

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA



DELIBERAZIONE DEL DIRETTORE GENERALE

N. 1865 DEL 17/10/2025

O G G E T T O

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CALL CENTER PER PRENOTAZIONE PRESTAZIONI SANITARIE E DEGLI SPORTELLI CUP-CASSA PRESSO ALCUNI P.O. DELL’AZIENDA ULSS 8 BERICA. INDIZIONE.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE LOGISTICA
Anno Proposta: 2025
Numero Proposta: 1903/25

Il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica riferisce che:

con nota prot. 12681/2023, è stato richiesto, alla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE), il parere all'avvio di una gara a procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e di sportelli CUP Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda Ulss 8 Berica (Arzignano, Montecchio Maggiore, Vicenza);

con nota agli atti, il Direttore dell'Area Sanità e Sociale della Regione Veneto ha comunicato che la CRITE ha espresso parere favorevole all'espletamento della gara con alcune prescrizioni;

successivamente, con nota prot. 130845/2024, è stato richiesto alla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE) il parere favorevole all'integrazione del servizio di gestione del call center prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP Cassa anche presso il Presidio Ospedaliero di Valdagno;

con nota prot. 0134903/2025 (Prot. Ulss 27696/2025), il Direttore dell'Area Sanità e Sociale della Regione Veneto ha comunicato quanto segue: *“la CRITE ha espresso parere favorevole all'espletamento della gara”* per il servizio di gestione del call center prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso L'Azienda Ulss 8 Berica, compreso il Presidio Ospedaliero di Valdagno;

l'U.O.C Direzione Amministrativa Ospedaliera dell'Ulss 8 Berica ha licenziato il Capitolato Tecnico, unitamente ai criteri di valutazione sulla scorta delle indicazioni fornite dalla CRITE; pertanto, i novati fabbisogni vengono di seguito riepilogati:

Servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso alcuni P.O. per la durata di 24 mesi, eventualmente rinnovabile per 12 mesi - lotto unico

LOTTO	DESCRIZIONE	BASE D'ASTA 12 MESI Iva esclusa	BASE D'ASTA 24 MESI Iva esclusa
		A	B
LOTTO UNICO	<ul style="list-style-type: none">CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVESTGESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)	€ 1.659.965, 00	€ 3.319.930,00

l'art. 17 comma 1 del D.Lgs. n. 36/2023 dispone che *“prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le stazioni appaltanti [...], con apposito atto, adottano la decisione di contrarre, individuando gli elementi essenziali del contratto e i criteri di selezione degli operatori economici e delle offerte”*;

l'appalto è costituito da un unico lotto, poiché un'eventuale suddivisione in lotti funzionali potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza dei servizi oggetto del contratto; i servizi di gestione del call

center per l'Azienda Ulss, relativo alle prenotazioni sia istituzionali che in libera professione e il servizio di gestione di alcuni sportelli, che svolgono le funzioni di CUP per la prenotazione delle medesime prestazioni, sono strettamente connessi, operando sulle medesime agende di prenotazione, con utilizzo dei medesimi software operativi (messi a disposizione dall'Ulss) e sotto la supervisione dei CUP Manager aziendali che impartiscono direttive omogenee per l'ottimizzazione della gestione delle agende di appuntamento;

il valore complessivo della manodopera è stato calcolato sulla base dei costi medi orari del personale, tenuto conto altresì del CCNL di riferimento multiservizi, precisando che il costo della manodopera ha un'incidenza elevata nella presente procedura;

ai sensi degli artt. 11 comma 2, e 41 comma 13 del Codice, il Contratto Collettivo applicabile al personale dipendente da impiegare nell'appalto risulta essere il Contratto Collettivo Nazionale Multiservizi per i dipendenti da imprese esercenti servizi integrati/multiservizi;

vengono proposti all'approvazione i seguenti documenti allegati alla presente deliberazione:

- 1) Bando di gara;
- 2) Capitolato tecnico e relativo allegato (2.1);
- 3) Disciplinare di gara e relativi allegati (3.1, 3.2, 2.3);
- 4) Capitolato d'oneri e relativi allegati (4.1);
- 5) Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.);
- 6) Progetto di gara;

documenti tutti allegati al presente provvedimento quale parte integrante;

in data 19.02.2025 il Responsabile dell'Ufficio Prevenzione Protezione Aziendale ha redatto il DUVRI per i rischi da interferenza, che allo attuale risultano essere pari ad € 1.450,00;

i requisiti richiesti e le clausole negoziali essenziali sono contenuti nella predetta documentazione di gara;

la gara sarà espletata mediante procedura aperta, ex art. 71 del D.Lgs n. 36/2023 e sarà aggiudicata con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 108 del D.Lgs. n. 36/2023, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, in quanto le caratteristiche oggettive dell'appalto inducono a ritenere rilevanti gli aspetti qualitativi e non la sola componente economica, con l'attribuzione di un punteggio massimo di 70 punti su cento per la qualità e di 30 punti su cento per la parte economica;

la gara verrà espletata tramite l'impiego della piattaforma telematica Sintel, come previsto dalla Deliberazione del Direttore Generale di Azienda Zero n. 601 del 03/10/2023;

si reputa altresì necessario, ai fini di individuazione delle offerte anomale, considerare il punteggio per i criteri di qualità attribuito prima della riparametrazione dei punteggi relativi alle offerte tecniche, in conformità alla giurisprudenza prevalente (ex multis Consiglio di Stato, Sez III n. 3455 dell'1 agosto 2016 e Consiglio di Stato Sez. V n. 373 del 2017);

il bando di gara deve essere pubblicato, nella G.U.E.E, ex art. 84 del D.Lgs. n. 36/2023, nella Banca dati nazionale dei contratti pubblici dell'ANAC e sul profilo del committente, ex art. 85 del D.Lgs. medesimo;

il quadro economico dell'appalto è il seguente:

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d'asta (biennale)	3.319.930,00 €
B	Oneri Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)	1.450,00 €
C	Opzione estensione contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023	663.986,00 €
D	Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi	2.489.947,50 €
E	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolate sulla base d'asta (biennale) comprensivo delle opzioni	55.790,91 €
F	Somme in amministrazione (Iva al 22%)	1.424.249,97 €
Totale		7.955.354,38 €

nel quadro economico dei costi dell'appalto si propone di riservare, ai sensi dell' art. 45 del D.Lgs. n. 36/2023, la quota per gli incentivi per funzioni tecniche pari ad € 55.790,91 quale importo massimo teoricamente distribuibile a favore del personale del comparto, calcolata sulla base del regolamento adottato con Delibera n. 801 del 10/06/2020 e s.m.i., da distribuire sulla base delle attività effettivamente svolte così come attestate dal RUP;

è necessario, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs n. 36/2023, nominare il Responsabile unico del progetto (RUP), riservando al provvedimento di aggiudicazione la nomina del Direttore dell'esecuzione del contratto;

il servizio oggetto della procedura non rientra tra le categorie merceologiche del settore sanitario come individuate dal D.P.C.M. 11/07/2018 pubblicato sulla G.U.R.I. n. 189 del 16/08/2018;

ai sensi di quanto previsto dall'art. 1, comma 449, L. n. 296/2006 e dall'art. 15, comma 13, lett. d), D.L. n. 95/2012, per il contratto affidando non risultano attive convenzioni stipulate da Consip né dalla centrale di committenza regionale.

