

REGIONE DEL VENETO



ULSS3
SERENISSIMA

**GARA A PROCEDURA APERTA PER IL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI ATTIVITÀ SANITARIA, SERVIZIO
DI ACCETTAZIONE E SUPPORTO ALL'UTENZA, E SERVIZI STRUMENTALI**

CAPITOLATO D'APPALTO

INDICE

ART. 1.- DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI)	3
ART. 2. - OGGETTO DEL SERVIZIO.....	3
ART. 3. - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO.....	4
ART. 4. - MODALITA' DI SVOLGIMENTO	4
ART. 5. - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA.....	5
ART. 6. - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA	6
ART. 7.- OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.....	7
ART. 8. - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO	8
ART. 9. - OBBLIGHI DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO	9
ART. 10. - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	9
ART. 11. -SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO.....	10
ART. 12. – CONTESTAZIONI E PENALI.....	14
ART. 13. - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI	16
ART. 14. - CONTINUITA' DEL SERVIZIO	16
ART. 15. - DANNI A TERZI – COPERTURE ASSICURATIVE	17
ART. 16. - MODALITA' DI FATTURAZIONE, PAGAMENTI E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI	18
ART. 17. - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO	19
ART. 18. - CODICE DI COMPORTAMENTO	20
ART. 19. - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE	21
ART. 20. - FORO COMPETENTE.....	21
ART. 21.- CLAUSOLA FINALE	21

ART. 1.- DISPOSIZIONI GENERALI (RIFERIMENTI NORMATIVI)

L'attività contrattuale dell'Azienda ULSS 3 Serenissima (di seguito denominata Azienda) è retta dal Codice Civile, dalla normativa specifica vigente in materia e dalla *lex specialis* di gara.

ART. 2. - OGGETTO DEL SERVIZIO

Il presente Capitolato speciale ed il relativo allegato (nel seguito, da ritenersi citato anche quando ci si riferisce al solo Capitolato) ha per oggetto l'affidamento del servizio di "Servizio di prenotazione di attività sanitaria, servizio di accettazione e supporto all'utenza, e servizi strumentali" attualmente già esternalizzato, in ambito ospedaliero e territoriale, per il periodo di 36 mesi, rinnovabili per ulteriori 36 mesi.

L'importo complessivo a base d'asta per l'intero servizio, per il periodo di 36 mesi è pari ad € 32.381.046,63, IVA esclusa.

Per quanto riguarda le prestazioni dei servizi richiesti, le quantità stimate, così come riportato nell'allegato al presente Capitolato, sono da intendersi puramente indicative e non esaustive e sono state inserite solo ai fini della formulazione dell'offerta e della determinazione dell'aggiudicazione.

Si precisa quindi che la descrizione dei servizi, la quantificazione dei volumi di attività e l'indicazione di fabbisogno orario per l'appalto in oggetto è tarato sui dati a disposizione dell'Azienda e sull'ipotesi di copertura del servizio con personale dell'Azienda al fine di raggiungere gli SLA indicati.

Il progetto e l'offerta, che l'impresa partecipante alla gara presenterà, dovranno tenere in debita considerazione tutte le componenti da impiegare (risorse umane e tecnologiche) in ogni loro aspetto, ivi compresa l'alea contrattuale a carico dell'imprenditore; per tale motivo l'impresa aggiudicataria non potrà avanzare alcuna richiesta o pretesa aggiuntiva per l'eventuale erronea stima dell'offerta medesima in relazione al progetto presentato.

L'appalto verrà aggiudicato per intero (lotto unico), e sarà articolato nelle seguenti 3 macroaree:

- A. Servizio di prenotazione di attività sanitaria;
- B. Servizio di accettazione e supporto all'utenza;
- C. Servizi strumentali

Come precisato, i fabbisogni relativi a tali macroaree sono dettagliati nell'allegato al presente capitolato che ne costituisce parte integrante del presente Capitolato.

Tale allegato, strutturato per processi/attività, rappresenta il servizio da rendere all'utenza sia esterna che interna all'Azienda e gli SLA ivi previsti il risultato che l'Azienda si attende ai fini della valutazione dell'adempimento contrattuale.

Ciò premesso, è utile precisare che nel suddetto allegato, per ogni singolo processo/attività, viene indicato l'orario di apertura al pubblico; tuttavia, per quanto detto, tale orario rappresenta l'impegno che la Ditta aggiudicataria dovrà garantire per ogni singola voce di attività/sede e potrà essere suscettibile di cambiamento nelle modalità descritte nell'allegato medesimo, fermo restando che per le attività dove non vengono riportati il numero di sportelli da attivare sarà cura della Ditta stessa, al fine di rispettare gli SLA previsti e riportati nel presente Capitolato e relativo allegato, stabilire il numero necessario di sportelli da tenere aperti, con la necessaria flessibilità all'interno della stessa giornata lavorativa, e comunque sempre all'interno dell'orario di apertura previsto. A tal riguardo, si evidenzia che l'attività della Ditta aggiudicataria non si conclude con l'erogazione del servizio di front office, ma continua per il tempo necessario all'espletamento delle correlate attività di backoffice. La

Ditta aggiudicataria, quindi, dovrà garantire eventuali e necessarie attività di back office utili alla compiuta realizzazione del servizio anche se non espressamente indicate.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire tutte le attività utili al buon andamento dei processi ivi delineati anche se non espressamente rappresentate negli stessi e tenendo conto delle indicazioni impartite dall'Azienda.

In ogni momento, l'Azienda potrà chiedere l'attivazione di singole attività funzionali alle esigenze dell'utenza.

Inoltre, l'Azienda si riserva la facoltà di decentrare, in tutto o in parte, l'erogazione di alcuni processi/attività, attualmente previsti a livello di unico servizio/sede, o viceversa.

La Ditta aggiudicataria dovrà, nel corso dell'affidamento, adeguare il servizio al fine di fornire una prestazione di qualità all'utenza che vada concretamente incontro alle esigenze di chi usufruisce dei servizi aziendali, adeguando la propria attività all'evoluzione tecnologica, normativa e alle esigenze organizzative aziendali.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire, tra l'altro, gli aspetti logistici, organizzativi, informatico-informativi, ecc., nel rispetto dei livelli di servizio richiesti dal presente Capitolato e relativo allegato.

