

Prot.

0035688 del 31/03/2022

**ACCORDO INTEGRATIVO AD ADESIONE CONVENZIONE CONSIP  
(Servizi di contact center in outsourcing 2" – ID 1738 lotto 1)**

per il servizio di call center per l'attività divisionale e per la libera professione dei distretti Est e Ovest dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica" e per la gestione degli sportelli dei P.O. di Montecchio Maggiore e di Arzignano

Gara n. 8455258

CIG 9105523349

tra:

Azienda ULSS n. 8 "Berica", con sede legale in Vicenza, Viale Rodolfi n. 37, C.F. e P.IVA 02441500242, in persona del Dott. Giorgio Miotto, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, di seguito anche "Committente" o "Parte"

e

Consorzio Leonardo Servizi e Lavori Società Cooperativa Consortile Stabile di Pistoia, con sede legale in Pistoia, C.F. e P.IVA 01535090474, iscritta al Registro delle Imprese tenuto presso la CCIAA di Pistoria- Prato al n. REA PT - 157817 in persona del legale rappresentante, Sig. Giuntini Gino,

in qualità di Presidente del Consiglio di amministrazione, di seguito anche "Appaltatore" o "Parte".

Premesso che:

- con Delibera n. 274 del 18/02/2022 è stato disposto di aderire alla Convenzione Consip "per l'affidamento del servizio di call center per l'attività divisionale e per la libera professione dei distretti Est e Ovest dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica" e per la gestione degli sportelli dei p.o. di Montecchio Maggiore e di Arzignano, per il periodo di 24 mesi a decorrere dall'1 aprile 2022, come previsto nel Disegno Esecutivo, n. identificativo 6642456 inoltrato con pec del 14 febbraio 2022 dal Consorzio Leonardo
- in data 11 febbraio 2022, l'Aulss 8 ha proceduto a predisporre l'ordinativo di richiesta del Disegno Esecutivo al Consorzio Leonardo tramite il "catalogo" della convenzione Consip, come previsto al punto 3.2 delle "Note e iter per la predisposizione dell'Ordine" di Consip;
- con pec del 14 febbraio 2022, acquisita al prot. Aulss 8 n. 16558, l'Appaltatore ha inoltrato il Disegno Esecutivo, n. identificativo 6642456, individuando l'impresa Consorziata esecutrice nella società Ipe Communication srl, con sede in via Atheste 38D2, ESTE ( PD ), P.IVA: 01024170258 Cod.Fisc.: 01024170258
- in data 24/02/2022, il Consorzio Leonardo ha accettato l'ordine di fornitura n. 6657994, avanzato nella piattaforma di acquistinretepa.it dall'Aulss 8 per un importo complessivo di € 2.187.124,00;
- è in corso la verifica del possesso dei requisiti di cui all'art. 80, commi 1, 3, 4 e 5, del D.lgs. 50/2016 e la stazione appaltante si riserva di risolvere il contratto in caso di esito negativo;
- l'accordo tra le parti è sottoposto a condizione risolutiva, ai sensi e per gli effetti dell'art. 92, co. 3, del D.Lgs. 6 settembre 2011, n.159, in quanto stipulato in pendenza del ricevimento dell'informazione di cui

all'art. 91 del predetto decreto legislativo, richiesta con accesso alla Banca Dati Nazionale Antimafia Prot. n. PR\_XXUTG\_0011132\_20220304, e prot. 0019492\_20220304.

- i servizi previsti saranno attivati dall'1 aprile 2022;
- per le vie brevi le parti hanno concordato di integrare le previsioni contrattuali tra le parti riportate all'art. 2 delle Condizioni Generali (all. 4 A alla Convenzione) e dal contratto attuativo risultante dall'accettazione dell'ordine definitivo sopra indicato con le clausole di seguito riportate.

**Tanto premesso, si conviene e stipula quanto segue:**

#### **Art. 1**

La fornitura è regolata dalla convenzione Consip e dei suoi allegati e dalle previsioni di cui all'art. 2 delle Condizioni Generali (all. 4 A alla Convenzione), nonché dal capitolato di servizio predisposto dall'Aulss8, dalla relazione tecnica preliminare, dal preventivo economico preliminare, dal Disegno Esecutivo, n. identificativo 6642456, dall'accettazione dell'ordine di fornitura n. 6657994.