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione alla sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso il parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra per i motivi in premessa e qui integralmente richiamati

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

1. di prendere atto di quanto citato in premessa e qui integralmente richiamato;
2. di autorizzare l'espletamento di una gara europea a procedura aperta, ex art. 71 del D.Lgs. n. 36/2023, mediante piattaforma telematica Sintel, con aggiudicazione all'offerta economicamente più vantaggiosa e con l'attribuzione di un punteggio massimo di 70 punti su 100 per la qualità e di 30 punti su 100 per la parte economica, per l'affidamento del *servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP- Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda Ulss 8 Berica*, per la durata di 24 mesi, eventualmente rinnovabile per 12 mesi, nei termini di seguito riepilogati:

LOTTO	DESCRIZIONE	BASE D'ASTA 12 MESI Iva esclusa	BASE D'ASTA 24 MESI Iva esclusa
		A	B
LOTTO UNICO	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST ▪ GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO) ▪ GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale) 	€ 1.659.965, 00	€ 3.319.930,00

3. di approvare i seguenti documenti allegati alla presente deliberazione quale parte integrante:
 - 1) Bando di gara;
 - 2) Capitolato tecnico e relativo allegato (2.1);
 - 3) Disciplinare di gara e relativi allegati (3.1, 3.2, 2.3);
 - 4) Capitolato d'oneri e relativi allegati (4.1);
 - 5) Documento Unico di Valutazione del Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.);
 - 6) Progetto di gara;
4. di dare atto che il bando di gara deve essere pubblicato, nella G.U.E.E, ex art. 84 del D.Lgs. n. 36/2023, nella Banca dati nazionale dei contratti pubblici dell'ANAC e sul profilo del committente, ex art. 85 del D.Lgs. medesimo;
5. di prendere atto che il quadro economico dell'appalto è il seguente:

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d'asta (biennale)	3.319.930,00 €
B	Oneri Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)	1.450,00 €
C	Opzione estensione contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023	663.986,00 €
D	Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi	2.489.947,50 €
E	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolate sulla base d'asta (biennale) comprensivo delle opzioni e degli importi non soggetti a ribasso, ex art. 45 del D.lgs 36/2023	55.790,91 €
F	Somme in amministrazione (Iva al 22%)	1.424.249,97 €
Totale		7.955.354,38 €

6. di disporre che, ai sensi dell'art. 113 del D.Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii. e dell'art. 45 del D.Lgs n. 36/2023, venga riservata nel quadro economico dei costi dell'appalto la quota per gli incentivi per funzioni tecniche pari ad € 55.790,91 quale importo massimo teoricamente distribuibile a favore del personale del comparto, calcolata sulla base del regolamento adottato con Delibera n. 801 del 10/06/2020 e s.m.i., da distribuire sulla base delle attività effettivamente svolte così come attestate dal RUP;
7. di nominare, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, Responsabile unico del progetto (RUP) il Dott. Sandro Possamai, Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica;
8. di riservare a successivi provvedimenti la nomina della Commissione Giudicatrice e del Direttore dell'esecuzione del contratto;
9. di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile al fine di consentire l'immediato avvio della procedura;
10. di disporre che il presente atto venga pubblicato nell'Albo on-line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(dr. Leopoldo Ciato)

Il Direttore Sanitario
(dr. Alberto Rigo)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(dr. Achille Di Falco)

IL DIRETTORE GENERALE
(Patrizia Simionato)

Copia del presente atto viene inviato al Collegio Sindacale al momento della pubblicazione.

IL DIRETTORE
UOC AFFARI GENERALI E LEGALI

Italia: Servizi amministrativi in campo sanitario

Gara europea a procedura aperta telematica per la gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso l'Ulss 8 Berica

Bando di gara o di concessione – regime ordinario

1 Committente

1.1 Committente

Nome ufficiale: Azienda Ulss 8

Forma giuridica del committente: Autorità locale

Attività dell'amministrazione aggiudicatrice: Salute

2 Procedura

2.1 Procedura

Titolo: Gara europea a procedura aperta telematica per la gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso l'Ulss 8 Berica

Descrizione: PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SEGUENTI SERVIZI: • CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST • GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO) • GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)

Identificativo della procedura: 98a201ba-f39c-4f6b-814e-01ff29ea7139

Identificativo interno: 2025cup

Tipo di procedura: Aperta

La procedura è accelerata: no

2.1.1 Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario

2.1.3 Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 3 319 930 Euro

2.1.4 Informazioni generali

Informazioni supplementari: La presente procedura si svolgerà attraverso l'utilizzazione di un sistema telematico di proprietà dell'Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A. (ARIA) della Regione Lombardia, denominato Sintel, mediante il quale verranno gestite le fasi di pubblicazione della procedura, di presentazione, analisi, valutazione ed aggiudicazione dell'offerta, oltre che le comunicazioni (<https://www.ariaspa.it>). A tal fine si invitano i fornitori interessati a partecipare alla gara bandita dallo scrivente ente, a registrarsi, con congruo anticipo, alla piattaforma Sintel, utilizzando le guide e i manuali disponibili nel portale ARIA seguendo il percorso Bandi e Convenzioni, Eprocurement, Strumenti di Supporto, Guide e manuali (<https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guidee-manuali>), all'interno della sezione Operatore economico, Piattaforma Sintel, Guide per l'utilizzo. L'operatore economico dovrà fare riferimento, per la registrazione, agli specifici manuali denominati «Registrazione e accesso» e «Gestione del profilo». Le modalità tecniche per l'utilizzo di Sintel sono contenute nel documento "Modalità tecniche di utilizzo della Piattaforma Sintel". La documentazione ufficiale di gara è disponibile all'interno della piattaforma telematica suddetta e pubblicata in forma ufficiale sul profilo del committente <https://www.aulss8.veneto.it> nella sezione "Bandi e gare",

categoria "Avvisi e bandi". Per quanto attiene alle modalità di formulazione ed alle tempistiche di formulazione dei chiarimenti si veda il Disciplinare di gara. Tutte le comunicazioni nell'ambito della procedura di gara, ivi comprese le comunicazioni di aggiudicazione o le esclusioni, avvengono esclusivamente attraverso posta elettronica certificata all'indirizzo dichiarato nella fase di Registrazione al Sistema. Le comunicazioni suddette avverranno tramite la piattaforma Sintel ed avranno pieno valore legale, ai sensi e per gli effetti del D.Lgs. 36/2023, nei confronti del concorrente. La formulazione dell'offerta è impegnativa per la Ditta, mentre non obbliga in alcun modo l'Azienda ULSS all'assegnazione dell'appalto. Non saranno accettate offerte che non rispettino le indicazioni, le precisazioni e le modalità, per la formulazione delle offerte previste nella documentazione di gara, oppure che risultino equivocate, difformi dalla richiesta e condizionate a clausole non previste dalla documentazione di gara. L'Azienda ULSS n. 8 Berica si riserva in ogni caso la facoltà di sospendere, revocare, modificare, oppure di riaprire i termini della presente gara con provvedimento motivato, senza che le Ditte partecipanti possano vantare diritti o pretese di qualsiasi genere e natura, fatta salva la motivazione, se richiesta. Il Responsabile Unico del Progetto è il Direttore dell'UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, dott. Sandro Possamai.

Base giuridica:

Direttiva 2014/24/UE

5 Lotto

5.1 Identificativo tecnico del lotto: LOT-0001

Titolo: LOTTO 1

Descrizione: Gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso alcuni P.O.

