



**PROCEDURA DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO  
DI CALL CENTER PRESSO LE MEDICINE DI GRUPPO (MG) E  
I PRESIDI TERRITORIALI DIURNI DI ASSISTENZA  
PRIMARIA (PTAP) ATTIVI NEL TERRITORIO DELL’AZIENDA  
ULSS N. 8 “BERICA”**

**Cod. Appalto CALL\_CENTER\_MG**

**Rif. Fascicolo n. 2026\_494**

**Id Sintel 224153588**

**Cig n. BCF1ABD410**

\* \* \* \* \*

***CAPITOLATO TECNICO***

## INDICE

|                                                                       |    |
|-----------------------------------------------------------------------|----|
| Premessa.....                                                         | 4  |
| ART. 1 – DESTINATARI DEL SERVIZIO.....                                | 4  |
| ART.2 –FABBISOGNI, BASE D’ASTA E DURATA.....                          | 4  |
| 2.1 – Base d’asta per 5 mesi .....                                    | 4  |
| 2.2 – Durata.....                                                     | 5  |
| ART.3 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER.....              | 5  |
| ART.4 – MODALITA’ DI REALIZZAZIONE DELL’ATTIVITA’ .....               | 6  |
| 4.1 – Requisiti del personale impiegato .....                         | 6  |
| 4.2 – Formazione e aggiornamento del personale impiegato.....         | 7  |
| ART.5 – COMPITI DELL’AULSS, CONTROLLI E VERIFICHE DI CONFORMITA’..... | 7  |
| ART. 6 - RESPONSABILE DEL SERVIZIO .....                              | 7  |
| ART.7 – INADEMPIMENTI E PENALI .....                                  | 8  |
| ART.8 – DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO .....                     | 9  |
| ART.9 – SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE .....                      | 9  |
| ART.10 – LOCALI .....                                                 | 10 |

## GLOSSARIO

**ACN:** *Accordo Collettivo Nazionale della Medicina Generale;*

**AULSS:** *Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria;*

**CA:** *Continuità Assistenziale, anche nota come guardia medica. Svolge funzioni di assistenza medica primaria di notte e nei giorni festivi e prefestivi;*

**DEC:** *Direttore dell'Esecuzione del Contratto, è nominato dall'AULSS;*

**DGR:** *Deliberazione della Giunta Regionale del Veneto;*

**DUVRI:** *documento di Valutazione dei Rischi da interferenza nel caso in cui le attività si svolgano in prossimità di altri servizi;*

**DVR:** *Documento di Valutazione dei Rischi;*

**MG:** *Medicine di Gruppo: forma associativa della medicina generale*

**MGS:** *Medicina di Gruppo Sperimentale;*

**MMG:** *Medico di Medicina Generale;*

**PTAP:** *Presidio Territoriale di Assistenza Primaria;*

**PDTA:** *Percorso Diagnostico Terapeutico Assistenziale. I PDTA sono una metodologia mirata alla condivisione dei processi decisionali e dell'organizzazione dell'assistenza per un gruppo specifico di pazienti durante un periodo di tempo ben definito;*

## Premessa

Il presente capitolato ha per oggetto la fornitura del Servizio e coordinamento di Call center presso le Medicine di Gruppo (MG) e i Presidi Territoriali Diurni di Assistenza Primaria (PTAP) attivi nel territorio dell'Azienda Ulss n. 8 "Berica", diretto a perseguire le finalità assistenziali dell'assistenza primaria a beneficio degli assistiti, così come previste dall'ACN della Medicina Generale.

### ART. 1 – DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio di call center gli assistiti iscritti negli elenchi dei Medici di Medicina Generale (MMG) aderenti alle Medicine di Gruppo (MG) e gli assistiti, temporaneamente privi di MMG, assegnati ai Presidi Territoriali Diurni di Assistenza Primaria (PTAP) dell'AULSS, afferenti al territorio dell'Ulss n. 8 Berica.

