

REGIONE DEL VENETO



ULSS4
VENETO ORIENTALE

**SERVIZIO *FRONT* – *END* DELLE SEDI PERIFERICHE E SERVIZIO DI *CALL CENTER*
INERENTE AL CENTRO UNICO PRENOTAZIONI PER L'AZIENDA ULSS N. 4
"VENETO ORIENTALE"**

NUMERO GARA SIMOG 7737080

CIG: 82702634ED

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO



Indice generale

Art. 1 Oggetto dell'appalto.....	3
Art. 2 Volume di attività.....	3
Art. 3 Durata del contratto.....	4
Art. 4 Modalità di esecuzione del servizio.....	4
Art. 5 Oneri a carico della stazione appaltante.....	15
Art. 6 Oneri a carico della ditta appaltatrice.....	15
Art. 7 Personale.....	16
Art. 8 Locali, arredi e attrezzature di uso corrente.....	17
Art. 9 Avvio del servizio.....	19
Art.10 Sistema di monitoraggio e controllo.....	19
Art. 11. Inadempimenti e penali.....	24
Art. 12 Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali.....	28
Art. 13 Cessazione del contratto.....	28
Art. 14 Clausola sociale e obblighi dell'aggiudicatario nei confronti del personale impiegato nel servizio.....	28
Art. 15 Garanzie assicurative.....	29
Art. 16 Risoluzione del contratto.....	31
Art. 17 Rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto dell'appalto e misure generali di tutela da adottare.....	31
Art. 18 Scioperi e cause di forza maggiore.....	33
Art. 19 Cauzione definitiva.....	33
Art. 20 Pagamenti.....	34
Art. 21 Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.....	35
Art. 22 Trattamento dei dati.....	36
Art. 23 Responsabile esterno del trattamento dei dati.....	36
Art. 24 Obblighi previsti dal codice di condotta dei dipendenti pubblici, di cui al d.p.r. 62/2013.....	40
Art. 25 Obblighi di cui all'art. 53, comma 16 ter D. Lgs. n. 165/2001 " <i>incompatibilità ex dipendenti della pubblica amministrazione</i> ".....	41
Art. 26 Obbligo di osservanza dei protocolli di legalità e dei patti di integrità.....	41
Art. 27 Stipulazione del contratto.....	42
Art. 28 Spese contrattuali, imposte e tasse.....	42
Art. 29 Recesso unilaterale.....	42
Art. 30 Foro esclusivo.....	42
Art. 31 Norme e condizioni finali.....	43



Art. 1 Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato speciale regola e disciplina l'appalto avente ad oggetto il servizio *front - end* delle sedi periferiche ed il servizio di *call center* inerente al centro unico prenotazioni (di seguito CUP telefonico) per l'Azienda Ulss n. 4 "Veneto Orientale".

Si precisa che il servizio oggetto del presente appalto è inserito nell'ambito del CUP Aziendale.

Per quanto attiene i servizi oggetto del presente appalto si precisa che:

- a) **il servizio front - end** dovrà essere svolto nei locali messi a disposizione dall'Azienda Ulss presso i distretti di Caorle, Cavallino Treporti, Eraclea, San Michele al Tagliamento e San Stino di Livenza.
- b) **il servizio di CUP telefonico** inerente il centro unico prenotazioni, è finalizzato a consentire all'utenza un agevole accesso al sistema di prenotazione delle visite specialistiche e delle prestazioni di diagnostica strumentale erogate in regime istituzionale, *intramoenia* e per le strutture accreditate.

La ditta, per l'esecuzione dei servizi di cui si tratta, dovrà utilizzare gli applicativi informatici messi a disposizione dell'Azienda e dovrà assicurare che gli operatori si attengono scrupolosamente alle normative imposte dall'Azienda stessa.

La ditta dovrà svolgere tutte le attività oggetto dei servizi di seguito descritti, nonché ogni altra attività accessoria e/o connessa necessaria per l'esecuzione a regola d'arte e, altresì, per garantire costantemente i livelli di servizio (SLA) richiesti nel presente capitolato speciale e, nel contempo, assicurare un elevato *standard* qualitativo nel servizio offerto all'utenza.

Tutte le attività di seguito previste dovranno essere svolte nel rispetto della normativa nazionale, regionale, regolamenti e delle procedure aziendali, e qualsiasi altra istruzione operativa trasmessa con circolare o altra modalità e vigente di tempo in tempo in Azienda.

Art. 2 Volume di attività

I volumi delle attività, calcolati su base annua, forniti a titolo meramente orientativo ai fini della formulazione dell'offerta (potendo variare in più o meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo la ditta possa pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi) sono i seguenti:

Servizio di *front end* delle sedi periferiche

Sede	Operazioni
CAORLE	12.500
CAVALLINO TREPORTI	25.700
ERACLEA	9.000
S. MICHELE AL TAGLIAMENTO	4.800
S. STINO DI LIVENZA	7.500
Totale	59.500



Servizio di Cup telefonico

Al momento dell'avvio della procedura per l'affidamento del servizio in oggetto, il numero complessivo delle sole prenotazioni effettuate è pari indicativamente a circa 192.000/anno.

La ditta, inoltre, per entrambi i servizi, ai fini della formulazione dell'offerta, dovrà tenere in considerazione congiuntamente anche del monte ore stimato necessario per garantire la copertura dei servizi stessi secondo l'articolazione oraria prevista dal successivo art. 4.2 del presente capitolato speciale.

Art. 3 Durata del contratto

Il contratto avrà la durata di 36 mesi, decorrenti dalla data indicata nel contratto medesimo, con possibilità di rinnovo per ulteriori 24 mesi.

La ditta aggiudicataria avrà l'obbligo di continuare i servizi alle condizioni convenute, fino a quando l'Amministrazione non abbia provveduto ad individuare il nuovo affidatario. In ogni caso per un periodo non superiore a 6 mesi.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di recedere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso in cui venga attivata analoga fornitura regionale centralizzata, o di Area Vasta, o Consip.

Art. 4 Modalità di esecuzione del servizio

4.1 – Servizio di front end

Attività oggetto del servizio di front end delle sedi periferiche

Detto servizio dovrà essere svolto mediante n. 6 sportelli ubicati presso i locali messi a disposizione dell'Azienda Ulss con operatore dedicato, così distribuiti:

Sede territoriale	Sportelli
CAORLE	1
CAVALLINO TREPORTI	2
ERACLEA	1
S. MICHELE AL TAGLIAMENTO	1
S. STINO DI LIVENZA	1

Per l'espletamento del servizio L'Azienda Ulss inoltre, metterà a disposizione della ditta per il periodo di vigenza contrattuale, oltre agli spazi succitati, anche gli arredi attualmente in uso e già adibiti allo scopo, le attrezzature ed il materiale necessario all'erogazione delle attività di cui si tratta.

A tal proposito, in contraddittorio con i rappresentanti della ditta, prima dell'avvio del contratto, verrà redatto un verbale di consegna dei locali e degli spazi nel quale verranno indicate le attrezzature e gli arredi consegnati, comprese minuterie ed utensilerie.

Detto verbale farà parte dei documenti contrattuali.

In particolare dovranno essere redatti:

- il verbale di consegna della gestione contabile;
- il verbale di consegna delle attrezzature.



L'Azienda, inoltre, provvederà ad effettuare le manutenzioni ordinarie e straordinarie delle attrezzature utilizzate, a sostenere i costi telefonici, i costi energetici e di riscaldamento, a mettere a disposizione, altresì, le apparecchiature informatiche (incluso il software) e le attrezzature necessarie all'espletamento del servizio, nonché a fornire il materiale di consumo.

Detto servizio, nello specifico, dovrà articolarsi nelle attività di seguito descritte, le quali potranno essere integrate con eventuali ulteriori attività conseguenti a modifiche legislative ovvero organizzative, che nel tempo si rendessero necessarie:

a) Accettazione amministrativa (accettazione amministrativa ed attività di cassa per prestazioni ad accesso diretto)

Detto servizio consiste nella registrazione dell'accettazione degli utenti mediante inserimento informatico dei dati amministrativi previsti dalla normativa e complementari alla prenotazione di cui alla successiva lettera b) del presente articolo.

b) Prenotazione al CUP unico aziendale, modifiche-spostamenti-variazioni e/o cancellazione di appuntamenti per visite e di esami specialistici anche su richiesta dell'utenza

Detto servizio riguarda prestazioni specialistiche erogate dagli ambulatori delle strutture dell'azienda Ulss, in attività istituzionale ovvero in libera professione, e dai centri privati accreditati.

La ditta dovrà assicurare che il personale impiegato ponga in essere ogni attività necessaria a garantire che lo svolgimento della presente attività avvenga secondo il processo *standard* di prenotazione di seguito disciplinato. In particolare dovranno essere rispettate le fasi di seguito descritte:

- ✓ raccolta dei dati necessari ad identificare correttamente l'utente e le prestazioni da prenotare;
- ✓ acquisizione, mediante modalità informatiche, del consenso al trattamento dei dati personali (anche per la gestione dei dati per il fascicolo sanitario elettronico regionale);
- ✓ proposta della struttura erogante, della data e dell'ora dell'appuntamento;
- ✓ consegna di eventuali note di preparazione alla prestazione e di eventuale modulistica necessaria alla corretta erogazione nonché delle istruzioni per il pagamento; dette note dovranno essere consegnate all'utente in forma cartacea.

c) Riscossione/incasso tickets e degli altri proventi derivanti dall'attività dell'azienda Ulss e fatturazione di prestazioni inserite nel gestionale CUP ed extra CUP relative ad attività svolta nelle strutture sanitarie aziendali

Detto servizio riguarda la riscossione e rimborsi *ticket* o tariffe per prestazioni a pagamento, esecuzione delle operazioni di cassa connesse secondo le disposizioni contabili e operative impartite dal D.E.C. nonché, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, gestione storni/rimborsi, chiusura di cassa e stampa giornale, gestione modulistica e consegna incasso al servizio portavalori con il quale l'Azienda opera, incasso e restituzione di depositi cauzionali di utenti, ecc..



In particolare, la ditta dovrà assicurare che il personale impiegato nell'appalto, in relazione allo svolgimento delle attività di cassa, si uniformi alle disposizioni impartite con il "*Regolamento aziendale di organizzazione dei punti incasso*" di tempo in tempo vigente, nonché alle modalità operative riportate nel documento allegato "*Regolamento per la gestione del servizio di cassa interna*" (**Allegato 1**).

Il rapporto giuridico tra l'Azienda Ulss e la ditta appaltatrice relativo alla presente lettera c), è regolato dalle disposizioni in materia di agenti alla riscossione di cui al R.D. 18/11/1923 n.2440 e 23.05.1924 n. 827 e la ditta assumerà il ruolo di referente di cassa e agente contabile secondo quanto previsto dal regolamento di cassa aziendale vigente nel tempo.

La ditta appaltatrice riceve dagli assistiti il versamento dei *ticket*, nonché di altri proventi derivanti dall'attività dell'Azienda Ulss e contestualmente emetterà una ricevuta o fattura in duplice copia a seconda della natura dei proventi riscossi, utilizzando il programma informatizzato di gestione casse fornito dall'Azienda.

Verrà quindi consegnato all'assistito, o ad una terza persona dallo stesso delega, giusto documento che dovrà essere esibito, l'originale e la copia della quietanza.

Il riepilogo di cassa verrà elaborato giornalmente ad ogni chiusura della cassa utilizzando la stessa procedura informatizzata di cui sopra.

Le somme riscosse in nome e per conto dell'Azienda Ulss risultanti dai riepiloghi giornalieri devono essere consegnate al servizio portavalori con il quale l'Azienda opera secondo la cadenza stabilita dall'Azienda Ulss con l'istituto tesoriere.

Tali termini devono considerarsi tassativi ed inderogabili, salvo i casi di scadenza coincidente con i giorni non lavorativi per l'Azienda Ulss, compreso il sabato, nel qual caso il termine verrà allora prorogato al primo giorno lavorativo per l'Azienda ovvero secondo eventuali diverse indicazioni che l'Azienda fornirà. L'onere della custodia del denaro è a carico della ditta appaltatrice.

Il mancato rispetto del termine sopra esposto comporta l'immediata cessazione del rapporto contrattuale e l'immediata riconsegna da parte della ditta appaltatrice all'Azienda di tutta la documentazione e delle somme riscosse dal personale della ditta stessa. Con conseguenti richieste di risarcimento danni e segnalazioni e comunicazioni alle autorità competenti.

La ditta dovrà individuare un referente per tali compiti e per i conseguenti rapporti con il Tesoriere e l'Azienda Ulss che potrà essere lo stesso referente che la ditta indicherà per l'appalto.

La consegna dei riepiloghi giornalieri va effettuata al coordinatore Cup entro i termini dallo stesso assegnati dal direttore dell'esecuzione del contratto.

La ditta appaltatrice si assume tutte le responsabilità derivanti dalle attività di riscossione *ticket*, nonché di altri incassi provenienti dall'attività dell'Azienda, custodia del denaro e diligente compilazione della distinta dal trasmettere all'Azienda Ulss.