Identificativo interno: LOT-0001

5.1.1 Finalità

Natura dell'appalto: Servizi

Classificazione principale (cpv): 75122000 Servizi amministrativi in campo sanitario

5.1.3 Durata stimata

Data di inizio: 01/02/2026

Durata: 24 Mese

5.1.5 Valore

Valore stimato al netto dell'IVA: 3 319 930 Euro

5.1.6 Informazioni generali

Partecipazione riservata: La partecipazione non è riservata.

Progetto di appalto non finanziato con fondi UE

L'appalto è soggetto all'accordo sugli appalti pubblici (AAP): sì

Informazioni supplementari: Quadro economico complessivo: Euro 3.319.930,00 base d'asta 24 mesi, Euro 2.489.947,50 Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi; Euro 663.986,00 Opzione estensione contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023; Euro 1.450,00 Oneri Rischio da Interferenze; (D.U.V.R.I.); Euro 1.424.249,97 Iva al 22%; Totale complessivo: Euro 7.899.563,47

5.1.10 Criteri di aggiudicazione

Criterio:

Tipo: Prezzo

Descrizione: Offerta economica

Criterio:

Tipo: Qualità

Descrizione: Offerta tecnica

5.1.11 Documenti di gara

Indirizzo dei documenti di gara: <https://www.sintel.regione.lombardia.it/eprocdata/sintelSearch.xhtml>

5.1.12 Condizioni di appalto

Modalità di presentazione:

Presentazione elettronica delle offerte: Obbligatoria

Indirizzo per la presentazione: <https://www.arca.regione.lombardia.it/wps/portal/ARCA/Home/e-procurement/piattaforma-sintel>

Lingue in cui possono essere presentate le offerte o le domande di partecipazione: italiano

Catalogo elettronico: Non consentita

Termine per il ricevimento delle offerte: 01/05/2024 12:00

Termine entro il quale l'offerta deve rimanere valida: 270 Giorno

Informazioni sull'apertura pubblica delle offerte:

Data di apertura: 05/05/2024 12:00

Condizioni contrattuali:

L'esecuzione dell'appalto deve avvenire nel contesto di programmi di lavoro protetti: No

Fatturazione elettronica: Obbligatoria

Si farà ricorso all'ordinazione elettronica: sì

Sarà utilizzato il pagamento elettronico: sì

5.1.15 Tecniche

Accordo quadro:

Nessun accordo quadro

Informazioni sul sistema dinamico di acquisizione:

Nessun sistema dinamico di acquisizione

5.1.16 Ulteriori informazioni, mediazione e ricorsi

Organizzazione competente per i ricorsi: TAR VENETO

Informazioni sui termini per il riesame: 30

8 Organizzazioni

8.1 ORG-0001

Nome ufficiale: Azienda Ulss 8

Numero di registrazione: 02441500242

Località: Vicenza

Codice postale: Vicenza

Suddivisione del paese (NUTS): Vicenza (ITH32)

Paese: Italia

E-mail: approvvigionamenti.gare@aulss8.veneto.it

Telefono: 0444757257

Profilo del committente: <https://www.aulss8.veneto.it/>

Ruoli di questa organizzazione:

Committente

8.1 ORG-0002

Nome ufficiale: TAR VENETO

Numero di registrazione: 80010140277

Indirizzo postale: Canareggio 2277
Località: Venezia
Codice postale: Venezia
Suddivisione del paese (NUTS): Venezia (ITH35)
Paese: Italia
E-mail: ve_ricevimento_ricorsi_cpa@pec.ga-cert.it
Telefono: 0412403911
Ruoli di questa organizzazione:
Organizzazione competente per i ricorsi

Informazioni sull'avviso

Identificativo/versione dell'avviso: 9a1126ea-ec96-4fe0-b9da-ec5398c5497f - 01
Tipo di formulario: Gara
Tipo di avviso: Bando di gara o di concessione – regime ordinario
Data di trasmissione dell'avviso: 2025 14:27 +02:00
Lingue in cui il presente avviso è ufficialmente disponibile: italiano

DISCIPLINARE DI GARA

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SEGUENTI SERVIZI:

- **CALL CENTER CUP PER L’ATTIVITA’ DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE’ DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L’OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)**

CIG N. xx

ID SINTEL N. xx

Sommario

PREMESSE	4
1. PIATTAFORMA TELEMATICA	4
1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE - SINTEL.....	4
1.2 DOTAZIONI TECNICHE.....	5
1.3 IDENTIFICAZIONE.....	6
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	6
DOCUMENTI DI GARA.....	6
2.1 CHIARIMENTI.....	7
2.2 COMUNICAZIONI.....	7
3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI	8
3.1 DURATA.....	8
3.2 REVISIONE PREZZI.....	8
3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE.....	9
3.4 CCNL APPLICABILE.....	9
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	10
5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE	11
6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA	12
6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE.....	12
6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA.....	13
6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE.....	13
6.4 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE.....	13
6.5 INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI.....	14
7. AVVALIMENTO	14
8. SUBAPPALTO	15
9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	15
10. GARANZIA PROVVISORIA	16
11. SOPRALLUOGO	18
<i>Il sopralluogo non è previsto.</i>	18
12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC	18
13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA	18
14. SOCCORSO ISTRUTTORIO	23
15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	23
16. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE, DICHIARAZIONE INTEGRATIVA, EVENTUALE PROCURA, DOCUMENTO A COMPROVA DEL PAGAMENTO DEL BOLLO,DGUE	24

17.	<i>DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 DEL DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019, n. 14</i>	26
18.	<i>DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO.....</i>	27
19.	<i>DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI</i>	27
20.	<i>OFFERTA TECNICA - STEP 2 – BUSTA TECNICA</i>	28
21.	<i>OFFERTA ECONOMICA- STEP 3 – BUSTA ECONOMICA.....</i>	31
22.	<i>CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....</i>	33
23.	<i>CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA</i>	33
24.	<i>METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA.....</i>	36
25.	<i>METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA.....</i>	38
26.	<i>METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI COMPLESSIVI.....</i>	38
27.	<i>COMMISSIONE GIUDICATRICE</i>	38
28.	<i>SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA</i>	38
29.	<i>VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....</i>	39
30.	<i>VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE</i>	39
31.	<i>VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....</i>	40
32.	<i>AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....</i>	41
33.	<i>OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI</i>	42
34.	<i>CODICE DI COMPORTAMENTO.....</i>	42
35.	<i>ACCESSO AGLI ATTI</i>	43
36.	<i>DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE</i>	43
37.	<i>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</i>	43

PREMESSE

Con atto n. _____, questa Amministrazione ha deciso di affidare il servizio di *“gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso alcuni Presidi ospedalieri dell’Uls 8 Berica.”*

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite un sistema telematico di proprietà di ARIA SPA, l’Azienda Regionale per l’innovazione e gli Acquisti della Regione Lombardia, denominato “SinTel” (di seguito per brevità anche solo Sistema e/o SinTel e/o Piattaforma), accessibile all’indirizzo <https://www.ariaspa.it> > sezione e-procurement Sintel, e conforme alle prescrizioni dell’art. 25 comma 2 del D.Lgs. 36/2023 e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021. Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla documentazione di gara.

L’affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 71 e 108 del D.lgs 36/2023.

La durata del procedimento è prevista pari a 9 mesi dalla pubblicazione del bando, salvo proroga nei casi consentiti dalla legge.

