

**Servizio per la gestione e organizzazione dell'assistenza
infermieristica e dell'attività amministrativa presso le Medicine di
Gruppo Integrate e altre forme associative con Contratto d'esercizio**

CAPITOLATO SPECIALE

N. GARA 6951964

CIG 7336475AAF

INDICE

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FINALITÀ

ART. 2 ESECUZIONE E GESTIONE DEL CONTRATTO. RIPARTIZIONE COMPETENZE TRA AZIENDA
“CAPOFILA” E SINGOLE AZIENDE SANITARIE

ART. 3. - DESTINATARI DEL SERVIZIO

ART. 4 - QUANTITÀ DEL SERVIZIO

ART. 5 OPZIONI QUANTITATIVE

ART. 6 - REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO

ART. 7: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

ART. 8 : REQUISITI DEL PERSONALE

ART. 9: MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ

ART. 10: RESPONSABILE DEL SERVIZIO

ART. 11 CLAUSOLA SOCIALE E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE
IMPIEGATO NEL SERVIZIO

ART. 12 DURATA E DECORRENZA DELL'APPALTO

ART. 13 CAUZIONE DEFINITIVA

ART. 14 COPERTURA ASSICURATIVA

ART. 15 SICUREZZA E IGIENE SUL LAVORO

ART. 16 MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

ART. 17 VERIFICA DI CONFORMITÀ

ART. 18 CONTROLLI E VERIFICHE

ART. 19: INADEMPIMENTI E PENALI

ART. 20 PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO ED APPLICAZIONE DELLE
PENALI

ART. 21: NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA

ART. 22: FORMAZIONE

ART. 23 SPESE CONTRATTUALI, IMPOSTE E TASSE

ART. 24 OBBLIGHI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA DEI DIPENDENTI PUBBLICI, DI CUI AL D.P.R.
62/2013

ART. 25: OBBLIGO DI RISERVATEZZA

ART. 26: LOCALI, MATERIALI E MEZZI E RISCHI DA INTERFERENZE

ART. 27.: COMPITI DELLA SINGOLA AULSS

ART. 28: SUBAPPALTO

ART. 29 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

ART. 30 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI CUI ALL'ART. 53, COMMA 16 TER DLGS N. 165/2001

ART. 31 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA DEI DIPENDENTI PUBBLICI, DI CUI AL D.P.R. 62/2013

ART. 32 STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

ART. 33 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ART. 34 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

ART. 35 OBBLIGO DELL'APPALTATORE DI OSSERVANZA DELLE CLAUSOLE CONTENUTE NEI PROTOCOLLI DI LEGALITA' O NEI PATTI DI INTEGRITA'

ART. 36 RECESSO UNILATERALE

ART. 37 RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI

ART. 38 FORO ESCLUSIVO

ART. 39 NORME E CONDIZIONI FINALI

GLOSSARIO

AULSS: Azienda Unità locale socio-sanitaria

URP: Ufficio Relazioni col Pubblico

MGI: *acronimo di **Medicine di Gruppo Integrate** forma associativa della medicina generale disciplinata dalla DGRV 751/2015*

MG: *acronimo di **Medicine di Gruppo** forma associativa della medicina generale disciplinata dalla DGRV 751/2015 – allegato B*

MMG: medico di medicina generale

PDTA: *acronimo di **Percorso diagnostico terapeutico**. 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.*

ADI: *acronimo di assistenza domiciliare integrata. Si tratta di interventi socio-sanitari svolti a domicilio del paziente per lo più da più professionisti (tra cui medici, infermieri, tecnici di riabilitazione, operatori di assistenza) che operano all'interno di un progetto personalizzato.*

CA: *acronimo di continuità assistenziale, anche nota come guardia medica. Svolge funzioni di assistenza medica primaria di notte e nei giorni festivi e prefestivi.*

DEC: direttore esecuzione contratto (AULSS)

DVR: documento di valutazione dei Rischi

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

TPE: *operatore a tempo pieno equivalente calcolato su 38 ore settimanali.*

Sede di riferimento: *per sede di riferimento*

- della MGI si intende la sede dove viene garantita l'apertura per 12 ore dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 10:00 il sabato mattina, con la presenza fisica di almeno un medico di medicina generale ed un infermiere, nei giorni prefestivi è garantita la presenza nella fascia oraria del mattino.
- della MG si intende la sede dove viene garantita l'apertura per 9 ore dal lunedì al venerdì.

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO E FINALITÀ

L'AULSS n.8 "Berica" indice gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio infermieristico ed amministrativo per le Medicine di Gruppo Integrate (MGI) e altre forme associative con Contratto d'esercizio, in fabbisogno dell'AULSS n. 8 "Berica" e dell'AULSS n. 7 "Pedemontana", ai sensi del D. Lgs 18 aprile 2016 n. 50 e delle seguenti disposizioni.

La gara ha per oggetto la fornitura, l'organizzazione e il coordinamento delle attività infermieristiche e di collaboratore di studio necessarie al funzionamento delle Medicine di Gruppo Integrate (MGI) e altre forme associative della Medicina Generale.

Le Medicine di Gruppo Integrate sono team multi-professionale costituiti da Medici di Assistenza Primaria, Medici Specialisti Ambulatoriali Interni, Medici incaricati del Servizio di Continuità Assistenziale, Infermieri, Collaboratori di studio e Assistenti sociali che erogano un'assistenza globale dalla prevenzione alla palliazione, continua, equa e centrata sulla persona. Nelle loro attività le MGI sono parte integrante e fondamentale del Distretto Socio-Sanitario.

Le Medicine di Gruppo (MG) sono forme transitorie, a termine, previste per la graduale estensione del modello della Medicina di Gruppo Integrata su tutto il territorio regionale.

Le attività previste per le MG e le MGI sono definite da specifici Contratti d'esercizio (CE).

Il servizio oggetto del presente capitolato è diretto a perseguire le finalità assistenziali dell'assistenza primaria a beneficio degli assistiti, così come previste dall'ACN della Medicina Generale e dalla Delibera della Giunta Regionale del Veneto n. 751/2015 "Sviluppo delle Cure primarie attraverso la diffusione del modello di medicina di gruppo integrata" (normativa disponibile nel sito della Regione Veneto nella sezione normativa: www.regione.veneto.it).

ART 2- ESECUZIONE E GESTIONE DEL CONTRATTO. RIPARTIZIONE COMPETENZE TRA AZIENDA "CAPOFILA" E SINGOLE AZIENDE SANITARIE

Nell'ambito delle disposizioni di cui al presente capitolato, resta nell'esclusiva competenza della AULSS n. 8 "Berica", quale "capofila", la titolarità della gestione giuridico/amministrativa delle seguenti attività:

- **espletamento della procedura di gara;**
- **gestione dell'eventuale contenzioso legato alla procedura di gara;**
- **custodia della documentazione tecnica dei prodotti oggetto di fornitura.**

In merito alla verifica del possesso dei requisiti generali, spetta alla "capofila" acquisire e darne comunicazione all'altra AULSS.

Sempre nell'ambito delle disposizioni del presente capitolato, resta nell'esclusiva competenza della singola AULSS delegante, nonché dell'AULSS n. 8 "Berica" per la propria singola quota di servizio, l'autonoma gestione del rapporto negoziale e in particolare delle seguenti attività:

- **richiesta e gestione del deposito cauzionale definitivo per la parte di propria competenza;**
- **sottoscrizione del contratto per la parte aziendale (anche nella forma della lettera commerciale);**
- **individuazione del "titolare del trattamento dei dati personali";**
- **individuazione del responsabile dell'esecuzione del contratto;**
- **ricevimento fatture e relativi pagamenti;**
- **gestione dell'eventuale contenzioso successivo all'aggiudicazione della procedura di gara con particolare - ma non esaustivo - riferimento all'applicazione di penali ed alla risoluzione del rapporto contrattuale;**
- **supporto alla "capofila" nell'istruttoria per una eventuale revisione dei prezzi ed**

adozione dei provvedimenti successivi per la parte aziendale.

ART. 3. - DESTINATARI DEL SERVIZIO

Sono destinatari del servizio gli assistiti iscritti negli elenchi dei Medici aderenti alle MGI e/o MG delle Aziende ULSS n. 7 “Pedemontana” e n. 8 “Berica”. Le attività svolte dal personale infermieristico e dal collaboratore di studio sono rivolte a tutti gli assistiti dei MMG che afferiscono alla MGI e/o MG, con particolare attenzione alle seguenti fasce di popolazione:

- persone ultrasessantacinquenni,
- persone “fragili”, non inserite nei programmi di assistenza domiciliare
- persone dimesse da struttura ospedaliera,
- persone con patologie croniche.

