunicazioni inerenti al presente avviso.

L'operatore economico, con la registrazione e, comunque, con la presentazione dell'istanza, dà per valido, e riconosce senza contestazione alcuna, quanto posto in essere all'interno del *Sistema* dall'account riconducibile all'operatore economico medesimo; ogni azione inerente all'account all'interno del *Sistema* si intenderà, pertanto, direttamente e incontrovertibilmente imputabile all'operatore economico registrato.

L'accesso, l'utilizzo del *Sistema* e la partecipazione alla procedura comportano l'accettazione incondizionata di tutti i termini, delle condizioni di utilizzo e delle avvertenze contenute nel presente Avviso, negli allegati allo stesso e nelle guide presenti sul Sito, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite la pubblicazione sul Sito o con gli eventuali chiarimenti.

Nota. Al fine di garantire il buon esito della presentazione delle istanze a *Sistema*, si consiglia di intraprendere le operazioni connesse a tale attività, con un anticipo di alcune ore rispetto al termine previsto di presentazione di cui sopra. Eventuali richieste di assistenza di tipo informatico riguardanti l'identificazione e l'accesso alla Piattaforma devono

essere effettuate tempestivamente segnalati telefonicamente al numero **800078666/0892857876** (rif. “Assistenza **SIAPS**”) oppure inviando un’e-mail al seguente indirizzo hd-siaps@soresa.it.

4. OGGETTO DELL'INIZIATIVA, DURATA E IMPORTO

L'oggetto della presente iniziativa è dettagliato nel file allegato **B “Caratteristiche tecniche del servizio”**.

La durata della fornitura è pari a 36 (trentasei) mesi.

5. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

I requisiti richiesti alle ditte partecipanti, a pena di esclusione, sono quelli di ordine generale (artt. 94, 95, 96, 97 del D. Lgs. 36/2023), di idoneità professionale e di capacità finanziaria e tecnica (art. 100 del D. Lgs. 36/2023).

Nello specifico, le ditte partecipanti dovranno dichiarare:

- di aver effettuato almeno due anni di attività analoghe negli ultimi cinque anni a favore di Aziende pubbliche e/o private accreditate in ambito sanitario;
- di aver realizzato, nell'ultimo esercizio finanziario, un fatturato globale d'impresa ed un fatturato specifico almeno pari all'importo complessivo che sarà posto a base di gara;
- di essere in possesso delle Certificazioni di Qualità UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità, per le categorie EA28 o EA33;
- di essere in possesso della Certificazione sui Sistemi di gestione della sicurezza delle informazioni UNI EN ISO 27000:2018 in corso di validità,
- di essere in possesso dell'abilitazione ministeriale di cui al D.M. n. 37/2008, lettera a e b, riguardante le disposizioni in materia di attività di installazione degli impianti all'interno degli edifici;
- di aver installato ed attivato positivamente almeno un sistema di CUP RECALL presso una struttura pubblica sanitaria della Regione Campania;
- di aver già svolto con proprio personale specializzato attività di gestione delle liste di attesa presso strutture pubbliche sanitarie della Regione Campania.

6. DOCUMENTAZIONE

La documentazione relativa al presente Avviso comprende:

- **A - Avviso Esplorativo;**
- **A1 - Dichiarazione di partecipazione;**
- **A2 - “Prototipo di Preventivo”;**
- **A3 - Offerta tecnica dettagliata su carta intestata;**
- **B - Caratteristiche tecniche del servizio.**

La documentazione di gara è disponibile sul sito internet: <https://www.ospedale.caserta.it>, nella sezione “Amministrazione Trasparente/Bandi di gara e contratti”, nonché sul sito: <https://www.soresa.it>.

7. COMUNICAZIONI

Eventuali avvisi da parte dell'AORN Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta inerenti alla presente iniziativa saranno consultabili sul sito <https://www.ospedale.caserta.it>, nella sezione "*Bandi di gara*", nella pagina dedicata alla procedura in esame e/o sul sito internet: www.soresa.it nella sezione Avvisi della pagina dedicata alla procedura in esame (home Page e nella Sezione "*Società Trasparente/Bandi di gara/Gare*").