Il luogo di svolgimento del servizio della fornitura è Vicenza - codice NUTS ITH32

Il Responsabile unico del progetto è il Direttore dell’UOC Provveditorato, Economato e Gestione della Logistica, dott. Sandro Possamai, mail approvvigionamenti.gare@aulss8.veneto.it.

1. PIATTAFORMA TELEMATICA

1.1 LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE - SINTEL

L’utilizzo della Piattaforma comporta l’accettazione tacita ed incondizionata di tutti i termini, le condizioni di utilizzo e le avvertenze contenute nei documenti di gara, in particolare, del Regolamento UE n. 910/2014 (di seguito Regolamento eIDAS - electronic IDentification Authentication and Signature), del decreto legislativo n. 82/2005 recante Codice dell’amministrazione digitale (CAD) e delle Linee guida dell’AGID, nonché di quanto portato a conoscenza degli utenti tramite le comunicazioni sulla Piattaforma.

L’utilizzo della Piattaforma avviene nel rispetto dei principi di autoresponsabilità e di diligenza professionale, secondo quanto previsto dall’articolo 1176, comma 2, del Codice civile.

La Stazione appaltante non assume alcuna responsabilità per perdita di documenti e dati, danneggiamento di file e documenti, ritardi nell’inserimento di dati, documenti e/o nella presentazione della domanda, malfunzionamento, danni, pregiudizi derivanti all’operatore economico, da:

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell’operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare e a quanto previsto nel documento denominato Modalità tecniche di utilizzo della piattaforma Sintel reperibile sul sito:

www.ariaspa.it - Home > Bandi e Convenzioni > E-procurement > Strumenti di Supporto > Guide e manuali (<https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guide-e-manuali>) all’interno della sezione Operatore economico > Piattaforma Sintel > Guide per l’utilizzo.

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle

predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso ovvero, se del caso, può disporre di proseguire la gara in altra modalità, dandone tempestiva comunicazione sul proprio sito istituzionale www.aulss8.veneto.it sezione “bandi e gare” (<https://www.aulss8.veneto.it/appalti/>) categoria “avvisi e bandi”.

La stazione appaltante si riserva di agire in tal modo anche quando, esclusa la negligenza dell'operatore economico, non sia possibile accertare la causa del mancato funzionamento o del malfunzionamento.

Le attività e le operazioni effettuate nell'ambito della Piattaforma sono registrate e attribuite all'operatore economico e si intendono compiute nell'ora e nel giorno risultanti dalle registrazioni di sistema.

Il sistema operativo della Piattaforma è sincronizzato sulla scala di tempo nazionale di cui al decreto del Ministro dell'industria, del commercio e dell'artigianato 30 novembre 1993, n. 591, tramite protocollo NTP o standard superiore.

L'utilizzo e il funzionamento della Piattaforma avvengono in conformità a quanto riportato nel documento **Modalità tecniche di utilizzo** della piattaforma Sintel, che, anche se non materialmente allegato, costituisce parte integrante del presente disciplinare, ove sono descritte in particolare le informazioni riguardanti la Piattaforma di Intermediazione telematica, la dotazione informatica necessaria per la partecipazione alla presente procedura, la registrazione alla Piattaforma e la forma delle comunicazioni da utilizzare per la presente procedura.

L'acquisto, l'installazione e la configurazione dell'*hardware*, del *software*, dei certificati digitali di firma, della casella di PEC o comunque di un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato, nonché dei collegamenti per l'accesso alla rete *Internet*, restano a esclusivo carico dell'operatore economico.

La Piattaforma è accessibile in qualsiasi orario dalla data di pubblicazione del bando alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte.

1.2 DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nel documento **Modalità tecniche di utilizzo della piattaforma Sintel** che disciplina il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

In ogni caso è indispensabile:

- a) disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;
- b) disporre di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cui all'articolo 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o di altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS;
- c) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
- d) avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:
 - un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);
 - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
 - un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle

seguenti condizioni:

- i. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
- ii. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 9100/14;
- iii. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.

1.3 IDENTIFICAZIONE

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma.

L'accesso è gratuito ed è consentito a seguito dell'identificazione dell'operatore economico.

L'identificazione avviene o mediante il sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale di cittadini e imprese (SPID) o attraverso gli altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS.

Una volta completata la procedura di identificazione, ad ogni operatore economico identificato viene attribuito un profilo da utilizzare nella procedura di gara.

Si rimanda al documento "Registrazione e accesso" reperibile sul sito **www.ariaspa.it (Home > Bandi e Convenzioni > E-procurement > Strumenti di Supporto > Guide e manuali, all'interno della sezione Operatore economico > Piattaforma Sintel > Guide per l'utilizzo).**

2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

DOCUMENTI DI GARA

La documentazione di gara comprende:

- a) **Bando di gara;**
- b) **Disciplinare di gara e relativi allegati:**
 - Allegato 2.1** – Domanda di partecipazione,
 - Allegato 2.2** – Dichiarazioni integrative,
 - Allegato 2.3**– Modello offerta economica;
 - Allegato 2.4**– Dichiarazione di equivalenza delle tutele
- c) **Capitolato tecnico e relativo allegato;**
- d) **capitolato d'oneri e relativo allegato:** Elenco del personale attualmente impiegato nel servizio;
- e) **Documento di gara unico europeo (DGUE request) in formato "xml" e in formato PDF;**
- f) **DUVRI;**
- g) **Manuali e istruzioni operative** per accedere alla Piattaforma e regole tecniche per l'utilizzo della stessa, disponibili sul sito di Aria SpA al seguente link: <https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guide-e-manuali>, all'interno della sezione *Operatore economico, Piattaforma Sintel, Guide per l'utilizzo*, si segnalano in particolare i seguenti documenti:
 - "Modalità Tecniche di utilizzo della Piattaforma SinTel",
 - "Registrazione e accesso",
 - "Requisiti per l'accesso alle piattaforme Sintel e Neca",
 - "Partecipazione alle procedure di gara".

La documentazione di gara è accessibile gratuitamente, sul sito istituzionale della stazione appaltante, al seguente link: <https://www.aulss8.veneto.it/appalti/> (Categoria “Avvisi e Bandi” – Tipologia “Servizi”) ecp sulla Piattaforma Sintel al seguente link: <https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/bandi-di-gara/bandi-sulla-piattaforma-sintel>

2.2 CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare **entro e non oltre il 14° giorno antecedente la data di scadenza di presentazione delle offerte indicata nel Bando di gara**, in via telematica attraverso la sezione della Piattaforma riservata alle richieste di chiarimenti e devono essere inviate attraverso la funzione “Comunicazioni della procedura” presente sulla piattaforma SinTel, previa registrazione alla Piattaforma stessa.

Le richieste di chiarimenti e le relative risposte sono formulate esclusivamente in lingua italiana.

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico **almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato** per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma SinTel (sezione documentazione di gara) e sul profilo del committente (<https://www.aulss8.veneto.it/appalti/> categoria “Avvisi e Bandi”).

Si invitano i concorrenti a visionare costantemente tale sezione della Piattaforma o il sito istituzionale.

Non viene fornita risposta alle richieste presentate con modalità diverse da quelle sopra indicate.

2.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazione appaltante e operatori economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal decreto legislativo n. 82/05, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dalle stesse, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

In caso di malfunzionamento della piattaforma, la stazione appaltante provvederà all'invio di qualsiasi comunicazione al domicilio digitale presente negli indici di cui ai richiamati articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater del decreto legislativo n. 82/05.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.