ART 4 - QUANTITÀ DEL SERVIZIO

La DGRV 751 del 2015 stabilisce che le Medicine di Gruppo Integrate e le Medicine di Gruppo possono utilizzare, per il raggiungimento degli obiettivi assegnati, il servizio infermieristico e amministrativo messo a disposizione dell'AULSS ovvero acquisirlo direttamente.

Il Servizio messo in gara sarà a favore delle MGI e delle MG che l'AULSS intende attivare a condizione che siano state autorizzate dalla Regione Veneto con apposito provvedimento.

Sono stati definiti dei livelli prestazionali per il servizio amministrativo e infermieristico a cui corrispondono attività diverse.

LOTTO UNICO

Il servizio amministrativo e infermieristico è suddiviso in più livelli a cui corrispondono attività diverse di complessità crescente che sono esplicitate nell'articolo 6 -requisiti minimi del servizio.

VOCE A) SERVIZIO AMMINISTRATIVO PER LE MGI

LIVELLO	QUANTITA' AULSS 8	QUANTITA' AULSS 7
Livello 1	/	MGI “Ascleum” di Schio assistiti n. 18.815 MGI “Cielo Azzurro” di Thiene assistiti n. 13.576 MGI “MediconTè” di Zugliano assistiti n. 17.682 MGI “MediValli” di Arsiero assistiti n. 7.535 MGI “Piovene Rocchette” di Piovene R. assistiti n. 7.745 MGI “Zancan” di Thiene assistiti n. 6.036
Livello 2	MGI di Noventa V. assistiti n. 21.810 MGI di Dueville-Sandrigò assistiti n. 11.948	
Livello 3	/	MGI “Kos” di Malo assistiti n. 17.317

VOCE B) SERVIZIO INFERMIERISTICO PER LE MGI

LIVELLO	QUANTITA' AULSS 8	QUANTITA' AULSS 7
Livello 1	/	
Livello 2	MGI di Noventa V. assistiti n. 21.810 MGI di Dueville-Sandrigio assistiti n. 11.948	MGI "Zancan" di Thiene assistiti n. 6.036

VOCE C) SERVIZIO AMMINISTRATIVO PER LE MG

LIVELLO	QUANTITA' AULSS 8	QUANTITA' AULSS 7
Livello 1		MG "Age quod agis" di Marano Vicentino assistiti n. 4.317 MG "Arte medica" di Marano Vicentino assistiti n. 3.988
Livello 2	Medicina di Gruppo di Creazzo nr assistiti 5.568 MG di Vicenza Corso Padova nr assistiti 6.700 MG di Vicenza VI.T.A.M. nr assistiti 5.995 MG di Vicenza Borgo Scroffa nr assistiti 9.710	

VOCE D) SERVIZIO INFERMIERISTICO PER LE MG

LIVELLO	QUANTITA' AULSS 8	QUANTITA' AULSS 7
Livello 1	Medicina di Gruppo di Creazzo nr assistiti 5.568 MG di Vicenza Corso Padova nr assistiti 6.700 MG di Vicenza VI.T.A.M. nr assistiti 5.995 MG di Vicenza Borgo Scroffa nr assistiti 9.710	

ART. 5 - OPZIONI QUANTITATIVE

Fatto salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 12 del Codice (quinto d'obbligo), la stazione appaltante si riserva di variare, sia in aumento che in diminuzione, il servizio descritto nel presente capitolato fino alla concorrenza del 50% (cinquanta per cento) dell'importo contrattuale, in relazione all'effettiva adesione dei MMG ai progetti di MGI/MG approvati dalla Regione e all'attivazione di nuove forme associative ovvero della richiesta anche da parte di forme associative di Medici che attualmente acquisiscono in proprio il servizio infermieristico e amministrativo

ART. 6 --REQUISITI MINIMI DEL SERVIZIO

Nel rispetto dei requisiti minimi sia di servizio che di personale definito a livello regionale con la

DGR 751/2015 si definiscono di seguito i livelli di servizi richiesti all'aggiudicatario:

SERVIZIO AMMINISTRATIVO

	LIVELLO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO PER LE MEDICINE DI GRUPPO INTEGRATE	BASE D'ASTA PROCAPITE ASSISTITO/ANNO
LIVELLO 1 Call center	1. Accoglimento delle richieste H12 (standard di qualità) 2. registrazione degli appuntamenti per le agende su indicazione del MMG	€ 7,00
LIVELLO 2	1. Accoglimento delle richieste H12 (standard di qualità) 2. registrazione degli appuntamenti per le agende su indicazione del MMG 3. presenza fisica nello studio della MGI di almeno 6 ore/giorno	€ 9,00
LIVELLO 3	1. Accoglimento delle richieste H12 (standard di qualità) 2. registrazione degli appuntamenti per le agende su indicazione del MMG 3. presenza fisica nello studio della MGI di almeno 12 ore/giorno	€ 14,00

	LIVELLO DEL SERVIZIO AMMINISTRATIVO PER LE MEDICINE DI GRUPPO	BASE D'ASTA PROCAPITE ASSISTITO/ANNO
LIVELLO 1 Garantito con call center	1. accoglimento delle richieste H12 (standard di qualità) 2. registrazione degli appuntamenti per le agende su indicazione del MMG.	€ 7,00
LIVELLO 2 Garantito da personale in loco	1. accoglimento delle richieste nell'ambito delle 9 ore giornaliere di apertura dello studio medico in solidale con il personale infermieristico concordando le fasce di presenza con l'Azienda. 2. registrazione degli appuntamenti per le agende su indicazione del MMG.	€ 7,45

SERVIZIO INFERMIERISTICO

	LIVELLO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO PER LE MGI	BASE D'ASTA PROCAPITE ASSISTITO/ANNO
LIVELLO 1	1. presenza H12 presso la sede di riferimento 2. collaborazione alla presa in carico del 50% dei pazienti secondo il PDTA scompenso cardiaco, diabete, BPCO, TAO –NAO e altri PDTA regionali. Tale azione prevede indagini diagnostiche, rilevazione di parametri, verifiche a distanza con follow-up anche diagnostici, e front-office sanitario per la cronicità. Adozioni di sistemi di programmazione di controlli periodici previsti dal PDTA e sistemi di notifica al MMG. Nella fase d'avvio della forma associativa la presa in carico sarà limitata a parte dei pazienti con le modalità previste nei Contratti d'esercizio. 3. attività infermieristica prestazionale ambulatoriale, di consulenza e di educazione sanitaria e terapeutica per assistiti con patologie croniche. Adozione di interventi di counselling al paziente e alla famiglia su corretti stili di vita e profilassi vaccinali. 4. front office sanitario (anche telefonico), gestione della documentazione clinica e dei materiali sanitari	€ 8,00 (forme associative con almeno 9000 assistiti.)
LIVELLO 2	1. presenza H12 presso la sede di riferimento 2. collaborazione alla presa in carico del 70% dei pazienti secondo il PDTA scompenso cardiaco, diabete, BPCO, TAO –NAO e altri PDTA regionali. Tale azione prevede indagini diagnostiche, rilevazione di parametri, verifiche a distanza con follow-up anche diagnostici, e front-office sanitario per la cronicità. Adozioni di sistemi di programmazione di controlli periodici previsti dal PDTA e sistemi di notifica al MMG. 3. attività infermieristica prestazionale ambulatoriale, di consulenza e di educazione sanitaria e terapeutica per assistiti con patologie croniche. Adozione di interventi di counselling al paziente e alla famiglia su corretti stili di vita e profilassi vaccinali. 4. front office sanitario (anche telefonico), gestione della documentazione clinica e dei materiali sanitari	€ 9,50

- nel caso in cui l'Azienda attivi MGI con un numero di assistiti inferiore a 9000, può procedere a richiedere il livello 1, corrispondendo l'importo offerto dall'aggiudicataria per il livello 2.