I concorrenti sono tenuti ad indicare, in sede di registrazione al *Sistema*, l'indirizzo PEC o, solo per i concorrenti aventi sede in altri Stati membri, l'indirizzo di posta elettronica, da utilizzare ai fini delle comunicazioni di che trattasi.

Tutte le comunicazioni tra Stazione Appaltante e operatori economici si intendono validamente ed efficacemente effettuate qualora rese per il tramite del *Sistema* che provvederà ad inviare all'operatore economico, per ogni comunicazione inviata/ricevuta, una notifica dall'indirizzo PEC portale@pec.soresa.it all'indirizzo indicato dai concorrenti in fase di registrazione al *Sistema*.

Eventuali modifiche dell'indirizzo PEC utilizzato da parte di detti concorrenti per la registrazione al *Sistema* o problemi temporanei per l'accesso, dovranno essere tempestivamente segnalati all'A.O.R.N. Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta tramite PEC all'indirizzo provveditorato@ospedalecasertapec.it, diversamente, l'amministrazione declina ogni responsabilità per il tardivo o mancato recapito delle comunicazioni. In ogni caso, il concorrente si impegna ad aggiornare tempestivamente le informazioni di contatto del proprio profilo di registrazione al *Sistema*.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, la comunicazione recapitata al mandatario/capogruppo/capofila si intende validamente resa a tutti gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati.

Si applicano, per quanto compatibili, le disposizioni contenute nel D.lgs. 7 marzo, 2005, n. 82 e ss.mm.ii. recante il Codice dell'amministrazione digitale (di seguito anche CAD).

8. CHIARIMENTI

Eventuali richieste di chiarimenti dovranno essere inoltrate tramite l'apposita funzionalità del *Sistema*, **entro il termine indicato nello stesso**.

A tal fine si invitano gli operatori economici a consultare la citata guida "*Procedura aperta-Manuale per la partecipazione*", nella sezione relativa, reperibile nella propria "*area personale*".

Non verranno evase richieste di chiarimento pervenute in modo difforme.

Le richieste di chiarimenti devono essere formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte a tutte le richieste presentate in tempo utile verranno fornite in un'unica mediante pubblicazione in forma anonima all'indirizzo internet www.soresa.it, nella sezione "*Società trasparente/Bandi di gara e contratti/Gare*", nella pagina dedicata alla procedura in esame. Le risposte ai quesiti saranno, altresì, pubblicate in forma anonima all'indirizzo internet <http://www.ospedale.caserta.it>, nella sezione "*Bandi di gara*", nella pagina dedicata alla procedura in esame.

Tutte le comunicazioni e tutti gli scambi di informazioni tra l'A.O.R.N. Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta e i concorrenti della presente gara si intendono validamente ed efficacemente effettuati qualora resi per il tramite del "*Sistema*" non sono ammessi chiarimenti telefonici.

9. MODALITÀ E TERMINE PER LA PRESENTAZIONE DELL'ISTANZA

Le istanze degli Operatori Economici interessati dovranno pervenire a mezzo *Sistema* **entro e non oltre il termine indicato in Piattaforma**.

Saranno, pertanto, **escluse** tutte le istanze redatte o inviate in modo difforme da quello prescritto nel presente Avviso.

Tutte le dichiarazioni sostitutive richieste, ai fini della partecipazione alla presente indagine, dovranno essere sottoscritte con firma digitale, ai sensi dell'art. 24 del D.lgs. n. 82/2005, fatto salvo quanto disposto dall'art. 38 del DPR n. 445/2000². Dette dichiarazioni dovranno essere rese dal rappresentante legale del concorrente o da un suo procuratore dotato di idonei poteri. Dette dichiarazioni dovranno essere rese dal rappresentante legale del concorrente o da un suo procuratore dotato di idonei poteri.

Le istanze tardive saranno escluse in quanto irregolari.