In virtù della specificità del servizio richiesto, le parti concordano altresì di integrare l'accordo contrattuale con le seguenti clausole:

#### **A) Referenti impresa affidataria**

*In conformità a quanto previsto dalla Convenzione, l'impresa consorziata esecutrice, IPE Comunicazione srl, dovrà provvedere all'individuazione di un Responsabile della gestione del servizio di Contact Center, il quale sarà l'immediato e diretto interlocutore per il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e gli altri soggetti dell'Azienda ULSS per il buon andamento del servizio oggetto di appalto. Detto Responsabile dovrà essere dotato di ampi poteri per la gestione e la rapida soluzione delle eventuali necessità che verranno rappresentate dal Direttore dell'Esecuzione del Contratto.*

*Inoltre dovranno essere individuati dei referenti per ciascun presidio ospedaliero in cui si svolge l'appalto.*

*L'impresa esecutrice del servizio e i dipendenti di quest'ultima dovranno conformarsi al regolamento dell'Aulss 8 relativo alla gestione delle attività di cassa, nonché alle disposizioni inerenti la divisa del personale, il tesserino di riconoscimento, come previsto dal "Regolamento aziendale per l'uso corretto del tesserino di riconoscimento e delle divise da lavoro" dell'Azienda Ulss n. 8 Berica. L'aggiudicataria potrà concordare con l'Aulss la tipologia di divisa degli operatori.*

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

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

*E' onere dell'Impresa affidataria prevedere idonee misure finalizzate a far fronte alle sostituzioni improvvise ed a particolari carichi di attività onde garantire la continuità del servizio.*

*Le attività non potranno essere sospese in alcun modo al fine di non incorrere in un'interruzione di pubblico servizio. Il servizio andrà garantito pertanto anche in caso di scioperi con la definizione dei contingenti minimi da garantire che andranno comunicati tempestivamente all'Azienda ULSS*

## **B) Inadempimenti e penalità**

*In aggiunta alle penali riportate nel progetto definitivo, a fronte del carattere sanitario delle prestazioni erogate e della conseguente particolare rilevanza del servizio reso, vengono pattuite tra le parti le penali di seguito riportate, restando salva l'eventuale azione per il risarcimento del danno, nel caso in cui si verificano i presupposti di seguito dettagliati.*

*Sarà applicata una penale **pari allo 0,25 per mille dell'importo netto contrattuale biennale:***

- per ogni comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento. Il perdurare, comunque, del comportamento scorretto o sconveniente, o, comunque il suo ripetersi per più di due volte, dovrà portare alla sostituzione del personale interessato;*
- per ogni giorno di impiego di operatori con requisiti o titoli difformi da quanto previsto dal capitolato tecnico e dalla relazione presentata dalla Consorzio e dal progetto definitivo, con l'obbligo dell'immediata sostituzione del personale;*
- per ogni ora di mancata apertura degli sportelli cup/cassa nel numero e secondo gli orari previsti in capitolato;*
- per ogni errore nella prestazione prenotata e/o nella sede indicata all'utente imputabile agli operatori che superi i 10 errori al mese.*

**Le penali sono elevate fino allo 0,5 per mille in caso di recidiva.**

*L'Appaltatore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal presente atto non preclude il diritto dell'Azienda Sanitaria a richiedere il risarcimento degli eventuali maggior danni.*

**Per quanto riguarda il procedimento di contestazione delle penali si rinvia a quanto previsto dall'art 12 dell'Allegato 4A Condizioni generali.**

### **Art.2 Codice di comportamento dei dipendenti**

L'Appaltatore si impegna ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il Codice di comportamento dei dipendenti e dei collaboratori dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica", approvato con deliberazione n. 1700 del 13/12/2018, consultabile all'indirizzo web [www.aulss8.veneto.it/provvedimenti/delibera%20f\\_ta\\_1\\_DDG\\_2018\\_1700.pdf](http://www.aulss8.veneto.it/provvedimenti/delibera%20f_ta_1_DDG_2018_1700.pdf), pena la risoluzione del Contratto.

### **Art. 3 Protocolli e patti di integrità**

L'Appaltatore si impegna a rispettare tutte le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17/09/2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture consultabile sul sito della Giunta

Regionale del Veneto: <https://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

**Azienda ULSS n. 8 "Berica"**  
**Il Direttore**  
UOC Provveditorato, Economato e  
Gestione della Logistica  
**Dott. Giorgio Miotto**

---

**Appaltatore.**  
**Il Legale rappresentante**

---

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1341 del Codice civile, si approvano espressamente gli artt. 1,2, 3 del presente accordo.

**Appaltatore**  
**Il Legale rappresentante**

---