La ditta appaltatrice sarà responsabile di eventuali ammanchi che si dovessero verificare nella riscossione degli incassi.

La ditta assume, altresì, tutte le responsabilità derivanti dalla gestione prenotazioni



visite ed esami specialistici, corretto rapporto con le UU.OO., corretta, tempestiva e completa informazione all'utenza, che ne faccia richiesta, e di tutte le altre attività da essa svolte, e comprese nei sopracitati articoli.

In merito ai rimborsi ed allo storno di incassi la ditta appaltatrice seguirà le direttive imposte dal direttore dell'esecuzione del contratto.

L'Azienda ha facoltà, a suo insindacabile giudizio, di effettuare verifiche contabili di cassa con periodicità non inferiore al semestre per mezzo del direttore dell'esecuzione del contratto, le cui verifiche sono finalizzate al controllo della regolare tenuta della contabilità.

La ditta appaltatrice si impegna a rispettare le direttive provenienti dall'Azienda al fine di armonizzare, integrare ed uniformare tutte le procedure per l'attività di prenotazione e cassa, e quanto altro stabilito nelle lettere a), b) e c) e nelle sedi territoriali aziendali. La ditta appaltatrice si impegna altresì a garantire l'efficiente espletamento di tutte le operazioni di prenotazione, cassa e informazione rivolte all'utenza.

d) Rilascio codici attivazione referti *online*.

e) Segnalazione agli uffici di competenza di eventuali disservizi secondo le modalità concordate con l'Azienda.

f) Servizio di accettazione prelievi per il laboratorio analisi

Nelle sedi ove è previsto il servizio le predette attività sono eseguite, previo coordinamento operativo con il Direttore dell'U.O. di Laboratorio Analisi, secondo le modalità operative impartite al Referente della ditta appaltatrice.

g) Anagrafe sanitaria

Detto servizio consiste nella gestione degli sportelli amministrativi delle sedi distrettuali interessate e nell'attività di *front office* per la gestione delle pratiche amministrative, quali:

- ✓ iscrizioni sanitarie per nuovi nati, stranieri, nuovi residenti e domiciliati;
- ✓ iscrizioni volontarie per cittadini stranieri;
- ✓ attività di cambio MMG;
- ✓ rilascio delle tessere sanitarie per ingresso in casa di riposo;
- ✓ gestione delle richieste di invio TEAM per smarrimento da parte dell'utenza all'agenzia delle entrate;
- ✓ rilascio di certificati per copertura sanitaria nei Paesi esteri convenzionati;
- ✓ cancellazioni e modifiche anagrafiche richieste dai comuni da effettuare nell'anagrafe regionale;
- ✓ registrazione e rilascio di esenzioni per patologia, invalidità civile, invalidità di lavoro, malattie rare, reddito;
- ✓ gestione delle richieste trasporto in ambulanza per visite presso le strutture dell'azienda;
- ✓ predisposizione comunicazione verso altre Aziende ULSS per richieste di



medico in deroga alla residenza dell'assistito;

- ✓ predisposizione comunicazione di ricasazione di medico verso paziente e di autorizzazione per anticipo TFR.

h) Servizio di reportistica

La ditta dovrà fornire *report* di chiusura, rendicontazione ed esecuzione dell'attività di *back-office* correlate con il servizio svolto (es. piani di lavoro associati all'attività di rendicontazione, *report* attività mensile, interfacciamento con il servizio economico finanziario, etc.).

La ditta dovrà inoltre fornire una reportistica dell'attività su richiesta del committente con relativa analisi dei dati.

L'erogazione del servizio dovrà essere effettuata sulla base delle specifiche e delle indicazioni periodiche che l'Azienda fornirà ed a cui gli operatori devono attenersi, con particolare riferimento a

- ✓ modalità di interazione con l'utente;
- ✓ tipologia di informazioni comunicabili direttamente dagli operatori;
- ✓ procedure di svolgimento delle attività di prenotazione, modifiche e disdetta degli appuntamenti e gestione delle eventuali eccezioni.

4.2 - Articolazione degli orari di apertura al pubblico del servizio di front end delle sedi periferiche

I servizi rivolti all'utenza esterna (Servizio CUP/Cassa, servizio riscossione/incasso *tickets*, servizio di accettazione prelievi per il laboratorio analisi e servizio di anagrafe sanitaria) dovranno essere svolti negli orari che vengono di seguito indicati:

SEDE TERRITORIALE	LUN	MAR	MER	GIO	VEN
CAORLE	7:30-12:30	7:30-12:30	7:30-12:30	7:30-12:30	7:30-12:30
CAVALLINO TREPORTI - sportello 1	7:30-16:00	7:30-16:00	7:30-16:00	7:30-16:00	7:30-16:00
CAVALLINO TREPORTI - sportello 2	7:30-10:30	7:30-10:30	7:30-10:30	7:30-10:30	7:30-10:30
ERACLEA	7:30-12:30		7:30-12:30		7:30-12:30
S.MICHELE AL TAGLIAMENTO		7:30-12:30		7:30-12:30	
S.STINO DI LIVENZA	7:30-12:30		7:30-12:30		7:30-12:30

In base all'articolazione oraria riportata nella suesposta tabella, il numero stimato di ore settimanali è pari a complessive 122,50, corrispondenti a 6.370 ore annuali.

Dette indicazioni orarie sono meramente indicative rimanendo per la ditta l'obbligo del raggiungimento dei livelli minimi di servizio previsti dal presente capitolato speciale



d'appalto, pena l'applicazione delle penali previste.

Per la sede di Cavallino Treporti la distribuzione oraria è così ripartita:

- dalle ore 7.30 alle 10.30 n° 2 sportelli per attività di accettazione e pagamento prestazioni di laboratorio analisi;
- dalle 10.30 alle 16.00 n° 1 sportello per attività di cup cassa e consegna referti, attività di anagrafe sanitaria;

Per tutte le altre sedi

- dalle 7.30 alle 12.30 attività di accettazione amministrativa, cup cassa e consegna referti, attività di anagrafe sanitaria;

L'attività non deve avere interruzione intermedia, sono esclusi i giorni festivi infrasettimanali.

Flessibilità di servizio

Nell'ambito delle ore di apertura del servizio l'Azienda potrà, a seconda delle necessità organizzative, chiedere una diversa articolazione oraria. Eventuali modifiche dovranno essere eseguite dalla ditta entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda Ulss. Non sono ammesse ulteriori richieste economiche da parte della ditta nel caso di diversa articolazione oraria.

Ove dette modifiche non possano essere soddisfatte nel predetto termine, la ditta dovrà fornire adeguata motivazione scritta e concordare con l'Azienda una soluzione alternativa momentanea, al fine di non generare disservizio all'azienda.

4.3 - Servizio CUP telefonico

Attività oggetto del servizio di CUP telefonico

Detto servizio dovrà essere svolto in idonei locali esterni all'Azienda Ulss, dotati di adeguate attrezzature informatiche.

La sede individuata dalla ditta per l'erogazione del servizio di CUP telefonico dovrà essere situata nel territorio italiano.

Il servizio dovrà essere erogato secondo i seguenti orari: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 17.00; il sabato dalle ore 8.00 alle ore 12.00.

Nel corso dell'esecuzione del servizio l'Azienda ULSS potrà chiedere una diversa articolazione oraria dello stesso che dovrà essere garantita dall'aggiudicataria entro e non oltre 5 gg lavorativi senza possibilità, da parte di quest'ultima di avanzare richieste economiche aggiuntive.

Ove dette modifiche non possano essere soddisfatte nel predetto termine, la ditta dovrà fornire adeguata motivazione scritta e concordare con l'Azienda una soluzione alternativa momentanea, al fine di non generare disservizio all'azienda.

Il servizio di *call center* inerente il CUP dell'Azienda Ulss dovrà garantire standard di qualità, efficienza ed efficacia delle modalità di erogazione del servizio medesimo e avrà la funzione di costituire un canale di comunicazione tra l'utenza e l'Azienda Ulss medesima che sia di facile accesso e di pratico utilizzo per l'utente.

Le attività previste, erogate dagli operatori di *call center*, sono quelle di informazione e orientamento dell'utente, ricezione, via telefono, di richieste di prenotazione di visite o



esami specialistici ambulatoriali, di prenotazione tramite terminale e secondo quanto disponibile a calendario CUP, fissando data e ora degli appuntamenti, di modifica e disdetta, informazioni inerenti il fascicolo sanitario elettronico con eventuale relativa richiesta consenso dati, mediante numero di telefono dedicato degli appuntamenti stessi.

Il servizio deve prevedere inoltre il ricontatto telefonico degli utenti che hanno lasciato il proprio recapito alla segreteria telefonica del servizio.

Sarà attivato un nuovo numero di telefono unico per l'Azienda per il Cup telefonico. Il costo di tale attivazione è a carico della ditta appaltatrice. Il cittadino che contatta il Cup telefonico, prima di accedere all'operatore deve poter scegliere autonomamente se desidera il canale istituzionale o il canale della libera professione.

Per "prenotazione di prestazioni sanitarie" si intende la ricezione della chiamata dell'utente e la collocazione della richiesta utile risultante dalla consultazione delle agende informatizzate riferite all'unità erogatrice del servizio, previa verifica su tutto il territorio di competenza dell'Azienda Ulss.

I servizi saranno erogati mediante attività di front line telefonica, direttamente agli utenti che si rivolgono al CUP.

In particolare la prenotazione delle prestazioni sanitarie mediante CUP dovrà riguardare:

- l'identificazione dell'utente e la ricerca dello stesso nell'anagrafica pazienti;
- l'identificazione del tipo di richiesta ed il codice di priorità;
- l'accertamento dell'eventuale esenzione;
- la comunicazione dell'eventuale importo da pagare e modalità di pagamento disponibili;
- la prenotazione e comunicazione all'utente del numero di prenotazione CUP;
- l'indicazione eventuale delle modalità a cui il paziente dovrà attenersi all'atto della presentazione per la fruizione delle prestazioni sanitarie;
- la modifica, revoca, disdetta e/o spostamento delle prenotazioni;
- le informazioni relative ai tempi di attesa, alle sedi dove vengono erogate le prestazioni, alle modalità di accesso alle prestazioni, nonché al costo e a quant'altro attinente direttamente all'offerta ambulatoriale.

La gestione delle chiamate esterne da parte dell'utenza verrà gestita dalla ditta con proprio software che consenta la gestione dell'utenza in coda, comunicando all'utente al momento della chiamata il numero di utenti in coda e il tempo medio stimato per la presa in carico da parte dell'operatore, e che sia provvista di specifici log di registrazione dell'attività con possibilità di analisi statistica delle chiamate perse, gestite, in coda, sia in numeri assoluti che medi almeno giornalieri. Il format del report da predisporre, separatamente per l'attività istituzionale e in libera professione, per ciascuna giornata di lavoro nel mese, è così definito:

Durata

Agenti: n. agenti loggati

Connesso: tempo totale che l'agente è dichiarato in servizio

Pronto: tempo totale che l'agente è dichiarato in servizio e disponibile a ricevere chiamate



Non Pronto: tempo totale che l'agente è dichiarato in servizio ma non pronto a ricevere chiamate

Occupato: tempo totale che l'agente è occupato per chiamate di servizio

Occupato per altre chiamate: tempo totale che l'agente è occupato per chiamate non di servizio

Tempo di attesa min: tempo di attesa minimo della giornata

Tempo di attesa max: tempo di attesa massimo della giornata

Coda chiamate

Ricevute

Numero chiamate in entrata abbandonate

Numero chiamate che hanno abbandonato

Numero massimo persone in coda

Numero massimo personale in coda nella giornata

Tempo Medio

In attesa: tempo medio di attesa

In conversazione: tempo medio della conversazione

Abbandonate: tempo medio dell'abbandono

La ditta dovrà altresì consentire all'Azienda un accesso diretto al software statistico al fine di verificare autonomamente il rispetto dei requisiti minimi di qualità del servizio e dichiarati con il format mensile, consentendo delle estrazioni complete dei dati gestiti al fine di controllare la corrispondenza con quanto riportato nei report.

La diffusione delle comunicazioni, aggiornamenti, informazioni ed istruzioni necessarie in ambito prevalentemente di prenotazioni CUP sono trasmesse dal back office del CUP Aziendale secondo le istruzioni impartite dal soggetto che l'Azienda individuerà a tale scopo. Il servizio dovrà garantire la distribuzione della chiamata al primo operatore libero.

La chiamata entrante verrà presa in carico dall'operatore disponibile che:

- comunicherà preventivamente il proprio nome;
- guiderà il flusso della conversazione attraverso un piano di comunicazione definito per una corretta interazione con l'utente e seguirà le disposizioni di un "protocollo di gestione";
- verificherà l'esigenza e, con l'ausilio del software cup aziendale e degli archivi resi disponibili, fornirà tutte le informazioni disponibili a sistema;
- registrerà i dati, il contenuto delle risposte fornite al cittadino e l'esito del contatto secondo le modalità disponibili;
- eventualmente fornirà informazioni di tipo personalizzato secondo procedure concordate con le Unità Operative sanitarie;
- effettuerà le prestazioni di prenotazione, disdetta o modifica dell'appuntamento richiesto.