	LIVELLO DEL SERVIZIO INFERMIERISTICO PER LE MG	BASE D'ASTA PROCAPITE ASSISTITO/ANNO
LIVELLO 1	1. presenza nell'ambito delle 9 ore giornaliere di apertura dello studio medico in solidale con il personale amministrativo, concordando le fasce orarie con l'Azienda. 2. collaborazione alla presa in carico come da contratto d'esercizio dei pazienti secondo i PDTA previsti dal CE secondo le indicazioni della Regione. Tale azione prevede indagini diagnostiche, rilevazione di parametri, verifiche a distanza con follow-up anche diagnostici, e front-office sanitario per la cronicità. Adozioni di sistemi di programmazione di controlli periodici previsti dal PDTA e sistemi di notifica al MMG. 3. attività infermieristica prestazionale ambulatoriale, di consulenza e di educazione sanitaria e terapeutica per assistiti con patologie croniche. Adozione di interventi di counselling al paziente e alla famiglia su corretti stili di vita e profilassi vaccinali. 4. front office sanitario (anche telefonico), gestione della documentazione clinica e dei materiali sanitari	€ 9,20 per le forme associative con meno di 4.800 assistiti € 7,00 per le forme associative con più di 4800 assistiti

Sulla base di quanto sopra descritto, la base d'asta annuale per i servizi richiesti è di € **€ 1.886.370,85**, così suddivisa:

PERSONALE AMMINISTRATIVO MGI				
livelli	base d'asta pro-capite per assistito	ulss 8 utenti	ulss 7 utenti	importo complessivo a base d'asta
Livello 1	€ 7,00	0	18.815	
			13.576	
			17.682	
			7.535	
			7.745	
			6.036	
totale assistiti		0	71.389	€ 499.723,00
Livello 2	€ 9,00	21.810	0	
		11.948		
totale assistiti		33.758	0	€ 303.822,00

livello 3	€ 14,00	0	17.317	
totale assistiti			17.317	€ 242.438,00
SERVIZIO INFERMIERISTICO PER LE MGI				
livelli	base d'asta pro-capite per assistito	ulss 8 utenti	ulss 7 utenti	importo complessivo a base d'asta
livello 1*	€ 8,00	0		
totale assistiti		0		0
livello 2	€ 9,50	21810	6.036	
		11948		
totale utenti*		33758	6036	€ 378.043,00
* per MGI inferiori a 9000 utenti, il prezzo è a base d'asta € 9,50				
AMMINISTRATIVI PER MEDICINE DI GRUPPO				
livelli	base d'asta pro-capite per assistito	ulss 8 utenti	ulss 7 utenti	importo complessivo a base d'asta
livello 1	€ 7,00		4.317	
			3.988	
totale assistiti			8.305	€ 58.135,00
livello 2	€ 7,45	5.568		
		6.700		

		5.995		
		9.710		
totale assistiti		27.973		€ 208.398,85
INFERMIERI PER MEDICINE DI GRUPPO				
livelli	base d'asta pro-capite per assistito	ulss 8 utenti	ulss 7 utenti	importo complessivo a base d'asta
livello 1 *	€ 7,00	5.568		
livello 1 **	9,2	6.700		
		5995		
		9710		
totale assistiti		27973		€ 195.811,00
* per MG con più di 4800 assistiti				
** per MG con meno di 4.800 assistiti				

ART 7: CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

A) SERVIZIO AMMINISTRATIVO

L'attività di **segreteria e call center** dovrà essere organizzata al fine di rispondere alle richieste di contatto con il medico nell'arco delle 12 ore dalle 8.00 alle 20.00 dal lunedì al venerdì e dalle 8.00 alle 10.00 al sabato. Per le richieste percepite dagli assistiti come urgenti o non differibili deve essere garantita la contattabilità del medico senza filtri. Il servizio deve essere attivo anche nei giorni prefestivi dalle 8.00 alle 20.00 anche se il MMG non effettua il normale orario di lavoro. In tal caso eventuali richieste di contatto con il MMG urgenti dovranno essere avviate al servizio di Continuità Assistenziale.

All'interno di questo spazio orario potrà essere articolato un orario specifico per la richiesta di visita su appuntamento, per i contatti telefonici, per le richieste di visite domiciliari, per la programmazione e gestione dei casi complessi.

Con solo riferimento al servizio di segreteria per le MG – livello 2– l'accoglimento delle richieste sarà limitato agli orari di apertura degli studi medici.

Tali livelli di prestazione comprendono anche il servizio di call center che se centralizzato dovrà integrarsi con le prestazioni che rimarranno in carico al personale che svolge il servizio presso la sede della MGI/MG. Il servizio di call-center dovrà rendersi disponibile ad inoltrare richieste ad altri call center qualora attivati, anche a seguito di gare regionali, per la gestione del Servizio di Continuità Assistenziale e di Assistenza Domiciliare Integrata.

In particolare rientrano nell'attività:

- L'accoglienza e il front office per i livelli 2-3

- Il fornire informazioni generali sulle attività svolte dalla MMG e sulle modalità di accesso ai vari servizi dell'ULSS
- La gestione delle richieste di contatto con il Medico
- La gestione delle agende dei MMG:
 - O mettere a disposizione e fornire in tempo reale al MMG le agende di attività personalizzate costantemente aggiornate nonché eventuali comunicazioni
 - O permettere al Medico di visionare il proprio piano di lavoro con possibilità di inserire, modificare o annullare gli appuntamenti
- La gestione delle agende degli ambulatori infermieristici,
- La gestione delle richieste di accesso a domicilio provvedendo alla richiesta di trasferimento della chiamata e mettendo il paziente in collegamento diretto con il Medico di MG
- La distribuzione della modulistica per gli accertamenti radiologici e o di laboratorio per i livelli 2 e 3
- La raccolta delle richieste di prescrizioni farmaceutiche ripetute rientranti nella terapia continuativa o richieste di esami di routine o di controllo prestabilito
- La consegna delle prescrizioni compilate dai MMG
- Le attività di carattere generale, quali l'ordine materiale d'uso, ritiro materiale consegnato, tenuta del magazzino
- Se concordata con l'Azienda, a fronte di una specifica contrattazione del prezzo e delle modalità di espletamento di tale servizio con l'aggiudicatario:
 - attività di segreteria potrà prevedere anche le prenotazioni di prestazioni sanitarie a CUP, la gestione della scelta e revoca del MMG/PLS e il rilascio delle esenzioni (per i livelli 2 e 3)
 - riscossione dei ticket se presente attività specialistica ambulatoriale e/o di punto prelievi (per i livelli 2 e 3)

Tali attività verranno svolte secondo le indicazioni fornite dai competenti Uffici dell'Azienda ed in particolare l'attività di riscossione avverrà nel rispetto del Regolamento delle attività di Cassa Aziendale.

Considerato il ruolo che verrà ad assumere la funzione di segreteria/call center quale interfaccia principale con l'utenza nel processo di "accoglimento della domanda" il servizio dovrà rispondere ai seguenti requisiti organizzativi:

1. riscuotere la costante fiducia dei MMG "rappresentati" provvedendo ad attivare il servizio secondo le personalizzazioni richieste nel rispetto degli standard di qualità condivisi;
2. agire, su specifica nomina da parte del singolo MMG come responsabile esterno per il trattamento dei dati sugli assistiti, adottando le misure minime ed idonee di sicurezza e riservatezza ai sensi del D. Lgs 196/2003 e s.m.i.;
3. assicurare una modalità uniforme di accoglimento delle istanze e provvedere a formare ciascun operatore sulla base di un protocollo standardizzato di comportamento, reso esplicito in sede di gara, al fine di evitare disparità di trattamento tra gli utenti;
4. rendere edotto ogni operatore (e costantemente aggiornato) relativamente ai piani di lavoro/agende di ciascun MMG con riferimento alla gestione degli orari, dei tempi di prestazione e su ogni altra modalità variabile di risposta all'utenza;
5. formare il personale addetto al servizio secondo un documentabile piano formativo concordato e validato con l'Azienda. Dovrà essere altresì regolarmente assunto secondo le leggi attualmente vigenti in merito ai contratti di lavoro;
6. individuare un "Responsabile del Servizio". Il "Responsabile del Servizio" dovrà coordinare l'attività quotidiana al fine di risolvere in maniera tempestiva eventuali criticità e di ridurre al minimo i disservizi per l'utenza. Inoltre costituirà l'unica figura di interfaccia con l'ULSS e i singoli Medici della forma associativa;

B) Specifiche del servizio di call center

Tale servizio va reso con un sistema di call center che a discrezione della ditta aggiudicataria potrà essere effettuata con un call center centralizzato ovvero con un servizio di ricezione chiamata presso la singola forma associativa.

- a) essere attivo, su numero telefonico che verrà fornito gratuitamente dalla ditta aggiudicataria, nei giorni dal Lunedì al Venerdì nella fascia oraria 8.00-20.00 e al Sabato nella fascia oraria 8.00–10.00. L'orario di contattabilità 8.00-20.00 deve ritenersi operativo anche nei giorni “prefestivi” e ciò in maniera indipendente dal fatto che i MMG non effettuino il normale orario di ambulatorio.
- b) 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 40 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;
 - le richieste di “consulto telefonico” gestendo il trasferimento della chiamata al MMG;
 - gli “accessi a domicilio” provvedendo al trasferimento della chiamata e mettendo il paziente in collegamento diretto con il MMG;
 - la programmazione della risposta a 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;
 - le richieste di informazioni e/o di “consigli” a carattere medico-sanitario, prevedendo, laddove necessario, la messa in collegamento telefonico dell'utente con il suo MMG o altro medico della MGI o con altre figure professionali delegate, in fasce orarie predeterminate ed appositamente dedicate;
 - deve inoltre essere previsto, previa definizione con ogni MMG, uno spazio per la programmazione, analisi e verifica delle situazioni complesse (programmazione con la Centrale Operativa Territoriale, valutazioni, gestione situazioni complesse).
- c) 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 eventuali 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, etc. 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, slot per ogni tipologia di prestazione, periodi di ferie/malattie, sostituzioni tra MMG appartenenti alla stessa associazione, etc.). 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 MGI etc. 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 l'ambulatorio 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.

