

Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

COD.REGIONE 050 – COD.ULSS 108 - COD.FISC. E P.IVA 02441500242 – Cod. iPA AUV

Tel. 0444 753111 - Fax 0444 753809 Mail protocollo@aulss8.veneto.it

PEC protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it www.aulss8.veneto.it

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER IL SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE ATTIVITA' COMPLEMENTARI NON SANITARIE LEGATE ALL'EMERGENZA SANITARIA COVID - 19 PER L'AZIENDA ULSS N. 8 BERICA, AI SENSI DEGLI ARTT. 60 E 95 DEL D.LGS. 18 APRILE 2016, N. 50, NONCHÉ AI SENSI DELL'ART. 8 COMMA 1 LETTERA C) DELLA LEGGE N. 120 DEL 11/09/2020.

CAPITOLATO TECNICO

GARA N. 8150149

CIG N. 8752119D11

Indice

ART 1 OGGETTO DEL SERVIZIO

ART 2 DURATA DEL CONTRATTO

ART 3 FINALITÀ, CARATTERISTICHE E FABBISOGNO

ART 4 GESTIONE DELLE EMERGENZE

ART 5 LOCALI E ATTREZZATURE

ART. 6 REQUISITI MINIMI DEL PERSONALE

ART 6.1 IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

ART. 6.2 OPERATORI

ART 7 CLAUSOLA SOCIALE E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO NEI CONFRONTI

DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

ART. 8 ONERI A CARICO DELL'AZIENDA APPALTANTE

ART. 9 ONERI DELL'OPERATORE ECONOMICO

ART 10 CONTROLLI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

ART 10.1 APPLICAZIONE DELLE PENALI

ART. 11 DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 12 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

ART 13 SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

ART 14 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

ART 1 OGGETTO DEL SERVIZIO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di un servizio di supporto amministrativo alle attività complementari non sanitarie legate all'emergenza sanitaria COVID -19, come meglio descritto agli articoli successivi.

Gli obiettivi che s'intendono raggiungere sono i seguenti:

- migliorare l'accesso alle informazioni agli assistiti dei servizi;
- ottenere un netto miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati;
- garantire l'efficace ed efficiente espletamento delle attività di back-office correlate.

ART 2 DURATA DEL CONTRATTO

Il contratto avrà la durata di 4 mesi con decorrenza dalla data fissata nel provvedimento di aggiudicazione o nel contratto. L'Azienda potrà avvalersi della facoltà di rinnovo per ulteriori 4 mesi.

L'aggiudicatario dovrà dare avvio al servizio dal giorno 1 luglio 2021.

In caso di particolare urgenza, l'Azienda Sanitaria potrà disporre, prima della stipulazione del contratto, l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 32, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

La Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso sia avviata un'iniziativa da parte di una centrale di committenza di cui all'art. 38 del Codice.

ART 3 FINALITÀ, CARATTERISTICHE E FABBISOGNO

L'impresa dovrà garantire in particolare:

- lo svolgimento di attività di call center e back office presso il SISP (UOC Igiene e sanità pubblica) eseguendo le seguenti attività:
 - ATTIVITA' DI BACKOFFICE: Attività amministrativa/segreteria legata al trattamento dei dati riguardanti le persone sottoposte ad isolamento fiduciario, chiamate attive all'utenza per comunicazioni e informazione;
 - ATTIVITA' DI CALL CENTER: Risposta telefonica ai quesiti riguardanti le problematiche covid: tamponi, vaccinazioni, tempi di isolamento, chiarimenti su disposizioni per rientri dall'estero, supporto alle prenotazioni, e altro;
 - ATTIVITA' DI COORDINAMENTO: Gestione turni e presenze del personale, supporto nell'attività di risposta, coordinamento tra la cooperativa e il personale Ulss, aggiornamento e gestione informazioni e dati.
- lo svolgimento e la gestione di postazioni amministrative presso i punti tamponi Covid (Ospedale S. Bortolo di Vicenza, Fiera di Vicenza e punto tamponi di Trissino) eseguendo le seguenti attività:
 - Accettazione per tamponi Covid; inserimento e stampa esiti dei tamponi medesimi.
- lo svolgimento e la gestione di postazioni amministrative presso i 5 Centri di Vaccinazione di Popolazione (CVP) allestiti rispettivamente in Fiera di Vicenza, Lonigo, Noventa, Trissino e Valdagno. Ogni giorno della settimana sono contemporaneamente attivi due o più CVP nelle 12 ore. Le attività dovranno essere svolte nei CVP sopraindicati nel rispetto delle indicazioni contenute nelle pianificazioni vaccinali che verranno fornite settimanalmente dall'Azienda Ulss 8. Il CVP di Vicenza sarà attivo tutti i giorni della settimana, gli altri CVP verranno attivati secondo turnazione comunicata dall'Ulss. L'attività vaccinale nei CVP è definita con un modello organizzativo standard definito dalla Regione nel "*Manuale per*

