

**SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE PER I DISTRETTI AREA OVEST, QUARTU-PARTEOLLA, SARRABUS-GERREI E SARCIDANO – BARBAGIA DI SEULO – TREXENTA DI ATS SARDEGNA - A.S.S.L. CAGLIARI**

## **CAPITOLATO SPECIALE**

Legenda:

**Azienda:** ATS Sardegna

**Aggiudicatario:** Sottoscrittore del contratto

**Operatore economico, Concorrente:** partecipante alla procedura aggiudicazione

Codice: D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (Attuazione delle direttive 2014/23/UE, 2014/24/UE e 2014/25/UE sull'aggiudicazione dei contratti di concessione, sugli appalti pubblici e sulle procedure d'appalto degli enti erogatori nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali, nonché per il riordino della disciplina vigente in materia di contratti pubblici relativi a lavori, servizi e forniture).

**CSA:** capitolato speciale d'appalto

**CGA:** capitolato Generale d'appalto per forniture e servizi di ATS Sardegna

**Giorni lavorativi:** ogni giorno esclusi i soli festivi

**Giorni naturali e consecutivi:** ogni giorno inclusi domeniche e altri festivi

**INDICE**

<b>Art. 1.</b>	Oggetto del servizio	3
<b>Art. 2.</b>	Durata del servizio	3
<b>Art. 3.</b>	Importo del servizio – opzione di rinnovo	3
<b>Art. 4.</b>	Attività oggetto del servizio	3
<b>Art. 5.</b>	Volumi di attività	5
<b>Art. 6.</b>	Modalità di espletamento del servizio	6
<b>Art. 7.</b>	Livelli di servizio	6
<b>Art. 8.</b>	Oneri e responsabilità a carico dell'aggiudicatario	7
<b>Art. 9.</b>	Locali, attrezzature e materiali	8
<b>Art. 10.</b>	Personale e Clausola Sociale	8
<b>Art. 11.</b>	Comportamento del personale	9
<b>Art. 12.</b>	Scioperi e cause di forza maggiore	10
<b>Art. 13.</b>	Referente dell'aggiudicatario	10
<b>Art. 14.</b>	Formazione del personale	11
<b>Art. 15.</b>	Periodo di prova e collaudo	11
<b>Art. 16.</b>	Controlli	11
<b>Art. 17.</b>	Sicurezza del lavoro	12
<b>Art. 18.</b>	Penali	13
<b>Art. 19.</b>	Rinvio al CGA – Patto di integrità	14
<b>Art. 20.</b>	Schema di contratto – esecuzione del contratto	14

**Art. 1. Oggetto del servizio**

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di organizzazione e gestione delle attività amministrative di *front office e back office*, svolte presso le seguenti strutture di ATS Sardegna, nell'ambito dell'ASSL Cagliari:

***Distretto Area Ovest : Poliambulatorio di Decimomannu, via Giardini;***

***Distretto Quartu – Parteolla : Poliambulatorio di Quartu Sant'Elena, viale Colombo;***

***Poliambulatorio di Sinnai, via Eleonora D'Arborea 1; Poliambulatorio di Dolianova, piazza Europa.***

***Distretto Sarrabus – Gerrei : Poliambulatorio di San Nicolò Gerrei, via Eleonora D'Arborea.***

***Distretto Sarcidano – Barbagia di Seulo – Trexenta : Poliambulatorio di Senorbi, via Campioi 9.***

L'aggiudicatario dovrà provvedere, in proprio e sotto la sua diretta responsabilità, per tutta la durata del servizio, all'organizzazione e alla gestione di tutte le attività amministrative di seguito descritte, impiegando le risorse umane ed i mezzi necessari, per garantire il raggiungimento dei risultati di seguito indicati:

1. garantire ai cittadini la piena fruibilità dei servizi;
2. mantenere e migliorare la qualità dei servizi erogati, garantendo la possibilità di risposte adeguate in presenza di incrementi alla domanda e/o di riorganizzazione delle attività, a fronte di modifiche nell'organizzazione aziendale;
3. garantire elevata qualità delle prestazioni e corretto funzionamento di tutti i servizi/attività appaltati.

**Art. 2. Durata del servizio**

Il servizio avrà durata fino all'aggiudicazione della gara centralizzata a valenza regionale di ATS Sardegna per i servizi di call center cup ticket, attualmente in fase di indizione, prevista per inizio autunno 2019.

Si prevede quindi una durata massima di sei mesi, con decorrenza dal giorno dell'effettivo inizio del servizio, dopo un adeguato periodo di formazione che sarà svolto con la supervisione di personale dell'ASL.

**Art. 3. Importo del servizio – opzione di rinnovo**

L'importo complessivo presunto per la durata del contratto è stimato in **€ 90.000,00 (IVA esclusa)**.

L'importo suddetto comprende la remunerazione fino a n. 73.720 prestazioni. Ulteriori prestazioni saranno remunerate al costo di € 1,00 per prestazione.

Pertanto, a mero titolo prudenziale, l'appalto include opzione di rinnovo semestrale, esercitabile, anche frazionatamente, qualora, al termine dei sei mesi iniziali, l'appalto centralizzato non sia ancora stato aggiudicato.