Non è richiesto, ma è facoltà della società aggiudicatrice attivare 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.

- d) 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.).
- e) garantire una modalità di “richiamata automatica” dell'utente, ovvero di recupero di tutte le chiamate “abbandonate” provvedendo, in tempi rapidi, qualora il numero del chiamante sia noto e visibile, a stabilire il contatto e a chiudere con la risposta all'istanza dell'utente.
- f) produrre e fornire all'AULSS report periodici del servizio nel suo complesso (riequilibrativo settimanale, ma 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 (40 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 secondo lo schema allegato, allo specifico indirizzo di posta elettronica o PEC del DEC (allegato schema di report).
- g) il servizio di call-center dovrà rendersi disponibile ad inoltrare richieste ad altri call center qualora attivati, anche a seguito di gare regionali, per la gestione del Servizio di Continuità Assistenziale e di Assistenza Domiciliare Integrata.

Per quanto riguarda gli standard del servizio di segreteria/call center e del servizio infermieristico si rimanda a quanto contenuto nella DGRV n. 751/2015, i cui obblighi ed adempimenti si intendono qui espressamente ed integralmente richiamati, conosciuti ed accettati.

C) SERVIZIO INFERMIERISTICO

La presenza del personale infermieristico garantisce una risposta estesa ai bisogni di salute degli utenti ed è strumento funzionale per la migliore gestione integrata dei pazienti cronici. L'infermiere eroga le prestazioni di competenza infermieristica a seconda della complessità delle prestazioni e delle indicazioni del MMG e dei protocolli forniti dall'AULSS; le stesse possono essere erogate con o senza la presenza del MMG. Il servizio infermieristico prevede presenza di personale per 12h nelle MGI e la copertura dell'orario di attività della MG in solidale con il collaboratore di studio.

In particolare l'infermiere delle MGI/MG dovrà svolgere:

- a) attività di front office sanitario
 - Informazione ed educazione alla salute e sostegno all'autocura
 - Attività di supporto al fine di facilitare i percorsi di cura
 - Gestione dei dispositivi medici, dei farmaci e dei materiali sanitari di consumo
 - Controllo/verifica delle apparecchiature elettromedicali - diagnostiche in uso ed eventuale richiesta di riparazione e manutenzione
 - Tenuta della documentazione infermieristica
- b) attività ambulatoriali prestazionali
 - Ogni prestazione programmata o non programmata viene erogata nel rispetto della sicurezza del paziente secondo le migliori pratiche “evidence based” e nel rispetto delle procedure/protocolli validati dall'AULSS di riferimento. A titolo esemplificativo e non

esaustivo si fa riferimento a sostituzione catetere vescicale, cateterismo estemporaneo ed educazione del paziente alla corretta gestione, rilevazione dei parametri, esecuzione di ECG e prelievi venosi.

Presso la sede della forma associativa deve essere presente documentazione accessibile al personale infermieristico relativa ai protocolli e alle procedure delle principali prestazioni erogate.

- c) attività di counselling, educazione sanitaria e terapeutica
- d) gestione dell'ambulatorio della cronicità

All'ambulatorio della cronicità vengono assegnate le funzioni educative di counselling e gestione proattiva delle patologie croniche con particolare riferimento ai percorsi diagnostico-terapeutici (PDTA) deliberati dalla Regione relativi a pazienti affetti da BPCO (DGRV 206/2015), da scompenso cardiaco, da diabete (DGRV 759/2015) e al paziente in trattamento in TAO/NAO (DGRV 1374/2016). L'aggiudicatario dovrà garantire il servizio necessario all'attivazione di ulteriori PDTA per la gestione del paziente cronico secondo indicazioni della Regione Veneto.

Le attività infermieristiche previste dai PDTA regionali fanno riferimento ad attività di cura e monitoraggio, di educazione sanitaria terapeutica e organizzative. Sarà fornito l'elenco/registo dei pazienti affetti da malattie croniche che verranno presi in carico secondo le modalità definite nel contratto di esercizio.

e) Produzione e fornitura all'AULSS di report trimestrali sintetici del numero delle attività infermieristiche svolte, numero dei pazienti presi in carico all'ambulatorio della cronicità secondo i relativi PDTA, numero degli accessi all'ambulatorio, numero e tipologia di prestazioni erogate.

f) Se concordata con l'Azienda, a fronte di una specifica contrattazione sulle modalità di espletamento di tale servizio con l'aggiudicatario, l'attività dell'infermiere potrà prevedere anche l'esecuzione di prelievi ematochimici, comprensiva dell'attività di accettazione.

ART 8: REQUISITI DEL PERSONALE

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

Personale infermieristico:

- laurea in Infermieristica (abilitante alla professione di infermiere) ed equipollente;
- regolare iscrizione al competente Collegio Professionale;
- buona conoscenza della lingua italiana;
- capacità di utilizzo dei principali software di gestione della scheda sanitaria in uso dalla medicina generale;
- attestato frequenza corso BLS-D;
- attestato di frequenza del corso di 4 ore sulla sicurezza nel lavoro (come previsto all'Accordo Stato-Regioni del 21 dicembre 2011).

Il personale impegnato nel servizio dovrà essere opportunamente formato secondo un piano formativo concordato con l'Azienda.

La ditta si impegna a far frequentare al personale infermieristico corsi di formazione specifica presso enti accreditati ECM.

Personale collaboratore di studio/segreteria

- diploma di istruzione secondaria di secondo grado quinquennale oppure due anni di scolarità dopo il diploma di istruzione secondaria di primo grado e il diploma di Operatore Socio

- Sanitario;
- buona conoscenza della lingua italiana;
- capacità di utilizzo dei principali software da ufficio.

Entro 15 giorni dall'aggiudicazione l'appaltatore dovrà inviare alla singola AULSS l'elenco del personale utilizzato con relativi curricula professionali, suddiviso per singola MGI/MG. Ogni variazione a detto elenco dovrà essere comunicata entro 7 giorni alla singola AULSS.

ART. 9: MODALITÀ DI REALIZZAZIONE DELL'ATTIVITÀ

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

- il personale infermieristico e i collaboratori di studio/segreteria, durante il servizio, indossi una divisa adeguata, esponga il cartellino identificativo con le generalità e l'indicazione della ditta di appartenenza, in ottemperanza alle disposizioni di cui al D.lgs. 81/2008, e si attenga alle circolari aziendali in merito al corretto comportamento professionale;
- sia redatta tutta la documentazione indicata dall'AULSS ai fini di assolvere al debito informativo relativo all'attività
- 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 MGI/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.

ART. 10: RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Il soggetto aggiudicatario dovrà individuare, incluso nel costo nell'appalto, un Responsabile del Servizio quale interlocutore unico con la singola AULSS, con la MGI/MG e con il Medico Coordinatore della forma associativa per tutti i rapporti gestionali, organizzativi ed operativi inerenti l'appalto, in particolare per ogni problema e/o aggiornamento relativo all'attività infermieristica e dei collaboratori di studio/segreteria.

Il Responsabile del Servizio 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. E' facoltà del soggetto aggiudicatario individuare due Responsabili del Servizio, uno per il servizio infermieristico e uno per il servizio amministrativo.

La singola AULSS si interfacerà con il Responsabile del Servizio 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 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) della singola 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 è tenuto a redigere una relazione annuale entro il 31 gennaio successivo all'anno di riferimento, 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 (di seguito DEC) nominato dall'AULSS ai sensi dell'art. 101 del D. Lgs. n. 50/2016 (Codice).

ART. 11 CLAUSOLA SOCIALE E OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO NEI CONFRONTI DEL PERSONALE IMPIEGATO NEL SERVIZIO

Il Servizio oggetto del presente appalto è in parte già esternalizzato con contratto sottoscritto dalle Aziende ULSS e in parte esternalizzato ma con contratti sottoscritti dai singoli MMG.

Per quanto applicabile alle singole peculiari situazioni, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, al fine di garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato, oltre che al fine di garantire la continuità relazionale del servizio, l'aggiudicatario si impegna ad assumere ed utilizzare gli operatori impiegati dal precedente appaltatore, preferibilmente con contratti a tempo indeterminato e, comunque, con contratti di durata non inferiore a quella del servizio oggetto del presente appalto.