l'organizzazione di un Centro di Vaccinazione per la Popolazione". Di seguito il dettaglio delle singole attività:

Fase di Check-in

Attività	Chiamata degli utenti in attesa in base all'orario di prenotazione Verifica della documentazione di accesso alla vaccinazione (ad esempio prenotazione, tessera sanitaria). Consultazione dell'elenco dei convocati su registro cartaceo o data base regionale di prenotazione Registrazione dell'avvenuta presenza all'appuntamento su registro cartaceo Indicazione agli utenti delle specifiche linee anamnestiche predisposte (generalmente suddivise per target utenti convocati, tipologia di vaccino, prima o seconda dose, ...)
Sede di lavoro	Fiera Vicenza e, alternativamente, sede di Lonigo, Noventa, Trissino e Valdagno

Fase di Check-out

Attività	Stampa e consegna del certificato vaccinale estrapolato dall'applicativo regionale SIAVr. Prenotazione, stampa e consegna del successivo appuntamento (nel caso di inoculazione della prima dose)
Sede di lavoro	Fiera Vicenza e, alternativamente, sede di Lonigo, Noventa, Trissino e Valdagno

Articolazione del servizio:

SEDE	GIORNO	n. postazioni	orario	ore postazione giorno	ore complessivo giornaliero	GIORNI COPERTURA SETTIMANALE	ore settimanali	ore mensili
C.O. SISP	LUN.-VEN.	6	Backoffice 08:30 - 13:30	5	30	5	150	650
C.O. SISP	LUN.-SAB.	1	Coordinatori fascia 08:00 - 19:00	8	8	6	48	208
C.O. SISP	SABATO	3	Call Center 09:00 - 14:00	5	15	1	15	65
C.O. SISP	DOMENICA	3	Call Center 09:00 - 14:00	5	15	1	15	65
C.O. SISP	LUN.-VEN.	8	Call Center 09:00 - 14:00	5	40	5	200	866
C.O. SISP	LUN.-VEN.	7	Call Center 14:00 - 19:00	5	35	5	175	758
					143		603	2.611
PUNTI TAMPONI FIERA VICENZA	LUN DOM	6	7:00-13:00	6	36	7	252	1.091
PUNTI TAMPONI FIERA VICENZA	LUN.-VEN.	6	13:00-19:00	6	36	5	180	779,4
PUNTI TAMPONI TRISSINO	LUN-SAB	3	8:00-14:00	6	18	6	108	467,64
PUNTI TAMPONI SAN BORTOLO	LUN VEN	3	07:00 - 16:00	9	27	5	135	584,55

VICENZA								
					117		675	2.923
PUNTI VACCINALI FIERA VICENZA	LUN DOM	7	7,30 - 13:30	6	42	7	294	1273,02
PUNTI VACCINALI FIERA VICENZA	LUN DOM	7	13:30 - 19:30	6	42	7	294	1273,02
PUNTI VACCINALI FIERA VICENZA	LUN VEN	3	19:30 - 23:30	4	12	5	60	259,8
PUNTI VACCINALI TRISSINO E ALTRI	LUN DOM	3	7,30 - 13:30	6	18	7	126	545,58
PUNTI VACCINALI TRISSINO E ALTRI	LUN DOM	3	13:30 - 19:30	6	18	7	126	545,58
					234		900	3.897

per un totale complessivo di **n. 9.431 ore mensili.**

L'Operatore economico dovrà garantire lo svolgimento del servizio stesso anche in casi quali infortunio, ferie, malattia, ecc.