La prenotazione di prestazioni richieste in regime libero-professionale dovrà avere un



canale di accesso dedicato e tracciabile, con rendicontazione separata per le chiamate in regime normale o in libera professione, per consentire all'utente una scelta consapevole ed all'Azienda una contabilità separata per i costi di gestione.

La ditta appaltatrice dovrà utilizzare il gestionale CUP in uso nell'Azienda.

E' a carico della ditta garantire eventuali attività di cambio appuntamento e la gestione outbound per la richiesta della conferma della prenotazione e comunque su precise direttive del Cup Manager.

Il personale incaricato dalla ditta per svolgere le mansioni di prenotazione telefonica dovrà garantire il servizio interagendo operativamente nel rispetto delle disposizioni definite dal Cup Manager.

La ditta appaltatrice dovrà porre elevata attenzione al rispetto dell'utenza con il quale il personale dalla stessa impiegato nell'esecuzione del presente appalto verrà a contatto e al segreto d'ufficio per tutti gli atti amministrativi e sanitari compiuti in dipendenza di appalto: la ditta risponderà, ad ogni conseguente effetto, del mancato rispetto del segreto d'ufficio non osservato, ferma la facoltà, da parte dell'Azienda, valutata secondo la gravità dei fatti, di applicare le relative penali, oltre che di avanzare la richiesta di risarcimento dei danni e/o di eventuale risoluzione per grave inadempimento del contratto di appalto.

La ditta appaltatrice dovrà organizzare il funzionamento delle attività al fine di garantire il rispetto dei livelli di qualità del Servizio CUP telefonico sopra indicati. Tutte le predette attività sono eseguite sotto il coordinamento e secondo le modalità operative impartite dal Referente della ditta appaltatrice previo coordinamento operativo con il direttore dell'esecuzione del contratto ovvero di un suo delegato.

Per quanto riguarda i livelli del servizio attesi, (in particolar modo per quanto concerne le tempistiche che saranno in seguito indicate) la ditta dovrà predisporre specifico report con cadenza mensile che contenga, per ciascuna giornata lavorativa con distinzione fra prenotazione, cancellazione e modifica.

Le rendicontazioni dei volumi di attività saranno prodotte mensilmente mediante estrazione dei dati registrati nelle procedure informatiche di gestione delle linee telefoniche.

Sono a carico della ditta appaltatrice tutte le forniture di materiale di cancelleria, d'ufficio e carta necessari al funzionamento dell'attività di sportello e segreteria. La fornitura di eventuale modulistica prestampata è a carico dell'Azienda.

4.4 Specifiche tecniche relative all'attività di prenotazione e accettazione ed eventuali attività ad esse correlate (contabilizzazione e cassa, gestione delle disdette e gestione dell'errore) da rendersi nell'ambito del servizio di *front end* e di CUP telefonico

➤ Attività di accettazione e prenotazione

Qualunque sia la modalità di prenotazione, il processo *standard* di prenotazione si esplica attraverso le seguenti fasi:

- ✓ **identificazione dell'assistito**, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento 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;
- ✓ **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.). La prenotazione di prestazioni in regime di libera professione deve avere gestione separata rispetto alla prenotazione in regime SSN, anche se effettuata con il medesimo sistema CUP.

Di seguito sono riportati in maggior dettaglio i contenuti delle singole fasi del processo *standard* di prenotazione e le principali specifiche funzionali con l'aggiunta dell'eventuale disdetta dell'appuntamento fissato.

➤ **Identificazione dell'assistito**

Il sistema CUP assicura una corretta ed univoca identificazione dell'utente che richiede l'erogazione di prestazioni ambulatoriali anche attraverso l'uso della tessera sanitaria. Oltre alla possibilità di ricercare ed identificare l'utente tramite una serie di parametri, un ruolo fondamentale è rivestito dalla possibilità di posizionare correttamente l'anagrafica.

Il personale di sportello si avvale di un'anagrafe centralizzata interconnessa in tempo reale e contenente la posizione dell'utente rispetto al *ticket*, verificando la corrispondenza delle eventuali esenzioni con le prestazioni del catalogo correlate ad ogni patologia in atto, con la possibilità di associare all'utente, esenzioni anche temporanee (ad esempio per *status*, quale ad esempio la "gravidanza") per il conseguente calcolo automatico del *ticket*.

Ulteriori livelli di controllo identificano se il dato anagrafico risulta attendibile e ne garantiscono la fruibilità e la consultazione.

➤ **Inserimento delle prestazioni**

Per migliorare i tempi di erogazione del servizio l'operatore può effettuare ricerche con differenti modalità:

- per codice prestazione;
- per elementi descrittivi;
- altre modalità (es. per tipologia, branca, sinonimi, ecc).

Naturalmente nei casi in cui il processo di acquisizione delle informazioni contenute nella prescrizione è completamente automatizzato, non occorre effettuare la ricerca in quanto viene riconosciuto direttamente il codice della prestazione.

L'inserimento delle prestazioni da prenotare, inoltre, è accompagnato da opportuni controlli automatizzati, in grado di verificare l'eventuale già avvenuta prenotazione/erogazione delle medesime prestazioni. Ciò al fine di prevenire la prenotazione multipla di più prestazioni a fronte della stessa impegnativa. Sono, inoltre,



previsti meccanismi di controllo che segnalano l'eventuale tentativo di effettuare più prenotazioni a fronte della medesima impegnativa.

➤ **Prenotazione**

La prenotazione delle agende avviene secondo criteri di scorrimento temporale senza discontinuità, offrendo in prima istanza all'utente il primo posto libero estrapolato dall'intera offerta disponibile, nell'ambito territoriale di riferimento dell'assistito, e successivamente le ulteriori disponibilità, qualora l'utente ne faccia richiesta, in coerenza con i criteri definiti per l'accesso alle diverse tipologie di prestazioni (regime di erogazione, ambito territoriale, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.) secondo i vincoli stabiliti dalle disposizioni normative, nazionali e regionali nonché dalle disposizioni aziendali.

Il Sistema CUP, inoltre, tiene traccia della scelta operata dall'utente al fine di effettuare successive verifiche, anche attraverso un confronto con la prima offerta prospettata.

Il Sistema CUP, infine, gestisce la richiesta di prestazioni multiple – cioè prescritte sulla medesima ricetta o su più ricette ma presentate nello stesso momento - cercando la prima data utile in modo da effettuare le stesse contestualmente oppure altre date utili ad effettuare le prestazioni in tempi differiti, se l'utente ne manifesta l'esigenza.

➤ **Contabilizzazione e cassa**

Al fine di agevolare il più possibile il cittadino è prevista, in tutti i punti di prenotazione, la possibilità di effettuare direttamente il pagamento. Il sistema CUP dispone della tabella delle esenzioni sempre aggiornata con il collegamento alle prestazioni per cui si ha diritto all'esenzione nel momento in cui queste siano declinate in maniera dettagliata (ed esempio l'esenzione per gravidanza in cui il sistema verifica la congruità dell'esenzione in base al periodo di gravidanza indicato nella prescrizione).

Il Sistema CUP garantisce flessibilità, al fine di gestire separatamente le singole operazioni di contabilizzazione, cassa e conferma dell'erogato (ovvero consente l'accesso anche al di fuori di sequenze predefinite).

➤ **Gestione delle disdette**

L'operatore CUP deve sempre ricordare all'utente che qualora non abbia intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato, deve disdire la prenotazione in tempo utile (di norma, almeno 24 ore prima), al fine di permettere all'Azienda di recuperare il posto e renderlo disponibile.

➤ **Gestione dell'errore**

L'operatore economico dovrà definire gli interventi e le modalità operative finalizzate a ridurre e gestire il margine dell'errore dei propri operatori sulla base delle valutazioni di *performance* aziendali.

Art. 5 Oneri a carico della stazione appaltante

L'Azienda Ulss si impegna a garantire la massima trasparenza nell'attività di prenotazione delle prestazioni sanitarie fornendo informazioni puntuali circa la prima data utile per effettuare la prestazione richiesta, il costo della prestazione e/o l'importo del *ticket* e il



luogo e l'orario della prestazione, fornendo le informazioni necessarie affinché l'utente possa scegliere alternative disponibili e la combinazione più rispondente alle proprie esigenze.

Art. 6 Oneri a carico della ditta appaltatrice

La ditta aggiudicataria deve garantire l'organizzazione globale dell'attività, del personale e del materiale necessario assumendosi il rischio d'impresa anche con l'introduzione, in caso di necessità, di mezzi e risorse aggiuntive. Per l'attività di Cup telefonico la ditta aggiudicataria si impegna a mettere a disposizione locali, arredi e infrastrutture tecnologiche, assumendo a suo carico i costi relativi a energia elettrica, acqua, utenze telefoniche, cancelleria e altro materiale di consumo.

La Ditta aggiudicataria dovrà attenersi a tutte le norme che disciplinano la tipologia di servizio, in particolare per quanto riguarda il personale, è tenuta a:

- ✓ organizzare il servizio con il personale proprio;
- ✓ consegnare 10 giorni prima dell'avvio del servizio, l'elenco del personale accompagnato dal *curriculum* di ciascuno. Tale adempimento sarà necessario anche in caso di eventuali successive sostituzioni del personale impiegato, la cui documentazione dovrà essere depositata con congruo anticipo, comunque non inferiore ai 10 giorni. Si precisa che il DEC, entro 3 giorni dal ricevimento del *curriculum*, ne esaminerà il contenuto anche confrontandolo con il progetto tecnico presentato in sede di gara;
- ✓ nominare un coordinatore del servizio, il cui nominativo e recapito telefonico dovrà essere comunicato al direttore dell'esecuzione del contratto (DEC);
- ✓ avvalersi, per l'espletamento del servizio, di personale di assoluta fiducia;
- ✓ rispettare tutte le disposizioni legislative e regolamentari vigenti in tema di lavoro ed in materia assistenziale, assicurativa e previdenziale, attuando nei confronti del personale occupato nell'espletamento del servizio condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili alla data del contratto della categoria e nella località di svolgimento del servizio;
- ✓ attestare che la programmazione turnistica del personale sarà organizzata nel rispetto del riposo giornaliero e settimanale
- ✓ osservare tutte le norme a tutela della salute e dell'integrità fisica del personale nonché le disposizioni vigenti in materia di sicurezza sul lavoro D. Lgs. 81/2008 e ss. modifiche e integrazioni;
- ✓ garantire che il personale mantenga un contegno rigoroso e corretto durante l'espletamento del servizio e provvedere all'immediata sostituzione del personale che dovesse risultare inadatto allo svolgimento del servizio stesso;
- ✓ assicurare l'immediata sostituzione del personale assente per malattia, ferie, infortunio o qualsivoglia altro motivo senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda Ulss nel rispetto della pianificazione concordata;
- ✓ uniformarsi alle istruzioni che le verranno comunicate dall'Azienda Ulss, nonché



attenersi alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli in uso;

- ✓ astenersi dal divulgare o rivelare a terzi, notizie riservate inerenti alle persone utenti del servizio, delle quali siano venuti a conoscenza in occasione del proprio servizio;
- ✓ assicurare il rispetto della turnazione mensile programmata.

L'Azienda Ulss potrà pretendere la sostituzione del personale che non dovesse risultare idoneo dal punto di vista professionale allo svolgimento del servizio, che non osservi un contegno corretto o usi un linguaggio scorretto e riprovevole ovvero abbia dato motivi di lamentela da parte dell'utenza. La sostituzione dovrà essere effettuata dall'aggiudicatario entro 5 giorni dalla data di ricevimento della richiesta motivata, che si ritiene insindacabile.

Art. 7 Personale

La ditta assicurerà i servizi in oggetto esclusivamente con personale proprio.

La Ditta aggiudicataria dovrà operare con un numero sufficiente di persone tale da garantire una prestazione qualitativamente soddisfacente e dovrà assicurare che il personale impiegato nel servizio sia munito di idoneità e professionalità secondo le normative vigenti e tenuto conto dell'oggetto dell'appalto, possieda attitudini al contatto e alle relazioni con il pubblico.

L'aggiudicatario dovrà organizzare il servizio e curare la formazione e l'aggiornamento dei propri dipendenti e in caso di assenza provvedere alla immediata sostituzione. In caso di inadempimento si applicano le penali previste dal presente capitolato.

Atteso che la gestione del servizio esige delle conoscenze specifiche in materia, nonché l'utilizzo di appositi applicativi (software utilizzati), dopo la stipula del contratto e prima dell'avvio del servizio, l'appaltatore avrà l'onere di effettuare a suo carico un'apposita formazione in favore degli eventuali operatori di nuova assunzione della durata massima di dieci giorni, per un minimo di 40 ore per singolo operatore. Durante l'attività formativa non verrà riconosciuta all'appaltatore alcuna remunerazione.

Per assicurare le prestazioni contrattuali, l'appaltatore si avvarrà di proprio personale in possesso dei requisiti di idoneità per il servizio oggetto dell'appalto e lo impiegherà sotto la sua esclusiva responsabilità, assicurando che ogni operatore impiegato, secondo le proprie mansioni e competenze, rispetti i contenuti e le indicazioni riportate nelle procedure (protocolli) aziendali: tali protocolli riguardano sia l'area sanitaria che amministrativa.