In caso di consorzi di cui all'art. 65 lett. b), c), d) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente nei modi sopra indicati si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

L'appalto è costituito da un unico lotto poiché un'eventuale suddivisione in lotti funzionali potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza dei servizi oggetto del contratto.

Tabella 1

Descrizione servizi	CPV	Importo 24 MESI IVA ESCLUSA
Gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso alcuni P.O.	75122000-7 Servizi amministrativi in campo sanitario	
A) Importo a base di gara 24 MESI		€ 3.319.930,00
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso 24 MESI		€ 1.450,00
A) + B) Importo complessivo		€ 3.321.380,00

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari **ad € 2.980.000,00/24 mesi** calcolati sulla base dei seguenti elementi: Tabelle Ministeriali del personale dipendente da imprese esercenti servizi integrati/multiservizi.

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.

Il contratto collettivo applicato è: CCNL Multiservizi.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze indicato nel DUVRI è pari a **€ 1.450,00 Iva e/o altre** imposte e contributi di legge esclusi.

E' onere del fornitore, qualora rilevasse la presenza di rischi diversi e/o ulteriori proporre l'integrazione del DUVRI e/o l'integrazione dell'importo degli oneri da interferenza.

L'appalto è finanziato con mezzi propri.

3.1 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 24 mesi (due anni) decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

Opzione di rinnovo del contratto: la stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi (un anno) ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato, ove più favorevoli per la stazione appaltante.

Il rinnovo potrà essere disposto previo accertamento di:

- assenza di contestazioni sulla regolare esecuzione del contratto;
- assenza di mutamenti nell'organizzazione interna dell'Azienda Sanitaria;
- disponibilità delle risorse.

3.2 REVISIONE PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio o in alternativa dei beni superiore al cinque per

cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione (eccedente la variazione del 5 per cento) in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice di variazione dei prezzi per le famiglie di operai ed impiegati (c.d. indice F.O.I.) elaborato dall'ISTAT.

A tal fine sarà utilizzato lo strumento RIVALUTA messo a disposizione dal medesimo ISTAT nel proprio sito web istituzionale, inserendo quale data iniziale la data di aggiudicazione o di concessione dell'ultima revisione prezzi e quale data finale l'ultimo mese disponibile.

A tal fine, le parti dovranno attivarsi comunicando tramite PEC almeno 60 giorni prima dall'inizio di ciascun anno di vigenza contrattuale a decorrere dal secondo, la propria intenzione di avvalersi della presente clausola di revisione dei prezzi. Si applicano altresì le disposizioni di cui agli artt. 9 e 60 del D.Lgs. n. 36/2023.

3.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE

Opzione di rinnovo del contratto: la stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi (un anno) ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato, ove più favorevoli per la stazione appaltante.

Il rinnovo potrà essere disposto previo accertamento di:

- assenza di contestazioni sulla regolare esecuzione del contratto;
- assenza di mutamenti nell'organizzazione interna dell'Azienda Sanitaria;
- disponibilità delle risorse.

Variazione fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto: qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo del contratto, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Opzione di proroga tecnica: In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente, se si verificano le condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Tabella 1

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d'asta (biennale)	3.319.930,00 €
B	Oneri Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)	1.450,00 €
C	Opzione estensione contrattuale ai sensi dell'art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023	663.986,00 €
D	Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi	2.489.947,50 €
E	Somme in amministrazione (Iva al 22%)	1.424.249,97 €
Totale		7.899.563,47 €

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze (DUVRI), non indicato nella tabella sopra indicata, è pari a € 1.450,00 Iva e/o altre imposte e contributi di legge esclusi.

3.4 CCNL APPLICABILE

Ai sensi degli artt. 11 comma 2, e 41 comma 13 del Codice, il Contratto Collettivo applicabile al personale dipendente da impiegare nell'appalto risulta essere il Contratto Collettivo Nazionale Multiservizi per i dipendenti

che operano nel settore dei servizi di pulizia e dei servizi integrati, inclusi servizi di manutenzione, gestione impianti, controllo accessi, sanificazione, servizi generali e amministrativi, ristorazione, e servizi ausiliari del trasporto.

4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici possono partecipare alla presente gara in forma singola o associata.

Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 67 e 68 del Codice.

I consorzi di cui agli articoli 65, comma 2 del Codice che intendono eseguire le prestazioni tramite i propri consorziati sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice sono tenuti ad indicare per quali consorziati il consorzio concorre.

Il concorrente che partecipa alla gara in una delle forme di seguito indicate è escluso nel caso in cui la stazione appaltante accerti la sussistenza di rilevanti indizi tali da far ritenere che le offerte degli operatori economici siano imputabili ad un unico centro decisionale a cagione di accordi intercorsi con altri operatori economici partecipanti alla stessa gara:

- partecipazione in più di un raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario di concorrenti o aggregazione di operatori economici aderenti al contratto di rete (nel prosieguo, aggregazione di retisti);
- partecipazione sia in raggruppamento o consorzio ordinario di concorrenti sia in forma individuale;
- partecipazione sia in aggregazione di retisti sia in forma individuale. Tale esclusione non si applica alle retiste non partecipanti all'aggregazione, le quali possono presentare offerta, per la medesima gara in forma singola o associata;
- partecipazione di un consorzio che ha designato un consorziato esecutore il quale, a sua volta, partecipa in una qualsiasi altra forma.

Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli operatori economici coinvolti i quali possono, entro 10 giorni, dimostrare che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

Le aggregazioni di retisti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera g) del Codice, rispettano la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei in quanto compatibile. In particolare:

- a) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica (cd. Rete – soggetto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei relativi requisiti. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- b) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune con potere di rappresentanza ma priva di soggettività giuridica (cd. Rete – contratto), l'aggregazione di retisti partecipa a mezzo dell'organo comune, che assume il ruolo del mandatario, qualora in possesso dei requisiti previsti per la mandataria e qualora il contratto di rete rechi mandato allo stesso a presentare domanda di partecipazione o offerta per determinate tipologie di procedure di gara. L'organo comune può indicare anche solo alcuni tra i retisti per la partecipazione alla gara ma deve obbligatoriamente far parte di questi;
- c) nel caso in cui la rete sia dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza ovvero sia sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione, l'aggregazione di retisti partecipa nella forma del raggruppamento costituito o costituendo, con applicazione integrale delle relative regole.

Per tutte le tipologie di rete, la partecipazione congiunta alle gare deve risultare individuata nel contratto di rete come uno degli scopi strategici inclusi nel programma comune, mentre la durata dello stesso dovrà essere commisurata ai tempi di realizzazione dell'appalto.

Ad un raggruppamento temporaneo può partecipare anche un consorzio di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d).

L'impresa in concordato preventivo può concorrere anche riunita in raggruppamento temporaneo di imprese e sempre che le altre imprese aderenti al raggruppamento temporaneo di imprese non siano assoggettate ad una procedura concorsuale.

5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale previsti dal Codice nonché degli ulteriori requisiti indicati nel presente articolo.

5.1 Requisiti di ordine generale

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine generale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE), con la consultazione degli altri documenti allegati dall'operatore economico, nonché tramite l'interoperabilità con la piattaforma digitale nazionale dati di cui all'articolo 50-ter del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e con le banche dati delle amministrazioni pubbliche.

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica.