Gli oneri per i rischi interferenziali ai fini del DUVRI (art. 26 co. 5 D.lgs. 9.04.2008 n. 81) non soggetti a ribasso, ammontano a € 400,00 (IVA esclusa).

Pertanto il valore complessivo della procedura, ex art. 35 del D. lgs. 50/2016, è pari ad **€ 180.400,00 (IVA esclusa)**.

**Art. 4. Attività oggetto del servizio**

Le attività oggetto del servizio vengono descritte nel seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

**SPORTELLI DEL POLIAMBULATORIO DI DECIMOMANNU****Gestione dello sportello di Assistenza integrativa e Protesica**

- presa in carico della prescrizione del medico specialista o medico di medicina generale;
- verifica della documentazione richiesta;
- compilazione della modulistica da far firmare all'utente;
- registrazione dei dati nel sistema SISAR;
- rilascio della documentazione per il ritiro dei presidi/ausili presso ditte convenzionate e/o farmacie;
- archiviazione della pratica.

**Ufficio esenzione ticket per reddito**

- informazioni e gestione dell'utenza sul procedimento di rilascio della certificazione di esenzione per reddito e verifica della documentazione prodotta: es. situazione reddituale del singolo, verifica dei codici di patologia/invalidità, stato occupazionale, ecc;
- revoca/annullamento certificati di esenzione per intervenuta cessazione/perdita dei requisiti di esenzione;
- rilascio certificazioni di esenzioni ticket per reddito mediante utilizzo sistema Tessera Sanitaria;
- aggiornamento e predisposizione di tutta la modulistica necessaria allo svolgimento dell'attività di esenzione ticket;
- coordinamento e supporto a tutti gli uffici esenzioni ticket per reddito dislocati sul territorio ASL;
- creazione file per SOGEI contenente i nominativi degli utenti per i quali in base alla Delibera Regionale n. 16/7 del 09/04/2013 deve essere effettuato il rinnovo in automatico dell'esenzione;
- rilevazione giornaliera delle pratiche effettuate, scannerizzazione e archiviazione delle stesse;
- scannerizzazione documentazione pregressa;
- gestione tramite e-mail/posta/telefono richieste di informazioni e chiarimenti da parte dell'utenza o Enti esterni.

**Incasso Ticket**

- accettazione utente e operazioni conseguenti (vedi art. 2 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- prenotazione utente (vedi art. 3 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- accettazione e restituzione prescrizioni mediche per back office (vedi art. 4 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- inserimento ricette in back office (vedi art. 5 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- cambio stato da "prenotato" a "erogato" (vedi art. 6 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- fatturazione attività libera professione (vedi art. 7 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- emissione note di rimborso e note di credito (vedi art. 8 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- modifica quietanze per recupero credito (vedi art. 9 regolamento aziendale gestione uffici ticket);
- operazioni di chiusura giornaliera della propria cassa ticket e versamento contanti all'Operatore referente (vedi art. 10 regolamento aziendale gestione uffici ticket).

**SPORTELLI DI QUARTU SANT'ELENA****Ufficio esenzione ticket per reddito**

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

**Incasso Ticket**

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

**SPORTELLI DI SINNAI-DOLIANOVA****Ufficio esenzione ticket per reddito**

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

**SPORTELLI DI SAN NICOLÒ GERREI****Gestione anagrafiche e operazioni di Scelta/Revoca Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta****Attività di Front Office:**

- verifica della richiesta di scelta/revoca del medico, con particolare attenzione ai requisiti di accesso alla prestazione;

- inserimento nella procedura dei dati necessari per la scelta del nuovo medico/revoca del precedente;
- allineamento dei dati sul sistema TS (MEF);
- stampa e consegna all'utente del certificato di scelta attestante il buon fine dell'operazione richiesta;
- archivio della pratica.

**Attività di back office:**

- aggiornamento degli elenchi assistiti dei Medici di medicina generale e dei Pediatri di libera scelta, attraverso l'inserimento delle variazioni anagrafiche che pervengono mensilmente dai comuni del Distretto;
- riscontro richieste di cancellazione dagli elenchi dei Medici di medicina generale o Pediatri di libera scelta con relativa emissione del certificato di non iscrizione da utilizzarsi per iscriversi al SSN in un'altra Regione;
- riscontro con risposta tramite e-mail o via FAX delle richieste di informazioni che quotidianamente giungono nel settore;
- all'occorrenza, informazioni agli Utenti che accedono al settore (Accoglienza).

**Ufficio esenzione ticket per reddito**

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

**Incasso Ticket**

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

**SPORTELLO DI SENORBÌ****Ufficio esenzione ticket per reddito**

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

**Incasso Ticket**

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

**Art. 5. Volumi di attività**

Viene di seguito riportata l'analisi presunta dell'attività annuale, a titolo puramente esemplificativo.