L'Azienda, a seguito della sopravvenienza di diverse necessità nell'ambito della gestione dell'emergenza sanitaria, si riserva di attuare le opportune modifiche organizzative (distribuzione sia del numero delle ore settimanali che dell'ambito di applicazione dell'attività, ad esempio ulteriore supporto amministrativo per attività vaccinale). L'Impresa aggiudicataria deve garantire costantemente i livelli di servizio (SLA) richiesti nel presente Capitolato Speciale e, nel contempo, assicurare un elevato standard qualitativo nel servizio offerto.

Tutte le attività di cui sopra dovranno essere svolte nel rispetto della normativa nazionale, regionale, dei regolamenti e delle procedure aziendali oltre a qualsiasi altra istruzione operativa, trasmessa con circolare o altra modalità.

Per le attività da svolgere dovranno essere utilizzati i software gestionali messi a disposizione dell'Azienda ULSS e dovranno essere rispettate da parte degli operatori le specifiche operative emanate dalla medesima AULSS.

Nel corso dell'esecuzione del servizio l'Azienda ULSS potrà chiedere una diversa articolazione oraria dello stesso che dovrà essere garantita dall'aggiudicataria entro e non oltre 5 giorni lavorativi senza possibilità, da parte di quest'ultima di avanzare richieste economiche aggiuntive, in tal caso, infatti, verrà unicamente ridefinito proporzionalmente il corrispettivo d'appalto.

L'impresa aggiudicataria deve garantire il servizio in modo continuativo senza alcuna sospensione e/o interruzione.

Sarà cura delle strutture aziendali fornire costantemente la documentazione completa ed aggiornata necessaria per il corretto svolgimento dell'attività, mentre spetterà alla aggiudicataria farsi carico della formazione del personale sia prima dell'avvio del contratto sia dell'eventuale nuovo personale successivamente all'inizio del servizio e dell'applicazione di nuovi regolamenti e procedure, comprese anche eventuali modifiche dei software gestionali utilizzati.

Spetta all'aggiudicataria garantire il passaggio di informazioni nel caso di sostituzione del personale assegnato al servizio.

L'Impresa dovrà farsi garante del mantenimento ai più alti livelli di un servizio di fondamentale importanza per l'Azienda ULSS e, pertanto, l'Azienda ULSS si riserva sin d'ora la possibilità di rivalersi nei confronti dell'Aggiudicatario per ogni conseguenza pregiudizievole nei confronti dell'utenza che dovesse essere cagionata dai propri operatori, addebitandone direttamente alla Ditta i relativi oneri.

ART 4 GESTIONE DELLE EMERGENZE

È onere dell'aggiudicataria prevedere idonee misure finalizzate a far fronte alle sostituzioni improvvise ed a particolari carichi di attività al fine di garantire la continuità del servizio, adeguando il numero di postazioni in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio attesi.

ART 5 LOCALI E ATTREZZATURE

Per consentire l'espletamento delle attività l'Azienda ULSS metterà a disposizione idonei locali, le componenti hardware necessarie nonché gli arredi e le attrezzature attualmente in uso, di proprietà della stessa Azienda ULSS e già adibiti allo scopo.

L'aggiudicatario deve obbligatoriamente eseguire il servizio nei locali messi a disposizione, con l'attrezzatura e il software messi a disposizione.

Il materiale di consumo necessario al funzionamento delle attività (consumabili di carta, toner, cancelleria, ecc.) è a carico dell'Azienda ULSS.

Le spese relative alla manutenzione, pulizia e riscaldamento, energia elettrica, utenze telefoniche e il collegamento informatico sono a carico dell'Azienda ULSS.

ART. 6 REQUISITI MINIMI DEL PERSONALE

ART 6.1 IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE ORGANIZZATIVO

L'Impresa aggiudicataria dovrà provvedere all'individuazione di un Responsabile organizzativo dell'appalto, il quale sarà l'immediato e diretto interlocutore per il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e gli altri soggetti dell'Azienda ULSS con cui il personale dell'Impresa si dovrà relazionare per il buon andamento del servizio oggetto di appalto. Detto Responsabile organizzativo dovrà essere dotato di ampi poteri per la gestione e la rapida soluzione delle eventuali controversie o necessità che verranno rappresentate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

Ad ogni conseguente effetto, le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con detto Responsabile, risultano fatte direttamente all'Impresa.

Detto Responsabile organizzativo deve essere in ogni momento reperibile ed a disposizione dell'Azienda ULSS e deve prestare la propria collaborazione in ordine alla supervisione ed alle eventuali esigenze del servizio. L'aggiudicataria dovrà inoltre comunicare tempestivamente all'Azienda l'eventuale nomina di un nuovo Responsabile organizzativo.