La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice, i requisiti di cui all'articolo 5 sono posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

In caso di partecipazione di consorzi stabili di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di cui all'articolo 5 sono posseduti dal consorzio, dalle consorziate indicate quali esecutrici e dalle consorziate che prestano i requisiti.

5.2 Self cleaning

Un operatore economico che si trovi in una delle situazioni di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, ad eccezione delle irregolarità contributive e fiscali definitivamente e non definitivamente accertate, può fornire prova di aver adottato misure (c.d. self cleaning) sufficienti a dimostrare la sua affidabilità.

Se la causa di esclusione si è verificata prima della presentazione dell'offerta, l'operatore economico indica nel DGUE e/o nelle dichiarazioni integrative (all. lett e) e all. 2) al presente disciplinare) la causa ostativa e, alternativamente:

- descrive le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motiva l'impossibilità ad adottare dette misure e si impegna a provvedere successivamente. L'adozione delle misure è comunicata alla stazione appaltante.

Se la causa di esclusione si è verificata successivamente alla presentazione dell'offerta, l'operatore economico adotta le misure di cui al comma 6 dell'articolo 96 del Codice dandone comunicazione alla stazione appaltante.

Sono considerate misure sufficienti il risarcimento o l'impegno a risarcire qualunque danno causato dal reato o dall'illecito, la dimostrazione di aver chiarito i fatti e le circostanze in modo globale collaborando attivamente con le autorità investigative e di aver adottato provvedimenti concreti, di carattere tecnico, organizzativo o relativi al personale idonei a prevenire ulteriori reati o illeciti

Se le misure adottate sono ritenute sufficienti e tempestive, l'operatore economico non è escluso. Se dette misure sono ritenute insufficienti e intempestive, la stazione appaltante ne comunica le ragioni all'operatore economico.

Non può avvalersi del self-cleaning l'operatore economico escluso con sentenza definitiva dalla partecipazione alle procedure di affidamento o di concessione, nel corso del periodo di esclusione derivante da tale sentenza.

Nel caso in cui un raggruppamento/consorzio abbia estromesso o sostituito un partecipante/esecutore interessato da una clausola di esclusione di cui agli articoli 94 e 95 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

5.3 Altre cause di esclusione

Sono esclusi gli operatori economici che abbiano affidato incarichi in violazione dell'articolo 53, comma 16-ter, del decreto legislativo del 2001 n. 165 a soggetti che hanno esercitato, in qualità di dipendenti, poteri autoritativi o negoziali presso l'amministrazione affidante negli ultimi tre anni.

6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA

I concorrenti devono possedere, a pena di esclusione, i requisiti previsti nei commi seguenti.

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine speciale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (**FVOE**), con la consultazione degli altri documenti allegati dall'operatore economico, nonché tramite l'interoperabilità con la piattaforma digitale nazionale dati di cui all'articolo 50-ter del codice dell'amministrazione digitale, di cui al decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 e con le banche dati delle amministrazioni pubbliche.

L'operatore economico è tenuto ad inserire nel FVOE i dati e le informazioni richiesti per la comprova del requisito, qualora questi non siano già presenti nel fascicolo o non siano già in possesso della stazione appaltante e non possano essere acquisiti d'ufficio da quest'ultima.

6.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

- a) **Iscrizione nel Registro delle Imprese** oppure **nell'Albo delle Imprese artigiane** per attività pertinenti con quelle oggetto della presente procedura di gara.

Per l'operatore economico di altro Stato membro, non residente in Italia: iscrizione in uno dei registri professionali o commerciali degli altri Stati membri di cui all'allegato II.11 del Codice.

Ai fini della comprova, l'iscrizione nel Registro è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE, o con le modalità indicati al precedente art. 5.1.

Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.

- b) **(per gli operatori economici tenuti all'iscrizione a tali registri)** Iscrizione ai registri regionali/provinciali del volontariato o al Registro unico nazionale del Terzo settore ovvero, in caso di cooperative o consorzi di cooperative, all'Albo delle Società Cooperative istituite presso il Ministero dello Sviluppo Economico).

Ai fini della comprova, l'iscrizione nel Registro è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE.

Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.

6.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA

Non previsti.

6.3 REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della gara, di almeno n. 3 servizi analoghi ciascuno di importo minimo annuo pari ad € 1.500.000,00 resi a favore di strutture sanitarie pubbliche o private.

Per servizi analoghi si devono intendere servizi resi in ambito sanitario che comprendano:

- | |
|---|
| 1. la GESTIONE di Call center per prenotazione di prestazioni sanitarie |
| 2. la GESTIONE di SPORTELLI CUP/CASSA |

Si precisa che almeno 1 dei 3 servizi analoghi resi deve ricomprendere anche la gestione di sportelli cup/cassa.

Per la partecipazione alla gara i concorrenti dovranno indicare nel DGUE e/o nelle Dichiarazioni integrative (allegato lett. e) e/o allegato 2.2 al presente disciplinare) i principali servizi effettuate negli ultimi 10 anni con indicazione dell'oggetto dei servizi resi, dei rispettivi importi, date e destinatari pubblici o privati.

La comprova del requisito verrà fornita dall'aggiudicatario mediante uno o più dei seguenti documenti:

- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con le amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;
- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse.

6.4 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

I soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettera e), f) g) e h) del Codice devono possedere i requisiti di ordine speciale nei termini di seguito indicati.

Alle aggregazioni di retisti, ai consorzi ordinari ed ai GEIE si applica la disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei.

Requisiti di idoneità professionale

- a) Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui all'articolo 6.1 deve essere posseduto:
- da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
 - da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

Requisiti di capacità economico finanziaria

Non previsti.

Requisiti di capacità tecnico-professionale

- a) Il requisito dei servizi analoghi di cui al precedente articolo 6.3 richiesto in relazione alla prestazione in oggetto deve essere posseduto dal raggruppamento nel complesso.
- b) Nel caso in cui un raggruppamento abbia estromesso o sostituito un partecipante allo stesso poiché privo di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione del raggruppamento.

6.5 INDICAZIONI PER I CONSORZI DI COOPERATIVE E DI IMPRESE ARTIGIANE E I CONSORZI STABILI

Requisiti di idoneità professionale

- a) Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui all'articolo 6.1 deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori

Requisiti di capacità tecnico-professionale

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b) e c) del Codice, utilizzano i requisiti propri e, nel novero di questi, fanno valere i mezzi nella disponibilità delle consorziate che li costituiscono.

Per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di capacità tecnica e finanziaria sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole consorziate.

Nel caso in cui un consorzio abbia estromesso o sostituito una consorziata poiché priva di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione

7. AVVALIMENTO

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui all'articolo 6 e/o per migliorare la propria offerta.

Nel contratto di avvalimento le parti specificano le risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a disposizione del concorrente e indicano se l'avvalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità.

Nei casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che alla stessa gara partecipino sia l'ausiliario che l'operatore che si avvale delle risorse da questo messe a disposizione salvo che l'ausiliario dimostri in concreto e con adeguato supporto documentale, in sede di presentazione della propria domanda, che non sussistono collegamenti tali da ricondurre entrambe le imprese ad uno stesso centro decisionale, ai sensi dell'art. 104, comma 12 del D.lgs. 36/20.

Ai sensi dell'articolo 372, comma 4 del codice della crisi di impresa e dell'insolvenza, per la partecipazione alla presente procedura tra il momento del deposito della domanda di cui all'articolo 40 del succitato codice e il momento del deposito del decreto previsto dall'articolo 47 del codice medesimo è sempre necessario l'avvalimento dei requisiti di un altro soggetto. L'avvalimento non è necessario in caso di ammissione al concordato preventivo.