**SPORTELLO SCELTA/REVOCA MEDICI DI MEDICINA GENERALE/PEDIATRI DI LIBERA SCELTA**

Previsione prestazioni annuali: n. 280

**SPORTELLO UFFICIO ESENZIONE TICKET PER REDDITO/PATOLOGIE**

Previsione prestazioni annuali: n. 19.490

**SPORTELLO INCASSO TICKET/REGISTRAZIONI DA IMPEGNATIVE**

Previsione prestazioni annuali: n. 36.920

**SCARICO MAGAZZINO FARMACEUTICO**

Previsione prestazioni annuali (n° righe): 17.030

L'operatore economico aggiudicatario dovrà svolgere l'attività che effettivamente sarà necessaria, garantendo gli *standard* di personale e qualità richiesti.

**Art. 6. Modalità di espletamento del servizio**

Il personale messo a disposizione dall'operatore economico aggiudicatario dovrà utilizzare i programmi indicati all'Art. 4, secondo le modalità contenute nei manuali di servizio messi a disposizione dall'Azienda, condivise ed approvate dal referente individuato dall'ASL.

L'ATS renderà disponibili:

**POSTAZIONE DI BACK OFFICE**

- n. 1 postazione di lavoro in *back office* comprensiva di pc-stampante, telefono, fax;

**SPORTELLO POLIVALENTE SCELTA/REVOCA MEDICI DI MEDICINA GENERALE/PEDIATRI DI LIBERA SCELTA, INCASSO TICKET ED ESENZIONE TICKET PER PATOLOGIA**

- n. 1 postazione di lavoro in *front office*, comprensiva di pc-stampante, telefono, fax;

**SPORTELLO UFFICIO ESENZIONE TICKET PER REDDITO/ UFFICIO CONTROLLO ESENZIONE E RECUPERO TICKET PER REDDITO**

- n. 4 postazioni di lavoro in *front office*, comprensive di pc-stampante, telefono, fax;

**SPORTELLO INCASSO TICKET**

- n. 2 postazioni di lavoro in *front office* comprensive di pc-stampante, telefono, fax.

**Art. 7. Livelli di servizio**

L'operatore economico aggiudicatario dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

**POSTAZIONE DI BACK OFFICE****Servizio Farmaceutico di Quartu Sant'Elena**

Operatività per:

- 52 settimane all'anno
- 5 giorni alla settimana (esclusi i festivi infrasettimanali)
- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 14,00.

**SPORTELLO POLIVALENTE SCELTA/REVOCA MEDICI DI MEDICINA GENERALE/PEDIATRI DI LIBERA SCELTA, INCASSO TICKET E ESENZIONE TICKET PER PATOLOGIA****Poliambulatorio di San Nicolò Gerrei**

Operatività per:

- 52 settimane all'anno
- 5 giorni alla settimana (esclusi i festivi infrasettimanali)
- dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 11,00, il lunedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00, orario di apertura al pubblico, con termine delle attività sino a completa accettazione dell'utenza;
- Il restante orario, dal lunedì al venerdì dalle ore 11,00 alle ore 13,00, e il martedì dalle ore 14,30 alle ore 17,30, si è stimato che venga utilizzato per le attività di back office delle pratiche inerenti il proprio sportello.

**SPORTELLO UFFICIO ESENZIONE TICKET PER REDDITO/ UFFICIO CONTROLLO ESENZIONE E RECUPERO TICKET PER REDDITO****Poliambulatorio di Quartu Sant'Elena:**

Operatività per:

- 52 settimane all'anno
- 5 giorni alla settimana (esclusi i festivi infrasettimanali)
- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30, orario di apertura al pubblico, con termine delle attività sino a completa accettazione dell'utenza

- Il restante orario, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 8,30, dalle ore 12,30 alle ore 13,30, si è stimato che venga utilizzato per le attività di back office delle pratiche inerenti il proprio sportello.

**Postazione di Dolianova/Sinnai**

Operatività per:

- 52 settimane all'anno
- 4 giorni alla settimana (esclusi i festivi infrasettimanali)
- dal lunedì al giovedì dalle ore 8,00 alle ore 12,00, il lunedì e il martedì dalle ore 15,00 alle ore 17,00, orario di apertura al pubblico, con termine delle attività sino a completa accettazione dell'utenza
- Il restante orario, dal lunedì al giovedì dalle ore 12,00 alle ore 14,00, il lunedì e il martedì dalle ore 17,00 alle ore 18,00, si è stimato che venga utilizzato per le attività di back office delle pratiche inerenti il proprio sportello.

**Poliambulatorio di Decimomannu**

Operatività per:

- 52 settimane all'anno
- 5 giorni alla settimana (esclusi i festivi infrasettimanali)
- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12,30, orario di apertura al pubblico, con termine delle attività sino a completa accettazione dell'utenza
- Il restante orario, dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 8,30, si è stimato che venga utilizzato per le attività di back office delle pratiche inerenti il proprio sportello.

**SPORTELLO INCASSO TICKET****Poliambulatorio di Decimomannu**

Operatività per:

- 52 settimane all'anno
- 5 giorni alla settimana (esclusi i festivi infrasettimanali)
- dal lunedì al venerdì dalle ore 8,00 alle ore 12,00, orario di apertura al pubblico, con termine delle attività sino a completa accettazione dell'utenza.
- Il restante orario, dal lunedì al venerdì dalle ore 12,00 alle ore 13,00, si è stimato che venga utilizzato per le attività di back office delle pratiche inerenti il proprio sportello.