Sarà onere della stazione appaltante illustrare tali procedure ai coordinatori/referenti del servizio prima dell'avvio del contratto.

Il personale addetto all'espletamento del servizio, in particolare, dovrà:

- ✓ indossare la divisa e i DPI nel rispetto della normativa vigente in materia;
- ✓ portare in modo visibile idoneo tesserino di riconoscimento recante nome, cognome, qualifica e indicazione dell'impresa di appartenenza;
- ✓ mantenere un comportamento irreprensibile e rispettoso nei confronti delle persone con le quali venga in contatto e un rapporto di collaborazione con



l'eventuale personale dell'Azienda Ulss;

- ✓ tenere un comportamento corretto nei confronti dell'utenza e comunque tale da escludere nella maniera più assoluta qualsiasi maltrattamento degli assistiti o altro comportamento perseguibile a norma degli art. 571 e 572 del Codice Penale, ovvero l'uso di un linguaggio volgare, di coercizioni psicologiche o altri comportamenti lesivi della dignità degli assistiti;
- ✓ dare comunicazione ai referenti dell'Azienda Ulss di ogni problema verificatosi con gli utenti.

La ditta appaltatrice dovrà porre elevata attenzione al rispetto dell'utenza con il quale il personale dalla stessa impiegato nell'esecuzione del presente appalto verrà a contatto e al segreto d'ufficio per tutti gli atti amministrativi e sanitari compiuti in dipendenza di appalto: la ditta risponderà, ad ogni conseguente effetto, del mancato rispetto del segreto d'ufficio non osservato, ferma la facoltà, da parte dell'Azienda, valutata secondo la gravità dei fatti, di applicare le relative penali, oltre che di avanzare la richiesta di risarcimento dei danni e/o di eventuale risoluzione per grave inadempimento del contratto di appalto.

Referente aziendale

La ditta dovrà indicare un referente per l'appalto che avrà il compito, rapportandosi con il CUP Manager, di coordinare tutte le attività oggetto del presente servizio.

Art. 8 Locali, arredi e attrezzature di uso corrente

L'Azienda consegna alla Ditta Aggiudicataria in comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss del Codice Civile, per tutta la durata del contratto, i locali attualmente utilizzati per lo svolgimento delle attività previste nel presente Capitolato, il mobilio e la dotazione hardware e software attualmente in uso, fatto salvo quanto indicato come dotazione a carico della Ditta Aggiudicataria nel presente Capitolato. I locali di cui trattasi sono concessi in uso gratuito, comprensivo degli interventi di eventuale manutenzione, esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato.

La Ditta Aggiudicataria ne assume la completa responsabilità per ogni danno ad essi eventualmente arrecato, nonché per danni arrecati a terzi.

La Ditta Aggiudicataria, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, la destinazione d'uso dei locali o di quant'altro ad essa affidati pena la risoluzione del contratto. L'Azienda nel corso della vigenza contrattuale si riserva la facoltà di individuare altri locali quali sede per l'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato anche su proposta della Ditta stessa. L'Azienda, tramite i propri incaricati, può accedere in ogni momento ai locali concessi in comodato per effettuare manutenzione straordinaria e ogni altro eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio, e per garantire la pulizia dei locali. L'Azienda si riserva la facoltà di utilizzare tali locali per l'affissione di ogni comunicazione utile all'utenza e per spazi pubblicitari, nei modi e nei termini previsti dal regolamento aziendale vigente.

La Ditta aggiudicataria si farà carico della tenuta e dell'aggiornamento delle bacheche e degli spazi dedicati alle comunicazioni, secondo le indicazioni fornite dall'Azienda oltre

che eliminare le comunicazioni datate.

All'inizio del servizio, i locali, il mobilio e l'hardware vengono consegnati alla Ditta Aggiudicataria con regolare verbale di consegna, stilato e redatto in contraddittorio tra un rappresentante della Ditta medesima e un rappresentante dell'Azienda.

I locali, il mobilio e l'hardware devono essere restituiti nel rispetto dello stato originario, alla scadenza del contratto o entro 30 giorni dalla richiesta di rilascio che l'Azienda può in qualunque momento presentare. Anche in questo caso verrà stilato verbale di consegna (le eventuali spese di ripristino dei locali, mobilio e hardware danneggiati saranno a carico della Ditta).

Per i locali concessi in comodato d'uso, l'Azienda assume a proprio carico la pulizia degli stessi, nonché tutte le utenze per la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, per la fornitura dell'acqua e per le utenze telefoniche.

In ogni caso l'Azienda è esonerata da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni nell'erogazione dei servizi di cui sopra determinate anche da esigenze proprie dell'Azienda, nulla potendo esigere la Ditta Aggiudicataria a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dalla Ditta Aggiudicataria dovranno essere tempestivamente segnalati ai competenti servizi dell'Azienda in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione. L'Azienda si riserva in ogni caso la facoltà di controllo sul corretto utilizzo degli impianti messi a disposizione della Ditta, con particolare riferimento ai consumi. Eventuali contestazioni derivanti da incongrui consumi formeranno oggetto di contraddittorio ed i maggiori consumi riscontrati saranno oggetto di rimborso in favore dell'Azienda.

Per quanto qui non espressamente previsto si fa riferimento alle norme sul comodato d'uso, di cui agli artt.1803 e ss. del Codice Civile.

Art. 9 Avvio del servizio

Cronoprogramma

La Ditta aggiudicataria avrà a disposizione un mese, dalla data che sarà indicata nel contratto, per la formazione del proprio personale per la conoscenza del programma Cup aziendale in dotazione, nell'ambito del quale saranno programmati specifici incontri formativi con la direzione amministrativa di ospedale per il passaggio graduale delle conoscenze per quanto attiene le attività di cup telefonico, e con la direzione amministrativa del territorio per quanto attiene alle attività di sportello *front end* nonché le attività di anagrafe sanitaria.

Art.10 Sistema di monitoraggio e controllo

A) Descrizione generale del sistema di controllo e monitoraggio

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato oltre a quelli dichiarati dalla Ditta Aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta di gara.



Con l'espressione sistema di monitoraggio e controllo si intende quello strumento volto a:

- ✓ controllare l'esistenza o meno dei requisiti cardine del Servizio prestato dalla Ditta Aggiudicataria;
- ✓ monitorare il livello del Servizio prestato dalla Ditta Aggiudicataria, valutando, pertanto, la performance fornita da quest'ultima;
- ✓ sondare la qualità percepita dai destinatari del servizio;
- ✓ valutare la conformità dell'organizzazione aziendale della Ditta Aggiudicataria per garantire il rispetto delle richieste contrattuali.

Preliminarmente all'implementazione dei controlli, il sistema di monitoraggio e controllo descritto a seguire verrà recepito in appositi documenti che verranno condivisi con la Ditta Aggiudicataria.

Qualora la Ditta Aggiudicataria, a seguito di invito, fosse per qualsiasi motivo impossibilitata a partecipare alla giornata di controlli designata, l'Azienda potrà comunque procedere all'esecuzione degli stessi dando successiva comunicazione degli esiti alla suddetta.

Inoltre, in qualsiasi momento, l'Azienda ha la facoltà di effettuare, in piena autonomia i controlli di tipo quantitativo e qualitativo del servizio offerti con le strumentazioni e con le modalità che riterrà opportune nei termini previsti dal Capitolato Speciale d'Appalto.

Tali controlli potranno essere effettuati in tutte le sedi inerenti al servizio, in presenza o meno di rappresentanti o delegati della Ditta stessa.

A tal scopo l'Azienda individuerà un "team di controllo" incaricato di svolgere l'attività di cui al presente articolo e di relazionarne gli esiti al RUP al DEC.

Gli esiti dei controlli verranno annotati su appositi documenti, (es.: verbali), sottoscritti dal team di controllo dall'Azienda e dal rappresentante della Ditta Aggiudicataria, (se presente ai controlli), i quali, a rilevazione avvenuta, dovranno apporre la propria firma congiuntamente avvalorandone il risultato e per presa visione.

Qualora la Ditta Aggiudicataria non fosse presente ai controlli, gli esiti degli stessi verranno comunicati per iscritto alla medesima dall'Azienda.

B) Elementi oggetto di controllo

Sono qui di seguito individuati i campi sui quali il controllo va eseguito:

a) Controllo dei requisiti del Servizio

Per **requisiti** del Servizio si intendono quegli elementi costitutivi essenziali che connaturano la prestazione resa dalla Ditta Aggiudicataria e che la stessa è tenuta a garantire all'Azienda secondo quanto specificato dal presente Capitolato.

Tale tipologia di controllo ha lo scopo di accertare l'esistenza o meno dei requisiti minimi ed essenziali del Servizio senza i quali il Servizio stesso non può considerarsi tale. Tale attività è pertanto volta a garantire l'esecuzione della prestazione dovuta secondo quanto indicato nel contratto.

b) Monitoraggio dei livelli - performance del Servizio (Service Level Agreement)

Il monitoraggio delle performance del Servizio ha lo scopo di valutare l'andamento ed il risultato del processo di erogazione del servizio medesimo, valutando la bontà dello stesso attraverso l'analisi di specifici indicatori.



Più precisamente, tale monitoraggio viene posto in essere per migliorare e valutare se la performance prestata dalla Ditta Aggiudicataria è in linea con le aspettative e le necessità degli utilizzatori.

In particolare, per ogni elemento del servizio considerato, in relazione ad ogni indicatore, vengono definite le seguenti soglie di accettazione:

- conforme al servizio richiesto: tale soglia intende delineare il limite prestazionale, al di sopra del quale l'Azienda e quindi l'utilizzatore ricevono un servizio in linea con le aspettative;
- conforme ma da migliorare: tale soglia intende delineare quella condizione nella quale il servizio reso è conforme a quanto richiesto, ma soggetto ad un miglioramento. Tale livello si presenta in quelle condizioni per le quali il livello prestazionale potrebbe essere migliorato, aumentando la capacità di soddisfazione degli utilizzatori, in tutti i suoi aspetti. Ciò si rispecchia quando il fornitore/utilizzatore evidenziano dei miglioramenti senza introdurre elementi aggiuntivi di servizio;
- da rifiutarsi: tale soglia intende delineare il limite al di sotto del quale il servizio non si intende accettabile.

Tale sistema garantisce la possibilità di accertare la capacità della Ditta Aggiudicataria di rispettare il livello del servizio richiesto oltre che di comprendere la capacità del fornitore di attivare azioni di miglioramento nel caso gli indicatori evidenzino performance sotto la soglia.

c) Monitoraggio della customer satisfaction dei fruitori del servizio: lo scopo di tale attività è quello di conoscere il punto di vista dei destinatari del servizio ossia degli effettivi fruitori del servizio stesso, in modo tale che, dall'elaborazione dei risultati raccolti si possa individuare l'effettivo gradimento di quanto prestato dalla Ditta Aggiudicataria. A seguito dell'analisi, se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento della prestazione.

d) Esecuzione di audit del processo: l'esecuzione di audit, ovvero di verifiche ispettive sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai requisiti contrattuali. In particolare, gli audit, consentono di valutare la capacità di gestione di chi fornisce il servizio di gestire il processo conformemente a quanto richiesto dall'Azienda, oltre a valutare le modalità di esecuzione del processo e l'avanzamento delle azioni di miglioramento condivise.

L'Azienda ha inoltre la facoltà di organizzare ed implementare un sistema di gestione delle "non conformità" del Servizio. Tale attività ha lo scopo di monitorare, analizzare e condividere con il Fornitore tutte quelle casistiche di non conformità/anomalie riscontrate dall'Azienda in relazione al servizio offerto dalla Ditta Aggiudicataria.

Se necessario, saranno adottate le opportune azioni di miglioramento ed eventuali penali.

C) Revisione del sistema di monitoraggio e controllo

La revisione del sistema di monitoraggio e controllo consiste in quel procedimento volto a rivedere e revisionare l'intero sistema al fine di individuare l'adozione di eventuali elementi migliorativi alla luce del principio di ottimizzazione tra i costi del controllo e la loro efficacia.

Detto aggiornamento potrà, inoltre, essere apportato nei casi di nuove conoscenze



tecnico-scientifiche relative agli strumenti e alle modalità di controllo e monitoraggio, nonché alla loro efficacia.

D) Verifica, Monitoraggio e controllo della/del fornitura/servizio

D1- MONITORAGGIO DEI REQUISITI

L'Azienda ha la facoltà, per mezzo del team di controllo, di eseguire controlli sui requisiti del servizio invitando la Ditta Aggiudicataria a partecipare allo svolgimento degli stessi.