ART. 3. - ATTIVAZIONE E DURATA DEL SERVIZIO

Il servizio avrà una durata pari a 36 mesi, eventualmente rinnovabili per ulteriori 36, a decorrere dalla data indicata nella comunicazione di aggiudicazione.

L'inizio dell'attività deve essere garantito entro il termine massimo di 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di decorrenza indicata nella comunicazione dell'aggiudicazione.

Entro il medesimo termine, la Ditta aggiudicataria dovrà affiancare il personale dell'Azienda che verrà designato e quello delle ditte attualmente erogatrici del servizio di cui trattasi al fine di garantire un corretto avviamento delle attività, senza alcun onere a carico dell'Azienda e senza soluzione di continuità nell'erogazione del servizio.

I primi 6 mesi di Servizio sono considerati periodo di prova.

Il contratto si risolve nel caso di mancato superamento del periodo di prova, valutato secondo quanto previsto ai successivi articoli del presente Capitolato e, in particolare, con riferimento agli esiti del monitoraggio del servizio di cui all'art. 11.

La comunicazione di mancato superamento del periodo di prova alla Ditta aggiudicataria verrà data con un preavviso di almeno 30 giorni solari rispetto alla scadenza del primo semestre.

Qualora la Ditta aggiudicataria non superi il periodo di prova, l'Azienda si riserva la facoltà di affidare il servizio oggetto del presente appalto, per il restante periodo, alla Ditta che segue nella graduatoria della gara, con diritto di esecuzione in danno nei confronti della Ditta cessante per quanto l'Azienda si ritrovasse a dover pagare in più in conseguenza di tale risoluzione.

ART. 4. - MODALITA' DI SVOLGIMENTO

Per lo svolgimento del presente appalto, la Ditta deve far riferimento alla normativa vigente per garantire i livelli di servizio riportati nel presente Capitolato, nel relativo allegato, sotto la vigilanza dei Referenti individuati dall'Azienda.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire la presenza di un Responsabile per l'intero servizio, quale interfaccia con l'Azienda, con potere decisionale e gestionale e una serie di Referenti per le singole macroaree individuate (oltre alle altre figure indicate nell'allegato), che opereranno in via vicaria dello stesso.

Il Responsabile per l'intero servizio, il cui nominativo dovrà essere trasmesso prima dell'effettivo avvio del servizio, dovrà essere sempre reperibile, garantire la propria presenza in Azienda entro 2 ore dalla chiamata, oltre a garantire la supervisione e il coordinamento delle attività eseguite dal personale della Ditta.

La Ditta aggiudicataria deve inoltre individuare e comunicare all'Azienda un sostituto del Responsabile di cui sopra in caso di assenze di quest'ultimo a qualsiasi titolo (es. ferie, malattie ...).

I Referenti per le singole macroaree dovranno operare nell'ambito delle stesse ed essere sempre reperibili negli orari di apertura dei servizi e nelle sedi di riferimento.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire l'erogazione del servizio come precisato nell'allegato al presente capitolato. Come già meglio precisato nell'art. 2, tale allegato, strutturato per processi/attività, rappresenta il servizio da rendere all'utenza sia esterna che interna all'Azienda e gli SLA ivi previsti rappresentano il risultato che l'Azienda si attende ai fini della valutazione dell'adempimento contrattuale.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire il massimo rispetto degli orari di servizio e non potrà sospendere per alcuna ragione il servizio reso. Si precisa che l'obbligo di erogare il servizio senza soluzione di continuità sarà oggetto di monitoraggio così come previsto dall'art. 11 del presente Capitolato.

La Ditta aggiudicataria dovrà altresì garantire un'organizzazione del servizio e una formazione permanente del personale impiegato che garantisca continuità del medesimo, anche in termini di competenza, in caso di turn over, imprevisti e/o emergenze nel rispetto dei livelli di servizio richiesti.

In particolare, la formazione dovrà essere mirata alle aree tematiche di rilievo per le singole macroaree.

ART. 5. - FORNITURA E MANUTENZIONE SOFTWARE E HARDWARE A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria sin dal primo giorno di avvio deve fornire e garantire il perfetto funzionamento di tutte le dotazioni dettagliate nell'allegato al presente capitolato al quale si rinvia.

La dotazione richiesta deve consentire l'elaborazione dei dati e di idonei report che consentano il monitoraggio del servizio reso con particolare riferimento agli indicatori del servizio (SLA e requisiti) di cui all'art. 11 del presente Capitolato e relativo allegato.

La Ditta aggiudicataria deve altresì garantire l'autonomo utilizzo da parte dell'Azienda di tutta la dotazione fornita, con particolare riguardo all'elaborazione della reportistica, e adeguata formazione a tal scopo. Dovrà essere altresì fornito un manuale d'uso in lingua italiana per l'utilizzo dei software.

La formazione dovrà essere sia iniziale, che successiva nel caso in cui si verificasse una delle seguenti ipotesi:

- introduzione di un aggiornamento o di una nuova versione di programma;
- fornitura di una nuova apparecchiatura;
- inserimento di nuovo personale designato dall'Azienda.

Le banche dati che deriveranno dall'utilizzo di tali dotazioni restano di proprietà dell'Azienda anche al termine del contratto.

I sistemi forniti dovranno, inoltre, avere le caratteristiche di:

- scalabilità: intesa come facilità nell'eventuale estensione dei collegamenti con altre sedi e/o nel passaggio da un collegamento a banda minore ad una banda di capacità maggiore;
- qualità ed affidabilità: nel senso di sicurezza nella trasmissione dei dati, ivi comprese eventuali ridondanze e tempestività nella risoluzione delle problematiche che dovessero intervenire ed eventuali dotazioni di antivirus.

La Ditta aggiudicataria dovrà garantire, per tutta la dotazione offerta, la relativa installazione, manutenzione, (ordinaria/preventiva e straordinaria/correttiva), e l'eventuale sostituzione e assistenza tecnica, come meglio precisato all'art. 1.1 dell'allegato al capitolato.

La Ditta aggiudicataria dovrà inoltre garantire, anche per tutta la dotazione messa a disposizione dall'Azienda (ad esclusione dei locali), la relativa manutenzione (ordinaria/preventiva e straordinaria/correttiva), e l'eventuale sostituzione e assistenza tecnica.