La presentazione dell'istanza è a totale ed esclusivo onere del concorrente, il quale si assume qualsiasi responsabilità in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'A.O.R.N.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in **lingua italiana** o, se redatta in lingua straniera, deve essere corredata da traduzione giurata in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

Per la documentazione redatta in **lingua inglese** è ammessa la traduzione semplice. Non sono accettate proposte alternative.

Nessun rimborso è dovuto per la partecipazione alla presente iniziativa, anche nel caso in cui non si dovesse procedere all'affidamento.

10. GARANZIE RICHIESTE

Si rappresenta che **NON** è richiesta la presentazione della garanzia provvisoria. Sarà richiesta la produzione della garanzia definitiva all'operatore economico affidatario.

11. DOCUMENTAZIONE DA PRODURRE

L'istanza che il concorrente deve presentare è costituita dai documenti di seguito riportati:

² Si rammenta che ai fini della validità delle Dichiarazioni sprovviste di firma digitale deve essere allegato a Sistema copia di un documento di identità del dichiarante, ai sensi dell'art. 38 co. 3 del DPR 445/2000.

- 1) **Dichiarazione di partecipazione** (utilizzando l'Allegato A1 "Manifestazione di interesse") da presentarsi secondo le modalità indicate al par. 9 del presente Avviso, resa ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R.445/2000 ss.mm.ii. con la quale l'Operatore Economico manifesta il proprio interesse;
- 2) **Offerta tecnica dettagliata su carta intestata** al fine di qualificare e descrivere la propria offerta tecnica in linea con quanto indicato nell'Allegato B "*Caratteristiche tecniche del servizio*", e dalla quale sia possibile evincere il possesso di tutti i requisiti indicati al paragrafo 5 del presente Avviso;
- 3) **Preventivo di spesa**, redatto prendendo come riferimento l'Allegato A2 - "*Prototipo di Preventivo*".

12. PROCEDURA DI VALUTAZIONE DELLE ISTANZE PERVENUTE

Le istanze, pervenute con le modalità e nei termini stabiliti nel presente avviso, saranno esaminate e valutate dall'Amministrazione che si riserva la facoltà di richiedere agli operatori economici eventuali chiarimenti in merito

Si rappresenta che l'acquisizione del preventivo non comporta per l'Amministrazione l'assunzione di alcun obbligo all'affidamento della fornitura in argomento, né l'attribuzione di alcun diritto in capo all'operatore economico che manifesterà il proprio interesse a partecipare.

13. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti dall'AORN a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno essere trattati anche in base ai criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il trattamento dei dati giudiziari è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa in materia di acquisizione di beni e servizi ed avviene sulla base dell'Autorizzazione al trattamento dei dati a carattere giudiziario da parte di privati, di enti pubblici economici e di soggetti pubblici, rilasciata dal Garante per la protezione dei dati personali.

Il conferimento dei dati è necessario per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

Potranno venire a conoscenza dei suddetti dati personali gli operatori dell'AORN individuati quali Incaricati del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- Soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione; o
Altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti procedurali; o
Altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia;
- Legali incaricati per la tutela dell'AORN in sede giudiziaria.

In ogni caso, operazioni di comunicazione e diffusione di dati personali, diversi da quelli sensibili e giudiziari, potranno essere effettuate dall'AORN nel rispetto di quanto previsto dal Regolamento UE/2016/679 (GDPR).

I dati personali non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

I dati verranno conservati secondo i seguenti criteri:

- per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati;
- per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

A tal fine, anche mediante controlli periodici, verrà verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al perseguimento delle finalità sopra descritte. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non saranno utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

In qualunque momento l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt. 7 e da 15 a 22 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR). In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto e l'origine, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione o la limitazione al trattamento, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento ovvero revocare il trattamento. La relativa richiesta va rivolta all'AORN, PEC: provveditorato@ospedalecasertapec.it

L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei Dati personali (www.garanteprivacy.it).

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è l'AORN Sant'Anna e San Sebastiano di Caserta

ALLEGATI

- A1 - Dichiarazione di partecipazione;
- A2 - "Prototipo di Preventivo";
- A3 - Offerta tecnica dettagliata su carta intestata;
- B - Caratteristiche tecniche del servizio.