Il Referente dovrà inoltre:

- garantire l'organizzazione dei turni del personale e la gestione delle emergenze di cui all'apposito paragrafo del presente capitolato;
- interfacciarsi con le UUOO Aziendali per le attività di competenza;
- garantire la formazione e l'aggiornamento del personale, l'immediata diffusione delle istruzioni, note e circolari trasmesse dalle UUOO Aziendali all'uopo competenti;
- garantire che tutte le informazioni siano a disposizione e accessibili al personale dedicato all'attività;
- attivare le azioni necessarie a correggere le eventuali problematiche che fossero rilevate nel corso di attività di controllo svolte dai soggetti aziendali incaricati, come previsto dal presente capitolato.

ART. 6.2 OPERATORI

Il personale impiegato nei servizi affidati all'Impresa dovrà essere munito ed esibire costantemente un cartellino nominativo che ne consenta l'immediata identificazione e che riporti altresì la denominazione dell'aggiudicataria, in ottemperanza a quanto disposto dalle leggi attualmente in vigore.

L'Impresa aggiudicataria dovrà operare con un numero sufficiente di persone tale da garantire una prestazione qualitativamente soddisfacente.

L'impresa dovrà fornire un elenco completo, **prima dell'avvio del servizio**, del personale addetto al servizio, nel quale sia indicato oltre al nome e cognome, la funzione e mansione nonché l'orario di servizio.

In tale elenco dovrà essere menzionato anche l'eventuale personale che sia utilizzato per le sostituzioni. Tale elenco dovrà essere tassativamente tenuto aggiornato ed eventuali sostituzioni di personale nel corso del contratto, dovranno essere comunicate all'Azienda ULSS con un preavviso di almeno 15 (quindici) giorni qualora definitive e non urgenti ovvero con un preavviso di almeno 2 (due) giorni qualora temporanee o urgenti.

Il personale dovrà essere stato specificatamente selezionato e formato dall'azienda aggiudicataria al fine di garantire il corretto svolgimento delle attività previste dal presente capitolato, secondo standard qualitativi dell'accoglienza del cittadino/utente definiti dalla Direzione Aziendale, dovrà inoltre essere madrelingua italiana o con ottima conoscenza della lingua italiana parlata e scritta.

Inoltre gli operatori dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

- mantenere un contegno ed un abbigliamento decoroso ed irreprensibile, nel rispetto dei comuni canoni di correttezza e buona educazione;
- osservare il segreto d'ufficio ed il segreto professionale su fatti e circostanze di cui abbiano notizia durante e/o per l'espletamento del servizio, secondo i dettami di cui alla normativa vigente sulla privacy, che dovranno essere impartiti dall'aggiudicataria;
- garantire la riservatezza dei dati personali sensibili agli utenti;
- attenersi alle direttive generali dell'Azienda ULSS per quanto concerne le modalità operative specifiche.

L'Impresa, a tal fine, garantirà direttamente il corretto comportamento del personale, nonché la diligente osservanza di tutte le norme di legge e disposizioni dell'Azienda ULSS. La violazione di quanto sopra (oltre alla responsabilità di legge a carico dell'operatore) sarà considerata inadempienza contrattuale.

L'Azienda ULSS, a suo insindacabile giudizio, si riserva la facoltà di chiedere la sostituzione del personale che disattenda le norme comportamentali suddette o che compia errori ripetuti o che, comunque, non si riveli adeguato alle attività da gestire.

In caso di richiesta, di sostituzione da parte dell'AULSS ovvero in caso di assenza per qualsivoglia motivo, malattia, ferie, infortunio dell'operatore, l'aggiudicataria deve provvedere a sostituirlo senza alcun onere aggiuntivo a carico dell'Azienda ULSS.

In ogni momento l'Azienda ULSS potrà disporre l'accertamento di quanto sopra e qualora dovessero risultare riscontri negativi saranno considerati inadempienza contrattuale ai fini dell'applicazione delle relative penali.

Sarà in ogni caso obbligo dell'aggiudicatario garantire per tutta la durata del contratto l'idoneità attitudinale e professionale del personale dedicato che dovrà essere dotato di identificativo contenente la denominazione della Ditta di appartenenza, le generalità e la qualifica dell'operatore.