I lavoratori impiegati nel precedente appalto saranno riassorbiti dall'aggiudicatario a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano armonizzabili con l'organizzazione della società aggiudicataria e con le esigenze tecnico-organizzative previste per l'esecuzione del servizio da eseguire.

L'appaltatore si impegna a garantire la continuità del rapporto operatori-utenti, evitando il ricorso al turn-over (salvo casi di forza maggiore), attesa la tipologia del servizio e l'aspetto relazionale instaurato tra gli utenti e gli operatori, stipulando contratti di lavoro per almeno tutta la durata dell'appalto.

ART. 12 - DURATA E DECORRENZA DELL'APPALTO

La durata del servizio è di 36 (trentasei) mesi, con possibilità di rinnovo per ulteriori 24 (ventiquattro) mesi. Il Servizio avrà decorrenza dal 60esimo (sessantesimo) giorno successivo a quello della stipula del relativo contratto.

L'appaltatore avrà comunque l'obbligo di continuare il servizio alle condizioni convenute fino a quando l'AULSS abbia provveduto a nuovo contratto e comunque non oltre 180 giorni dalla scadenza.

L'AULSS si riserva di risolvere il contratto con preavviso di 60 gg. nel caso il servizio sia oggetto a seguito di apposito accordo regionale, di accreditamento così come nel caso che con atti di disposizione Regionale il servizio stesso venga posto a carico di altro soggetto, pubblico o privato, o parzialmente rivisto ovvero completamente eliminato. In tal caso sopravvenendo una causa non imputabile all'AULSS nessun diritto spetterà all'aggiudicatario.

ART. 13 - CAUZIONE DEFINITIVA

La Ditta aggiudicataria, a garanzia dell'esatto e completo adempimento di tutti gli obblighi derivanti dal contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme che l'AULSS abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione della fornitura, dovrà costituire a favore di ciascuna AULSS - entro 15 giorni dalla richiesta - un deposito cauzionale definitivo.

Il deposito cauzionale definitivo è mantenuto nell'ammontare stabilito, secondo il dispositivo di cui

all'art. 103 del D.Lgs 50/2016, per tutta la durata del contratto e, pertanto, va reintegrato qualora l'AULSS medesima effettui su di esso prelevamenti per fatti connessi all'incompleto e irregolare adempimento degli obblighi contrattuali. Ove ciò non avvenga entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della lettera di richiesta dell'AULSS interessata, sorge in quest'ultima la facoltà di risolvere il contratto. Sono fatte salve le azioni per il risarcimento dei conseguenti danni subiti (art. 1382 c.c.).

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

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

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

Si dovrà riportare la formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione – art. 1944 del Codice Civile – nei riguardi dell'Impresa obbligata e la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2 del C.C. Se il deposito è costituito mediante polizza fideiussoria o atto di fidejussione, si dovrà, inoltre, inserire il formale impegno del fideiussore a pagare la somma garantita entro 15 giorni dal ricevimento di semplice richiesta scritta.

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

Il deposito dovrà ritenersi svincolato, solo dopo l'esecuzione completa e regolare di tutti gli obblighi contrattuali, finito il periodo di garanzia di tutte le apparecchiature, fatto salvo quanto stabilito nel citato art. 103 del D.lgs. 50/2016.

ART. 14 COPERTURA ASSICURATIVA

L'aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni in dipendenza dell'esercizio dell'appalto, esonerando l'AULSS da ogni responsabilità verso i prestatori di lavoro da essa dipendenti o verso terzi per infortuni o danni che possano verificarsi in dipendenza anche indiretta dell'appalto. Pertanto, la stessa dovrà mantenere in essere per tutta la durata del periodo contrattuale polizze per le coperture assicurative di seguito specificate, con massimali adeguati per sinistro e, comunque, per ognuna, non inferiore a € 3.000.000,00

- a) garanzia per il risarcimento di tutti i danni, diretti ed indiretti, connessi all'esecuzione del servizio;
- b) 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;
- c) garanzia di responsabilità verso il personale della Ditta aggiudicataria, relativa, in particolare, agli infortuni sul lavoro, ivi compresa la garanzia per viaggi effettuati con qualsiasi mezzo di trasporto del proprio personale, malattie professionali ecc..

ART. 15 SICUREZZA E IGIENE SUL LAVORO

L'aggiudicatario deve assicurare la tutela indicata dalle norme relative all'igiene e alla prevenzione degli infortuni, alle assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro ed ogni altra disposizione, in vigore o che potrà intervenire in corso di contratto, per la tutela dei lavoratori. Il personale dovrà essere dotato degli indumenti appositi e dei mezzi di protezione personale idonei a soddisfare le esigenze di sicurezza e di salute in relazione alle operazioni ed ai materiali utilizzati, nonché la sicurezza sul lavoro di cui al D.lgs. 81/08. Dovranno altresì essere rispettate tutte le prescrizioni relative alla sicurezza contro gli incendi con particolare riferimento alle disposizioni fissate dal D.P.R. 151/2011, esonerando da ogni responsabilità.

Entro il termine di 15 giorni dall'aggiudicazione definitiva dovrà essere comunicato all'AULSS il nominativo del Responsabile aziendale del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del decreto sopra citato e dovrà dichiarare a firma del Legale Rappresentante di essere in regola con le norme che disciplinano la sicurezza sui luoghi di lavoro.

ART. 16 MODALITA' DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI

L'appaltatore dovrà emettere fattura elettronica, emessa nei termini e con le modalità previste dalla normativa in vigore, intestata a ciascuna AULSS nei limiti previsti dai singoli contratti.

Le fatture elettroniche prodotte dovranno essere emesse nel rispetto delle specifiche tecniche reperibili nel sito <http://www.fatturapa.gov.it/>.

Al fine del rispetto degli obblighi descritti in premessa, per indirizzare correttamente le fatture emesse, dovrà essere utilizzato:

per l'AULSS n. 8 Berica il Codice Univoco Ufficio UFI8LR,

per l'AULSS n. 7 Pedemontana il Codice Univoco Ufficio L0TNU4 (il secondo è uno zero)

reperibile anche nel sito www.indicepa.gov.it.

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 condizioni economiche sono quelle derivanti dai prezzi proposti in sede di gara di appalto, che dovranno comprendere e comprenderanno tutto quanto richiesto dal presente capitolato e quanto integrativamente proposto dall'appaltatore in sede di offerta.

L'IVA a carico dell'AULSS sarà applicata nella misura ridotta dove e se prevista dalla normativa vigente.

Le fatture, mensili posticipate, dovranno essere suddivise per ciascuna MGI/MG e per:

1. servizio di call center:
2. Servizio di segreteria/call center in sede
3. Servizio infermieristico

Le fatture relative potranno essere unica per ciascuna MGI ma dovrà chiaramente evidenziare i costi per singola voce.

All'avvio del contratto la singola AULSS attraverso il DEC provvederà a comunicare per ciascuna MGI il numero degli utenti iscritti. Sulla base di tale numero di utenti verranno quindi individuati i canoni mensili soggetti a conguaglio, in più o in meno, al termine di ogni anno contrattuale. Il conguaglio sarà dovuto, sia in attivo che in passivo, solamente nel caso che il numero di utenti per ciascuna MGI subisca un'oscillazione, in più o in meno, del 5%.

In caso di oscillazioni inferiori al 5% nessun aumento sarà dovuto alla ditta ovvero nessun accredito sarà richiesto.

Con il nuovo anno contrattuale invece il canone sarà correttamente riparametrato sul numero degli utenti in carico alla singola MGI/MG.

Nel caso in cui in corso di anno contrattuale una MGI/MG subisca una diminuzione di utenza

superiore al 5% (es. a seguito del pensionamento di un MMG) a carattere temporaneo, l'AULSS procederà al pagamento dell'intero canone purché tale riduzione non si prolunghi per un periodo superiore a 2 mesi, tenendo conto che normalmente vi è movimentazione (scelte/revoche) degli assistiti dei MMG. In tal senso verrà valutata anche in contraddittorio con la Ditta l'eventuale riparametrazione del canone.

Pagamenti

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

Per quanto riguarda gli interessi moratori troverà applicazione quanto disposto dal D. Lgs. 231/2002. Resta salva, in capo all'AULSS, l'azione di responsabilità per vizi e/o difetti e/o difformità dei beni forniti.