**Poliambulatorio di Senorbì**

Operatività per:

- 52 settimane all'anno
- 5 giorni alla settimana (esclusi i festivi infrasettimanali)
- il lunedì e il mercoledì dalle ore 7,30 alle ore 13,00, il martedì dalle ore 7,30 alle ore 10,00, il giovedì e il venerdì dalle ore 7,30 alle ore 12,00, il mercoledì dalle ore 15,00 alle ore 17,30, orario di apertura al pubblico, con termine delle attività sino a completa accettazione dell'utenza.

L'ASL potrà chiedere di variare giorni, orari e numero di sportelli aperti, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì senza che l'operatore economico aggiudicatario possa richiedere compensi aggiuntivi.

All'operatore economico viene richiesto per la presa in carico dell'utente una dotazione organica compatibile con una risposta in un tempo che di norma non deve superare i 15 minuti di attesa dell'utente ed eccezionalmente entro i 30 minuti, in caso di particolare afflusso di utenza, fatto salvo il raggiungimento del numero massimo di operatori consentito dalle postazioni lavoro delle sedi di erogazione del servizio.

**Art. 8. Oneri e responsabilità a carico dell'aggiudicatario**

L'espletamento del servizio oggetto del contratto prevede a carico dell'aggiudicatario quanto segue:

**INTERVENTI/SERVIZI DI CARATTERE GENERALE:**

- la direzione operativa del servizio e la sua organizzazione complessiva;
- attuazione e controllo di tutte le norme in materia di sicurezza ed igiene del lavoro (D.lgs. n. 81/2008);
- la fornitura di tutti i dispositivi di protezione individuale contro gli infortuni, previsti dal D.lgs. n. 81/2008, in materia di sicurezza ed igiene del lavoro;
- l'obbligo di supervisione delle attività, dei materiali e degli accessori di cui sopra;
- il pagamento delle imposte e tasse derivanti dall'assunzione del servizio;
- ogni operazione e prestazione, anche se non esplicitamente indicata, necessaria per il corretto svolgimento ed organizzazione del servizio oggetto del contratto;
- l'aggiornamento professionale del proprio personale;
- gli oneri del personale come meglio di seguito precisato nel presente capitolato
- la manutenzione full risk di tutti i beni in consegna e l'eventuale sostituzione di tutti i beni deteriorati e non riparabili in periodo di durata dell'appalto.

**RESPONSABILITÀ:**

sono a carico dell'aggiudicatario le responsabilità civili, penali e contabili connesse all'espletamento delle attività oggetto del servizio, di cui si assume il rischio.

**Art. 9. Locali, attrezzature e materiali**

Le attività di *front office* e *back office* sono svolte all'interno delle seguenti strutture dell'ASL:

- **Distretto Area Ovest:** Poliambulatorio di Decimomannu, via Giardini,;
- **Distretto Quartu – Parteolla:** Poliambulatorio di Quartu Sant'Elena, viale Colombo; Servizio Farmaceutico di Quartu Sant'Elena, via Bizet; Poliambulatorio di Sinnai, via Eleonora D'Arborea 1; Poliambulatorio di Dolianova, piazza Europa.
- **Distretto Sarrabus – Gerrei:** Poliambulatorio di San Nicolò Gerrei, via Eleonora D'Arborea;
- **Distretto Sarcidano – Barbagia di Seulo – Trexenta:** Poliambulatorio di Senorbì, via Campioi 9.

L'ASL metterà a disposizione dell'aggiudicatario i locali, gli arredi, le attrezzature informatiche (*hardware* e *software*) ed il materiale di consumo necessario.

Sono a carico dell'ASL la manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, gli oneri per le utenze e i servizi economici vari (pulizia e sanificazione locali, smaltimento rifiuti, derattizzazione ecc).

**Art. 10. Personale e Clausola Sociale**

Ai sensi dell'art 50 del Dlgs 50/2016, nel rispetto dei principi in materia di cambio d'appalto applicabili nell'ambito dell'Unione Europea, l'aggiudicatario dovrà assicurare continuità occupazionale dei lavoratori attualmente impiegati in appalto.

In particolare, trattandosi di appalto ad alta intensità di manodopera l'appaltatore è obbligato all'avvio del servizio e allo scadere del contratto, a comunicare alla stazione appaltante almeno i seguenti dati:

- nominativi della forza lavoro impiegata stabilmente nell'appalto;
- relativo inquadramento in relazione al CCNL applicato;
- tempo lavoro (full time, part time);
- data assunzione in servizio.

L'inosservanza dell'obbligo costituisce grave negligenza professionale a tutti gli effetti.

In materia di clausole sociali, il presente CSA recepisce integralmente le indicazioni di indirizzo di cui alle linee guida n. 13 "disciplina delle clausole sociali" approvate dal Consiglio di ANAC con delibera n. 114 del 13/02/2019.