I requisiti oggetto di monitoraggio potranno essere di carattere generale o di ordine specifico in relazione ai diversi servizi di Front end e CUP telefonico.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano i seguenti requisiti generali:

- ✓ erogazione del servizio senza soluzione di continuità nell'arco dell'anno solare;
- ✓ rispetto degli orari di erogazione del servizio per front end e cup telefonico;
- ✓ effettiva esecuzione della manutenzione ordinaria e straordinaria della dotazione fornita;
- ✓ formazione adeguata e permanente del personale con particolare riferimento alle normative di settore, procedure aziendali e applicativi informatici in uso;
- ✓ maziendali;
- ✓ utilizzo del cartellino identificativo da parte del personale impiegato;
- ✓ ottemperanza delle indicazioni fornite dalla linee guida, protocolli e procedure ne del personale impiegato con il dettaglio previsto dall'art.6 del presente Capitolato di gara;
- ✓ sostituzione del personale entro giorni 5 dalla richiesta pervenuta dall'Azienda;
- ✓ reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate dal Capitolato di gara;
- ✓ redazione e consegna della reportistica secondo i termini previsti dal Capitolato o diversamente definiti tra le parti in fase di avvio;
- ✓ mancati rispetto del segreto d'ufficio e delle norme sulla privacy

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano ulteriori adempimenti che in fase di avvio del servizio verranno verificati:

- ✓ l'effettivo inizio dell'attività entro il termine concordato tra le parti;
- ✓ consegna dell'elenco del personale impiegato entro 10 gg dall'avvio del servizio o sostituzione
- ✓ l'effettuazione delle ore di formazione del proprio personale per Cup telefonico, call center e anagrafe sanitaria
- ✓ la completa fornitura della dotazione software e hardware richiesti per l'esecuzione del servizio;
- ✓ l'effettiva attivazione della sede operativa per il servizio di call center.

D2 - LIVELLO DEL SERVIZIO

L'Azienda ha la facoltà, per mezzo del team di controllo, di monitorare i livelli del servizio invitando la Ditta Aggiudicataria a partecipare allo svolgimento degli stessi.

Più precisamente:

SERVIZIO DI FRONT END SEDI PERIFERICHE

I tempi di attesa di seguito indicati saranno ricavati dai sistemi eliminacode che la ditta dovrà mettere a disposizione e i cui *report* mensili riferiti a ciascuna sede, andranno trasmessi al direttore dell'esecuzione del contratto.

I tempi sotto indicati intercorrono tra lo stacco del biglietto e la chiamata allo sportello



a) Attività di front end (ad eccezione dell'attività di accettazione prelievi per il laboratorio analisi e di anagrafe sanitaria di seguito previste)

- attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi a utente per sportello;
- massimo 10 pratiche errate mensili per il 90% delle pratiche elaborate. Rientrano fra le pratiche errate anche le prenotazioni effettuate oltre i tempi massimi stabiliti dalle disposizioni in materia nel caso in cui vi sia a Cup l'offerta per la classe di priorità e la prestazione indicata nelle impegnative.

b) Accettazione prelievi per il laboratorio analisi

- attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi a utente per sportello;
- massimo 10 pratiche errate mensili per il 90% delle pratiche elaborate.

c) Anagrafe sanitaria

- attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi a utente per sportello;
- massimo 10 pratiche errate mensili per il 90% delle pratiche elaborate.

E' prevista una deroga ai tempi di "*durata massima della pratica*" sopra indicati quando si tratti di attività aventi carattere eccezionale e straordinario che interessino un numero elevato di utenti per le quali si possano prevedere picchi di affluenza concentrati in una o poche giornate (ad esempio cambio MMG).

In tal caso, l'Azienda Ulss darà comunicazione agli utenti delle date utili per l'effettuazione di detta attività.

Limitatamente a dette giornate la durata massima della pratica per utente allo sportello è di 20 minuti.

SERVIZIO CUP TELEFONICO

Per quanto riguarda prenotazioni, disdette e richieste informazioni, devono essere assicurati i seguenti livelli di servizio:

- ✓ almeno l'80% delle telefonate deve essere gestito *inbound* dagli operatori entro 3 minuti (a partire dal momento in cui l'utente ha scelto il servizio da contattare), con segreteria telefonica per successiva richiamata verso l'utente stesso;
- ✓ il rimanente 20% potrà essere gestito mediante procedure *outbound* o mediante attività di "trabocco" presso altro *Contact Center* remotizzato; in quest'ultimo caso a totale spesa della ditta appaltatrice (traffico, collegamenti, etc.);

E' prevista una deroga ai tempi sopra indicati quando si tratti di attività aventi carattere eccezionale e straordinario che interessino un numero elevato di utenti per le quali si possano prevedere picchi di affluenza concentrati in una o poche giornate (ad esempio "apertura delle agende di prenotazione").

In tal caso, limitatamente al primo giorno utile in cui per l'utenza è possibile accedere al servizio e nelle due giornate successive i tempi massimi di attesa sono di 5 minuti.

D.3 - MONITORAGGIO CUSTOMER SATISFACTION

Il monitoraggio della customer satisfaction viene eseguito sui destinatari della/del fornitura/servizio reso secondo degli strumenti ad hoc (es.: questionario).

Tale attività si articola in fasi successive:



- ✓ la prima è rappresentata da una fase preparatoria consistente nella definizione degli obiettivi dell'indagine;
- ✓ segue poi la fase di individuazione, classificazione e stratificazione dei clienti "tipo" consistente nell'analisi degli utenti, (in relazione alle loro caratteristiche), e nella conseguente suddivisione degli stessi in famiglie;
- ✓ a questa fase fa seguito quella di:
 - definizione degli strumenti (questionari, istruzioni per le interviste, focus group, ecc.);
 - definizione delle tecniche per l'analisi consistente nell'individuazione delle modalità di campionamento di ogni famiglia "tipo" precedentemente individuata;
 - definizione degli attributi della rilevazione (categorie);
 - definizione della scala dei valori;
 - ✓ si prosegue poi con la fase di pianificazione ed esecuzione dell'indagine;
 - ✓ la fase conclusiva è rappresentata dall'analisi ed interpretazione dei dati raccolti, con conseguente impostazione di un piano di miglioramento.

Tale monitoraggio viene eseguito con cadenza che sarà definita dall'Azienda.

D.4 ESECUZIONE AUDIT

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche ispettive sui sistemi di gestione, ha la finalità di valutare lo stato di conformità del sistema di gestione dell'organizzazione e l'attuazione dei processi rispetto ai termini contrattuali.

La programmazione degli audit avverrà conformemente alla norma ISO 19.011 "Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione". Oltre agli audit programmati potranno essere svolti audit non programmati qualora la situazione e le performance lo richiedano.

Art. 11. Inadempimenti e penali

Il servizio oggetto della presente procedura deve ritenersi di pubblica utilità. Pertanto la Ditta aggiudicataria non potrà per nessuna ragione sospenderlo, eseguirlo con ritardo o effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito ed accordato.

Qualora venisse rilevata e fatta constatare una deficienza nell'esecuzione del servizio, l'Azienda Ulss, a suo insindacabile giudizio, potrà addebitare alla Ditta aggiudicataria, una penale nei termini indicati dal presente articolo.

A) Penali per non conformità rilevate con il sistema di controllo di risultato

Per ogni indicatore "Service Level Agreement" di cui all'art 10 l'Azienda si riserva di applicare una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate, e comunque complessivamente non superiore al 10% dell'importo contrattuale stesso.

Il calcolo delle SLA avverrà con cadenza mensile, su base giornaliera.

Si precisa che per ogni scostamento pari al 5% del valore indicato come performance verrà graduata la sanzione con un + 0.1x mille

Es. Attività di prenotazione: attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi:

Sede "xxxx" giornata del "xxx"

lo 0,3xmille se la performance è tra 0.90 – 0.85

lo 0,4xmille se la performance è tra 0.84 – 0.80



lo 0,5xmille se la performance è tra 0.79 – 0.75

lo 0,6xmille se la performance è tra 0.74 – 0.70

lo 0,7xmille se la performance è tra 0.69 – 0.65

lo 0,8xmille se la performance è tra 0.64 – 0.60

lo 0,9xmille se la performance è tra 0.59 – 0.55

lo 1 xmille se la performance è inferiore a 0.54

B) Altre penali

L'Azienda, inoltre, si riserva di applicare una penale a seguito di violazioni inerenti:

- ✓ il mancato rispetto dei "requisiti" di cui all'art 10 del Capitolato relativi al servizio (come ad es.: mancato utilizzo del cartellino identificativo, mancata formazione del personale mancato invio della reportistica, etc.);
- ✓ gli adempimenti in fase di avvio del servizio;
- ✓ non conformità del servizio;
- ✓ etc.

in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle violazioni rilevate, e comunque complessivamente non superiore al 10% dell'importo contrattuale stesso.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riporta quanto segue

Mancato invio di comunicazioni relative al personale impiegato

Per il mancato invio, nei termini indicati nel capitolato speciale, dell'elenco del personale impiegato sarà applicata la sanzione pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del contratto, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo.

Verrà considerato valore soglia n. 5 segnalazioni mensili.

Mancato rispetto degli orari di apertura al pubblico degli sportelli di front - end e di attivazione del servizio di CUP telefonico

Trattandosi di un'attività essenziale dell'appalto, ai fini dell'applicazione della presente penale, verrà considerata una sola segnalazione della indisponibilità dei servizi in oggetto negli orari di apertura previsti dal presente capitolato speciale ovvero oggetto di successivo diversa richiesta da parte dell'Azienda Ulss.

In particolare, per il servizio di *front - end*, verrà considerata rilevante anche la non operatività di un solo sportello (ove ne siano attivati più di uno); per il servizio di *call center*, la non operatività del servizio, senza che, per entrambi i servizi, rilevi in alcun modo la durata della non operatività.

L'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del contratto, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo.

Mancata ottemperanza alle istruzioni operative, alle procedure ed ai protocolli aziendali

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno conteggiate le segnalazioni sul mancato rispetto delle istruzioni operative, delle procedure e dei protocolli aziendali.

Verrà considerato valore soglia n. 3 segnalazioni mensili.



L'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del contratto, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo. In particolare se tali segnalazioni sono riconducibili al mancato rispetto di protocolli applicati agli utenti, la penale sarà applicata se riferita ad un numero di utenti superiore al 5%, percentuale calcolata sul numero di accessi mensili del Cup telefonico e presso le sedi Cup territoriali gestite.

Mancato rispetto del segreto d'ufficio e delle norme di tutela della *privacy*

Trattandosi di un requisito essenziale per l'espletamento del servizio, alla segnalazione del verificarsi del mancato rispetto del segreto, mediante comunicazione scritta, l'Azienda Ulss chiederà l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione. L'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del contratto, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo.

Mancata reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di mancata reperibilità effettuate dal personale dell'Amministrazione per ogni giorno del servizio.

Per ogni segnalazione a partire dalla seconda, l'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo.

Interruzione del servizio, violazioni relative a scioperi e cause di forza maggiore

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di disservizio effettuate dal personale Aziendale. Per ogni segnalazione l'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo.

Turn-over del personale

Ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato il numero delle sostituzioni di personale effettuate su iniziativa del fornitore nel semestre precedente la rilevazione, per i servizi annuali, mentre nel bimestre precedente per i servizi stagionali. Per ogni sostituzione di personale l'Azienda Ulss si riserva di applicare una penale dell'1 per mille del corrispettivo del contratto, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo, per ogni sostituzione.

Non comporteranno l'applicazione di penali:

1) eventuali sostituzioni finalizzate ad un miglior funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dal Direttore dell'esecuzione del contratto; tali sostituzioni saranno conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia;

2) eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamenti, ovvero cause di impossibilità non programmabili, di risorse impegnate nell'erogazione del servizio saranno conteggiate, ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia purché sia rispettata almeno una delle seguenti condizioni:

- ✓ ciascuna sostituzione deve essere preventivamente condivisa e concordata con

il referente dell'Amministrazione;

- ✓ ciascuna dimissione che sia opportunamente documentata.

Errore di prenotazione/modifiche/spostamenti/variazioni ovvero nelle attività connesse a dette prestazioni

Ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato quale valore soglia n. 10 pratiche errate mensili.

L'Azienda Ulss, pertanto, applicherà la penale pari a € 200,00 per ogni pratica errata, successiva alla decima, che dovesse verificarsi nell'arco del mese di riferimento.

Rientrano fra le prenotazioni errate anche le prenotazioni effettuate oltre i tempi massimi stabiliti dalle disposizioni in materia nel caso in cui vi sia a Cup l'offerta per la classe di priorità e la prestazione indicata nelle impegnative.

Dopo l'applicazione della presente penale a seguito di tre segnalazioni consecutive nell'arco di sei mesi, il contratto sarà da considerarsi risolto per grave inadempimento della ditta, salva la richiesta di risarcimento di danni ulteriori, anche corrispondenti al maggior importo derivante dalla differenza tra il costo del servizio praticato dalla ditta e l'eventuale maggior costo praticato dalla ditta risultata seconda in graduatoria ovvero da altra ditta individuata nel libera mercato.

Mancata consegna o consegna incompleta dei riepiloghi giornalieri delle operazioni di riscossione/incasso tickets e degli altri proventi derivanti dall'attività dell'Azienda Ulss

Nel caso in cui la ditta non consegna all'Azienda Ulss, nei termini previsti da capitolato ovvero oggetto di accordo tra le parti, i riepiloghi giornalieri delle operazioni di riscossione/incasso tickets e degli altri proventi derivanti dall'attività dell'Azienda stessa, ovvero consegna parte di quanto richiesto, verrà applicata, per ogni mancata o incompleta consegna una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo.

Ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato quale valore soglia n. 1 segnalazione.

Dopo l'applicazione della presente penale a seguito di due segnalazioni consecutive nell'arco di un mese, il contratto sarà da considerarsi risolto per grave inadempimento della ditta, salva la richiesta di risarcimento di danni ulteriori, anche corrispondenti al maggior importo derivante dalla differenza tra il costo del servizio praticato dalla ditta e l'eventuale maggior costo praticato dalla ditta risultata seconda in graduatoria ovvero da altra ditta individuata nel libera mercato.

Mancato rispetto degli obblighi relativi al servizio di reportistica

Nel caso in cui la ditta non consegna all'Azienda Ulss, nei termini previsti da capitolato ovvero oggetto di accordo tra le parti, i report di chiusura, rendicontazione ed esecuzione dell'attività di *back - office*, nonché ogni altra reportistica dell'attività su richiesta dell'Azienda Ulss, verrà applicata, per ogni mancata o incompleta consegna una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo.



Ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato quale valore soglia n. 3 segnalazioni nell'arco di un trimestre.

Fermo quanto previsto per il caso di mancata o incompleta consegna dei *report* relativi all'attività di riscossione/incasso *tickets*/altri proventi.

Agli importi delle penalità sopra indicate saranno aggiunti anche gli oneri derivanti da:

- ✓ maggiori spese per acquisti sul libero mercato;
- ✓ maggiore costo derivante all'aggiudicazione all'Impresa che segue in graduatoria;
- ✓ oneri di natura organizzativa;
- ✓ danni di immagine all'esterno della qualità dei servizi forniti dal committente.

Nel caso di accertate gravi violazioni della disciplina in materia di lavoro nonché tutela della sicurezza e della salute dei lavoratori, l'Azienda Ulss provvederà alla segnalazione al Ministero del lavoro e della previdenza sociale in relazione al disposto dell'art. 5 della legge 3 Agosto 2007, n. 123

C) Penali per customer

Ferma restando la necessità di procedere con l'adozione di un piano di miglioramento, l'Azienda si riserva la facoltà di applicare una penale, in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità riscontrata per ogni singola categoria, e comunque complessivamente non superiore al 10% dell'importo contrattuale stesso.

Art. 12 Procedimento di contestazione dell'inadempimento ed applicazione delle penali

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel precedente articolo, dovranno essere contestati al Fornitore per iscritto dall'Azienda Ulss.

In caso di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, all'Azienda Ulss, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano all'Azienda Ulss nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della medesima Azienda Ulss, a giustificare l'inadempienza, potranno essere applicate al Fornitore le penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

L'Azienda Ulss potrà compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui al presente capitolato con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati, ovvero, in difetto, avvalersi della cauzione definitiva o alle eventuali altre garanzie rilasciate dal Fornitore, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

L'Azienda Ulss potrà applicare al Fornitore penali sino a concorrenza della misura massima pari al 10% (dieci per cento) del valore del Contratto; il Fornitore prende atto, in ogni caso, che l'applicazione delle penali previste nel presente Contratto non preclude il diritto a richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni.

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente capitolato non esonera in



nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Art. 13 Cessazione del contratto

Al momento della cessazione del rapporto per effetto della scadenza del contratto ovvero per effetto di qualsivoglia altra causa, la ditta dovrà garantire l'affiancamento del personale del nuovo affidatario.

In tal caso gli oneri della formazione saranno a carico dell'Azienda Ulss.

Art. 14 Clausola sociale e obblighi dell'aggiudicatario nei confronti del personale impiegato nel servizio

L'appalto di cui si tratta è oggetto di un primo affidamento da parte dell'Azienda Ulss. Infatti, i servizi oggetto del presente appalto, sia il *front - end* che il CUP telefonico, non sono esternalizzati, ma sono svolti direttamente da personale dell'Azienda stessa.

Quanto sopra, con la sola eccezione della sede di Cavallino Treporti presso la quale è appaltato il servizio di *front - end*.

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, al presente contratto si applica la clausola sociale di riassorbimento del personale dell'appaltatore uscente, in armonia con l'organizzazione aziendale prescelta dalla ditta e nella misura e nei limiti in cui detto riassorbimento sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del contratto oggetto del presente appalto e con la pianificazione e organizzazione definita dal nuovo aggiudicatario.

Nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dalla contrattazione collettiva vigente.

Detta clausola dovrà essere sottoscritta in sede di produzione di offerta economica per la procedura d'appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 100, comma 2, del D.lgs. 50/2016.

La stazione appaltante sarà estranea dalla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione, sono di esclusiva competenza dell'appaltatore subentrante.

Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, di seguito si indicano i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione e forniti dall'appaltatore uscente, in data 4 marzo 2020, riferiti ai sei mesi precedenti la data di indizione della nuova procedura di affidamento:

Numero unità	Qualifica	Livello	Monte ore	Scatti di anzianità	CCNL
1	Impiegato	3	25	2	Multiservizi Venezia Integrativo
1	Impiegato	3	25	0	Multiservizi Venezia Integrativo
1	Impiegato	2	20	0	Multiservizi Venezia Integrativo
1	Impiegato	B1	30	0	Cooperative Sociali

La ditta si impegna a rispettare le previsioni del progetto di assorbimento presentato in

sede di gara.

L'Azienda Ulss si riserva di verificarne e monitorarne periodicamente l'osservanza.

Art. 15 Garanzie assicurative

La ditta aggiudicataria è tenuta a comportamenti improntati a previdenza e cautela per evitare il verificarsi di danni diretti e indiretti, connessi all'esecuzione del servizio e di danni a terzi derivanti dalle responsabilità della ditta aggiudicataria e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche, di cui si avvalga.

L'appaltatore risponderà direttamente dei danni provocati alle persone, alle cose, alle strutture interessate, ed a terzi (cose e/o persone) comunque provocati nell'esecuzione del presente appalto che possano derivare da fatto proprio, dal personale o da chiunque chiamato a collaborare.

L'aggiudicataria in ogni caso dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti di proprietà di terzi, danneggiati per responsabilità dei propri operatori.

L'Azienda Ulss n. 4 sarà esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro dovesse accadere al personale di cui si avvarrà l'appaltatore nell'esecuzione del contratto.

RCT

L'ambito di operatività della polizza deve comprendere la garanzia contro il rischio di danni a cose altrui derivanti da incendio di cose dell'assicurato o da lui detenute (ricorso terzi).

La garanzia deve poi estendersi alla responsabilità civile derivante all'Assicurato dalla sua qualità di conduttore/utilizzatore dei fabbricati (compresi eventuali magazzini e depositi) nei quali si svolge l'attività descritta in polizza, degli impianti fissi (compresi ascensori, montacarichi e scale mobili) e dei relativi allacciamenti destinati alla loro conduzione.

La copertura assicurativa dovrà essere all'uopo estesa al rischio connesso all'eventuale committenza dei lavori di allestimento delle nuove sedi da adibire allo svolgimento dell'attività oggetto dell'assicurazione.

FURTO/RAPINA: La ditta aggiudicataria è tenuta a stipulare idonea polizza assicurativa prima della stipula del contratto per un indennizzo massimo per sinistro di euro 200.000,00.

ELETTRONICA ALL RISKS: La ditta aggiudicataria è tenuta a stipulare idonea polizza assicurativa prima della stipula del contratto a garanzia dei danni materiali e diretti alle apparecchiature elettriche ed elettroniche utilizzate per il servizio, compresi gli apparecchi ad impiego mobile, arrecati con dolo o colpa di propri dipendenti o di persone di cui essa debba rispondere, e di quelli causati da fatti diversi dagli eventi riferibili a comportamenti volontari.

Nelle polizze assicurative dovranno essere specificati eventuali scoperti/franchigie che saranno a carico, esclusivamente, dell'appaltatore e non potranno essere in alcun modo opponibili alla stazione appaltante.

Le polizze assicurative (RCT, RCO e RCA) dovranno avere le seguenti caratteristiche:



- ✓ garanzia per il risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti cagionati all'Azienda Ulss n. 4, connessi all'esecuzione del servizio;
- ✓ garanzia per il risarcimento dei danni a terzi derivanti dalle responsabilità dell'appaltatore e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche di cui si avvalga;
- ✓ garanzia di responsabilità verso il personale dell'appaltatore relativa, in particolare, agli infortuni sul lavoro, ivi comprese la garanzia per viaggi effettuati con qualsiasi mezzo di trasporto del proprio personale, malattie professionali ecc..

Per ciascuna delle garanzie sopra indicate la copertura assicurativa dovrà prevedere un massimale non inferiore a € 5.000.000,00.

L'appaltatore, prima di iniziare il servizio, dovrà produrre copia di dette polizze di durata corrispondente al vincolo contrattuale, unitamente alle quietanze di pagamento del premio, che dovranno essere presentate all'Azienda Ulss n.4 con la periodicità prevista dalle polizze stesse onde verificare il permanere della validità dei contratti di assicurazione per tutta la durata del servizio.

La stazione appaltante potrà risolvere il contratto in caso di mancata stipulazione delle polizze, di non conformità delle stesse rispetto a quanto stabilito nel presente articolo o di mancato pagamento dei premi, tale da pregiudicare l'efficacia della copertura assicurativa (clausola risolutiva espressa, art. 1456 del codice civile).

Art. 16 Risoluzione del contratto

L'Azienda Ulss, in caso di inadempimento del fornitore agli obblighi contrattuali, potrà assegnare, mediante comunicazione scritta, un termine non inferiore a 3 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione per adempiere o per presentare controdeduzioni scritte. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto è risolto di diritto (art. 1454 C.C.).

L'Azienda Ulss potrà, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 C.C. e previa comunicazione scritta al fornitore da effettuarsi a mezzo PEC, risolvere di diritto il contratto nei seguenti casi:

- ✓ in caso di frode, grave irregolarità nell'esecuzione del contratto costituita da grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- ✓ nel caso di reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- ✓ nel caso in cui fosse accertata la non veridicità delle dichiarazioni presentate dal fornitore nel corso della procedura di gara;
- ✓ in caso di perdita, da parte del fornitore, dei requisiti richiesti dal capitolato speciale di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- ✓ in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati;
- ✓ in caso in cui le transazioni relative al contratto non vengano effettuate avvalendosi di banche o della società Poste Italiane S.p.A.;
- ✓ negli altri casi previsti dal presente Capitolato.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge per l'Azienda Ulss. il diritto di affidare a terzi la fornitura o la parte



rimanente di questa, in danno all'impresa inadempiente. All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda Ulss. rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'impresa inadempiente. Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al Codice Civile in materia di risoluzione e di recesso del contratto.

Art. 17 Rischi specifici esistenti nell'ambiente di lavoro oggetto dell'appalto e misure generali di tutela da adottare

Il presente articolo è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2 e comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008 al fine di:

- informare le aziende partecipanti alla gara dei rischi specifici presenti nell'ambiente in cui saranno chiamate ad operare;
- informare le succitate aziende sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'Amministrazione nell'ambito della gestione delle proprie attività, ovvero adottate per proprio personale;
- coordinare gli eventuali interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori e gli utenti;
- eliminare le eventuali interferenze tra i differenti soggetti operanti nel corso dello svolgimento delle lavorazioni previste nella gara.

Si precisa che nel presente caso, trattandosi di un contratto per l'affidamento del SERVIZIO DI FRONT END DELLE SEDI PERIFERICHE DELL'AZIENDA ULSS N. 4 "VENETO ORIENTALE" E SERVIZIO DI CUP TELEFONICO, valutata la presenza di rischi di interferenza legati allo specifico appalto di livello NON TRASCURABILE, si ritiene necessaria l'osservanza delle misure generali e specifiche di tutela indicate nel DUVRI, allegato al presente capitolato. **(allegato 2)**.

L'Azienda e l'appaltatore fornitore si impegnano a cooperare all'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro che possano incidere sulle attività lavorative oggetto dell'appalto.

L'Azienda e l'appaltatore si impegnano a coordinare gli interventi di prevenzione e protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, cooperando ed informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze tra i lavoratori coinvolti nell'esecuzione delle attività lavorative oggetto dell'appalto. La promozione di tale cooperazione e coordinamento spetta all'Azienda, quale Impresa Appaltante (datore di lavoro committente). L'appaltatore dà atto di essere responsabile dei rischi specifici propri delle attività lavorative oggetto dell'appalto.

Ai fini degli adempimenti previsti dalla D. Lgs. 81/2008 le parti si impegnano a rispettare quanto definito nel DUVRI. Prima dell'inizio delle attività l'Azienda e il Fornitore sottoscriveranno un apposito documento di coordinamento e pianificazione concordata delle operazioni, in ottemperanza a quanto stabilito D. Lgs. 81/2008. Tale documento, che riprenderà i contenuti del Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali,



verrà aggiornato e/o modificato, anche su proposta del fornitore, in caso di modifiche o variazioni di carattere tecnico, logistico, organizzativo incidenti sulle modalità realizzative dei lavori e/o di modifiche e variazioni delle modalità operative di effettuazione delle attività lavorative oggetto dell'appalto.