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

L'AULSS, 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 della fornitura, 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 e nei singoli ordinativi di fornitura; qualora il fornitore 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 con lettera raccomandata A.R. da parte dell'AULSS

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

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

ART. 17 VERIFICA DI CONFORMITA'

Per il servizio fornito, il Direttore dell'esecuzione del contratto effettuerà la verifica di conformità in corso di esecuzione contrattuale delle prestazioni eseguite rispetto a quelle pattuite, ai sensi dell'art. 102 del d.lgs. 50/2016.. I controlli saranno effettuati con cadenza adeguata per un accertamento progressivo della regolare esecuzione delle prestazioni.

La verifica dovrà essere effettuata in presenza della Ditta aggiudicataria e verrà redatto dalle parti apposito verbale.

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 dei termini contrattuali, e contengono le osservazioni ed i suggerimenti ritenuti necessari, ferme restando le competenze della Stazione appaltante e del Direttore dell'esecuzione.

ART. 18 CONTROLLI E VERIFICHE

L'AULSS si riserva la facoltà di effettuare controlli in modo da verificare che il servizio sia svolto nel rispetto di quanto previsto dal presente capitolato.

Si terrà conto anche delle eventuali segnalazioni dei Medici di Medicina Generale, degli utenti della

MGI e dei dipendenti dell'AULSS che per ragioni di servizio abbiano rapporti con il servizio oggetto del presente capitolato.

I controlli sulla natura e sul buon svolgimento dell'attività competono ai referenti dell'ULSS, ed in particolare al DEC, per tutta la durata del contratto con la più ampia facoltà e nei modi ritenuti più idonei.

La singola AULSS può disporre, in qualsiasi momento, e a sua discrezione e giudizio, la verifica delle modalità operative dell'attività al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite nel presente capitolato speciale d'appalto con suoi allegati e relativi atti di gara, e degli impegni contenuti nel progetto di gestione dell'attività medesima presentata dalla ditta aggiudicataria.

L'aggiudicatario deve provvedere all'immediata sostituzione del personale che si renda responsabile di grave negligenza, oppure ritenuto inidoneo, nello svolgimento dell'attività sulla scorta di motivata ed incontestabile segnalazione del Coordinatore della MGI (di cui alla DGRV n. 751/2015) o del DEC.

ART. 19 INADEMPIMENTI E PENALI

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

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

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

Eccesso di rilievi sull'obiettivo

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno conteggiati i rilievi afferenti al servizio oggetto del presente capitolato nonché gli inadempimenti afferenti agli obblighi contrattuali non adempiuti nei tempi e nei modi stabiliti dal capitolato e/o dal progetto offerto. Verranno considerati i rilievi formulati per iscritto nel semestre precedente e verrà attivata l'applicazione della penale qualora i rilievi mossi siano uguali o superiori a 4.

Superato tale valore inteso come soglia, l'AULSS si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (diecipercento) del corrispettivo medesimo.

Slittamento dell'avvio

In caso di mancato rispetto dell'avvio del contratto sarà addebitata – per ogni giorno di ritardo – una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale, a insindacabile giudizio dell'Amministrazione, tenuto conto anche della gravità e delle conseguenze del mancato adempimento, e comunque complessivamente non superiore al 10 %. In tal caso l'AULSS si riserva di addebitare i maggiori costi causati dalla risoluzione in colpa, pari alla differenza contrattuale per un semestre di attività, fatte salve le penali già addebitate nonché i maggiori danni.

Mancato invio di comunicazioni relative al personale impiegato

Per il mancato invio, nei termini indicati nel capitolato speciale, dell'elenco del personale impiegato sarà applicata la sanzione di € 250,00 per ogni violazione, fino ad un massimo pari al 10% del

corrispettivo del contratto.

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 l'immediato allontanamento della persona e la sua sostituzione. L'AULSS si riserva di applicare una penale pari € 250,00 per ogni violazione, fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo del contratto.

Mancata reperibilità del coordinatore nelle fasce orarie indicate

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

Per ogni segnalazione a partire dalla seconda, l'AULSS si riserva di applicare una penale pari € 250,00 per ogni violazione, fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo del contratto

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

Ai fini dell'applicazione della presente penale verranno considerate le segnalazioni di disservizio effettuate dal personale Aziendale. Per ogni segnalazione l'AULSS si riserva di applicare una penale pari € 500,00 per ogni violazione, fino ad un massimo pari al 10% del corrispettivo del contratto previa opportuna verifica.

Turn-over del personale

Ai fini dell'applicazione della presente penale verrà considerato il numero delle sostituzioni di personale effettuate su iniziativa del fornitore nel semestre precedente la rilevazione. Per le sostituzioni superiori al 10% rispetto al totale dotazione personale occupato per categoria nel semestre considerato (nr teste) > 10% l'AULSS applicherà una penale dell'1 per mille del corrispettivo del contratto, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo, per ogni sostituzione.

Non comporteranno l'applicazione di penali:

- eventuali sostituzioni finalizzate ad un miglior funzionamento dei servizi/attività, purché preventivamente condivise e approvate dal Direttore dell'esecuzione del contratto; tali sostituzioni saranno conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore soglia;
- eventuali sostituzioni operate a fronte di dimissioni/licenziamenti, ovvero cause di impossibilità non programmabili, di risorse impegnate nell'erogazione del servizio saranno conteggiate ma non contribuiscono al mancato raggiungimento del valore.

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 40 secondi di attesa. Tale penale sarà ridotta allo 0,3 per mille se lo scostamento dal valore standard d'attesa è inferiore a 20".

Attività Infermieristica – Mancata Applicazione di Percorsi, protocolli e PDTA

In caso di mancata applicazione dei percorsi, protocolli e PDTA definiti e comunicati dall'Azienda relativi a medicazioni, prestazioni infermieristiche ambulatoriali su segnalazione del Referente della MGI o del referente Infermieristico l'AULSS si riserva di applicare una penale pari al 1% del corrispettivo massimo del Contratto, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo.

Attività Infermieristica – Mancata Partecipazione agli eventi formativi organizzati dall'Azienda o da Enti accreditati

In caso di mancata partecipazione agli eventi formativi, l'AULSS si riserva di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura, fino ad un massimo pari al 10% (dieci per cento) del corrispettivo medesimo.

Attività Infermieristica-Amministrativa: mancato invio dei report

In caso di mancato invio dei report periodici l'AULSS si riserva di applicare una penale pari allo 0,5 per mille del corrispettivo massimo del Contratto di fornitura fino ad un massimo del 10%

ART. 20 PROCEDIMENTO DI CONTESTAZIONE DELL'INADEMPIMENTO ED APPLICAZIONE DELLE PENALI

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

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

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

Qualora dovute, la Ditta dovrà procedere al pagamento delle penali entro 30 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 alla Ditta aggiudicataria - in esecuzione del rapporto intrattenuto con l'Azienda o a qualsiasi altro titolo dovute – e/o sulla cauzione.

Nel caso di incameramento totale o parziale della cauzione, la Ditta affidataria dovrà provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare.

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

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

La richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nel presente capitolato non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

L'AULSS si riserva dopo tre contestazioni scritte relative ad inadempimenti imputabili alla ditta fornitrice di risolvere il contratto con incameramento della cauzione.

ART. 21: NORME DI PREVENZIONE E SICUREZZA

La Ditta aggiudicataria deve garantire al proprio personale, addetto allo svolgimento delle attività oggetto dell'appalto, le tutele previste dalla normativa in materia di salute e sicurezza durante il lavoro, con particolare riferimento alle attività di sorveglianza sanitaria, accertamenti sanitari preventivi e periodici a cura del medico competente, ove previste:

Sempre in materia di sicurezza la ditta aggiudicataria si impegna a rispettare gli adempimenti conseguenti alla normativa per la sicurezza sul lavoro di cui al D.Lgs. n. 81/08 e gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula del contratto.

Pertanto sarà richiesto alla ditta aggiudicataria di fornire il proprio DVR e il nominativo del proprio responsabile SPP, del medico competente, del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza. Si chiede inoltre di indicare a quali corsi di formazione ha fatto o intende far partecipare il proprio personale.

ART. 22 FORMAZIONE

L'aggiudicatario si impegna a definire per il personale utilizzato nel servizio una adeguata programmazione della formazione e dell'aggiornamento professionale.

La formazione dovrà essere orientata in particolare agli obiettivi di salute indicati dalla Regione del Veneto e dall'AULSS, anche attraverso percorsi di audit. In particolare dovrà 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 dovrà 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'ULSS una relazione concernente le iniziative di formazione o aggiornamento sostenute dagli operatori impegnati nei servizi oggetto del presente capitolato. Qualora l'ULSS organizzi iniziative di formazione o 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.