L'aggiudicatario dovrà:

- garantire le risorse necessarie per organizzare il servizio (capocommessa) e sia la turnazione del personale che la continuità dell'attività, il godimento degli istituti contrattuali da parte degli operatori, riducendo al minimo la rotazione e il turnover degli stessi;



- utilizzare prioritariamente personale che abbia esperienza professionale acquisita nelle stesse procedure oggetto del presente capitolato, in possesso di adeguato grado di istruzione, preferibilmente con conoscenza degli applicativi in uso per la gestione delle attività oggetto del servizio, che pertanto non verranno sottoposti a periodo di prova e con i quali dovrà essere stipulato un contratto di durata non inferiore alla durata del servizio;
- utilizzare personale in possesso di un'adeguata conoscenza della lingua italiana (parlata e scritta), che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'amministrazione, impegnandosi a sostituire il personale che, per fondati motivi, risultasse inadeguato ai compiti assegnati, su indicazione motivata dell'ASL e dopo specifico contraddittorio;
- comunicare (vedasi oltre), l'elenco nominativo degli operatori addetti al servizio, in particolare dovrà notificare e aggiornare tempestivamente i nominativi degli operatori incaricati delle funzioni di cassiere riscuotitore.

L'aggiudicatario dovrà applicare ai dipendenti con rapporto di lavoro subordinato un trattamento economico e normativo non inferiore a quanto stabilito dai contratti collettivi nazionali di settore firmato dalle organizzazioni sindacali, espletando nel contempo tutti gli obblighi previsti dalle normative previdenziali, assicurative e fiscali.

L'ATS avrà facoltà di acquisire ogni notizia o documentazione in merito, di richiedere gli accertamenti del caso ai competenti uffici. L'aggiudicatario s'impegna a rispettare tutte le disposizioni di legge, quelle sanitarie, di prevenzione e sicurezza applicabili nei confronti delle persone impiegate nel servizio a qualsiasi titolo.

Gli operatori addetti al servizio dovranno rispettare tutte le norme, anche di carattere sanitario, inerenti la sicurezza.

L'aggiudicatario è l'unico ed esclusivo responsabile nei confronti del personale assegnato al servizio di cui trattasi a qualsiasi titolo per l'adempimento di tutte le obbligazioni di legge, normative e contrattuali disciplinanti il rapporto di lavoro ed in particolare, di tutti gli obblighi previdenziali, assistenziali ed assicurativi.

L'aggiudicatario dovrà impegnarsi a rimborsare in ogni momento e per qualsiasi motivo ai propri operatori eventuali crediti vantati dai medesimi, escludendo la responsabilità dell'ASL per gli stessi e qualsiasi diritto dei propri dipendenti verso l'ASL stessa.

Saranno a carico dell'aggiudicatario:

- le assicurazioni sociali;
- le assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro;
- tutti, indistintamente, gli obblighi inerenti ai contratti di lavoro;
- l'adozione, nell'esecuzione del servizio, di procedimenti e cautele necessarie per garantire l'incolumità del personale addetto e dei terzi.

### **Art. 11. Comportamento del personale**

L'aggiudicatario e il suo personale dovranno mantenere riservato quanto potrà venire a loro conoscenza durante l'espletamento dei servizi in merito agli utenti ed all'organizzazione delle attività svolte.

In particolare dovranno:

- mantenere la più assoluta riservatezza su documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento dell'attività contrattuale.

L'aggiudicatario dovrà assumersi la responsabilità di prendere i necessari provvedimenti nei confronti dei propri dipendenti, a seguito di segnalazioni scritte da parte dell'ASL, agli stessi riferite.

I dipendenti dell'aggiudicatario che presteranno servizio nella struttura e aree ad essa pertinenti, sono tenuti a mantenere un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza, sia nei confronti degli assistiti che degli operatori sanitari ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

L'aggiudicatario dovrà rispondere civilmente e penalmente, per quanto previsto dalle norme di legge, dei danni procurati a terzi, siano essi utenti che dipendenti dell'ASL, derivati da comportamenti imputabili a negligenza dei propri dipendenti.

L'aggiudicatario dovrà perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'ASL impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lagnanza da parte dell'ASL. Il personale dell'aggiudicatario dovrà tenere un comportamento in linea con quanto stabilito dalle norme di sicurezza e di igiene del lavoro, in particolare:

- dovrà rispettare tassativamente il divieto di fumo che vige in tutti gli ambienti chiusi, ivi compresi i servizi igienici e gli spogliatoi;
- non dovrà introdurre in Azienda apparecchiature non autorizzate ad esempio piastre elettriche, stufe riscaldanti ecc;
- non dovrà depositare materiale o attrezzature che ingombrino le vie di percorrenza ed esodo;
- dovrà essere sempre in possesso di un documento d'identità;
- dovrà esporre un cartellino di identificazione durante l'orario di servizio.

### **Art. 12. Scioperi e cause di forza maggiore**

In caso di sciopero generale e quindi non collegato al solo personale dell'aggiudicatario, o altra causa di forza maggiore (escluse ferie, aspettative, infortuni, malattie), dovrà essere assicurato quantomeno un servizio di emergenza.