ALLEGATO A1

SPETT.LE AORN "S.ANNA E S.SEBASTIANO" DI CASERTA

UOC PROVVEDITORATO – ECONOMATO

VIA PALASCIANO – CASERTA

pec. provveditorato@ospedalecasertapec.it

**AVVISO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI
D'INTERESSE FINALIZZATE ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI
ECONOMICI CUI EVENTUALMENTE AFFIDARE LA GESTIONE DEL CUP
AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO DELL' A.O.R.N.
SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO DI CASERTA**

Il sottoscritto _____, nato a _____ il
_____ C.F. _____, domiciliato per la carica presso la sede
societaria ove appresso, nella sua qualità di _____ e legale rappresentante avente
i poteri necessari per impegnare la _____ nella presente procedura, con
sede in _____, Via _____, codice fiscale n.
_____, che partecipa alla presente iniziativa nella seguente forma
_____ (indicare una delle forme di partecipazione di cui all'art. 65,
comma 2, del codice), nel seguito **"OPERATORE ECONOMICO"**,

consapevole ai sensi e per gli effetti degli artt. 46 e 47, 75 e 76 del D.P.R. 445/2000,
delle responsabilità penali cui può andare incontro nel caso di dichiarazioni mendaci
nonché, delle conseguenze amministrative di cui al D.Lgs. n.36/2023 e smi. ed alla
normativa vigente in materia

MANIFESTA

il proprio interesse alla procedura per l'affidamento del servizio per LA GESTIONE DEL
CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO per le esigenze
dell'AORN "S. Anna e S. Sebastiano" di Caserta per un periodo di 36 mesi, così come
dettagliato nell'Allegato B "Caratteristiche tecniche del servizio"

DICHIARA

1. di accettare integralmente le condizioni stabilite dall'Avviso pubblico di indagine di
mercato pubblicato sul sito

<https://www.ospedalecaserta.it/Home/AmministrazioneTrasparente/BandiGaraContatti>
relativo alla procedura in oggetto e, in particolare, di essere consapevole che la
presente indagine non ingenera alcun affidamento e non vincola in alcun modo Consip
S.p.A., che sarà libera di interrompere in qualsiasi momento, per ragioni di sua
esclusiva competenza, la procedura avviata, senza che possa essere vantata alcuna
pretesa;

2. di possedere i requisiti di partecipazione richiesti al paragrafo 3 del suddetto Avviso pubblico di indagine di mercato;

3. (EVENTUALE: in caso di R.T.I. o Consorzi ordinari costituiti o costituendi) a) che la manifestazione di interesse alla partecipazione alla presente procedura viene effettuata congiuntamente dai seguenti soggetti: _____

(indicare denominazione e ruolo all'interno del R.T.I./Consorzio ordinario: mandante/mandataria);

Per quanto riguarda tutto quanto sopra dichiarato, il sottoscrittore è consapevole che, ai sensi della normativa vigente, la dichiarazione mendace è punita ai sensi del Codice Penale e delle leggi speciali in materia.

Luogo e data _____ Firma del legale rappresentante

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con la firma del presente documento il sottoscritto dichiara altresì, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, di acconsentire al trattamento dei dati personali, anche giudiziari, mediante strumenti manuali ed informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara e per le finalità ivi descritte; dichiara, inoltre, di essere stato informato circa i diritti di cui agli artt. 15 e segg. del Regolamento UE n. 2016/679.

Si impegna, inoltre, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per consentire il trattamento dei loro Dati personali da parte della Stazione Appaltante.