ART. 23 SPESE CONTRATTUALI, IMPOSTE E TASSE

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

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

ART. 24 OBBLIGHI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA DEI DIPENDENTI PUBBLICI, DI CUI AL D.P.R. 62/2013

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

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

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

ART. 25: OBBLIGO DI RISERVATEZZA

L'aggiudicatario assume l'obbligo di agire in modo che il personale, incaricato di effettuare le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso, non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento (D.Lgs 196/2003 e s.m.i.). In particolare i singoli medici di medicina generale e l'AULSS per quanto di rispettiva competenza, nomineranno come responsabile esterno del trattamento la ditta aggiudicatrice per la gestione dei dati necessari alla realizzazione delle attività previste nel presente capitolato (con particolare riferimento alla gestione

dei PDTA).

Si precisa che tutta la documentazione trattata nel corso dell'appalto è e rimane di proprietà dell'Ulss e, nell'espletamento del servizio, dovrà essere maneggiata uniformandosi alle prescrizioni vigenti in materia di tutela della "Riservatezza" (D.Lgs. n. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i.), trattandosi di documentazione che può contenere dati comuni, personali, sensibili e giudiziari.

La Ditta aggiudicataria del servizio si impegna all'osservanza delle norme di legge di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. per i trattamenti di dati di cui viene a conoscenza e/o deve trattare in forza del rapporto contrattuale stesso.

L'impresa s'impegna altresì a rispettare quanto previsto dalla normativa vigente e dai relativi regolamenti di attuazione in materia di riservatezza, ivi compresi quelli eventualmente adottati dalla AULSS.

In casi di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'AULSS ha la facoltà di dichiarare la risoluzione di diritto del contratto, fermo restando l'obbligo dell'impresa al risarcimento dei danni che dovessero derivare all'AULSS.

ART. 26 LOCALI, MATERIALI E MEZZI E RISCHI DA INTERFERENZA

L'aggiudicatario dovrà tenere conto 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 il personale dell'aggiudicatario 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.

Viste le attività oggetto dell'appalto, non si sono riscontrate interferenze per le quali intraprendere misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi; non sussistendo rischi interferenti da valutare, gli oneri relativi risultano pari a zero, mentre restano immutati gli obblighi a carico delle imprese e lavoratori autonomi in merito alla sicurezza sul lavoro.

Eventuali rischi da interferenza saranno oggetto di apposita riunione di coordinamento all'avvio del contratto ove si evidenzieranno i possibili rischi interferenziali

Nel caso in cui l'impresa aggiudicataria rilevi la presenza di eventuali rischi da interferenza e/o costi dovrà proporre la redazione del documento DUVRI.

L'AULSS provvede a fornire alla MGI/MG del materiale/tecnologie e dispositivi di protezione personale (DPI) necessarie per l'espletamento delle attività strettamente connessa alla funzione infermieristica. Le attrezzature fornite che devono essere periodicamente sottoposte a manutenzione e controllo da parte dell'Ufficio Ingegneria Clinica dell'AULSS, saranno utilizzate in forza di un contratto di comodato d'uso gratuito nel rispetto delle periodicità dei controlli e della piena efficienza delle attrezzature stesse. L'AULSS può chiedere al soggetto aggiudicatario l'utilizzo di attrezzature proprie (elettrocardiografi, spirometri, ecc) con quotazione a parte dell'onere delle stesse. In questo caso, l'aggiudicatario dovrà dare dimostrazione dei controlli e delle verifiche di efficienza e manutenzione periodicamente attuati sulle apparecchiature stesse.

Per la funzione di segreteria/call center il soggetto affidatario dovrà garantire le strumentazioni tecnologiche necessarie (centralino, software di supporto, ecc). E' fatta salva comunque la possibilità all'AULSS di chiedere al soggetto aggiudicatario l'utilizzo di attrezzature di proprietà AULSS già disponibili presso le MGI.

ART. 27: COMPITI DELLA SINGOLA AULSS

La competente struttura delle singole Aziende ULSS mantiene funzioni di indirizzo e programmazione delle attività oggetto di appalto, nonché funzioni di controllo e verifica del servizio svolto.

Ciascuna ULSS individuerà il proprio DEC che avrà la funzione di definire e/o comunicare:

- le linee guida, i protocolli operativi e le procedure assistenziali da adottare,
- gli strumenti, le scale di valutazione, ecc. da utilizzare ai fini degli interventi di carattere preventivo, educativo, diagnostico e terapeutico,

- eseguire i controlli previsti dal presente capitolato.

ART. 28: SUBAPPALTO

È ammesso il subappalto in conformità a quanto previsto all'art. 105 D.Lgs. n. 50/2016.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Appaltatore che rimane unico e solo responsabile nei confronti della AULSS. L'affidamento in subappalto è sottoposto alle seguenti condizioni:

- a) il contratto di subappalto dovrà essere depositato almeno 20 giorni prima della data di effettivo inizio dell'esecuzione delle prestazioni;
- b) dichiarazione di assenza di forme di controllo o di collegamento di cui all'art. 2359 del C.C. con il titolare del subappalto o del cottimo;
- c) la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione;
- d) dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016;
- e) eventuale indicazione se il subappaltatore è una microimpresa o piccola impresa.

Ciascuna AULSS provvederà a effettuare le verifiche di cui all'art. 105 del D.Lgs. 50/2016, con particolare riferimento a quanto disposto al comma 14. L'offerta presentata in sede di gara dovrà quindi espressamente prevedere il costo delle parti del contratto che la Ditta intende assegnare in subappalto.

Il contratto di subappalto dovrà contenere, a pena di nullità del contratto, le clausole di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/10. In particolare l'AULSS provvederà a verificare che siano state poste nel contratto le seguenti clausole:

1. "L'impresa in qualità di subappaltatore dell'impresanell'ambito del contratto sottoscritto con l'AULSS n. di ".....", CIG n....., assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche;"
2. "L'impresa, in qualità di subappaltatore, si impegna a dare immediata comunicazione all'AULSS n. di ".....", della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria."

Detto contratto di subappalto dovrà contenere espressamente una clausola con la quale entrambe le parti contraenti assumono l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 13 agosto 2010, n. 136.

Con il deposito del contratto di subappalto, l'appaltatore deve trasmettere la dichiarazione del subappaltatore attestante il possesso dei requisiti generali di cui all'art. 80 del D. Lgs 50/2016.

L'AULSS provvederà a corrispondere direttamente al subappaltatore o al cottimista l'importo dovuto per le prestazioni dagli stessi eseguite, nei casi previsti dal comma 13 dell'art. 105 del d.lgs. 50/2016.

ART. 29 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

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

L'AULSS, in caso di grave irregolarità o frode accertata nella fornitura potrà, avvalendosi della

facoltà di cui all'art. 1456 C.C. e previa comunicazione scritta al fornitore da effettuarsi a mezzo raccomandata A.R., risolvere di diritto il contratto nei seguenti casi:

- in caso di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- nel caso di reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- nel caso in cui fosse accertata la non veridicità delle dichiarazioni presentate dal fornitore nel corso della procedura di gara;
- in caso di perdita, da parte del fornitore, dei requisiti richiesti dal capitolato speciale di gara, relativamente alle procedure ad evidenza pubblica;
- in caso di cessione del contratto o subappalto non autorizzati.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge per l'AULSS il diritto di affidare a terzi la fornitura o la parte rimanente di questa, in danno all'impresa inadempiente. All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'AULSS rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Le somme necessarie sono prelevate dalla cauzione definitiva mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'impresa inadempiente. Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al Codice Civile in materia di risoluzione e di recesso del contratto.

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

ART. 30 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI DI CUI ALL'ART. 53, COMMA 16 TER DLGS N. 165/2001

“Incompatibilità ex dipendenti della pubblica amministrazione”

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

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

ART. 31 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI OBBLIGHI PREVISTI DAL CODICE DI CONDOTTA DEI DIPENDENTI PUBBLICI, DI CUI AL D.P.R. 62/2013

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

La “Ditta Aggiudicataria” si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che a qualunque titolo sono coinvolti nell'esecuzione della fornitura in questione.

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

ART. 32 STIPULAZIONE DEL CONTRATTO

Successivamente all'aggiudicazione definitiva sarà stipulato apposito contratto ai sensi e con le modalità previste dall'art. 32 del d.lgs. 50/2016.

In caso di urgenza, il committente nelle more della stipula del contratto, può disporre, l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi del combinato disposto dei commi 8 e 13 dell'art. 32 del d.lgs. 50/2016.

Nel caso in cui la Ditta appaltatrice, ai sensi del medesimo comma 8 dell'art. 32 del sopra citato Decreto Legislativo, si sciogla dal vincolo dell'aggiudicazione e, conseguentemente, non stipuli il contratto, l'AULSS si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria definitiva di gara, al fine di individuare il nuovo offerente affidatario.