A questo riguardo, l'operatore economico offerente dovrà predisporre un piano di emergenza, dal quale risultino i vari interventi da attivare al verificarsi dell'evento.

Il piano predisposto in sede di offerta dovrà comunque essere concordato dall'aggiudicatario con l'ASL e costituirà parte integrante del contratto.

L'interruzione ingiustificata del servizio di cui al presente articolo comporta responsabilità penale in capo all'aggiudicatario, ai sensi dell'art. 355 del Codice Penale, ed è qualificata come possibile causa di risoluzione del contratto.

### **Art. 13. Referente dell'aggiudicatario**

L'aggiudicatario deve indicare all'ASL il nominativo di una persona con funzioni di Referente e coordinatore della commessa, cui conferire mandato di rappresentanza nei confronti dell'Amministrazione.

Il Referente, avente facoltà e mezzi necessari per tutte le evenienze relative agli adempimenti degli oneri contrattuali, ha il compito di programmare, controllare, coordinare e far osservare al personale impiegato le funzioni ed i compiti stabiliti, nonché di curare i rapporti tra la ASL e l'aggiudicatario, con la funzione di garantire uniformità di comportamenti e di procedure.

In particolare avrà il compito di pianificare e gestire, in piena autonomia, tutte le attività giornaliere del gruppo di lavoro, oltre ad effettuare le attività di routine per l'espletamento dei servizi.

Dovrà, quindi, espletare le seguenti funzioni:

#### **- ordinarie:**

- Interfaccia tra il singolo operatore dell'aggiudicatario ed il personale ATS;
- pianificazione dei turni di lavoro del personale su base giornaliera e settimanale;
- trasmissione preventiva dei turni di lavoro all'ASL, se richiesta;
- gestione giornaliera delle unità lavorative;
- coordinamento delle operazioni giornaliere;
- garanzia della presenza costante del personale preposto;
- inserimento e aggiornamento dei dati relativi alle attività di routine ed eventi straordinari presenti sugli appositi registri delle attività;

#### **- in emergenza:**

- risoluzione di eventuali indisponibilità di personale mediante sostituzione con altro personale idoneo, avente stesse caratteristiche e stesso inquadramento;
- gestione dinamica delle situazioni di emergenza con redistribuzione flessibile dei carichi al gruppo di lavoro

Tutte le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con il Referente, si intendono riferite direttamente all'aggiudicatario. In caso di ripetute violazioni delle disposizioni contrattuali, nonché delle

disposizioni di legge da parte dell'aggiudicatario, l'ASL si riserva la facoltà di richiedere motivatamente la sostituzione del Referente, cui l'aggiudicatario sarà tenuto ad adempiere entro 15 giorni dalla motivata richiesta, senza poter apporre alcuna eccezione.

L'ASL a sua volta nominerà un Direttore di esecuzione del contratto, che potrà nominare un referente operativo tra il personale amministrativo dell'Azienda per coordinare la formazione e l'affiancamento degli operatori dell'appaltatore nonché per vigilare sul corretto rispetto del capitolato, in particolare per quanto riguarda i rapporti con le strutture interne dell'ASL.

#### **Art. 14. Formazione del personale**

Sarà obbligo dell'aggiudicatario formare il personale utilizzato per il servizio. Tale formazione, eseguita con affiancamento da parte di personale dell'ATS, effettuata prima dell'avvio del servizio dovrà prevedere delle sessioni di aggiornamento continue.

Il programma di formazione dovrà essere strutturato in modo tale da consentire alle unità di personale lo svolgimento di tutte le attività oggetto del servizio in maniera professionale e puntuale, mantenendo un atteggiamento consono alla funzione in esercizio.

L'organizzazione puntuale del programma formativo è lasciata all'aggiudicatario ma dovrà prevedere almeno le seguenti sezioni:

- contenuti organizzativi finalizzati alla conoscenza dell'organizzazione aziendale e delle procedure di comunicazione interna;
- contenuti comportamentali finalizzati alla conoscenza di adeguate norme comportamentali per una corretta accoglienza dell'utenza.

Tutte le ore di formazione obbligatorie (D.lgs. 81/2008, *privacy*, infortuni ecc) dovranno essere considerate, a tutti gli effetti, come ore di lavoro.

#### **Art. 15. Periodo di prova e collaudo**

A partire dal giorno di effettivo inizio del servizio, verrà effettuato un periodo di prova di un mese, al cui termine il Direttore dell'esecuzione nominato dall'ATS predisporrà una relazione sull'idoneità complessiva del servizio affidato, per valutare la sua accettazione definitiva.

Oggetto della verifica, per ciascuna sede di esecuzione del servizio, sarà l'effettiva realizzazione di quanto indicato e descritto nel Progetto Tecnico presentato dall'aggiudicatario.

A tale scopo l'aggiudicatario dovrà collaborare, senza ulteriori oneri economici, con il Direttore dell'esecuzione. Le operazioni di verifica saranno eseguite in contraddittorio tra i rappresentanti dell'ASL e quelli dell'aggiudicatario e saranno certificate da appositi verbali firmati dal Direttore dell'esecuzione e dall'Aggiudicatario.