_____, li _____

Firma

(firmato digitalmente)

LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO

ALLEGATO A2 - DESCRIZIONE ANALITICA DEL PREZZO

Descrizione	Prezzo Unitario Offerto, IVA esclusa (indicare il prezzo unitario offerto)	% di IVA applicata	Prezzo Complessivo Offerto, IVA esclusa	Costi manodopera
1 LOTTO 1	- €	0%	- €	- €
2 LOTTO 2	- €	0%	- €	- €
3	- €	0%	- €	- €
4	- €	0%	- €	- €
5	- €	0%	- €	- €
6	- €	0%	- €	- €
7	- €	0%	- €	- €

Valore complessivo offerto, IVA esclusa, per il periodo di 36 MESI
Oneri Aziendali per l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (all'art. 108, c. 9 del Codice)

LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO

ALLEGATO A3 - DESCRIZIONE ANALITICA DEL SERVIZIO

LOTTO 1:

LOTTO 2:

ALLEGATO B - CARATTERISTICHE TECNICHE DEL SERVIZIO

AVVISO ESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI D'INTERESSE FINALIZZATE ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI CUI EVENTUALMENTE AFFIDARE PER 36 MESI LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO DELL' A.O.R.N. SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO DI CASERTA.

- 1) Lotto 1: sportello di prenotazione e cassa (front office e back office)**
- 2) Lotto 2: servizio telefonico di prenotazione (call center e servizio recall)**

Per ogni lotto, il servizio deve comprendere tutte le attività accessorie necessarie allo scopo, tra cui l'esecuzione di tutte le prestazioni connesse che si dovessero rendere indispensabili per la esecuzione a regola d'arte del servizio in oggetto in ossequio alle normative di sicurezza e, più in generale, di quanto previsto dalla normativa vigente nazionale e comunitaria applicabile.

LOTTO 1: Sportello di prenotazione e cassa (front office e back office)

Le attività sono disciplinate dalle Linee Guida, "Sistema CUP - Linee guida nazionali" del 27 ottobre 2009 del Ministero della Salute - di cui all'Intesa siglata dalla Conferenza Stato-Regioni il 29 aprile 2010, dalle disposizioni emanate dalla Regione Campania (Decreto Dirigenziale N. 246 del 07/08/2020 "Disciplinare di Organizzazione del Cup unico regionale") e dal "Regolamento ALPI" delibera N. 101 DEL 01/02/2024 reperibile al seguente Link: <https://www.ospedale.caserta.it>

Il servizio CUP-Cassa ed ALPI dell'AORN verrà espletato dal lunedì al venerdì dalle ore 07:30 alle ore 19:00 ed il sabato ed i prefestivi (Natale, Capodanno, Pasqua e Ferragosto) dalle ore 08:00 alle 12:00 secondo le seguenti modalità:

Per l'attività di front office la ditta dovrà garantire:

- n. 1 sportello per accettazione esami di laboratorio analisi, dal lunedì al venerdì dalle ore 07.30 alle ore 08.00 (tot. 2,5 ore);
- non meno di n. 3 sportelli polivalenti, compresa l'attività in ALPI, dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 17.00 (tot. 135 ore);
- non meno di n. 2 sportelli polivalenti dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 13.00 (tot. 50 ore);
- n. 1 sportello dal lunedì al venerdì dalle ore 17:00 alle ore 19:00 dedicato all'ALPI (tot. 10 ore)
- n.1 sportello dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 13:00 c/o UOC Ematologia (tot. 25 ore)

AVVISOESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI D'INTERESSE FINALIZZATE ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI CUI EVENTUALMENTE AFFIDARE LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO DELL' A.O.R.N. SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO DI CASERTA

- n.1 sportello dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 14:00 c/o UOC Oncologia (tot. 25 ore)
- non meno di n. 2 sportelli il sabato dalle 8:00 alle 12:00 (tot. 8 ore);

la ditta aggiudicataria dovrà garantire un impegno di FTE sufficiente alla copertura come sopra indicata.

Per l'attività di Back Office e Retro Sportello, la ditta dovrà garantire le attività nella fascia oraria di seguito indicata:

- non meno di n. 2 operatori dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 (tot. 90 ore)
- n. 1 operatore dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 14:00 (tot. 30 ore)

Lotto 1 - CLAUSOLA SOCIALE (front office e back office)

Giusta quanto previsto dall'art. 57 del D.Lgs. n. 36/2023 e coerentemente alle Linee Guida A.N.A.C. n.13 approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n.114 del 13.02.19, e nel rispetto dell'art.4 CCNL Pulizia e Servizi Integrati/Multiservizi (31 maggio 2011), alla presente procedura si applica la cd. clausola sociale, per cui in caso di cessazione di appalti pubblici nei quali l'ente appaltante proceda ad una nuova aggiudicazione ad impresa anche diversa dalla precedente, l'impresa aggiudicataria è tenuta a garantire il mantenimento in organico dei lavoratori già utilizzati in precedenza, compatibilmente con i numeri richiesti dal bando e per tutta la durata dello stesso.