L'AULSS si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria anche nel caso in cui l'aggiudicatario receda dal contratto.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

ART. 33 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196, si provvede all'informativa di cui al comma 1 dello stesso articolo facendo presente che i dati personali forniti dalle imprese saranno raccolti presso l'AULSS n. 8 "Berica" – Servizio Approvvigionamenti viale Rodolfi n. 37, per le finalità inerenti la gestione delle procedure previste dalla legislazione vigente per l'attività contrattuale e la scelta del contraente. Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione) svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, può avvenire sia per finalità correlate alla scelta del contraente e all'instaurazione del rapporto contrattuale che per finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo.

L'impresa dovrà espressamente rilasciare l'autorizzazione al trattamento dei dati personali.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione; con riferimento al vincitore il conferimento è altresì obbligatorio ai fini della stipulazione del contratto e dell'adempimento di tutti gli obblighi ad esso conseguenti ai sensi di legge. La comunicazione dei dati conferiti a soggetti pubblici o privati sarà effettuata solo nei casi e con le modalità di cui all'art. 19 del D. Lgs. 196/03.

In relazione al trattamento dei dati conferiti l'interessato gode dei diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/03 tra i quali figura il diritto di accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di far rettificare, aggiornare, completare e dati erronei, incompleti o inoltrati in termini non conformi alla legge, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Tali diritti potranno essere esercitati nei confronti del Direttore del Servizio Appalti e Public e-Procurement dell'U.L.SS. n. 8 "Berica", viale Rodolfi n. 37, titolare del trattamento.

ART. 34 OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

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

Qualora le transazioni relative al contratto non vengano effettuate avvalendosi di banche o della Società Poste Italiane s.p.a., il contratto dovrà considerarsi risolto.

Si impegna, inoltre, a dare immediata comunicazione all'AULSS ed alla prefettura -Ufficio territoriale del Governo - della Provincia di Vicenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore o subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Nei termini previsti dall'art. 3, comma 7, della L. 136/2010 la Ditta dovrà comunicare al Servizio Finanziario e Fiscale dell'AULSS, a mezzo telefax n. 0444- 753174, i seguenti dati:

1. estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione

dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati;

2. le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
3. ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

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

ART. 35 OBBLIGO DELL'APPALTATORE DI OSSERVANZA DELLE CLAUSOLE CONTENUTE NEI PROTOCOLLI DI LEGALITA' O NEI PATTI DI INTEGRITA'

Al presente affidamento si applicano le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione Veneto in data 7 settembre 2015, approvato dalla Giunta regionale con Deliberazione n. 1036 del 10 agosto 2015 ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, consultabile sul sito della Giunta Regionale:

(<http://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>).

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

Il contratto è risolto immediatamente e automaticamente, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. In tal caso, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo maggior danno. Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile. L'appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto di cui all'Allegato 1, lett. a) del "Protocollo di legalità", una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 10 del D.P.R. 3 giugno 1998, n. 252. L'appaltatore si obbliga altresì ad inserire nel contratto di subappalto o nel subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche di una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno, specificando che le somme provenienti dall'applicazione delle penali saranno affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementalmente della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura.

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

ART. 36 RECESSO UNILATERALE

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

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

ART. 37 RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI

1. Nell'ambito dell'attività oggetto del contratto, l'appaltatore potrà venire a conoscenza e trattare dati comuni e sensibili relativi ai servizi offerti agli utenti della stazione appaltante.

2. L'appaltatore pertanto ai sensi dell'art. 29 del Codice in materia di protezione dei dati personali, è nominato Responsabile esterno del trattamento dei dati, per gli adempimenti previsti nel contratto, nei limiti e per la durata dello stesso. In casi particolari, e previa accurata verifica delle relative condizioni, l'appaltatore potrà rivestire il ruolo di Titolare del trattamento.

3. I dati personali oggetto del trattamento sono strettamente necessari per adempiere al contratto stesso.

4. L'appaltatore, in qualità di Responsabile esterno del trattamento dei dati, ha il compito e la responsabilità di adempiere a quanto necessario per il rispetto delle disposizioni della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali (inclusi i provvedimenti del Garante) e di osservare scrupolosamente quanto in essa previsto, nonché le istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.

Il Responsabile esterno del trattamento dovrà assolvere, in particolare, i seguenti compiti, indicati a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- garantire la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti, dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione ed imporre l'obbligo di riservatezza a tutte le persone che, direttamente e/o indirettamente, per ragioni del loro ufficio verranno a conoscenza di informazioni riservate;

- utilizzare i dati solo per le finalità connesse allo svolgimento dell'attività oggetto del contratto, con divieto di qualsiasi altra diversa utilizzazione. Il Responsabile esterno non produce copie dei dati personali e non esegue nessun tipo di trattamento che non sia attinente allo scopo dei servizi offerti; non potrà, inoltre, diffondere, né comunicare, dati oltre ai casi previsti nel contratto o necessari per l'adempimento dello stesso. In nessun caso il Responsabile esterno acquisisce la proprietà intellettuale di dati e informazioni trattati nell'ambito di svolgimento del contratto;

- adottare 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, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'art. 31 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;

- adottare e rispettare tutte le misure di sicurezza previste dagli articoli 33, 34, 35 e 36 del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196, che configurano il livello minimo di protezione richiesto in relazione ai rischi indicati nell'art. 31 e analiticamente specificate nell'allegato B ("Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza") del citato decreto. Qualora, ai sensi delle norme concernenti le misure minime di sicurezza, risulti necessario un adeguamento delle stesse, il Responsabile esterno provvede, nei termini di legge, al relativo adeguamento, senza alcun costo per la stazione appaltante;

- individuare, per iscritto, le persone Incaricate del trattamento e fornire loro le istruzioni relative alle operazioni da compiere, affinché il trattamento avvenga in conformità alla legge, per gli scopi e le finalità previste in contratto e nel rispetto delle misure minime di sicurezza idonee a ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati stessi, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito, previste dal Codice e delle disposizioni impartite dal Titolare. Vigilare sulla corretta osservanza delle istruzioni impartite;

- rispettare le istruzioni e le procedure in materia di privacy, adottate dall'AULSS per garantire la sicurezza dei dati personali; in particolare, qualora gli Incaricati del Responsabile esterno accedano, per esigenze di servizio, alle sedi o al sistema informativo del Titolare, il Responsabile esterno risponderà di eventuali violazioni ai sensi dell'art. 2049 del codice civile;

- provvedere alla formazione degli Incaricati del trattamento;

- verificare annualmente lo stato di applicazione del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;

- adempiere agli obblighi relativi alla riservatezza, alla comunicazione ed alla diffusione dei dati personali anche dopo che l'incarico è stato portato a termine o revocato;

- comunicare, tempestivamente, al Titolare, le eventuali richieste degli interessati all'accesso, alla rettifica, all'integrazione, alla cancellazione dei propri dati, ai sensi dell'art. 7 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti) del D.Lgs. 30 giugno 2003, n. 196;
- avvisare, tempestivamente, il Titolare qualora ricevesse ispezioni o richieste di informazioni, documenti od altro, da parte del Garante, in merito ai trattamenti effettuati per la stazione appaltante;
- fornire al Titolare, a semplice richiesta e secondo le modalità indicate da quest'ultimo, i dati e le informazioni necessari per consentire, allo stesso, di svolgere una tempestiva difesa in eventuali procedure instaurate davanti al Garante o all'Autorità Giudiziaria e relative al trattamento dei dati personali connessi all'esecuzione del contratto in vigore tra le parti;
- consentire che il Titolare – come imposto dalla normativa – effettui verifiche periodiche in relazione al rispetto delle presenti disposizioni;
- comunicare al Titolare, del trattamento qualsiasi disfunzione possa in qualche modo compromettere la sicurezza dei dati.

Si precisa che tale nomina sarà valida per il tempo necessario ad eseguire le operazioni affidate dal Titolare e si considererà revocata a completamento dell'incarico. All'atto della cessazione delle operazioni di trattamento, il Responsabile esterno dovrà restituire tutti i dati personali del Titolare, a quest'ultimo, e provvedere ad eliminare definitivamente dal proprio sistema informativo, e dagli archivi cartacei, i medesimi dati o copie degli stessi, dandone conferma per iscritto al Titolare.

Il Titolare e il Responsabile esterno si mantengono vicendevolmente indenni per qualsiasi danno, incluse le spese legali, che possa derivare da pretese, avanzate nei rispettivi confronti a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza delle operazioni di trattamento che siano imputabili a fatto, comportamento od omissione dell'altro.

ART. 38 FORO ESCLUSIVO

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

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

ART. 39 NORME E CONDIZIONI FINALI

Si evidenzia che il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

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

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