### ART.2 –FABBISOGNI, BASE D'ASTA E DURATA

I quantitativi posti in gara per il Servizio di call center per le MG e i PTAP sono riportati nelle tabelle seguenti:

| N. MG | Medicina di Gruppo (MG)       | N. Assistiti  |
|-------|-------------------------------|---------------|
| 1     | MG Vicenza - Araceli          | 10.720        |
| 2     | MG Castegnero Longare         | 7.545         |
| 3     | MG Creazzo                    | 7.830         |
| 4     | MG Dueville                   | 8.300         |
| 5     | MG Montebello Vicentino       | 10.785        |
| 6     | MG Vicenza - Viale Margherita | 6.100         |
| 7     | MG Grisignano di Zocco        | 4.690         |
| 8     | MG Camisano Vicentino         | 8.170         |
| 9     | MG Torri di Quartesolo        | 9.145         |
| 10    | MG Bolzano V.no-Quinto V.no   | 6.300         |
|       | <b>Totale Assistiti MG</b>    | <b>79.585</b> |

| N. PTAP | Presidi Territoriali di Assistenza Primaria (PTAP) | N. Assistiti |
|---------|----------------------------------------------------|--------------|
| 1       | PTAP Noventa Vicentina                             | 1.300        |
| 2       | PTAP Arzignano                                     | 600          |
|         | <b>Totale Assistiti PTAP</b>                       | <b>1.900</b> |

|                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| <b>Totale Assistiti MG + PTAP</b> | <b>81.485</b> |
|-----------------------------------|---------------|

Per la gestione dei servizi sarà riconosciuto un canone mensile offerto dalla ditta aggiudicataria. Il canone mensile corrisposto deve considerarsi onnicomprensivo, comprendente tutti i costi diretti e indiretti. Tale importo non varierà qualora il numero di assistiti vari in + o in - il 10% rispetto a quanto indicato nella tabella sopra riportata.

#### 2.1 – Base d'asta per 5 mesi

Sulla base del numero di assistiti e di MG e PTAP attivi, la base d'asta (IVA esclusa) per il servizio oggetto della presente procedura è la seguente:

| Descrizione servizio |                                                        |
|----------------------|--------------------------------------------------------|
|                      | Base d'asta<br>Canone<br>per cinque mesi (IVA esclusa) |

|                                                                                                                                                                                                                                                        |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|
| Fornitura del servizio di call center presso le Medicine di Gruppo (MG) e i Presidi Territoriali diurni di Assistenza Primaria (PTAP) attivi nel territorio dell'Azienda ULSS n. 8 Berica.<br>CPV 75122000-7 Servizi amministrativi in campo sanitario | € 131.394,56        |
| <b>IMPORTO A BASE DI GARA PER 5 MESI</b><br>(Iva esclusa)                                                                                                                                                                                              | <b>€ 131.394,56</b> |

## 2.2 – Durata

L'affidamento avrà durata **di 5 (cinque) mesi** decorrente dalla data riportata sul contratto.

\*\*\*\*\*

L'AULSS si riserva di non aggiudicare la procedura di gara e/o di risolvere il contratto nel caso in cui il servizio sia oggetto di apposito Accordo Integrativo, oppure qualora intervengano disposizioni regionali o organizzative aziendali che prevedano lo svolgimento del servizio da parte di altro soggetto, pubblico o privato, o questo venga parzialmente rivisto, ovvero completamente eliminato. In tal caso, sopravvenendo una causa non imputabile all'AULSS, nessun diritto spetterà all'aggiudicatario.

La stazione appaltante si riserva altresì di variare il servizio descritto nel presente capitolato, riducendolo o modificandolo in relazione all'effettiva adesione dei MMG alle MG esistenti.

## ART.3 – CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO DI CALL CENTER

Il servizio può essere reso anche con un modello gestionale misto con l'integrazione tra soluzioni di automazione software per la classificazione e la risoluzione delle interazioni a bassa complessità ed operatori umani per la gestione delle interazioni ad alta complessità, garantendo il passaggio fluido dalla macchina all'operatore.

Tale servizio deve:

- essere attivo, su numero telefonico che verrà fornito gratuitamente dalla ditta aggiudicataria, nei giorni dal lunedì al venerdì nella fascia oraria 8.00-12.00 e 14.00-17.00. L'orario di contattabilità 8.00-12.00 e 14.00-17.00 deve ritenersi operativo anche nei giorni feriali "prefestivi" (sabati esclusi) e ciò in maniera indipendente dal fatto che i MMG non effettuino il normale orario di ambulatorio;
- svolgere funzione di raccolta delle richieste degli assistiti e/o dei loro familiari, con tempestività ed efficienza (il tempo d'attesa standard non deve superare i 300 secondi) mediante sistemi che, pur rispondendo alle esigenze dell'utenza, consentano, anche attraverso la ripartizione delle varie attività, di raggiungere il massimo gradimento di tutte le prestazioni da garantire giornalmente, quali gli accessi programmati relativi a richieste di visite ambulatoriali, previa definizione con ogni MMG di un concordato modello di articolazione/scansione delle agende di prenotazione personalizzato per ciascun MMG, inclusa la gestione di eventuali modifiche alle agende dettate da assenze o riprogrammazioni di appuntamenti;
- mettere a disposizione un "numero nero" per ogni medicina di gruppo del servizio di call center, numero di riferimento della forma associativa;
- gestire il trasferimento della chiamata al MMG per le richieste di "consulto telefonico" e per gli accessi a domicilio, mettendo il paziente in collegamento diretto con il Medico o con altre figure professionali delegate, in fasce orarie predeterminate ed appositamente dedicate;
- gestire le richieste di "prescrizioni di farmaci rientranti nella terapia continuativa" (ripetizione di ricette) o richieste di esami di routine o di controllo prestabilito da far validare al Medico;
- mettere a disposizione e fornire in "tempo reale" al MMG le agende di attività personalizzate, costantemente aggiornate, nonché tutte le eventuali comunicazioni (es. messaggi, esigenze di richiamata dell'utente, ecc. comprese eventuale comunicazioni dell'AULSS). La gestione delle agende avverrà tramite un portale interattivo realizzato in tecnologia web, messo a disposizione dalla ditta aggiudicataria senza oneri aggiuntivi per l'AULSS. Tale portale dovrà essere accessibile attraverso l'utilizzo dei comuni browser Internet, quali Internet Explorer, Mozilla Firefox, Opera, Safari, ecc. Il personale di call center dovrà inserire le attività in modo tale che il MMG possa visionare il proprio piano di lavoro con

possibilità di inserire, modificare o annullare direttamente gli appuntamenti. Le eventuali modifiche ai piani di lavoro dovranno essere tracciabili. Tale portale dovrà essere in grado di gestire l'anagrafica regionale degli assistiti, il legame tra MMG ed assistito e le agende di ogni singolo MMG sulla base delle specificità richieste da ogni singolo professionista (tipologia di prestazioni, numero di slot per ogni tipologia di prestazione, periodi di ferie/malattie, sostituzioni tra MMG appartenenti alla stessa associazione, ecc.). Il portale dovrà inoltre essere in grado di gestire l'appartenenza dei MMG alle varie forme associative, con la possibilità di prenotare un assistito primariamente sull'agenda del proprio MMG o, in alternativa, sulle agende dei MMG della forma associativa. Sarà cura della ditta aggiudicataria fornire e gestire per ogni MMG le credenziali di connessione personali, nonché di garantire una individuale e specifica formazione all'uso del portale presso lo studio medico di ogni MMG; a tale scopo deve essere consegnato contestualmente all'offerta un dettagliato piano di formazione dei MMG (i cui costi devono essere compresi nell'offerta), che sarà oggetto di valutazione in termini di qualità.

- g) è richiesta inoltre l'attivazione di un portale web accessibile all'utente/assistito, al fine di rendere possibili le prenotazioni almeno di visite non-urgenti e le richieste di prescrizioni di farmaci e/o esami ripetibili;
- h) fornire il piano di emergenza adottato per garantire la continuità del servizio in caso di black out o interruzioni di qualsiasi natura (es. centralino, dotazioni informatiche, alimentazione elettrica, sciopero del personale addetto, ecc.);
- i) produrre e fornire all'AULSS report periodici del servizio nel suo complesso (riequilibrativo settimanale, con possibilità di dettaglio giornaliero e/o per fasce orarie, fino a poter individuare la singola chiamata) e per singolo MMG, riportanti il volume delle richieste pervenute, il numero di accessi prenotati, i tempi medi di attesa per conseguire una prenotazione, il volume di richieste per visite ambulatoriali e per ripetizione farmaci, il volume di chiamate trasferite al MMG e delle chiamate abbandonate/recuperate, la percentuale di chiamate evase oltre lo standard di qualità atteso (300 secondi), nonché la segnalazione di eventuali anomalie procedurali e/o criticità. I report dovranno essere forniti in formato elettronico, a cadenza mensile entro il 10 del mese successivo allo specifico indirizzo di posta elettronica del DEC individuato dall'AULSS.

#### **ART.4 – MODALITA' DI REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITA'**

Per lo svolgimento dell'attività oggetto del contratto la ditta aggiudicataria deve garantire che:

- a) sia redatta tutta la documentazione indicata dall'AULSS ai fini di assolvere al debito informativo relativo all'attività;
- b) vengano attuate le prestazioni /interventi assistenziali sulla base delle evidenze scientifiche e dei protocolli aziendali.