Ogni onere derivante da tali interventi è a carico della Ditta aggiudicataria eccetto la realizzazione di eventuali impianti fissi per l'allacciamento della dotazione offerta (es.: impianti elettrici, idraulici, opere edili, che restano a carico dell'Azienda).

Sono a carico della Ditta aggiudicataria gli oneri per l'eventuale interfacciamento con i sistemi aziendali e per il funzionamento delle dotazioni fornite come, ad esempio, i rotoli di carta termica per i sistemi elimina code.

In particolare, per quanto riguarda la manutenzione hardware e software e gli eventuali problemi di malfunzionamento, si fa presente che, in fase di esecuzione del servizio, dovranno essere rispettate le seguenti esigenze/tempistiche:

- servizio di pronta reperibilità durante gli orari di apertura dei servizi;
- intervento entro i 60 minuti dalla chiamata, con ripristino della funzione entro 3 ore solari;
- per l'attività di call center devono essere previste modalità di ripristino, in caso di malfunzionamento, che consentano di non interrompere mai il servizio.

La Ditta aggiudicataria dovrà effettuare gli aggiornamenti hardware e software necessari. In particolare, saranno inclusi tutti gli *updates* di sicurezza e quelli raccomandati al fine di aumentare l'affidabilità del sistema. In occasione dei descritti aggiornamenti la Ditta dovrà curare, qualora necessario, la formazione del personale proprio e dell'Azienda.

I sistemi offerti dovranno essere collaudati entro 30 giorni consecutivi dall'attivazione/installazione in presenza di un rappresentante della Ditta aggiudicataria e di un rappresentante dell'Azienda.

Si precisa che al termine del contratto tutta la fornitura di **software e hardware** rimarrà di proprietà dell'Azienda senza alcun onere aggiuntivo. Quanto fornito verrà al momento dell'avvio elencato in apposito verbale, a cura del Direttore dell'esecuzione del contratto, e al momento del termine del contratto verrà stilato verbale di riscatto dei beni forniti.

ART. 6. - OBBLIGHI A CARICO DELL'AGGIUDICATARIA

E' a carico della Ditta aggiudicataria l'esecuzione di tutte le prestazioni nel rispetto della normativa vigente, a perfetta regola d'arte, alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nel presente Capitolato, nonché sulla base delle indicazioni stabilite dall'Azienda.

Qualunque evento che possa influenzare l'esecuzione dell'appalto dovrà essere segnalato nel più breve tempo possibile e comunque non oltre le 24 ore dal suo verificarsi.

I livelli di servizio, la continuità e l'efficienza dello stesso, oltre che gli orari di apertura al pubblico, devono essere garantiti indipendentemente da assenze, a qualsiasi titolo, del personale impiegato.

I servizi oggetto del presente Capitolato devono essere espletati con assoluta continuità anche durante la fase di attivazione.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione può sospendere o non eseguire, in tutto o in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto e fatto salvo il risarcimento dei danni subiti.

ART. 7.- OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA

La Ditta aggiudicataria è tenuta:

- a mantenere riservati i dati economici, statistici, amministrativi, concernenti l'utenza, (intesa sia come assistiti che come fornitori/collaboratori a qualsiasi titolo) e il personale dell'Azienda, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara d'appalto che sono stati formalmente dichiarati riservati dall'Azienda e nel rispetto della normativa sulla privacy;
- a non divulgare i dati in alcun modo ed in qualsiasi forma;
- a non fare oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo dei dati per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio;
- ad adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, eliminare il rischio di accesso non autorizzato o non conforme;
- ad individuare per iscritto gli incaricati del trattamento, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
- a gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti dei dati sensibili;
- in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, a controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

La Ditta aggiudicataria si impegna ad usare nei confronti di tali dati riservati un livello di discrezione non inferiore alla cura e discrezione usate dalla stessa nei confronti di propri dati di natura simile.

La Ditta aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi. Si impegna, altresì, ad attenersi scrupolosamente alla normativa vigente sul trattamento dei dati e si impegna a comunicare all'Azienda i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati. Conseguentemente la Ditta dovrà garantire e poter certificare dandone evidenza all'Azienda, la formazione continua in materia ai propri dipendenti impiegati nel servizio.

Gli obblighi sopra elencati non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché, salva diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che la Ditta Aggiudicataria sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Conformemente, l'Azienda manterrà riservate le informazioni tecniche della Ditta Aggiudicataria che venissero portate a sua conoscenza, nonché i dati tecnici forniti dalla Ditta stessa.

La Ditta Aggiudicataria, infine, è tenuta a consegnare, al termine del rapporto contrattuale e su supporto informatico, tutti i dati e le informazioni di carattere anagrafico e statistico riguardanti la fornitura ed il servizio svolto secondo le indicazioni fornite dall'Azienda.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Azienda ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che la Ditta aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Azienda stessa ed ai terzi.

ART. 8. - PERSONALE DIPENDENTE ED OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO

La Ditta aggiudicataria si impegna a:

- sottoporre il personale impiegato, con oneri a proprio carico, a tutti i controlli sanitari, visite periodiche, vaccinazioni e altri adempimenti prescritti dalle norme vigenti;
- stipulare i rapporti di lavoro del personale nel pieno rispetto delle norme vigenti;
- garantire percorsi formativi adeguati e mirati con riferimento all'assegnazione del personale rispetto alle tre macroaree di attività.

In ogni momento l'Azienda può disporre l'accertamento di quanto sopra e, qualora dovessero risultare riscontri negativi, possono essere considerati inadempienza contrattuale.

La Ditta aggiudicataria, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e/o specializzato, della cui condotta è ritenuta responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

I nominativi e la qualifica del personale impiegato dalla Ditta per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali, devono essere tempestivamente comunicati all'Azienda, almeno 5 (cinque) giorni lavorativi prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale; in caso di sostituzione la comunicazione dei nominativi dovrà avvenire, quanto meno, con 2 giorni lavorativi di anticipo rispetto all'intervenuta sostituzione.