L'Azienda Sanitaria, in ottemperanza all'obbligo di coordinamento e verifica, effettuerà attraverso sopralluoghi svolti dai propri servizi (Tecnico, SPP, MC, ecc.) idonei audit atti a certificare l'ottemperanza di ogni parte contraente di quanto sottoscritto in sede di riunioni di coordinamento.

Ai sensi dell'art. 26, comma 8 del D. Lgs 81/2008, il personale dovrà essere munito ed esporre una tessera di riconoscimento corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Per la parte di esecuzione contrattuale eventualmente da svolgersi presso la stazione Appaltante, il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte della Stazione Appaltante non esonera la Ditta dalle sue responsabilità per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

La Ditta è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali, ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi.

La Ditta è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località.

Ferme restando le disposizioni di legge vigenti in materia di sicurezza sul lavoro del D. Lgs. 81/08, l'aggiudicatario dovrà produrre una dichiarazione, sottoforma di dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/00, attestante quanto segue:

- aver individuato il nominativo del responsabile del servizio prevenzione e protezione art. 17;
- aver individuato il nominativo del medico competente per l'effettuazione della sorveglianza sanitaria art. 18;
- aver valutato tutti i rischi con la conseguente elaborazione del documento previsto dall'art. 17;
- l'idoneità alle mansioni specifiche dei propri dipendenti in base a programmi sanitari definiti dal medico competente art. 41;
- di aver provveduto ad informare/formare il proprio personale sui rischi specifici art. 36.
- Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si rinvia alla normativa vigente in materia di sicurezza.

**Art. 18 Scioperi e cause di forza maggiore**

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e pertanto lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso in caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, l'appaltatore deve impegnarsi a garantire la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio.

L'interruzione, sospensione o soppressione ingiustificata di un servizio di pubblica utilità comporta responsabilità penale ex art. 331 del Codice Penale e risoluzione del contratto ex art. 1456 del Codice Civile.

Art. 19 Cauzione definitiva

La Ditta aggiudicataria, a garanzia dell'esatto e completo adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme che l'Azienda Sanitaria abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione della fornitura, dovrà costituire a favore dell'Azienda Ulss - entro 15 giorni dalla richiesta - il deposito cauzionale definitivo di cui all'art. 103 D. Lgs. 50/2016.

Il deposito cauzionale definitivo è mantenuto nell'ammontare stabilito per tutta la durata del contratto e, pertanto, va reintegrato qualora l'Amministrazione appaltante medesima effettui su di esso prelevamenti per fatti connessi all'incompleto e irregolare adempimento degli obblighi contrattuali. Ove ciò non avvenga entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della lettera di richiesta dell'Azienda Ulss interessata, sorge in quest'ultima la facoltà di risolvere il contratto. Sono fatte salve le azioni per il risarcimento dei conseguenti danni subiti (art. 1382 c.c.).

L'importo sarà ridotto su richiesta dell'aggiudicatario ai sensi di quanto disposto all'art. 93, comma 8, del D. Lgs. 50/2016. Per fruire del beneficio, l'operatore economico dovrà segnalare il possesso del requisito, e lo dovrà documentare producendo copia dichiarata conforme all'originale ai sensi degli articoli 18 e 19 del D.P.R.445/2000, della certificazione dichiarata.

Si precisa inoltre che: a) in caso di partecipazione in RTI e/o consorzio ordinario di concorrenti di cui all'art. 45, comma 2, lett. e) del D. Lgs. n. 50/2016, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui tutte le imprese che lo costituiscono siano in possesso della predetta certificazione, attestata da ciascuna impresa secondo le modalità sopra previste; b) in caso di partecipazione in Consorzio di cui alle lettere b) e c) dell'art. 45 comma 2, del D. Lgs. n. 50/2016, il concorrente può godere del beneficio della riduzione della garanzia solo nel caso in cui il Consorzio sia in possesso della predetta certificazione.

La predetta garanzia potrà essere prestata mediante fideiussione bancaria o polizza assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'articolo 107 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero dell'economia e delle finanze.

Si dovrà riportare la formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione art. 1944 del Codice Civile nei riguardi dell'Impresa obbligata e la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. Se il deposito è costituito mediante polizza fideiussoria o

atto di fidejussione, si dovrà, inoltre, inserire il formale impegno del fideiussore a pagare la somma garantita entro 15 giorni dal ricevimento di semplice richiesta scritta.

La mancata costituzione della suddetta garanzia determina la revoca dell'aggiudicazione e l'acquisizione della cauzione provvisoria.

Il deposito dovrà ritenersi svincolato, solo dopo l'esecuzione completa e regolare di tutti gli obblighi contrattuali, fatto salvo quanto stabilito nel citato art. 103 del D. Lgs. 50/2016.

Il deposito dovrà ritenersi svincolato, decorsi 24 mesi dal rilascio del certificato di verifica di conformità.

Art. 20 Pagamenti

Il pagamento del corrispettivo, sarà disposto, da parte della Stazione appaltante a seguito di presentazione di regolare fattura. La fatturazione dovrà avvenire con cadenza mensile posticipata.

All'appaltatore verrà pagato un importo pari al prezzo offerto in sede di gara, inteso come canone per il servizio di *front end* e di cup telefonico.

La Ditta aggiudicataria nei rapporti con la Stazione Appaltante dovrà procedere all'emissione ed alla trasmissione delle fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore e di seguito richiamati.

L'amministrazione non potrà accettare le fatture emesse o trasmesse in forma cartacea né potrà procedere ad alcun pagamento, nemmeno parziale, sino all'invio in forma elettronica.

Le fatture pervenute saranno esaminate al fine di accertare la rispondenza del servizio effettuato con quanto effettivamente fatturato.

Ai fini della fatturazione, l'appaltatore dovrà preventivamente inviare, entro il 5 del mese successivo, a mezzo *e-mail*, all'indirizzo comunicato dal Direttore dell'esecuzione del contratto, il *report* mensile relativo al servizio prestato:

- per il servizio *front end*: per ciascuna sede le ore lavorate per singola postazione;
- per il servizio di cup telefonico: il *report* contenente le informazioni sulla gestione della chiamata.

Successivamente l'Impresa dovrà emettere e trasmettere la relativa fattura elettronica intestata all'Azienda Ulss n. 4 Veneto Orientale, nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>.

Al fine del rispetto degli obblighi descritti in premessa, per indirizzare correttamente le fatture emesse, dovrà essere utilizzato il Codice Univoco Ufficio UFMA9N, reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it. Inoltre nella fattura dovrà essere indicato il relativo CIG e l'esenzione dall'aliquota IVA.

Il pagamento del corrispettivo sarà disposto da parte di questa Azienda Ulss, previa verifica dei dati contenuti nel suddetto elenco, a seguito di presentazione di regolare fattura.

I pagamenti delle fatture saranno effettuati, ai sensi dell'art. 4 del D. Lgs. n. 231/2002, a 60 giorni dalla data di ricevimento della fattura. Per quanto riguarda gli interessi moratori



troverà applicazione quanto disposto dal D. Lgs. 231/2002.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

L'Azienda Sanitaria, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti al fornitore cui sono state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 C.C.).

Resta inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'appaltatore potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel contratto; qualora l'appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo il contratto si potrà risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi a mezzo PEC o con lettera raccomandata A.R. da parte dell'Ulss.

L'affidatario della fornitura assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla Legge 13.08.2010 n. 136.

Qualora le transazioni relative al contratto non vengano effettuate avvalendosi di banche o della società Poste Italiane S.p.A. il contratto dovrà considerarsi risolto.

Art. 21 Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

La Ditta aggiudicataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione all'Azienda Ulss ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Venezia della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore o subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

- ✓ Nei termini previsti dall'art. 3 comma 7 della L. 136/2010 la Ditta dovrà comunicare al Servizio economico finanziario dell'Azienda Ulss i seguenti dati:
- ✓ estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati;
- ✓ le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- ✓ ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

Il mancato rispetto dell'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari così come disposto dalla L. 136/2010 determinerà ai sensi dell'art. 1456 del C.C. la risoluzione del contratto.

Art. 22 Trattamento dei dati

Ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR"), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, si provvede all'informativa di cui dell'art. 13 (**allegato 3**), il cui contenuto è da intendersi qui integralmente richiamato

Art. 23 Responsabile esterno del trattamento dei dati

Ai fini dell'esecuzione del presente appalto la ditta dovrà effettuare operazioni di trattamento dei dati personali per conto dell'Azienda.

L'Azienda svolge il ruolo di Titolare del trattamento in relazione ai Dati Personali dalla stessa trattati, stabilendo autonomamente le finalità, le modalità ed i mezzi del trattamento.



La ditta dovrà essere in possesso di adeguate competenze tecniche e *know-how* circa gli scopi e le modalità di trattamento dei Dati Personali, delle misure di sicurezza da adottare al fine di garantire la loro riservatezza, la completezza e l'integrità, nonché diretta e completa conoscenza delle norme che disciplinano la protezione degli stessi.

La ditta verrà quindi nominata quale Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con l'incarico di effettuare le operazioni di trattamento sui Dati Personali, di cui entrerà in possesso o ai quali ha comunque accesso, necessarie all'adempimento degli obblighi derivanti dal Contratto e di eventuali servizi accessori allo stesso.

La ditta si assumerà e si impegnerà a procedere al trattamento dei Dati Personali attenendosi alle istruzioni ricevute dal Titolare attraverso la relativa nomina o a quelle ulteriori che saranno conferite nel corso delle attività prestate in suo favore.

L'incarico di effettuare le operazioni di trattamento sui Dati Personali al Responsabile potrà essere affidato per l'esclusiva ragione che il profilo professionale/societario, in termini di proprietà, risorse umane, organizzative ed attrezzature, è stato ritenuto idoneo a soddisfare i requisiti di esperienza, capacità, affidabilità previsti dalla vigente normativa. Qualsiasi mutamento di tali requisiti, che possa sollevare incertezze sul loro mantenimento, dovrà essere preventivamente segnalato al Titolare, che potrà esercitare in piena autonomia e libertà di valutazione il diritto di recesso, senza penali ed eccezioni di sorta.

Il trattamento deve essere svolto da parte del Responsabile in esecuzione del vigente rapporto contrattuale con l'Azienda e per le finalità ad esso relative, nonché per il tempo strettamente necessario al perseguimento di tali finalità.

L'Azienda ha diritto di ottenere dal Responsabile tutte le informazioni relative alle misure organizzative e di sicurezza da questo adottate necessarie per dimostrare il rispetto delle istruzioni e degli obblighi affidati.

La stessa Azienda, inoltre, ha il diritto di disporre - a propria cura e spese - verifiche a campione o specifiche attività di *audit* in ambito protezione dei dati personali e sicurezza, avvalendosi di personale espressamente incaricato a tale scopo, presso le sedi del Responsabile.

Nell'adempimento delle proprie obbligazioni il Fornitore, i suoi dipendenti ed ogni Subfornitore di cui il Fornitore si avvalga e che effettui il Trattamento di Dati Personali del Titolare, si obbligano a rispettare il GDPR ed ogni altra istruzione impartita dall'Azienda, nonché a tener conto dei provvedimenti tempo per tempo emanati dall'Autorità di Controllo italiana, dal Gruppo di Lavoro Articolo 29 e dal Comitato Europeo per la protezione dei dati, inerenti il trattamento svolto.

Il Fornitore si impegna ad effettuare il Trattamento soltanto dei Dati Personali che siano necessari e/o strumentali all'esecuzione del Contratto.

Il Fornitore si impegna, sin dalla data di sottoscrizione del presente atto, a rendere disponibili ed a comunicare ai propri Subfornitori soltanto quei Dati Personali che siano strettamente necessari per l'adempimento delle obbligazioni di cui al presente Contratto o di obblighi di legge.

Il Fornitore si impegna a cooperare con l'Azienda in qualsiasi momento al fine di



assicurare il corretto trattamento dei Dati Personali e si impegna a fornire alla stessa Azienda tutte le informazioni o i documenti, che potranno essere richiesti da quest'ultima per l'adempimento degli obblighi di legge e per comprovare l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate, entro 15 giorni dalla richiesta formulata dall'Azienda a mezzo posta elettronica.

Il Fornitore si obbliga, nei limiti dei propri poteri, al rispetto delle norme che disciplinano il Trattamento dei Dati Personali, ivi incluse le regole stabilite dall'Autorità di Controllo, nonché a garantire che i propri dipendenti ed ogni soggetto della cui cooperazione esso si avvalga rispettino tali norme.