ART 7 CLAUSOLA SOCIALE E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 50 del D. Lgs. 50/2016, al fine promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, al presente contratto si applica la clausola sociale di riassorbimento del personale dell'appaltatore uscente, in armonia con l'organizzazione aziendale prescelta dalla ditta e nella misura e nei limiti in cui detto riassorbimento sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del contratto del presente appalto e con la pianificazione e organizzazione definita dal nuovo aggiudicatario, nonché nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dalla contrattazione collettiva vigente.

Detta clausola dovrà essere accettata in sede di produzione dell'offerta per la procedura d'appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 100, comma 2, del D. Lgs. 50/2016 e ss. mm. e ii..

La Stazione Appaltante sarà estranea alla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione sono di esclusiva competenza

dell'appaltatore subentrante.

Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, si indicano i dati (in allegato alla documentazione di gara – ALLEGATO 5) relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione e fornito dall'appaltatore uscente.

La ditta si impegna a rispettare le previsioni del progetto di assorbimento presentato in sede di gara e a mettere a disposizione tali dati, a richiesta della Stazione Appaltante, a conclusione del contratto in corso ed in ogni caso, al momento dell'avvio della nuova gara.

ART. 8 ONERI A CARICO DELL'AZIENDA APPALTANTE

Sono a carico dell'Azienda ULSS tutti gli oneri di seguito descritti:

- 1) la messa a disposizione di locali idonei, attrezzati e arredati per l'attività;
- 2) fornire tutte le informazioni necessarie relative alla realizzazione delle attività;
- 3) la redazione, prima dell'inizio della gestione, di un verbale di consegna del materiale presente e di un verbale di riconsegna al termine del contratto;
- 4) le pulizie dei locali e degli arredi;
- 5) la messa a disposizione del sistema informatico (postazione PC, software, collegamento in rete, ecc.);
- 6) gli oneri relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria dell'immobile, degli impianti fissi, delle apparecchiature e degli arredi;
- 7) utenze relative a gas, elettricità, riscaldamento, condizionamento, acqua, rifiuti urbani, assimilabili agli urbani;
- 8) gli oneri relativi allo smaltimento dei rifiuti urbani, assimilabili agli urbani;
- 9) la copertura assicurativa dell'immobile da incendio e furto dei beni mobili di proprietà;
- 10) la nomina dell'incaricato del controllo del servizio e del coordinamento tra affidatario ed Azienda ULSS, il cui costo è a carico dell'Azienda ULSS.

ART. 9 ONERI DELL'OPERATORE ECONOMICO

L'affidatario è tenuto a gestire i servizi con propria organizzazione, nel rispetto delle disposizioni normative vigenti, nonché attenersi al progetto presentato. In particolare l'Affidatario provvederà a:

- 1) l'espletamento di tutte le prestazioni previste nel capitolato speciale d'appalto e nel progetto presentato;
- 2) impiegare personale professionale specificatamente qualificato per la realizzazione del servizio affidato;
- 3) comunicare per iscritto, prima dell'inizio dell'appalto e in seguito, in caso di sostituzioni, le generalità del personale e i relativi curricula. Le stesse informazioni e documentazione saranno trasmesse anche ogni qualvolta il personale venisse sostituito per qualunque motivo.
- 4) garantire un trattamento economico adeguato alla professionalità degli operatori impiegati, nel rispetto di tutte le norme e gli obblighi di legge;
- 5) assicurare la tempestiva sostituzione degli operatori che si rivelassero, anche ad eventuale esclusivo giudizio dell'Azienda ULSS, inadeguati allo svolgimento del servizio;
- 6) nominare un referente del servizio, il quale dovrà garantire la corretta gestione del personale, delle sostituzioni per assenze ed emergenze in genere e avrà, inoltre, il compito di individuare soluzioni organizzative e metodologiche delle attività, nonché di garantire l'armonica integrazione delle stesse nei confronti delle diverse articolazioni funzionali dell'Azienda ULSS e delle diverse esigenze organizzative aziendali;
- 7) la formazione degli operatori (obbligatoria e aggiuntiva come previsto nel piano formativo);
- 8) garantire la copertura assicurativa del personale durante lo svolgimento del servizio per quanto concerne gli infortuni e la responsabilità civile verso terzi;
- 9) garantire il rispetto del segreto professionale e d'ufficio, nonché la riservatezza di tutte le informazioni inerenti il servizio e gli utenti anche in riferimento a quanto previsto dal d.lgs. n. 30.6.2003, n. 196,

modificato dal Decreto Legislativo 101 del 10 agosto 2018, recante “Disposizioni per l’adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679”, in particolare la ditta deve assicurare che il proprio personale mantenga la riservatezza per ogni fatto o circostanza conosciuti a causa dell’attività lavorativa sia per quanto riguarda gli utenti sia per quanto concerne l’organizzazione e l’andamento delle Unità Operative e Servizi dell’Azienda Ulss;