La Ditta aggiudicataria è tenuta, previa richiesta dell'Azienda, a fornire entro 5 (cinque) giorni lavorativi prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale, l'elenco completo del personale impiegato per lo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto dando evidenza del relativo inquadramento recante gli elementi di seguito specificati tenuto anche conto delle Linee guida ANAC 13/2019 approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114/2019: numero di unità, nominativi, monte ore settimanale, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, tipologia di contratto (tempo indeterminato/determinato), sede di lavoro e specifico servizio di assegnazione, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.

Nel corso dell'esecuzione del contratto l'Aggiudicataria è tenuta a mantenere aggiornato l'elenco del personale in ogni sua parte.

In caso di cessazione o inserimento di personale, la comunicazione all'Azienda dei relativi nominativi e di tutti gli altri elementi sopra previsti dovrà avvenire di norma almeno due giorni lavorativi prima della prevista variazione.

L'Azienda si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale della Ditta aggiudicataria, qualora quest'ultimo abbia dato motivo di lagnanza e/o non consenta il buon svolgimento delle attività.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Azienda non esonera le responsabilità dell'Aggiudicataria per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

La Ditta aggiudicataria 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 aggiudicataria 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.

L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso che egli non abbia aderito alle associazioni stipulanti o sia receduto da esse.

L'Azienda, nel caso di violazione degli obblighi di cui sopra e previa comunicazione delle inadempienze ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, opera una ritenuta fino al 20 (venti) per cento dell'importo contrattuale; il relativo importo è versato all'appaltatore solo dopo che l'Ispettorato del Lavoro dichiara cessata la situazione di inadempienza.

Per quanto ivi non previsto valgono le disposizioni sulla legislazione del lavoro.

ART. 9. - OBBLIGHI DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Il personale impiegato dalla Ditta aggiudicataria, nell'esercizio delle funzioni affidate, rappresenta verso l'utenza l'Azienda e per questo motivo deve tenere un comportamento decoroso e irreprensibile, riservato, corretto e disponibile nei confronti dell'utenza stessa e degli operatori dell'Azienda.

Il personale impiegato deve altresì possedere una buona padronanza della lingua italiana e la conoscenza, almeno di base, di una lingua straniera tra le più diffuse, fatte salve ulteriori richieste.

Il personale impiegato deve portare un cartellino identificativo, ai sensi della normativa vigente e operare nel rispetto della normativa prevista in materia di privacy.

Deve mantenere il segreto di ufficio in merito a circostanze, stati e fatti dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, anche concernenti l'organizzazione dell'Azienda.

Il comportamento del personale deve essere ispirato ai principi contenuti nel codice di comportamento aziendale come indicato al successivo art. 18.

Laddove venga richiesto nell'allegato al presente capitolato, il personale dovrà essere dotato di idonea divisa. Tale divisa deve consentire di distinguere facilmente il personale della Ditta da quello dell'Azienda e deve essere sobria, decorosa e comunque validata da parte dell'Amministrazione al momento dell'avvio del servizio.

La Ditta risponde del corretto comportamento del proprio personale, ai sensi dell'art. 2049 del Codice Civile, nonché dell'osservanza di tutte le norme di legge e delle disposizioni dell'Azienda.

ART. 10. - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

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 quanto attualmente in uso, fatto salvo quanto

indicato come dotazione a carico della Ditta aggiudicataria nel presente Capitolato e nel relativo allegato cui si rimanda.

I locali di cui trattasi sono concessi in uso gratuito, comprensivo degli interventi di eventuale manutenzione ordinaria e straordinaria che sono a carico dell'Azienda, 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 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.

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.

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

ART. 11. -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 ai livelli 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 essenziali 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.

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 presente 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", costituito dal Direttore dell'esecuzione del contratto e relativi assistenti e da eventuali altri soggetti, incaricato di svolgere, tra le altre, anche le attività di cui al presente articolo.

B) Elementi oggetto di controllo

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

1) 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. L'attività è pertanto volta a garantire l'esecuzione della prestazione dovuta secondo quanto indicato nel contratto.

2) 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:

- servizio conforme a quanto 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;
- servizio da migliorare: tale soglia intende delineare quella condizione nella quale il servizio reso è sulla soglia dell'accettabilità e da migliorare per aumentare la capacità di soddisfazione degli utilizzatori, in tutti i suoi aspetti. Ciò si rispecchia quando il fornitore/utilizzatore evidenziano necessità di miglioramenti senza introdurre elementi aggiuntivi di servizio;
- servizio da rifiutare: 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.

3) 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.

4) Esecuzione di audit del processo

L'esecuzione di audit, ovvero di verifiche 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 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 del servizio 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 del servizio

1) 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.

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.

I requisiti oggetto di monitoraggio potranno essere di carattere generale, per i quali la Ditta aggiudicataria dovrà far riferimento al presente Capitolato, e requisiti di ordine specifico per i quali si rinvia al relativo allegato, parte integrante del presente Capitolato.

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;
- formazione adeguata e permanente del personale con particolare riferimento alle normative di settore, alle procedure aziendali, agli applicativi informatici in uso ed alla normativa sulla privacy;
- utilizzo del cartellino identificativo da parte del personale impiegato;
- comunicazione del personale impiegato con il dettaglio previsto dall'art. 8;
- effettiva conoscenza di una lingua straniera tra le più diffuse (oltre ad una buona padronanza della lingua italiana) da parte del personale impiegato a diretto contatto con l'utenza;
- aspetto e abbigliamento consoni e decorosi per il servizio richiesto.

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 fissato;
- l'effettivo affiancamento al personale dell'Azienda che verrà designato e delle ditte che attualmente erogano il servizio entro il termine fissato;
- la completa fornitura della dotazione software e hardware richiesta;
- individuazione e reperibilità di un Responsabile per l'intero servizio quale interfaccia con l'Azienda.

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.

2) Livello del servizio

Per il dettaglio degli indicatori si rinvia all'allegato al presente capitolato.

3) Monitoraggio Customer Satisfaction

Il monitoraggio della Customer Satisfaction viene eseguito sui destinatari del servizio reso secondo degli strumenti da concordare con l'Azienda.