In particolare, il Responsabile si impegna a rispettare gli obblighi ed istruzioni di seguito elencati:

- a) adottare tutte le misure di cui all'art. 32 del GDPR in modo da garantire la riservatezza, l'integrità e la disponibilità dei dati personali trattati, tenendo conto dei provvedimenti tempo per tempo emanati dall'Autorità di Controllo inerenti ai Trattamenti svolti dal Responsabile, ovvero dal Gruppo di Lavoro Articolo 29 e dall'istituendo Comitato Europeo per la protezione dei dati;
- a) non trasferire i Dati Personali trattati per conto dell'Azienda al di fuori dell'usuale luogo di lavoro, a meno che tale trasferimento non sia autorizzato dalle competenti pubbliche autorità, anche regolamentari e di vigilanza, o dall'Azienda stessa;
- b) fornire all'Azienda una descrizione dettagliata delle misure fisiche, tecniche ed organizzative applicate al Trattamento dei Dati Personali;
- c) impiegare sistemi di cifratura per tutti i Dati Personali memorizzati su dispositivi di archiviazione digitali o elettronici, come computer portatili, CD, dischetti, driver portatili, nastri magnetici o dispositivi simili: i Dati Personali dovranno essere cifrati nel rispetto della normativa italiana ed europea in materia di protezione dei dati personali e dovrà compiere ogni ragionevole sforzo per assicurare l'aggiornamento degli standard di cifratura in modo da tenere il passo dello sviluppo tecnologico e dei rischi ad esso connaturati, includendo ogni richiesta o indicazione emanata da qualsiasi pubblica autorità competente, anche regolamentare e di vigilanza;
- d) istituire e mantenere il registro delle attività di trattamento ai sensi dell'art. 30 del GDPR e metterlo a disposizione del Titolare ogniqualvolta richiesto;
- e) comunicare all'Azienda il nominativo ed i recapiti di contatto del proprio responsabile della protezione dei dati, se designato ai sensi degli artt. 37 e ss. del GDPR;
- f) assistere la stessa Azienda, relativamente ai Dati Personali oggetto di trattamento, nel garantire – ove applicabili - il rispetto degli obblighi relativi:
 - (i) alla sicurezza del trattamento;
 - (ii) alla notifica di una violazione dei Dati Personali all'Autorità di controllo ai sensi dell'art. 33 del GDPR;



(iii) alla comunicazione di una violazione dei Dati Personali all'interessato ai sensi dell'art. 34 del GDPR;

(iv) alla valutazione d'impatto sulla protezione dei Dati Personali ai sensi dell'art. 35 del GDPR;

(v) alla consultazione preventiva ai sensi dell'art. 36 del GDPR.

La ditta dovrà, inoltre, rispettare le seguenti prescrizioni:

1. In caso di violazione dei dati personali consistente nella violazione di sicurezza, che comporti accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati e tali da mettere a rischio i diritti e le libertà degli individui i cui dati personali sono trattati dal Responsabile per conto dell'Azienda (c.d. *data breach*), il Responsabile deve:
 - a) informare l'Azienda tempestivamente e in ogni caso al massimo entro e non oltre 24 ore dalla scoperta dell'evento, di ogni violazione dei dati personali trattati per conto dell'Azienda che presenti un rischio per i diritti e le libertà delle persone fisiche e fornire tutti i dettagli completi della violazione subita: in particolare, fornendo una descrizione della natura della violazione dei dati personali, le categorie e il numero approssimativo di interessati coinvolti, nonché le categorie e il numero approssimativo di registrazioni dei dati in questione, l'impatto della violazione dei dati personali sull'Azienda e sugli interessati coinvolti e le misure adottate per mitigare i rischi;
 - a) fornire assistenza all'Azienda per far fronte alla violazione e alle sue conseguenze soprattutto in capo agli interessati coinvolti.

Il Responsabile si attiverà per mitigare gli effetti delle violazioni, proponendo tempestive azioni correttive all'Azienda ed attuando tempestivamente tutte le azioni correttive approvate e/o richieste dalla stessa.

La ditta dovrà identificare e designare le persone autorizzate ad effettuare operazioni di trattamento sui dati di titolarità dell'Azienda, individuando l'ambito autorizzativo consentito ai sensi dell'art. 29 del GDPR e provvedendo alla relativa formazione ed a fornire le relative istruzioni.

- Adozione della documentazione in materia di protezione dei dati personali prevista dalla normativa italiana ed europea e relative procedure concernenti le adeguate misure tecniche e organizzative.
- In caso di ricevimento di istanze provenienti dagli interessati, finalizzate all'esercizio dei propri diritti, la ditta deve:
 1. dare tempestiva comunicazione scritta al titolare;
 1. coordinarsi, per quanto di propria competenza, con le funzioni aziendali designate dal titolare per gestire le relazioni con gli interessati;
 2. assistere e supportare il titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, al fine di soddisfare l'obbligo dell'Azienda di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati.



9. Identificazione e designazione delle persone autorizzate ad effettuare operazioni di trattamento sui dati di titolarità dell'azienda, individuando l'ambito autorizzativo consentito ai sensi dell'art. 29 del GDPR e provvedendo alla relativa formazione e ad impartire le relative istruzioni.
9. In caso di designazione di subfornitori quali subresponsabili, a cui affidare una o più specifiche attività di trattamento oggetto del contratto, nella misura in cui tale trattamento sia strettamente necessario per l'esecuzione del contratto, la ditta deve farne preventiva richiesta all'Azienda, che dovrà approvarla per iscritto.

La ditta dovrà far assumere ai subfornitori gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali cui si è impegnato quale responsabile del trattamento dati e dovrà impartire agli stessi precise istruzioni relativamente al trattamento oggetto del contratto ed assicurarsi che offrano le medesime garanzie in materia di misure tecniche e organizzative previste dal GDPR.

La ditta risponderà nei confronti dell'Azienda qualora eventuali collaboratori esterni e sub responsabili del trattamento omettano di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati.
10. Impegnarsi a non comunicare, trasferire o condividere i dati personali dell'Azienda a terze parti, salvo qualora legislativamente richiesto e previa informazione della stessa.
11. Comunicare immediatamente all'Azienda e prestare relativa assistenza in caso di:
 - a) richiesta di accesso ai dati personali effettuata da un interessato, da un'autorità di controllo, da un'autorità indipendente o dall'autorità giudiziaria;
 - a) avvenuta conoscenza di una delle seguenti circostanze:
 - (i) perdita, danneggiamento o distruzione dei dati personali;
 - (ii) accesso ai dati personali da parte di terze parti, fuori dai casi espressamente previsti dal contratto;
 - (iii) qualunque circostanze o evento che possa determinare potenzialmente una violazione della normativa italiana ed europea in materia dei dati personali.
4. Consentire all'Azienda lo svolgimento dell'attività di controllo ed *audit* relativamente alle operazioni eventi ad oggetto il trattamento dei dati personali dell'Azienda, mettere a disposizione tutte le informazioni necessarie e contribuire alle attività di revisione realizzate dal titolare del trattamento e da un soggetto dallo stesso incaricato.
4. Alla cessazione del trattamento affidato al responsabile o alla cessazione della nomina, in base alla scelta del titolare, provvedere alla restituzione al titolare dei dati trattati oppure provvedere alla loro distruzione, salvi i casi in cui la conservazione sia richiesta da norme di legge e/o altre finalità o di continuazione del trattamento.
5. Limitare gli ambiti di circolazione e trattamento dei dati personali a paesi facenti parte dell'U.E., con espresso divieto di trasferirli in paesi extra UE che non garantiscano un adeguato livello di tutela ovvero in assenza di strumenti di tutela previsti dal GDPR.



Mantenere indenne il titolare da qualsiasi responsabilità, danno che possa derivare da pretese, azioni o procedimenti avanzati da terzi a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza delle operazioni di trattamento dei dati personali che sia imputabile a fatto, comportamento o omissione del fornitore, ivi incluse le sanzioni che dovessero essere applicabili ai sensi del GDPR.

Art. 24 Obblighi previsti dal codice di condotta dei dipendenti pubblici, di cui al d.p.r. 62/2013

La "Ditta Aggiudicataria", con riferimento alle prestazioni relative al servizio in questione, si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R..

La "Ditta Aggiudicataria" si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che a qualunque titolo sono coinvolti nell'esecuzione del servizio in questione.

La violazione degli obblighi di cui al D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 e sopra richiamati, costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 25 Obblighi di cui all'art. 53, comma 16 ter D. Lgs. n. 165/2001 "incompatibilità ex dipendenti della pubblica amministrazione"

L'aggiudicatario dovrà sottoscrivere il contratto contenente la clausola attestante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 53, comma 16 ter del D. Lgs. 165/2001 e del Piano Nazionale Anticorruzione, approvato con delibera dell'A.N.A.C. (già CIVIT) n. 72 dell'11 settembre 2013, di non aver concluso contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque di non aver attribuito incarichi a ex dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle Pubbliche Amministrazioni nei confronti del medesimo aggiudicatario, per il triennio successivo alla cessazione del rapporto.

La violazione degli obblighi sopra richiamati costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 26 Obbligo di osservanza dei protocolli di legalità e dei patti di integrità

Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità il cui schema è stato approvato con D.G.R. della Regione Veneto n. 951 del 2 luglio 2019 ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, consultabile sul sito della Giunta Regionale: (<http://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>).

L'appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al suddetto Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

Il contratto è risolto immediatamente e automaticamente, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale



nella misura del 10% del valore del contratto, salvo maggior danno. Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della Stazione Appaltante, del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto di cui all'Allegato 1, lett. a) del "Protocollo di legalità", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. L'appaltatore si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura.

L'Azienda Sanitaria si riserva di valutare le cc.dd. "informazioni supplementari atipiche" – di cui all'art. 1 septies del Decreto Legge 6 settembre 1982, n. 629 (Misure urgenti per il coordinamento della lotta contro la delinquenza mafiosa), convertito nella legge 12 ottobre 1982, n. 726, e successive integrazioni – ai fini del gradimento dell'impresa sub-affidataria, per gli effetti di cui all'art. 11, comma 3, del D.P.R. n. 252/1998.

Art. 27 Stipulazione del contratto

Successivamente all'aggiudicazione definitiva saranno stipulati specifici contratti in forma di scrittura privata in formato elettronico, che saranno soggetto a registrazione solo in caso d'uso, ai sensi e per gli effetti dell'art. 5 del D.P.R. 131/1986.

In caso di urgenza, l'Azienda Ulss n. 4 "Veneto Orientale" nelle more della stipula dei contratti, potrà disporre, l'anticipata esecuzione degli stessi, ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 105, comma 2, del Codice l'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione. L'affidatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'art. 105, comma 3, lett. c-bis) del Codice.

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria si sciolga dal vincolo dell'aggiudicazione e, conseguentemente, non stipuli il contratto, l'Azienda Ulss n. 4 si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria definitiva di gara, al fine di individuare il nuovo offerente affidatario. L'Azienda Ulss n. 4 si riserva, altresì, la facoltà di scorrere la graduatoria nel caso in cui l'aggiudicatario receda dal contratto.

Art. 28 Spese contrattuali, imposte e tasse

Sono a carico della Impresa aggiudicataria tutte le spese inerenti alla eventuale registrazione del contratto, oltre a tasse o imposte che dovessero anche in avvenire colpire il contratto, ad esclusione dell'imposta sul valore aggiunto che rimane a carico

dell'Azienda Ulss.

Ai sensi dell'art. 5 del D.M. del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti, del 2 dicembre 2016 le spese per la pubblicazione del bando e avviso di aggiudicazione sulla G.U.R.I., e su almeno due quotidiani nazionali e almeno due quotidiani locali saranno rimborsate alla Stazione Appaltante dall'aggiudicatario, entro 60 giorni dall'aggiudicazione.

Art. 29 Recesso unilaterale

L'Azienda Sanitaria potrà in qualsiasi momento, con preavviso di almeno 30 giorni, da comunicarsi al fornitore con PEC o lettera raccomandata A.R., recedere dal contratto ai sensi dell'art. 1373 C.C., così come previsto dall'art. 21-sexies L. 241/90.

L'Amministrazione appaltante si riserva la facoltà di recedere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso in cui venga attivata analoga fornitura regionale centralizzata, o di Area Vasta, o Consip.

Art. 30 Foro esclusivo

Per le eventuali controversie che dovessero insorgere tra le parti in relazione alla interpretazione, esecuzione e risoluzione del contratto sarà esclusivamente competente il Foro di Venezia.

In ogni caso - nelle more d'eventuale giudizio dell'autorità giudiziaria - l'appaltatore non potrà sospendere o interrompere il servizio, pena l'incameramento della cauzione definitiva posta a garanzia del servizio e fatta salva la possibilità per l'Azienda Ulss di rivalersi per gli eventuali ulteriori danni subiti.

Art. 31 Norme e condizioni finali

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

La Stazione Appaltante si riserva di comunicare con le Ditte mediante una delle modalità indicate all'art. 52 D. Lgs. 50/2016.

Per ogni altra qualsiasi norma non espressamente dichiarata o contenuta nel Disciplinare e Capitolato di gara, valgono le norme vigenti in materia di pubblici servizi e forniture, nonché le norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

Allegati:

- 1) Regolamento per la gestione del servizio di cassa interna
- 2) DUVRI
- 3) Informativa ai sensi dell'art. 13 Regolamento (UE) 2016/679 ("GDPR")