Il concorrente e l'ausiliario sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante in relazione alle prestazioni oggetto del contratto.

Non è consentito l'avvalimento per soddisfare i requisiti di ordine generale e dell'iscrizione alla Camera di commercio.

L'ausiliario deve:

- a) possedere i requisiti previsti dall'articolo 5 e dichiararli presentando un proprio DGUE (oppure nel modello dichiarazioni integrative di cui all'allegato 2 del presente disciplinare), da compilare nelle parti pertinenti;
- b) possedere i requisiti i di cui all'articolo 6 oggetto di avvalimento e dichiararli nel proprio DGUE (oppure nel modello dichiarazioni integrative di cui all'allegato 2 del presente disciplinare), da compilare nelle parti pertinenti;
- c) impegnarsi, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse (riferite a requisiti di partecipazione e/o premiali) oggetto di avvalimento

Il concorrente allega alla domanda di partecipazione il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente dalle parti, nonché le dichiarazioni dell'ausiliario. Nel caso di avvalimento finalizzato al miglioramento dell'offerta, il contratto di avvalimento è presentato nell'offerta tecnica (vedasi anche art. 20).

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione delle dichiarazioni dell'ausiliario.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata produzione del contratto di avvalimento a condizione che il contratto sia stato stipulato prima del termine di presentazione dell'offerta e che tale circostanza sia comprovabile con data certa.

Non è sanabile la mancata indicazione delle risorse messe a disposizione dall'ausiliario in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento.

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario **entro 10 giorni** decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

Nel caso in cui l'ausiliario si sia reso responsabile di una falsa dichiarazione sul possesso dei requisiti, la stazione appaltante procede a segnalare all'Autorità nazionale anticorruzione il comportamento tenuto dall'ausiliario per consentire le valutazioni di cui all'articolo 96, comma 15, del Codice. L'operatore economico può indicare un altro ausiliario nel termine di dieci giorni, pena l'esclusione dalla gara. La sostituzione può essere effettuata soltanto nel caso in cui non conduca a una modifica sostanziale dell'offerta. Il mancato rispetto del termine assegnato per la sostituzione comporta l'esclusione del concorrente.

8. SUBAPPALTO

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo, ai sensi dell'art. 119 del d.lgs. 36/2023 e SS. MM. e II.

In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché la prevalente esecuzione delle medesime.

L'aggiudicatario e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti della stazione appaltante dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

I contratti di subappalto sono stipulati, in misura non inferiore al 20 per cento delle prestazioni subappaltabili, con piccole e medie imprese, come definite dall'articolo 1, comma 1, lettera o) dell'allegato 1.1.

Gli operatori economici possono indicare nella propria offerta una diversa soglia di affidamento delle prestazioni che si intende subappaltare alle piccole e medie imprese per ragioni legate all'oggetto o alle caratteristiche delle prestazioni o al mercato di riferimento.

9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui all'articolo 3, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato all'articolo 3.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nell'allegato h) denominato "Elenco personale impiegato"

10. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari a 2% del valore complessivo dell'appalto e precisamente di importo **pari ad € 65.360,00**. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

La garanzia provvisoria è costituita, a scelta del concorrente sotto forma di cauzione o di fideiussione:

La cauzione è costituita con versamento presso l'istituto incaricato del servizio di tesoreria dell'Azienda Sanitaria, tramite la piattaforma digitale pagoPA, al link <https://mypay.regione.veneto.it/mypay4/cittadino/spontaneo>, selezionando "Altre tipologie di pagamento, Ente: Azienda ULSS n.8 Berica, Tipologia di pagamento: Pagamenti di depositi cauzionali, Causale: Gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa per l'Ulss 8 Berica CIG _____"

La fideiussione può essere rilasciata:

- da imprese bancarie o assicurative che rispondono ai requisiti di solvibilità previsti dalle leggi che ne disciplinano le rispettive attività;
- da un intermediario finanziario iscritto nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1 settembre 1993, n. 385, che svolge in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, che è sottoposto a revisione contabile da parte di una società di revisione iscritta nell'albo previsto dall'articolo 161 del decreto legislativo 24 febbraio 1998, n. 58; e che abbia i requisiti minimi di solvibilità richiesti dalla vigente normativa bancaria assicurativa.

Gli operatori economici, prima di procedere alla sottoscrizione della garanzia, sono tenuti a verificare che il soggetto garante sia in possesso dell'autorizzazione al rilascio di garanzie mediante accesso ai seguenti siti internet:

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/intermediari/index.html>

<http://www.bancaditalia.it/compiti/vigilanza/avvisi-pub/garanzie-finanziarie/>

<http://www.ivass.it/ivass/impres.jsp/HomePage.jsp>

La garanzia fideiussoria deve essere emessa e firmata digitalmente da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante.

La garanzia rilasciata nella forma di fideiussione dovrà essere emessa e firmata digitalmente da un soggetto in possesso dei poteri necessari per impegnare il garante, dovrà essere unita alla procura del garante firmatario e dovrà essere verificabile telematicamente presso l'emittente; l'operatore economico dovrà indicare il sito internet o la PEC del garante tramite i quali la stazione appaltante potrà verificare la veridicità e l'autenticità della fideiussione.

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c), d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193 o successivi decreti;
- d) avere validità per **270 giorni** dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:
 - 1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
 - 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
 - 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- f) **(facoltativo)** essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori **180** giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

In caso di richiesta di estensione della durata e validità dell'offerta e della garanzia fideiussoria, il concorrente potrà produrre nelle medesime forme di cui sopra una nuova garanzia provvisoria del medesimo o di altro garante, in sostituzione della precedente, a condizione che abbia espressa decorrenza dalla data di presentazione dell'offerta.

Ai sensi dell'art. 106, comma 8, del Codice l'importo della garanzia è ridotto nei termini di seguito indicati.

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:
 - per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
 - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa, se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.
- b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).
- c. Riduzione del 10% cumulabile con quelle di cui alle precedenti lettere a) e b) in caso di presentazione di garanzie fideiussorie gestite mediante ricorso a piattaforme telematiche, ovvero mediante verifica telematica sul sito internet dell'emittente;

Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice, il concorrente dichiara nel modello Dichiarazioni integrative (allegato 2.2 del presente disciplinare) il possesso delle certificazioni e inserisce copia delle certificazioni possedute nel **FVOE e nella busta amministrativa**.

È sanabile, mediante soccorso istruttorio, la mancata presentazione della garanzia provvisoria solo a condizione che sia stata già costituita prima della presentazione dell'offerta.

Non è sanabile - e quindi è causa di esclusione - la sottoscrizione della garanzia provvisoria da parte di un soggetto non legittimato a rilasciare la garanzia o non autorizzato ad impegnare il garante.

11. SOPRALLUOGO

Il sopralluogo non è previsto.

12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a **€ 220,00** secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 610 del 19/12/2023 (o successiva delibera pubblicata al seguente link <https://www.anticorruzione.it/-/gestione-contributi-gara>). Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta.

CIG	Importo contributo ANAC
*****	€ 220,00

La stazione appaltante accerta il pagamento del contributo mediante consultazione del FVOE ai fini dell'ammissione alla gara.