Tale attività si articola in fasi successive:

- la prima è rappresentata da una fase preparatoria consistente nella definizione degli obiettivi dell'indagine;
- la Customer Satisfaction sarà somministrata a tutti gli utenti fruitori del servizio;
- segue 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:
 - o definizione degli strumenti (questionari, istruzioni per le interviste, focus group, Audit ecc.);
 - o definizione delle tecniche per l'analisi consistente nell'individuazione delle modalità di campionamento di ogni famiglia "tipo" precedentemente individuata;
 - o definizione degli attributi della rilevazione (categorie);
 - o 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.

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. 12. – CONTESTAZIONI E PENALI

Poiché il servizio contemplato è da ritenersi un servizio di pubblica utilità, la Ditta, per nessuna ragione, può sospenderlo, effettuarlo in maniera difforme da quanto stabilito, eseguirlo in ritardo.

Salvo più gravi e diverse azioni previste dalle norme di legge e/o dal presente Capitolato Speciale e/o da regolamenti, l'Azienda ULSS 3 Serenissima, a prima tutela di ciascuna e/o di tutte le norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare le seguenti penalità:

a) Mancato o ritardato avvio del servizio

In caso di mancato avvio del servizio, o di avvio parziale, entro i termini fissati nella comunicazione di aggiudicazione, nel rispetto del termine dilatorio fissato per legge, la Ditta aggiudicataria sarà sottoposta, per ogni giorno di ritardo, una penale pari ad euro 2.000,00.

Tale penale non sarà dovuta qualora l'Azienda ULSS riconosca che il mancato avvio entro il termine stabilito sia dipeso da situazioni di forza maggiore o comunque non imputabili a responsabilità dell'Aggiudicataria.

L'Azienda, constatato il ritardo ed in considerazione delle circostanze che lo hanno determinato, porrà comunque un termine essenziale per l'avvio, decorso il quale si procederà ai sensi dell'art. 17 del presente capitolato.

b) Mancata erogazione del servizio o mancato raggiungimento degli SLA

In caso di mancata erogazione del servizio o di mancato raggiungimento degli SLA imposti, anche per assenza improvvisa di personale e quindi per la mancata sostituzione, entro due ore, dell'operatore, l'Azienda si riserva di applicare alla Ditta aggiudicataria una penale di € 350,00 per ogni ora di ritardo successiva alle prime due, e per ciascun operatore.

c) Inadempienze

Qualora sulla base di quanto riportato nel presente Capitolato e nel progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario vengano rilevate inadempienze e/o il mancato raggiungimento dei livelli di servizio (SLA) attesi, l'Azienda potrà contestare per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in merito alle cause che lo hanno determinato, e fissare un termine non superiore a sette giorni lavorativi entro il quale dovranno pervenire le controdeduzioni scritte e/o dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

L'Azienda si riserva, nel caso di giustificazioni non dovute a causa di forza maggiore o di mancato riscontro entro il suddetto termine, di procedere all'applicazione di penali commisurate al danno procurato, da un importo minimo di euro 1.000,00 ad un importo massimo di euro 5.000,00, e, nei casi più gravi, o nel caso di reiterati inadempimenti non giustificati, direttamente alla risoluzione anticipata del contratto.

d) Mancato rispetto della quota minima di soggetti svantaggiati

Qualora rispetto al progetto tecnico presentato dall'aggiudicatario vengano rilevate inadempienze e/o il mancato raggiungimento della quota minima di soggetti svantaggiati offerta in gara, l'Azienda potrà contestare per iscritto l'inadempimento chiedendo chiarimenti in merito alle cause che lo hanno determinato, e fissare un termine non superiore a sette giorni lavorativi entro il quale dovranno pervenire le controdeduzioni scritte e/o dovranno essere rimosse le cause dell'inadempimento.

L'Azienda si riserva, nel caso di giustificazioni non dovute a causa di forza maggiore o di mancato riscontro entro il suddetto termine, di procedere all'applicazione di penali commisurate al danno procurato, da un importo minimo di euro 100,00 ad un importo massimo di euro 200,00 al giorno per ogni soggetto svantaggiato non impiegato nei servizi, al di sotto di tale percentuale. Nei casi più gravi, o nel caso di reiterati inadempimenti non giustificati, direttamente alla risoluzione anticipata del contratto.

Vengono individuate altresì le seguenti inadempienze alle quali sono correlate le relative penali:

PER LA GESTIONE CALL CENTER (servizi di cui ai punti A.1 e A.2 della tabella riepilogativa delle macroaree che costituiscono l'oggetto della presente gara d'appalto ed i relativi processi / attività riportata nell'allegato al presente capitolato):

1) Contatto telefonico con l'operatore:

- Attività di call center: risposta diretta con attesa massima di 2 minuti dalla fine del messaggio di benvenuto per il 90% delle chiamate entranti ad eccezione delle disdette;

In caso di attesa superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata, nell'arco di una giornata al massimo una penale con riferimento:

- da 3 a 5 minuti di attesa per telefonata al giorno nessuna penale;
- da 6 a 10 minuti di attesa per telefonata al giorno € 50,00;
- da 11 a 20 minuti di attesa per telefonata al giorno € 75,00;
- superiore a 21 minuti di attesa per telefonata al giorno € 100,00.

- Attività di call center: risposta diretta con attesa massima di 2 minuti dalla fine del messaggio di benvenuto per le chiamate per disdetta;

In caso di attesa superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata, nell'arco di una giornata al massimo una penale con riferimento:

- da 3 a 5 minuti di attesa per telefonata al giorno nessuna penale;
- da 6 a 10 minuti di attesa per telefonata al giorno € 50,00;
- da 11 a 20 minuti di attesa per telefonata al giorno € 75,00;
- superiore a 21 minuti di attesa per telefonata al giorno € 100,00.

- Chiamate abbandonate in coda: devono essere inferiori al 10% delle telefonate accodate. In caso la percentuale dovesse essere, su base settimanale, superiore, verranno applicate le seguenti penalità:

- risultato inferiore fino al 10% rispetto al target, € 250,00/settimana
- risultato inferiore tra il 10% ed il 20% rispetto al target, € 500,00/settimana
- risultato inferiore tra il 20% ed il 50% rispetto al target, € 750,00/settimana
- risultato inferiore di più del 50% rispetto al target, € 1.500,00/settimana

2) Mancato contatto dell'utente che ha lasciato un messaggio in segreteria/mail negli appositi canali:

La Ditta aggiudicataria si impegna a richiamare, entro la medesima giornata, il 100% degli utenti che hanno lasciato il messaggio in segreteria telefonica/mail negli appositi canali.