L'aggiudicatario si impegna a garantire la regolarità e la continuità dell'attività; limitando il più possibile il turnover del personale individuato per ciascuna MG e provvedendo alla sua sostituzione per assenze programmate (ferie, permessi, ecc.) e alla sostituzione entro 1 (uno) giorno lavorativo per assenze non programmate con altro personale di pari qualifica professionale, senza oneri aggiuntivi per l'AULSS.

##### **4.1 – Requisiti del personale impiegato**

L'aggiudicatario dovrà assegnare ed impiegare personale in possesso dei seguenti requisiti minimi:

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado quinquennale oppure due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione secondaria di primo grado;
- buona conoscenza della lingua italiana;
- capacità di utilizzo dei principali software da ufficio.

Il nominativo, la qualifica e l'orario di servizio del personale impiegato dall'Appaltatore per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali, devono essere tempestivamente comunicati alla Stazione Appaltante prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale (entro 15 giorni dall'aggiudicazione o altra data concordata con il DEC). In caso di sostituzione, anche temporanea, di personale nel corso dell'esecuzione del contratto, la comunicazione dei nominativi deve avvenire quanto meno con 2 (due) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla intervenuta sostituzione, salvo i casi di oggettiva e sopravvenuta impossibilità (es. malattia, infortunio), in cui la comunicazione dovrà avvenire tempestivamente e comunque entro il giorno successivo.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'impresa

aggiudicataria qualora quest'ultimo non consenta il buon svolgimento delle attività.

#### **4.2 – Formazione e aggiornamento del personale impiegato**

La ditta aggiudicataria si impegna a definire per il personale utilizzato nel servizio una adeguata programmazione della formazione e dell'aggiornamento professionale. La formazione deve essere orientata in particolare agli obiettivi di salute indicati dalla Regione del Veneto e dall'AULSS, anche attraverso percorsi di audit; in particolare, deve essere garantito il rispetto della formazione minima necessaria relativa alla prevenzione e sicurezza sul lavoro, prevista dal D.lgs. n. 81/08.

Il soggetto aggiudicatario deve presentare il proprio piano formativo almeno con cadenza annuale all'ULSS, che esprimerà un proprio parere vincolante.

Con cadenza annuale il soggetto aggiudicatario presenta all'AULSS una relazione concernente le iniziative di formazione o aggiornamento sostenute dagli operatori impegnati nei servizi oggetto del presente capitolato. Qualora l'AULSS organizzi iniziative di formazione e aggiornamento sulle materie connesse all'oggetto del presente appalto, l'aggiudicatario, se richiesto, è tenuto ad assicurare la partecipazione del proprio personale senza ulteriori oneri per il committente e senza alcuna compromissione dei servizi oggetto del presente capitolato. Il progetto deve descrivere in modo puntuale l'organizzazione del servizio per ciascuna MG, la programmazione della presenza di personale nella sede di riferimento e negli eventuali studi periferici, il piano di lavoro per ciascuna figura professionale in riferimento alle attività indicate nel presente capitolato, alle fasce di apertura da garantire, il piano di gestione del personale (inserimento, formazione permanente, valutazione), le modalità di registrazione delle attività e la procedura per la gestione delle eventuali assenze del personale; in particolare il progetto deve descrivere le strategie di integrazione con il MMG e le strategie volte a garantire l'empowerment del paziente e la continuità dell'assistenza anche in caso di interruzione telematica.

Inoltre la ditta aggiudicataria deve provvedere all'adozione di una procedura specifica per la gestione delle emergenze.

#### **ART.5 – COMPITI DELL'AULSS, CONTROLLI E VERIFICHE DI CONFORMITA'**

La competente struttura dell'AULSS mantiene funzioni di indirizzo e programmazione delle attività oggetto di appalto, nonché funzioni di controllo e verifica del servizio svolto.

Individuerà il proprio DEC che avrà, tra l'altro, la funzione di definire e/o comunicare:

- le linee guida, i protocolli operativi e le procedure assistenziali da adottare;
- l'esecuzione dei controlli previsti dal presente capitolato.

Si rinvia all'art. 26 del Capitolato d'onori su controlli e verifiche di conformità.

#### **ART. 6 - RESPONSABILE DEL SERVIZIO**

L'aggiudicatario dovrà individuare, incluso nel costo dell'appalto, un Responsabile del Servizio quale interlocutore unico con l'AULSS, con la MG e con il Medico Coordinatore della forma associativa per tutti i rapporti gestionali, organizzativi ed operativi inerenti all'appalto, in particolare per ogni problema e/o aggiornamento relativo all'attività di call center.