- 10) garantire il rispetto delle norme di prevenzione degli infortuni e igiene del lavoro, nonché la fornitura dei DPI, secondo la normativa vigente d.lgs. n. 81/2008 e successive modifiche e integrazioni;
- 11) dotare ogni operatore di un tesserino di riconoscimento, contenente le generalità del lavoratore e l’indicazione del datore di lavoro;
- 12) segnalare tempestivamente al Direttore dell’Esecuzione le anomalie che venissero rilevate durante lo svolgimento del servizio rispetto alle indicazioni del capitolato speciale;
- 13) l’utilizzo degli immobili, attrezzature, apparecchiature e arredamenti risultanti dal verbale di consegna sottoscritto dall’affidatario esclusivamente per la gestione dell’attività in oggetto;
- 14) fornire il report mensile inerente le prestazioni eseguite, nonché eventuali ulteriori specifiche richieste del Direttore dell’Esecuzione del contratto e una relazione annuale delle attività svolte;
- 15) fornire all’Azienda ULSS su richiesta qualsiasi dato relativo alla gestione della struttura per statistiche o rendicontazioni, nei tempi e nelle modalità richieste;
- 16) le modalità di fatturazione e consegna dei dati utili mensili, verranno definite con il Direttore dell’Esecuzione del Contratto al momento dell’attivazione del servizio;
- 17) tutti gli altri adempimenti e oneri previsti nel avviso speciale e nelle disposizioni di legge vigenti.

La ditta, 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 il servizio svolto.

ART 10 CONTROLLI E VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

L’Azienda ULSS si riserva ampie facoltà di controllo e vigilanza sull’applicazione da parte della ditta aggiudicataria delle condizioni stabilite dal presente capitolato, dalla documentazione di gara, dall’offerta della ditta aggiudicataria nonché sul rispetto degli aspetti organizzativi, clinico-assistenziali, al personale impiegato e alla sicurezza dei lavoratori.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente capitolato oltre che a quelli dichiarati dalla Ditta nell’offerta tecnica.

I controlli potranno essere, ad insindacabile giudizio dell’Azienda ULSS, sia di processo (mezzi e procedure) che di risultato.

I controlli di processo riguarderanno la verifica dell’applicazione di tutte le specifiche tecniche riguardanti mezzi e procedure indicate nel capitolato e nell’offerta tecnica della Ditta Aggiudicataria.

I controlli di risultato consistono nella verifica del risultato del servizio, al fine di valutarne la qualità e correggere le inadempienze che potrebbero costituire l’elemento per l’applicazione delle penali e della risoluzione del contratto.

I controlli saranno effettuati con la periodicità che verrà determinata dall’Azienda ULSS, anche in contraddittorio con il personale incaricato dalla Ditta.

La Ditta dovrà acconsentire all’esercizio da parte dell’Azienda ULSS di verifiche periodiche sull’andamento delle attività descritte nel presente capitolato speciale d’appalto.

La regolare esecuzione del servizio è verificata dal Direttore dell’Esecuzione del Contratto, disciplinato dall’art. 8 del presente capitolato. mediante controlli periodici.

La Ditta dovrà prestare la cooperazione necessaria a garantire la corretta esecuzione delle verifiche stesse, nonché a mettere a disposizione tutti i documenti, le informazioni, i prospetti, gli organigrammi, i tabulati che gli saranno richiesti nel corso delle verifiche.

Si terrà conto anche delle eventuali segnalazioni degli utenti.

Il Direttore dell’esecuzione del contratto provvederà a trasmettere al RUP, entro 15 giorni successivi alla data dei controlli, i verbali che riferiscono anche sull’andamento dell’esecuzione contrattuale e sul rispetto delle condizioni contrattuali, e contengono le osservazioni ed i suggerimenti ritenuti necessari, ferme restando le competenze della Stazione appaltante e del Direttore dell’esecuzione.