Il mancato richiamo determina l'applicazione della penale pari a:

- da 1 a 10 chiamate/giorno € 5,00;
- da 11 a 20 chiamate/giorno € 10,00;
- da 21 a 30 chiamate/giorno € 15,00;
- da 31 a 50 chiamate/giorno € 20,00;
- superiore a 51 chiamate/giorno € 25,00.

PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE DI ATTIVITA' SANITARIA E DEL SERVIZIO DI ACCETTAZIONE E SUPPORTO ALL'UTENZA (servizi di cui ai punti A.3, A.4, B.1, B.2 e B.3 della tabella riepilogativa delle macroaree che costituiscono l'oggetto della presente gara d'appalto ed i relativi processi/attività riportata in premessa all'allegato al presente capitolato):

1) Tempi di attesa allo sportello:

- attesa massima di 10 minuti a paziente.

In caso di attesa superiore a quanto sopra indicato, viene addebitata una penale con riferimento:

- da 1 a 5 utenti/mese nessuna penale;
- da 6 a 10 utenti/mese € 150,00;
- da 11 a 20 utenti/mese € 300,00;
- superiore a 21 utenti/mese € 750,00.

L'ammontare delle penali e dei danni riconosciuti a carico della Ditta aggiudicataria sarà alla stessa direttamente addebitato dall'Azienda ULSS tramite emissione di apposita nota di debito che andrà in compensazione con la prima fattura utile dell'aggiudicatario e, se del caso, anche con quelle successive fino a totale soddisfazione del credito dell'Azienda ULSS e, qualora necessario, anche mediante rivalsa sulla garanzia definitiva.

L'Azienda in ogni caso si riserva, dopo la seconda contestazione formale nei confronti della Ditta aggiudicataria, per le ipotesi sopra enunciate, e valutandone la gravità con riferimento ai livelli ed al danno (anche di immagine) procurato, di procedere alla risoluzione del contratto, con conseguente incameramento del deposito cauzionale definitivo e fatto salvo il risarcimento di ulteriori danni.

In ogni caso le penali applicate non potranno superare il 10% dell'importo complessivo contrattuale, nel qual caso l'Azienda ULSS potrà procedere alla risoluzione del rapporto contrattuale per inadempimento.

L'applicazione di dette penali non esclude qualsiasi altra azione, in qualsiasi altra forma e/o natura e/o in qualsiasi altra sede, che l'Azienda ULSS intenda eventualmente intraprendere.

Rimane in ogni caso riservato all'Azienda ULSS il diritto di pretendere il risarcimento del maggior danno subito.

ART. 13. - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI

Successivamente all'aggiudicazione, sarà stipulato apposito contratto, ai sensi e con le modalità previste dalla normativa vigente.

Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto saranno a carico dell'Aggiudicataria. In caso di urgenza, il committente, nelle more della stipula del contratto, può disporre l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 32 del d.lgs. n. 50/2016.

Nel caso in cui l'Aggiudicataria si scioglia dal vincolo dell'aggiudicazione e, conseguentemente, non stipuli il contratto, l'Azienda si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria definitiva di gara, al fine di individuare il nuovo offerente affidatario.

L'Azienda si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria anche nel caso di risoluzione del contratto.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

ART. 14. - CONTINUITA' DEL SERVIZIO

Il servizio oggetto del presente Capitolato, in quanto di pubblica utilità, dovrà essere espletato con assoluta continuità.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto od in parte, le attività oggetto del servizio, pena la risoluzione del contratto. In caso di sciopero del personale, o di altre cause di forza maggiore (non saranno da considerarsi tali le ferie, le aspettative o le malattie), la Ditta aggiudicataria dovrà darne comunicazione scritta all'Azienda, con opportuno preavviso.

In caso di malattia e/o infortunio degli addetti al servizio in questione, la Ditta aggiudicataria dovrà assicurare in ogni caso la continuità e l'efficienza del servizio con adeguata sostituzione.

ART. 15. - DANNI A TERZI – COPERTURE ASSICURATIVE

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni di qualsiasi natura e genere (patrimoniale e non patrimoniale), eventualmente subiti da persone o cose, in dipendenza dell'esercizio dell'appalto, con ciò esonerando l'Azienda ULSS 3 Serenissima da ogni e qualsiasi responsabilità verso i prestatori di lavoro dipendenti dalla Ditta, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale, e verso tutti i terzi in genere, per infortuni o danni che possano verificarsi in dipendenza, anche indiretta, dell'esecuzione e gestione dell'appalto stesso.

La Ditta dovrà pertanto mantenere in essere, per tutta la durata del periodo contrattuale, idonee e adeguate coperture assicurative, con massimali non inferiori a € 5.000.000,00 per sinistro, e con validità non inferiore alla durata del servizio, che ovviamente non la esonera dalla responsabilità diretta nei confronti del danneggiato, avente per oggetto e richiamando espressamente nella "Descrizione del Rischio", il medesimo oggetto del presente appalto, riportando espresso richiamo al relativo CIG:

- garanzia per il risarcimento di tutti i danni, diretti e indiretti, anche ai materiali, ai beni e alle attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio, cagionati all'Azienda ULSS 3 Serenissima e ai terzi in genere; connessi all'esecuzione del servizio, ai fini assicurativi, l'Azienda ULSS 3 Serenissima sarà considerata "terza" a tutti gli effetti; **la garanzia dovrà comprendere anche il rischio di furto e rapina di valori-denaro; la garanzia dovrà inoltre comprendere eventuali inadempienze e/o errori fiscali, indipendentemente dalla durata del contratto, per un periodo di tempo pari ai termini di scadenza dell'attività di accertamento da parte dell'Amministrazione Finanziaria;**
- garanzia per il risarcimento dei danni a terzi, derivanti dalle responsabilità della Ditta aggiudicataria e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche, di cui si avvalga;
- garanzia di responsabilità verso il personale della Ditta aggiudicataria, relativa in particolare agli infortuni sul lavoro e alle malattie professionali, ivi compresa la garanzia per viaggi effettuati con qualsiasi mezzo di trasporto da parte del proprio personale, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale;
- garanzia per danni arrecati a terzi, compresi quelli subiti dall'Azienda ULSS 3 Serenissima o di cui l'Azienda ULSS 3 Serenissima deve rispondere verso terzi in connessione all'esecuzione della presente fornitura/servizio in conseguenza di errori/malfunzionamenti nella gestione dei dati da qualsiasi causa determinati; in particolare dovrà essere compresa la perdita irreversibile di tali informazioni.