Superata tale fase di valutazione il servizio sarà considerato a tutti gli effetti idoneo e operativo e sarà rilasciato dall'Azienda un apposito verbale a conferma dell'avvenuta e definitiva verifica.

Qualora il periodo di prova, ovvero la verifica si concludessero con esito negativo, l'ASL provvederà, previa constatazione in contraddittorio delle cause dell'inadeguatezza del servizio, ad affidare il medesimo all'operatore economico classificatosi al secondo posto in graduatoria.

In ogni caso, qualora durante il periodo di prova si verificassero inadempimenti o disservizi l'aggiudicatario dovrà impegnarsi ad eliminarli nel più breve tempo possibile e comunque non oltre 3 giorni dalla data di contestazione, fatta comunque salva l'applicazione delle penali in ragione di € 500,00 per ciascun giorno di ritardo o di permanenza dell'inadempimento a decorrere dalla data del verificarsi del disservizio.

#### **Art. 16. Controlli**

L'ASL si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli relativi sia agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dalla normativa, nonché quelli che si rendessero necessari e/o opportuni sulle prestazioni erogate.

Al termine del primo trimestre l'aggiudicatario trasmetterà all'ASL una relazione sull'andamento del servizio contenente, tra l'altro, le informazioni relative all'organigramma e all'organizzazione del lavoro, al piano di qualità, alle attività di formazione del personale, ai rapporti con gli addetti al controllo, alle cause di eventuali controversie con l'ASL.

Detta relazione sarà oggetto di verifica da parte dell'ASL sulla base di quanto esposto nel progetto presentato in sede di offerta.

### **Art. 17. Sicurezza del lavoro**

L'aggiudicatario deve rispettare scrupolosamente, in ogni fase dell'attività oggetto del contratto, tutte le norme legislative e regolamentari vigenti sulla prevenzione degli infortuni, sulla sicurezza e sull'igiene nei luoghi di lavoro.

L'aggiudicatario dovrà essere in possesso di tutte le autorizzazioni, permessi e ogni altro documento in tema di prevenzione e sicurezza del lavoro che dovessero rendersi in qualsiasi momento necessari per l'espletamento del servizio, saranno a suo carico tutte le incombenze e spese necessarie per l'ottenimento di quanto sopra.

Tra gli obblighi derivanti all'aggiudicatario dalle suddette norme, si richiamano in particolare i seguenti:

- rispettare regolamenti e disposizioni interni, portati a sua conoscenza dall'ASL;
- impiegare personale e mezzi idonei ad ogni lavorazione/attività;
- istruire e responsabilizzare il proprio personale al fine di garantire la propria e altrui sicurezza;
- richiedere al personale a qualunque titolo da lui coinvolto nel presente contratto la collaborazione, nei termini e modi pianificati dall'ASL, nell'attuazione del piano d'emergenza/evacuazione;
- dotare il proprio personale dei dispositivi di protezione individuale necessari, in merito ai quali dovrà assicurare una formazione adeguata, organizzare l'addestramento all'uso se richiesto, esigerne il corretto impiego;
- controllare la rigorosa osservanza delle norme di sicurezza e d'igiene del lavoro da parte del proprio personale e d'eventuali subappaltatori;
- predisporre tutte le segnalazioni di pericolo eventualmente necessarie;
- fornire all'ASL tempestiva segnalazione d'ogni circostanza di cui viene a conoscenza, anche non dipendente dall'attività appaltata, che possa essere fonte di pericolo.

Ferme restando le responsabilità dell'aggiudicatario riguardo alla sicurezza, l'ASL ha la facoltà di controllare che lo svolgimento del servizio avvenga nel rispetto delle condizioni di sicurezza contenute nel presente articolo e, in caso d'inadempienza, di far sospendere l'esecuzione del servizio, riservandosi di valutare ogni altra eventuale azione a tutela dei propri interessi.

Ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. 81/08 la stazione appaltante ha l'obbligo di promuovere la cooperazione ed il coordinamento delle misure di prevenzione e protezione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, affinché vengano eliminati i rischi dovuti alle interferenze fra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva nonché fra la normale attività dell'ASL e le attività oggetto del presente appalto.

A tal fine, prima dell'inizio delle attività, la stazione appaltante in collaborazione con l'aggiudicatario procederà alla stesura del Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenza (DUVRI) che sarà allegato al contratto.

L'aggiudicatario si impegna sin da ora a collaborare con l'ASL in questo senso anche fornendo dettagliate informazioni sui rischi per la sicurezza indotti dalle attività oggetto della presente gara (compilazione dei relativi allegati), nonché autocertificando il possesso dei requisiti tecnico professionali ai sensi del D.lgs. 81/08, art. 26, comma 1, lett. a).

Ferme restando le indicazioni che saranno contenute nel documento di valutazione dei rischi dell'appalto, si rammenta sin da ora l'obbligo da parte dell'appaltatore, di fornire al proprio personale tutti i dispositivi di protezione individuale (secondo quanto risultante dalla propria valutazione dei rischi) e la formazione necessaria, nonché gli ausili meccanici per ridurre la movimentazione manuale.