A titolo informativo si riporta di seguito il prospetto delle unità di personale attualmente impiegato nel servizio CUP/ALPI fermo restando il fabbisogno espresso nel bando:

SERVIZIO	LIVELLO	ORE SETTIMANALI	N.ADDETTI	TOTALE ORE SETTIMANALI
Back-office	3°	32,5	1	32,5
Back-office	5°	32,5	1	32,5
Back-office	4°	36	1	36
Back-office	3°	36	1	36
Front-office	3°	40	1	40
Front-office	3°	25	1	25
Front-office	3°	20	1	20
Front-office	3°	40	1	40
Front-office	3°	25	1	25
Front-office	3°	40	1	40
Front-office	3°	20	1	20
Front-office	3°	40	1	40
Front-office	3°	20	1	20
Front-office	3°	30	1	30
Front-office	3°	24	1	24
TOTALI			15	461

Front Office

Il servizio di Front-Office, che dovrà essere erogato nel rispetto del regolamento aziendale, presso sportelli innanzi citati, negli orari indicati, si articola nelle seguenti attività:

Si indicano a titolo esemplificativo e non esaustivo le attività richieste:

- prenotazione delle prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate sia in regime SSN che in regime di attività libero professionale intramuraria (solo le prestazioni ALPI erogate in spazi interni all'azienda, ALPI Pura);
- spostamenti e/o disdette, su richiesta dell'utente, di prenotazioni di specialistica ambulatoriale (sia SSN che ALPI Pura) già registrate a sistema;
- incassi dei ticket delle prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate sia in regime SSN e/o tariffe per le prestazioni ambulatoriali erogate in regime di ALPI Pura;
- registrazione e pagamenti dei cosiddetti altri pagamenti (copia radiogrammi, prelievo cordonale, ticket per codici bianco di Pronto Soccorso, etc)
- rimborsi dei ticket e/o tariffe ALPI Pura;
- attività amministrativo/contabile.

Retro sportello - Back Office

La Ditta dovrà, inoltre, garantire le attività cosiddette di "retro sportello", a titolo esemplificativo:

- attività di spostamenti, disdette, cancellazioni di prestazioni ambulatoriali erogate sia in regime SSN che ALPI, espletate non necessariamente a contatto con il pubblico;
- apertura, chiusura e/o modifica delle Agende di prenotazione (sia SSN che ALPI);
- spostamento e/o annullamento di appuntamenti, nonché variazioni organizzative che riguardano l'erogazione dei servizi;
- studio ed analisi delle liste di lavoro caricati nel CUP Regionale con reportistica per filtro di interesse, quale la classe di priorità in percentuale alle prestazioni totali, il carico di lavoro dell'agenda, le prestazioni con il maggior numero di prenotazioni, le prestazioni con il minor numero di prenotazioni;
- "spostamento" degli appuntamenti in base ad una strategia che tenga conto ad esempio della classe di priorità o della tipologia di prestazioni sempre da condividere preventivamente con l'amministrazione;
- processo di modifica delle agende (a richiesta dell'Azienda) mirato ad ottenere un sistema di prenotazioni adeguato alla richiesta dell'utenza insieme al personale addetto al CUP;
- chiamate di recupero di specialistica ambulatoriale (SSN) per abbattimento liste di attesa;
- chiamate ai medici che effettuano prestazioni in regime ALPI per la conferma degli appuntamenti;
- supporto delle attività di monitoraggio e pulizia delle liste di attesa ambulatoriali SSN;
- gestione dei flussi di specialistica ambulatoriale (file C e C PACC)
- Monitoraggio dei Volumi per l'attività istituzionale, distinti per classe di priorità comprendenti sia i primi accessi che gli accessi successivi;

- Monitoraggio dei Volumi delle prestazioni erogate in regime ALPI;
- Monitoraggi ex ante tempi di attesa Istituzionale e ALPI delle prestazioni ambulatoriali previste dal PNGA.
- Controllo puntuale delle liste ambulatoriali (pulizie delle liste);
- Controllo dell'erogazione/non erogazione delle prestazioni nel sistema CUP Regionale.