Eventuali scoperti e/o franchigie previsti nella/e polizza/e non saranno in nessun caso opponibili all'Azienda ULSS 3 Serenissima e ai terzi in genere.

Qualora la Ditta aggiudicataria non dovesse provvedere al risarcimento od alla riparazione del danno, nel termine fissato dalla relativa notifica, l'Azienda ULSS 3 Serenissima, si ritiene autorizzata a provvedere direttamente a danno della Ditta, trattenendo l'importo sulle fatture in pagamento.

Le copie delle polizze, conformi all'originale ai sensi di legge, dovranno essere consegnate all'Azienda ULSS 3 Serenissima entro 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di avvenuta aggiudicazione definitiva, unitamente alle quietanze di pagamento dei premi; queste ultime dovranno essere autonomamente presentate all'Azienda ULSS 3 Serenissima, con le periodicità previste dalle polizze stesse, per documentare il permanere della validità dei contratti di assicurazione per tutta la durata della fornitura/servizio.

La stipulazione della polizza, la conformità della stessa rispetto a quanto stabilito nel presente articolo oppure in altri articoli del Capitolato o, più in generale, in tutta la documentazione di gara, nonché il pagamento del premio tale da garantire l'efficacia della copertura assicurativa, rappresentano condizioni essenziali per la sottoscrizione del contratto relativo alle forniture/servizi in questione.

Il mancato pagamento dei premi successivi, tale da pregiudicare l'efficacia della copertura assicurativa, costituisce motivo di risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 c.c.

Il mancato invio di una polizza regolarmente pagata costituisce una inadempienza per la quale l'Azienda applicherà una penale di 50,00 euro.

ART. 16. - MODALITA' DI FATTURAZIONE, PAGAMENTI E TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Il pagamento dei servizi oggetto del presente capitolato, per i quali non siano sorte contestazioni, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, sarà effettuato previa presentazione di regolare fattura all'Azienda, ai sensi della normativa vigente.

La Ditta dovrà emettere singola fattura mensile (pari ad un trentaseiesimo dell'importo triennale a base di gara al netto del ribasso offerto), suddivisa per macro area, contenente il relativo riferimento in considerazione dell'allegato del presente Capitolato, con allegato un documento di dettaglio che riporti almeno le singole attività svolte, specificando le singole sedi, e del relativo monte ore e importo, il periodo di fatturazione, l'indicazione del codice CIG (Codice Identificativo Gara).

Si precisa che l'Azienda, durante la durata del contratto, si riserva la possibilità di modificare, integrare, dettagliare la struttura dei report che dovranno essere forniti in sede di fatturazione senza onere alcuno per la stessa. Parimenti l'Aggiudicatario dovrà fornire eventuali elaborazioni di dati richieste una tantum dall'Azienda senza oneri per quest'ultima.

Qualora venga concordata una variazione del servizio inizialmente affidato, la fatturazione della singola attività dovrà essere adeguata.

L'Azienda si riserva in ogni momento di chiedere una differente modalità di fatturazione e relativo dettaglio del servizio reso.

Le fatture pervenute saranno esaminate al fine di accertare:

- a) la rispondenza del servizio fatturato con quello effettivamente svolto;
- b) la concordanza dei prezzi e delle altre condizioni di esecuzione del servizio con quelli/e indicati/e nel contratto;
- c) l'esattezza dei conteggi e di ogni altra necessaria indicazione, anche ai fini fiscali.

Il pagamento, ai sensi dell'art. 113 bis, comma 2 del Codice, sarà effettuato a 30 gg decorrenti dall'esito positivo della verifica di conformità del servizio. La verifica di conformità sarà effettuata, ai sensi del combinato disposto dell'art. 113 bis, comma 3 del Codice e dell'art. 4, comma 6 del decreto legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, nel termine di 30 gg dalla data di ricevimento della fattura.

La fattura dovrà essere emessa posticipatamente per ciascun mese solare, e comunque entro il giorno 10 del mese successivo a quello di riferimento.

Le fatture devono essere inviate in formato elettronico secondo le specifiche ministeriali.

Di seguito si riportano i dati di dettaglio del servizio di fatturazione elettronica aziendale:

Denominazione Azienda: Azienda ULSS 3 Serenissima;
Sede Legale: via Don Federico Tosatto n. 147 – 30174 Venezia;
C.F. / Partita IVA: 02798850273
Codice Univoco Ufficio: UFK9MW
Nome Ufficio: Uff_eFatturaPA

A seguito dell'emissione della fattura dovrà essere trasmessa all'Azienda Sanitaria distinta con indicazione delle prestazioni erogate.

L'accertamento della conformità della fornitura alle prescrizioni contrattuali avverrà con le modalità previste dall'art. 9 delle "Condizioni Generali di contratto per la fornitura di beni e servizi all'Azienda ULSS 3 Serenissima", per quanto compatibili con quanto già previsto dal Capitolato Tecnico.

Il pagamento avverrà a mezzo mandato dal Tesoriere dell'Azienda ULSS.

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

L'Azienda, 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 tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, il fornitore potrà sospendere la fornitura e, comunque, le attività previste nel contratto; qualora il fornitore si rendesse inadempiente a tale obbligo il contratto si potrà risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi con PEC da parte dell'Azienda ULSS.

I prezzi presenti nell'offerta economica si intendono comprensivi di ogni costo relativo al servizio (oneri retributivi, previdenziali, assistenziali, assicurativi, chilometrici, spese per il materiale, spese generali e di segreteria, ecc.) ad esclusione dell'IVA se dovuta.