Il Responsabile del Servizio della ditta aggiudicataria dovrà essere reperibile per tutta la fascia oraria dei giorni di apertura del servizio, per eventuali emergenze che si dovessero verificare senza che ciò comporti un costo aggiuntivo. L'AULSS si interfacerà con il Responsabile del Servizio della ditta aggiudicataria per le seguenti attività:

- programmazione del servizio (presenze, sostituzioni, controllo presenze);
- coordinamento dell'attività per il corretto e soddisfacente svolgimento dell'attività oggetto di gara;
- verifica dei piani di lavoro della ditta aggiudicataria e controllo quali/quantitativo delle prestazioni/interventi erogati;
- monitoraggio dell'attività e dei servizi erogati;
- rilevazione del grado di soddisfazione degli assistiti;
- redazione di rapporti periodici sull'andamento del servizio stesso;
- gestione di eventuali reclami/segnalazioni di disservizi;
- registrazione degli eventuali infortuni occorsi al personale da inviare tempestivamente anche al Servizio di Prevenzione e Protezione (SPP) dell'AULSS;
- controllo del corretto utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (DPI);
- esiti delle visite di sorveglianza sanitaria di tutto il personale;

- gestione di tutti gli aspetti di sicurezza e salute sul lavoro, sovrintendendo alla attività lavorativa e controllando la corretta esecuzione da parte dei lavoratori.

Il Responsabile del Servizio della ditta aggiudicataria è tenuto a redigere una relazione periodica (concordata con il DEC), concernente l'andamento della gestione del servizio con l'indicazione dei risultati e delle problematiche emerse oltre ad eventuali suggerimenti per il miglioramento del servizio. Dovrà inoltre presentare mensilmente un quadro riassuntivo delle presenze e delle attività prestate, secondo le modalità indicate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC).

## **ART.7 – INADEMPIMENTI E PENALI**

L'Appaltatore è soggetto all'applicazione delle penalità previste dall'art. 126 del D.lgs. n. 36/2023 in caso di non conformità/ritardi.

In particolare, qualora l'aggiudicatario non attenda a tutti gli obblighi, ovvero violi le disposizioni di cui alla documentazione di gara, l'Amministrazione applicherà le seguenti penalità, restando salva l'eventuale azione per il risarcimento del danno, nel caso in cui si verifichino i presupposti di seguito dettagliati.

Sarà applicata una penale pari allo 0,5 per mille dell'importo netto contrattuale:

- per ritardi nell'avvio del servizio, rispetto ai tempi indicati nel contratto, per ogni giorno di ritardo;
- per ritardi nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, per ogni giorno di ritardo;
- per esecuzione non conforme alle modalità indicate nel presente capitolato, nel capitolato tecnico, nel contratto e nell'offerta presentata, per ogni giorno di non conformità;
- per un numero di rilievi relativi al servizio oggetto del presente capitolato, formulati per iscritto nel corso del bimestre, uguale o superiore a 2 (valore soglia);
- per gli inadempimenti afferenti agli obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato e/o dal progetto offerto, non di gravità tale da comportare la risoluzione del contratto, per ogni giorno di inadempimento;
- per il mancato invio, nei termini indicati nel presente capitolato, dell'elenco del personale impiegato e delle comunicazioni relative alle variazioni dello stesso, per ogni giorno di inadempimento;
- per il 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'AULSS chiederà altresì l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione;
- per la mancata reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate: a tal fine verranno considerate le segnalazioni di mancata reperibilità effettuate dal personale dell'AULSS per ogni segnalazione riscontrata;
- per ogni comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, tenuto dal personale addetto all'appalto. Il perdurare del comportamento scorretto o sconveniente, o, comunque, il suo ripetersi per più di due volte, obbliga l'Appaltatore alla sostituzione del personale interessato entro 10 giorni dall'accertamento della Stazione Appaltante;
- per ogni giorno di impiego di operatori privi dei requisiti o titoli previsti dal Capitolato Tecnico e dall'offerta presentata, con l'obbligo dell'immediata sostituzione del personale;
- tempi di risposta alle chiamate degli assistiti: ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato il tempo medio di attesa di risposta su base mensile. Sulla base dei report mensili verrà applicata la penale dell'1 per mille se il tempo d'attesa delle telefonate ricevute superi i 300 secondi di attesa. Tale penale sarà ridotta allo 0,3 per mille se lo scostamento dal valore standard d'attesa è inferiore a 20 secondi.