Lotto 2, SERVIZIO TELEFONICO DI PRENOTAZIONE (call center e recall)

Oggetto del servizio è la gestione operativa del servizio di prenotazione telefonica Call Center e recall del CUP dell'Azienda per le prestazioni specialistiche in regime SSN / ALPI per un numero medio di telefonate da gestire di 15.000 (quindicimila) al mese.

1.2.1 Servizio call center e recall

La Ditta aggiudicataria dovrà provvedere:

- a garantire la gestione delle chiamate di prenotazione visite specialistiche SSN ed ALPI (con una linea dedicata senza tempi di attesa per l'ALPI) a servizio dell'A.O.R.N. "Sant' Anna e San Sebastiano" di Caserta e informazioni di pubblica utilità, attraverso un numero verde gratuito fornito e completamente a carico della ditta Aggiudicataria per le chiamate da rete fissa e mobile. Per le chiamate in over flow dovrà essere previsto un sistema di registrazione vocale;
- alla gestione della conferma o cancellazione delle prenotazioni per visita specialistica utilizzando il sistema software CUP regionale in uso in Azienda;
- all'erogazione del servizio attraverso infrastrutture hardware e software, sia in modalità automatica, sia attraverso operatori telefonici debitamente formati; l'infrastruttura per la gestione telefonica e lo smistamento delle chiamate entranti al numero del Call Center CUP, così come la registrazione delle attività degli operatori, deve essere fornita dalla ditta aggiudicataria, cui rimane a carico anche la gestione e la manutenzione;
- alla fornitura di un sistema integrato che permetta la gestione di contatti telefonici, con una infrastruttura hardware e software che dovrà interfacciarsi con l'applicativo CUP Regionale limitatamente ai dati dell'A.O.R.N. "Sant' Anna e San Sebastiano" di Caserta; una centrale telefonica con IVR che accoglie le chiamate degli utenti; l'accesso di almeno sei utenti contemporanei. Il sistema fornito dovrà essere in grado di gestire le telefonate giornaliere (mediamente si prevedono circa 500 telefonate) oltre a quelle di carattere automatizzato come registrazioni, messaggi etc.; il collegamento VPN/ZTN con gli applicativi CUP in uso all'A.O. e una piattaforma web per la gestione delle statistiche.

Il servizio deve essere attivo per dodici mesi all'anno con orario continuato dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:00 e il sabato dalle 8:00 alle ore 12:00

1.2.2 Servizio recall

Il servizio CALL-CENTER dovrà svolgere anche le seguenti attività:

- contattare telefonicamente, tutti gli utenti con appuntamenti prenotati in regime istituzionale 7 giorni prima della data prevista per la prestazione. Il contatto riguarderà la totalità degli utenti prenotati in tutte le unità operative, al fine di confermare o annullare gli appuntamenti con almeno una settimana di anticipo;
- tutti i contatti dovranno essere tracciabili e documentabili, al fine di consentire eventuali verifiche da parte dell'Amministrazione;

Promemoria SMS e/o e-mail

- In considerazione del fatto che le disdette vanno effettuate almeno 48 ore prima della data fissata per l'erogazione della visita e/o prestazione, il call center dovrà inviare al paziente un messaggio "promemoria", SMS personalizzabile, della prestazione prenotata 72 ore prima, verso numero di cellulare, preregistrato in apposito campo all'atto della prenotazione;
- Il messaggio sopramenzionato dovrà invitare il paziente a confermare o cancellare la prenotazione e dovrà indicare che, nel caso di mancata disdetta, l'Azienda potrà applicare le sanzioni pecuniarie così come previsto dalla normativa vigente (art. 3 comma 15 D.Lgs. n. 124/1998) pari al pagamento della quota del ticket dovuta. Medesima soluzione nel caso di un paziente che ha registrato l'indirizzo di posta elettronica.
Il servizio di cancellazione della prenotazione dovrà consentire al paziente di annullare la prenotazione della prestazione.
Operativamente la modalità di cancellazione dovrà prevedere anche la produzione della lista degli appuntamenti da cancellare sul CUP Regionale ad opera degli operatori del call center.
- Verifica dei report con i risultati ottenuti da sottoporre all'amministrazione;