ART 10.1 APPLICAZIONE DELLE PENALI

L'impresa aggiudicataria è soggetta all'applicazione di penalità previste dal D Lgs. 50 del 18 aprile 2016 e ss. mm. e ii. in caso di non conformità/ritardi.

In particolare, qualora l'aggiudicatario non attenda a tutti gli obblighi, ovvero violi le disposizioni del capitolato 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 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 del contratto o esecuzione non conforme alle modalità indicate nel capitolato tecnico, nel contratto e nell'offerta presentata, (per ogni giorno di ritardo/non conformità);
- per ogni comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento. Il perdurare, comunque, del comportamento scorretto o sconveniente, o, comunque il suo ripetersi per più di due volte, dovrà portare alla sostituzione del personale interessato. La non sostituzione del personale, entro 10 giorni dal terzo accertamento, comporta la risoluzione del contratto;
- per ogni giorno di impiego di operatori con requisiti o titoli difformi da quanto previsto dal presente capitolato speciale e dall'offerta presentata, con l'obbligo dell'immediata sostituzione del personale (tale infrazione per tre volte reiterata comporterà la risoluzione del contratto);
- per ogni altra inottemperanza agli obblighi contrattuali non prevista nei sopraccitati punti, ma non così grave da comportare la risoluzione del contratto.

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

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel presente Capitolato, ovvero alla risoluzione del contratto, saranno contestati all'Appaltatore per iscritto dalla Stazione Appaltante, tramite PEC. L'Appaltatore dovrà comunicare alla Stazione Appaltante, per iscritto, tramite PEC, le proprie controdeduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa. 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 dovrà effettuare il pagamento delle penali entro 60 gg. dalla comunicazione, trascorsi i quali, l'incameramento di quanto dovuto a titolo di penale avverrà, 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 l'Azienda o a qualsiasi altro titolo dovute - e/o sulla garanzia definitiva. Nel caso di incameramento totale o parziale della garanzia definitiva, l'Appaltatore dovrà 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 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. Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte all'Appaltatore raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale del contratto, l'Azienda sanitaria destinataria della fornitura ha facoltà di risolvere di diritto il contratto, salvo il risarcimento del danno. L'Appaltatore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente Capitolato non preclude il diritto dell'Azienda Sanitaria a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni. 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 potrà essere risolto per grave inadempimento con esecuzione in danno della Impresa inadempiente, in conformità a quanto disposto dall'art. 113- bis, co. 4, del Codice.

ART. 11 DIREZIONE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

L'Azienda ULSS individuerà nell'atto di affidamento il Direttore dell'Esecuzione del Contratto il quale provvederà al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto secondo quanto stabilito dagli artt. 101, c. 2 e ss. e 111, c. 2 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

ART. 12 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La ditta aggiudicataria potrà procedere alla emissione delle fatture con mensili posticipate relative al servizio svolto, per la liquidazione, che verrà effettuata sulla base delle condizioni economiche di cui all'offerta, previo accertamento da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto della prestazione effettuata rispetto alle prescrizioni previste nella documentazione di gara e nell'offerta tecnica.

Al fine di consentire la suddetta verifica di conformità della regolarità della prestazione, la ditta aggiudicataria dovrà emettere fatturazione specificando i seguenti elementi (come allegato alla suddetta fattura):

- a. un report giornaliero, suddiviso per sede, che indichi i nominativi delle persone che hanno effettivamente prestato servizio, orario di presenza e relativa firma
- b. un report riepilogativo mensile del monte ore complessivo effettivamente prestato

L'importo offerto rimarrà fermo ed invariato per tutta la durata dell'appalto, anche in caso di eventuale prosecuzione del servizio nelle more di espletamento di una nuova procedura di affidamento.

La ditta affidataria nei rapporti con la stazione appaltante dovrà procedere all'emissione ed alla trasmissione delle fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore.

I pagamenti verranno effettuati con cadenza mensile, previa emissione di fattura. L'Appaltatore dovrà emettere e trasmettere le fatture in forma elettronica, nei termini e modalità previsti dalla normativa in vigore. Le fatture elettroniche prodotte dovranno essere emesse nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>. Per indirizzare correttamente le fatture, dovrà essere utilizzato il Codice Univoco Ufficio UFI8LR, reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it.