Con il corrispettivo di cui sopra si intendono interamente compensati dall'Azienda Sanitaria tutti i servizi, le prestazioni, le spese accessorie, ecc. necessarie per la perfetta esecuzione dell'appalto, nonché qualsiasi onere espresso o non dal presente capitolato inerente e conseguente ai servizi di cui si tratta.

L'aggiudicatario dovrà assicurare il pieno rispetto di tutti gli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui alla Legge n. 136 del 13/8/2010.

ART. 17.- RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda può procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile (clausola risolutiva espressa), previa comunicazione da inviare al fornitore a mezzo PEC, nei seguenti casi:

- a) applicazione di tre penalità nel semestre, a seguito di gravi violazioni delle clausole contrattuali e reiterate inadempienze nell'esecuzione del contratto tali da compromettere la regolarità della fornitura e/o del servizio;
- b) frode, grave negligenza, contravvenzione nella esecuzione degli obblighi e condizioni contrattuali;
- c) cessazione di attività, di concordato preventivo, di fallimento, di stato di moratoria e di conseguenti atti di sequestro o di pignoramento a carico della Ditta aggiudicataria;
- d) subappalto non autorizzato;
- e) violazione delle norme in materia di cessione del contratto e dei crediti;
- f) accertamento del mancato possesso dei requisiti in capo alla ditta subentrante, qualora si verificasse tale situazione di variazione soggettiva;
- g) accertamento della non veridicità delle dichiarazioni presentate dalla ditta nel corso della procedura di gara;

- h) qualora, a seguito delle verifiche effettuate ai sensi dell'art. 84 del D.Lgs. 6/9/2011 n. 159 emergano elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa comunicati dalla Prefettura, se applicabile;
- i) esito positivo delle "informazioni antimafia" di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6/9/2011 n. 159, se applicabile;
- j) nei casi previsti dal Protocollo di legalità ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture approvato dalla Regione Veneto con DGR n. 951 del 2/7/2019 e sottoscritto in data 17/9/2019, se applicabile;
- k) mancata reintegrazione della garanzia eventualmente escussa entro i termini prescritti dall'Azienda;
- l) qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autoritative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte;
- m) mancato versamento, ove dovuto, delle spese di pubblicazione di bandi e avvisi di gara sui quotidiani, nei tempi e modalità previsti dall'Azienda ULSS;
- n) in caso di violazione da parte dei propri collaboratori degli obblighi di condotta previsti dal Codice di Comportamento dei dipendenti pubblici in vigore nell'Azienda ULSS 3 da ritenere estesi, per quanto compatibili, a tali collaboratori;
- o) mancato inizio del servizio nel termine essenziale comunicato dall'Amministrazione;
- p) nel caso di esito negativo del periodo di prova;
- q) in tutti gli altri casi espressamente previsti dal presente Capitolato e nel Decreto Legislativo 50/2016 e ss.mm.ii..

Al verificarsi delle sopraelencate ipotesi, la risoluzione si verifica di diritto quando l'Azienda determini di valersi della clausola risolutiva e comunichi tale volontà in forma scritta alla Ditta aggiudicataria. In tutti i casi di risoluzione l'Azienda ha diritto di escutere la garanzia definitiva. In ogni caso resta fermo il diritto al risarcimento dell'ulteriore danno.

Con la risoluzione del contratto sorge in capo all'Azienda il diritto di affidare il servizio rimanente alla seconda ditta in graduatoria, in danno alla ditta inadempiente. Alla stessa saranno addebitate le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Quanto sopra non esimerà la Ditta aggiudicataria dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

Analoga procedura verrà seguita nel caso di disdetta anticipata del contratto da parte della Ditta aggiudicataria senza giustificato motivo o giusta causa.

L'Azienda può procedere alla risoluzione del contratto ai sensi di quanto previsto dall'art. 1353 del Codice Civile previa comunicazione, con preavviso di almeno 30 giorni da comunicarsi al fornitore a mezzo PEC, nel caso in cui il servizio previsto nella presente procedura sia oggetto di un contratto stipulato a seguito di espletamento di una procedura di affidamento centralizzato regionale o per ragioni di pubblico interesse.

ART. 18. - CODICE DI COMPORTAMENTO

La Ditta Aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto, 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 D.Lgs. 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R. e dal codice di comportamento dei dipendenti dell'Azienda ULSS 3 Serenissima e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza pubblicati nella sezione "Amministrazione trasparente" del sito internet dell'Azienda ULSS 3.

La Ditta aggiudicataria si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che a qualunque titolo sono coinvolti nell'esecuzione del presente contratto.

ART. 19.- NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE

La Ditta aggiudicataria è tenuta ad osservare il contenuto del Piano aziendale per la prevenzione della corruzione sulla base della Legge 6 novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione" e della Delibera n. 7/2023 con la quale l'Autorità Nazionale Anticorruzione ha approvato il "Piano Nazionale Anticorruzione 2022".

La violazione degli obblighi derivanti può costituire causa di risoluzione del contratto.

ART. 20. - FORO COMPETENTE

Per le controversie che non potranno venire risolte in via amichevole è competente in via esclusiva il Foro di Venezia.

ART. 21.- CLAUSOLA FINALE

La formulazione dell'offerta è impegnativa per la Ditta concorrente, mentre non vincola l'Azienda ULSS all'assegnazione dell'appalto.

L'Azienda ULSS si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere, revocare, modificare oppure di riaprire i termini della presente gara, senza che le ditte invitate possano vantare diritti o pretese di sorta.

Per la redazione del progetto-offerta, che resta comunque agli atti dell'Azienda ULSS, nulla è dovuto ai partecipanti alla gara.

Per ogni altra qualsiasi norma non espressamente dichiarata o contenuta nel presente Capitolato, si rinvia alle "Condizioni generali di contratto per la fornitura di beni e servizi all'Azienda ULSS 3 Serenissima", delle quali si può prendere visione sul sito internet <https://trasparenza.aulss3.veneto.it/index.cfm?method=mys.apridoc&iddoc=13078> e che per il solo fatto di aver presentato offerta si intendono integralmente accettate, le norme vigenti in materia di pubbliche forniture, nonché le norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

All.ti:

- allegato 1 – allegato tecnico al capitolato
- allegato 2 – planimetrie
- allegato 3 – elenco beni messi a disposizione dall'Azienda ULSS 3