L'Azienda sanitaria si riserva di esercitare un'azione di controllo sull'effettivo rispetto delle misure di prevenzione e protezione concordate in sede di applicazione dell'art. 26 D.lgs. 81/2008 e di procedere con richiami formali o altro tipo di penale.

## Art. 18. Penali

Relativamente all'indennizzo ex art. 23 del DM 7/03/2018 n. 49 del MIT a carico della S.A: vedasi tabella seguente:

<p>In caso di sospensione totale o parziale delle prestazioni disposte per cause diverse da quelle previste all'art. 107 cc. 1, 2 e 4 del D.lgs 50/2016, la S.A. sarà tenuta a versare all'esecutore, ai sensi dell'art. 1382 C.C., le somme come a fianco determinate</p>	<p>Relativamente alla lettera a) il risarcimento è determinato nella misura pari al 50% del risultato ottenuto applicando la disposizione del decreto.</p> <p>Relativamente alla lettera b), la penale è determinata nella misura prevista dal decreto. Relativamente alla lettera c), la penale, per i costi del personale direttamente impegnato nella commessa, è determinata nella misura prevista dal decreto.</p> <p>Non si computa alcun importo penale per le voci c) e d), relativamente ai costi di ammortamento.</p> <p>L'ammontare totale della penale costituito dalla somma dei sub valori di cui sopra, è ragguagliato alla durata della sospensione. Nei casi di sospensione parziale, inoltre, il valore è determinato moltiplicando detto risultato con la percentuale ottenuta rapportando il valore/giorno del contratto al valore (non della penale per la sospensione, ma) delle prestazioni sospese (si vedano le modalità di computo del periodo di differimento termini contrattuali ai fini esplicativi)</p>
--	--

1. Modalità di computo del periodo di differimento termini contrattuali in seguito a sospensione dell'appalto:

**Sospensione totale:** differimento di tanti giorni quanti sono stati i giorni di sospensione totale

**Sospensione parziale:** si calcola il valore/giorno del contratto e si calcola il valore (non della penale per la sospensione, ma) delle prestazioni sospese sul valore/giorno del contratto; se ne determina l'incidenza percentuale; alla ripresa, si determinano i giorni totali di sospensione parziale, il numero si moltiplica per la percentuale precedentemente determinata ed il risultato è il numero di giorni di differimento del termine contrattuale. Ad esempio: valore giorno del contratto € 5.000,00; valore/giorno della sospensione: € 2.500,00; percentuale sul valore giorno: 50%; giorni di sospensione parziale: 10;  $10 \times 50\% = 5$ ; 5 sono i giorni di differimento del termine contrattuale. Per il calcolo del valore giorno si usa il valore stimato contrattuale annuo/365, ragguagliato alle prestazioni effettivamente sospese; per il calcolo del valore del servizio/delle prestazioni sospese si usano i valori di aggiudicazione, i valori dei costi del personale, risultanti dall'offerta, e, se acquisiti, gli altri valori individuati nell'analisi dell'offerta in sede di verifica di congruità.

In caso di dubbio si procede in via equitativa, concordando con verbale tra direttore dell'esecuzione e appaltatore.

Inoltre, per quanto attiene le penali a carico dell'aggiudicatario, si rinvia al CGA.

**Art. 19. Rinvio al CGA – Patto d'integrità**

Per tutto quanto non previsto dal presente CSA si applica il CGA. Alla procedura e al contratto si applica il patto d'integrità.

La Giunta Regionale con deliberazione n. 30/6 del 16/06/2015 ha, tra l'altro, individuato come misura di prevenzione della corruzione l'adozione dei Patti di integrità, richiamati al punto 1.3 del Piano Nazionale Anticorruzione che espressamente recita "Le pubbliche Amministrazioni e le stazioni appaltanti, in attuazione dell'art. 1 comma 17 della L. 190/2012, di regola, predispongono e utilizzano protocolli di legalità o patti d'integrità per l'affidamento di commesse. A tal fine, le P.A. inseriscono negli avvisi, nei bandi di gara e nelle lettere d'invito la clausola di salvaguardia che il mancato rispetto del Protocollo di legalità o del Protocollo d'integrità dà luogo all'esclusione dalla gara e/o alla risoluzione del contratto." La Giunta Regionale ha altresì disposto che detta misura debba essere applicata da parte delle Stazioni appaltanti alle procedure di acquisizione di lavori, beni e servizi. Il Patto d'Integrità è **allegato A** al presente capitolato e dev'essere accettato espressamente dai potenziali offerenti, a pena d'esclusione.

**Art. 20. Schema di contratto – esecuzione del contratto**

Lo schema di contratto è costituito dal connubio tra i seguenti atti, indicati in ordine di priorità e, quindi, di prevalenza:

- a) CSA e relative norme ed atti di rinvio;
- b) CGA e relative norme ed atti di rinvio;
- c) eventuali precisazioni e/o integrazioni alle regole contrattuali date nel termine di ricevimento offerte, in particolare con pubblicazione sul forum di gara;
- d) offerta tecnico – economica accettata.

Direttore dell'esecuzione del contratto è il responsabile dell'Ufficio Cup ticket.