Il servizio richiesto, oltre a gestire conferma/disdetta prenotazioni, dovrà essere in grado di erogare servizi di Recall generici come ad esempio la notifica/avviso di messaggi generici, personalizzabili direttamente dal personale dell'azienda sanitaria. Ad esempio si possono realizzare servizi per la comunicazione ai cittadini di visite spostate presso altre strutture o un messaggio di avviso di disponibilità risultati analisi o che comunichi per particolari tipologie di prestazioni le modalità o adempimenti a cui il paziente deve attenersi (es. stare a digiuno ecc..).

Funzionalità Cancellazione On-Demand

La funzione di Cancellazione On-Demand, consente al paziente di cancellare la prenotazione della prestazione, precedentemente prenotata, effettuando una semplice telefonata al numero telefonico che verrà diffuso.

Mediante navigazione all'interno di un menu vocale, il sistema telefonico guida il chiamante fino a memorizzare l'intenzione di cancellare la prenotazione.

Operativamente il modulo effettua le seguenti attività:

<p>AVVISOESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI D'INTERESSE FINALIZZATE ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI CUI EVENTUALMENTE AFFIDARE LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO DELL' A.O.R.N. SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO DI CASERTA</p>	<p>AVVISOESPLORATIVO PER L'ACQUISIZIONE DI MANIFESTAZIONI D'INTERESSE FINALIZZATE ALL'INDIVIDUAZIONE DI OPERATORI ECONOMICI CUI EVENTUALMENTE AFFIDARE LA GESTIONE DEL CUP AZIENDALE E DEI CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO DELL' A.O.R.N. SANT'ANNA E SAN SEBASTIANO DI CASERTA</p>
--	--

- accoglienza della chiamata e richiesta al paziente di inserire (digitare) il codice relativo alla prenotazione (o altro identificativo unico stabilito dalla AORN) per cui si richiede lo spostamento o cancellazione;
- produzione della lista degli appuntamenti da cancellare sul CUP Regionale ad opera degli operatori del call center.
- Verifica dei report con i risultati ottenuti da sottoporre all'amministrazione.

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE

relativa alla DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE con oggetto:

CONSULTAZIONE PRELIMINARE DI MERCATO PROPEDEUTICA ALL'ESPLETAMENTO DI PROCEDURA APERTA EX ART. 71 DEL D.LGS. N.36/2023 E SMI. PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DEL SERVIZIO DI CUP AZIENDALE E CORRELATI SERVIZI AL CITTADINO

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE 1 (per le proposte che determinano un costo per l'AORN)

Il costo derivante dal presente atto : €190.198,00

- è di competenza dell'esercizio 2025 , imputabile al conto economico 5020201650 - Servizi di prenotazione da scomputare dal preventivo di spesa che presenta la necessaria disponibilità
- è relativo ad acquisizione cespiti di cui alla Fonte di Finanziamento

ATTESTAZIONE DI VERIFICA E REGISTRAZIONE CONTABILE 2 (per le proposte che determinano un costo per l'AORN)

Il costo derivante dal presente atto : €570.594,00

- è di competenza dell'esercizio 2026 , imputabile al conto economico 5020201650 - Servizi di prenotazione da scomputare dal preventivo di spesa che presenta la necessaria disponibilità
- è relativo ad acquisizione cespiti di cui alla Fonte di Finanziamento

Caserta li, 17/10/2025

il Direttore
UOC GESTIONE ECONOMICO FINANZIARIA
Teresa Capobianco