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda U.L.SS. n. 8 "Berica" e dovrà riportare:

- descrizione dei servizi resi, quantità e periodo di riferimento
- CIG
- Codice Univoco Ufficio UFI8LR

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

Le fatture saranno emesse in conformità ai prezzi proposti in sede di gara di appalto, che dovranno comprendere tutto quanto richiesto dal presente Capitolato e quanto integrativamente proposto dall'appaltatore in sede di offerta. L'IVA a carico dell'U.L.SS. sarà applicata nella misura ridotta, ove prevista dalla normativa vigente.

Il pagamento delle fatture avrà luogo entro 30 gg dalla data di accertamento della prestazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del Contratto che avverrà entro 30 gg dalla data di ricezione della fattura.

Il predetto pagamento sarà effettuato su conti correnti bancari o postali dedicati. Gli interessi

moratori saranno corrisposti in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 231/2002. Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché il servizio sia stato regolarmente eseguito, secondo quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'offerta tecnica ed economica e dal Capitolato d'Oneri. I pagamenti saranno effettuati sul conto corrente intestato all'Appaltatore di cui quest'ultimo dovrà fornire il codice IBAN in sede di stipula del Contratto.

Sempre in sede di stipula del Contratto l'Appaltatore è tenuto a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i alle Aziende Sanitarie.

L'Appaltatore comunicherà tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

In caso di Raggruppamenti temporanei d'Imprese per quanto attiene alle modalità di fatturazione e pagamento del corrispettivo d'appalto, per ciascun pagamento dovranno essere inviate le fatture, intestate a questa Stazione Appaltante, di tutte le imprese raggruppate, ciascuna per la propria quota di prestazioni eseguite. Il pagamento, nella sua interezza, verrà comunque effettuato esclusivamente a mani dell'impresa capogruppo mandataria, salvo nel caso in cui la mandataria medesima chieda di pagare direttamente le singole imprese raggruppate, fornendo, al contempo, ampia liberatoria e preciso impegno a tenere indenne l'Azienda Ulss 8 Berica da qualsivoglia pretesa in ordine alle obbligazioni derivanti alla stessa dal contratto di appalto.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza. L'Azienda Sanitaria, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali, i pagamenti all'Appaltatore cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 codice civile).

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'Appaltatore potrà sospendere la fornitura e, comunque, le attività previste nel Contratto, qualora il Appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, l'ordinativo di fornitura e/o il contratto si potranno risolvere di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione da comunicarsi a mezzo PEC o lettera raccomandata A.R. da parte della Stazione Appaltante.

ART 13 SCIOPERI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e pertanto lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso, in caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, l'appaltatore deve impegnarsi a garantire la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio (si applicherà la Legge 146/90 e ss.mm.ii.).

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.

In caso di scioperi generali di categoria, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo di giorni 5 (cinque), a segnalare all'Azienda la data effettiva dello sciopero programmato e le modalità con le quali intende espletare il servizio.

In caso di cause di forza maggiore e/o scioperi, l'impresa aggiudicataria è tenuta ad assicurare l'assoluta continuità nello svolgimento del servizio in appalto attraverso l'adozione di un piano di emergenza ed indipendentemente dalla causa che ha provocato la situazione di eccezione e dalla attribuzione della sua responsabilità, è fatto obbligo per l'impresa aggiudicataria mettere a disposizione le risorse necessarie per gestire l'evento negativo e ripristinare le condizioni minime di servizio recuperando una situazione regolare e minimizzandone gli effetti. L'impresa aggiudicataria dovrà concordare con il Direttore dell'Esecuzione del Servizio eventuali comportamenti da seguire in presenza di situazioni che ne dovessero compromettere la regolarità.

Qualora l'impresa aggiudicataria sospendesse il servizio l'Azienda potrà procedere alla risoluzione del contratto.

ART 14 SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

L'appaltatore non potrà interrompere o sospendere l'esecuzione del servizio in seguito a decisione unilaterale nemmeno nel caso in cui siano in atto controversie con l'Amministrazione. L'eventuale sospensione del servizio per decisione unilaterale dell'appaltatore costituisce inadempienza contrattuale e la conseguente risoluzione del contratto per colpa, fatta comunque salva la facoltà di procedere nei confronti dell'aggiudicatario per tutti gli oneri conseguenti e derivanti dalla risoluzione contrattuale.