Le penali sono elevate fino all'1 per mille in caso di recidiva.

Gli inadempimenti contrattuali che possano dar luogo all'applicazione delle penali stabilite nel presente Capitolato, ovvero alla risoluzione del contratto, sono contestati all'Appaltatore per iscritto, mediante PEC o

lettera raccomandata A/R. L'Appaltatore deve rappresentare alla Stazione Appaltante, per iscritto, mediante PEC o lettera raccomandata A/R., le proprie controdeduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 giorni dal ricevimento della contestazione.

Qualora le controdeduzioni rappresentate non pervengano alla Stazione Appaltante nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio della Stazione Appaltante, a giustificare l'inadempimento, la Stazione Appaltante procederà all'applicazione delle penali a decorrere dall'inizio dell'inadempimento o darà corso alla risoluzione del contratto.

L'Appaltatore deve effettuare il pagamento delle penali entro 60 giorni dalla comunicazione, trascorsi i quali, l'incameramento di quanto dovuto a titolo di penale avviene, in via prioritaria sulla prima fattura in scadenza e, se non sufficiente, mediante ritenzione sulle somme spettanti all'Appaltatore - in esecuzione del rapporto intrattenuto con la Stazione Appaltante o a qualsiasi altro titolo dovute - e/o sulla garanzia definitiva.

Nel caso di incameramento totale o parziale della garanzia definitiva, l'Appaltatore deve provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare, salve le eventuali somme svincolate automaticamente, in relazione all'avanzamento dell'esecuzione.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto della Stazione Appaltante di richiedere il risarcimento degli eventuali ulteriori danni subiti.

Per le suddette penali verranno emesse apposite note di addebito.

Perdurando l'inosservanza di pattuizioni di contratto, la Stazione Appaltante potrà dichiarare risolto il contratto stesso a proprio insindacabile giudizio, applicando le penali salvo il risarcimento del maggior danno.

In ogni caso, qualora gli inadempimenti determinino un importo massimo delle penali superiori al 10% dell'importo contrattuale, il contratto può essere risolto per grave inadempimento, con esecuzione in danno dell'Appaltatore inadempiente, in conformità a quanto disposto dall'art. 126, comma 1, del D. Lgs 36/2023.

## **ART.8 – DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO**

Le prestazioni in appalto configurano servizio pubblico e di pubblica necessità.

La sospensione dell'esecuzione del servizio può essere disposta esclusivamente dalla Stazione Appaltante, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 121 del D.lgs. n. 36/2026. In particolare, nel caso ricorrano circostanze speciali che impediscano temporaneamente la regolare esecuzione del contratto, il DEC potrà disporre la sospensione. La sospensione del contratto potrà essere disposta anche dal RUP per ragioni di necessità o di pubblico interesse. È fatto divieto all'Appaltatore di interrompere o sospendere il servizio in seguito a decisione unilaterale, anche in caso di ritardo o sospensione dei pagamenti o di controversie stragiudiziali o giudiziali con la Stazione Appaltante.

L'interruzione o sospensione del servizio per decisione unilaterale dell'Appaltatore costituisce inadempimento contrattuale sanzionabile con la risoluzione del contratto, ex art. 1456 c.c., e può costituire reato, ex art. 331 c.p., con conseguente l'obbligo per la Stazione Appaltante di sporgere denuncia all'Autorità Giudiziaria.

## **ART.9 – 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, esercitabile con un preavviso minimo non inferiore a dieci giorni, l'Appaltatore deve impegnarsi a garantire l'effettuazione delle prestazioni indispensabili, nonché la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio (in applicazione della Legge n. 146/1990 e s.m.i.).

L'Appaltatore dovrà comunicare i modi e tempi di erogazione dei servizi e le misure per la riattivazione degli stessi.

Le disposizioni di cui ai paragrafi precedenti si applicano anche in caso di eventi straordinari e imprevedibili che rendano temporaneamente impossibile l'esatto adempimento dell'obbligazione.

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.10 – LOCALI**

A mero titolo conoscitivo, si precisa che in alcuni casi l'attività dei MMG è svolta all'interno dei locali di proprietà dell'AULSS e in prossimità o contiguità con altre attività socio-sanitarie. Pertanto, qualora il personale dell'aggiudicatario svolga il servizio all'interno dei suddetti locali, dovrà avere massima cura degli ambienti e impianti presenti, conoscere e rispettare il piano di emergenza della struttura nella quale presta servizio e non interferire con le altre vicine attività svolte.