In caso di non piena operatività del FVOE o qualora il pagamento non risulti registrato nel sistema, la stazione appaltante richiede, mediante soccorso istruttorio, la presentazione della ricevuta di avvenuto pagamento. L'operatore economico che non adempia alla richiesta nel termine stabilito dalla stazione appaltante è escluso dalla procedura di gara per inammissibilità dell'offerta.

Ai sensi dell'articolo 1, punto 2, della delibera ANAC n. 610 del 19/12/2023 (o successiva delibera pubblicata al seguente link <https://www.anticorruzione.it/-/gestione-contributi-gara>) sono esentati dal pagamento del contributo in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione.

13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare.

L'offerta e la documentazione devono essere sottoscritte con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli articoli 19, 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000.

La documentazione presentata in copia viene prodotta ai sensi del decreto legislativo n. 82/05.

L'offerta deve **pervenire entro e non oltre la data indicata nel bando, a pena di irricevibilità.**

La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

Per l'individuazione di data e ora di arrivo dell'offerta fa fede l'orario registrato dalla Piattaforma.

Le operazioni di inserimento sulla Piattaforma di tutta la documentazione richiesta rimangono ad esclusivo rischio del concorrente. Si invitano pertanto i concorrenti ad avviare tali attività con congruo anticipo rispetto alla scadenza prevista onde evitare la non completa e quindi mancata trasmissione dell'offerta entro il termine previsto.

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto all'articolo 1.1.

Ogni operatore economico per la presentazione dell'offerta ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima prevista per ciascuna busta (come indicato nei successivi paragrafi).

REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate all'articolo 1 e nei documenti **“Modalità Tecniche utilizzo Piattaforma SinTel, e “Partecipazione alle procedure di gara”** (reperibili al link <https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guide-e-manuali>, all'interno della sezione Operatore economico, Piattaforma Sintel, Guide per l'utilizzo) - di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta nella Piattaforma.

Gli operatori economici interessati dovranno presentare, le proprie offerte collegandosi al sito internet www.ariaspa.it, accedendo alla piattaforma “SinTel” ed individuando la procedura in oggetto, utilizzando gli appositi campi di ricerca resi disponibili (si vedano gli appositi manuali all'interno del sito internet www.ariaspa.it, Home > Bandi e Convenzioni > E-procurement > Strumenti di Supporto > Guide e manuali > Operatore economico > Piattaforma Sintel).

La redazione dell'offerta dovrà avvenire seguendo le cinque diverse fasi successive dell'apposita procedura guidata di SinTel (step).

Il concorrente, tramite i percorsi di seguito descritti, compie le seguenti operazioni:

- i) caricamento sulla Piattaforma dei documenti richiesti dagli atti di gara;
- ii) invio dei medesimi unitamente a quelli generati da SinTel.

La fase i) da sola non concretizza invio dell'offerta in quanto i documenti caricati sono inseriti in uno spazio dedicato al concorrente per la scelta dei documenti da allegare e che possono essere modificati da parte del concorrente medesimo.

La fase ii) concretizza, se completata, l'offerta in quanto i documenti sono stati composti nell'area dedicata al concorrente e confermati tramite anche firma degli hash riguardanti i singoli file (l'hash è un codice che identifica inequivocabilmente l'identità di tali documenti).

L'“OFFERTA” è composta da:

- A – Documentazione amministrativa;**
- B – Offerta tecnica;**
- C – Offerta economica;**

Si precisa che, prima dell'invio, tutti i file che compongono l'offerta che non siano già originariamente in formato pdf, devono essere convertiti in formato pdf (salvo diverse indicazioni).

La presenza di prezzi o informazioni economico-finanziarie in “buste” diverse da quella economica comporterà l'esclusione dalla gara.

Sebbene non costituisca motivo di esclusione, si chiede ai concorrenti di allegare file aventi denominazione NON superiore a 15 caratteri e di firmare digitalmente solamente quei documenti per i quali la firma digitale è esplicitamente richiesta.

L'operatore economico ha facoltà di inserire nella Piattaforma offerte successive che sostituiscono la precedente, ovvero ritirare l'offerta presentata, nel periodo di tempo compreso tra la data e ora di inizio e la data e ora di chiusura della fase di presentazione delle offerte. La stazione appaltante considera esclusivamente l'ultima offerta presentata.

Si precisa inoltre che:

- L'offerta è vincolante per il concorrente;
- con la trasmissione dell'offerta, il concorrente accetta tutta la documentazione di gara, allegati e chiarimenti inclusi.

Al momento della ricezione delle offerte, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della documentazione inviata all'indirizzo PEC inserito in fase di registrazione alla piattaforma Sintel.

La Piattaforma consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (per esempio raggruppamento temporaneo di imprese/Consorzi, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati.

SinTel consente al concorrente la predisposizione dell'offerta in momenti temporali differenti (step 1, step 2 e step 3 del percorso guidato “Invia offerta” (con le modalità dettagliate nei successivi articoli 15, 16 e 17) attraverso il salvataggio dei dati e l'upload dei file richiesti in apposite aree della Piattaforma dedicate al singolo concorrente, fermo restando che l'invio dell'offerta completa e definitiva deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta.

step 4 “Firma digitale dell'offerta”

Lo step 4 del percorso “Invia offerta”, prevede che il concorrente proceda con la sottoscrizione del “Documento d'offerta” generato da SinTel in automatico, in formato pdf.

Il concorrente dovrà obbligatoriamente:

scaricare dalla schermata a Sistema denominata “Firma digitale dell'offerta”, il documento d'offerta in formato pdf riportante le informazioni immesse a Sistema – ma non ancora sottoscritte – quali il prezzo offerto oltre ad altre informazioni e dati immessi dal concorrente stesso;

sottoscrivere il predetto documento d'offerta, scaricato in formato pdf riepilogativo dell'offerta. La sottoscrizione dovrà essere effettuata tramite firma digitale dal legale rappresentante del concorrente. Si rammenta che eventuali firme multiple su detto file pdf dovranno essere apposte unicamente in modalità parallela come meglio nel documento Modalità tecniche di utilizzo della piattaforma Sintel;

allegare a Sistema il documento d'offerta in formato pdf sottoscritto di cui al precedente punto 2, quale elemento essenziale dell'offerta.

Si rammenta che il pdf d'offerta costituisce offerta e contiene elementi essenziali della medesima. Il file scaricato non può pertanto essere modificato sotto pena d'esclusione in quanto, le eventuali modifiche costituiscono variazione di elementi essenziali.

Le eventuali modifiche degli hash saranno segnalate dal Sistema e oggetto di valutazione da parte della commissione e, se ritenute essenziali, saranno oggetto di esclusione.

La predisposizione e il salvataggio dell'offerta da parte del concorrente nella propria area dedicata non implica l'effettivo invio dell'offerta ai fini della partecipazione.

Si specifica infatti che l'invio della medesima ai fini della procedura di gara avviene solamente al quinto ed ultimo step 5 "Riepilogo ed invio dell'offerta"

Step 5 - Riepilogo ed invio dell'offerta

per completare la presentazione effettiva dell'offerta, allo step 5 del percorso "Invia offerta", il concorrente dovrà cliccare sulla funzione "INVIA OFFERTA".

Detto invio dell'offerta deve necessariamente avvenire entro la scadenza del predetto termine perentorio di presentazione dell'offerta.

Solamente con tale ultimo step l'offerta è inviata e, conseguentemente, validamente presentata; diversamente i documenti caricati permangono nello spazio dedicato del concorrente e non concretizzano offerta.

Si specifica che si concretizza invio dell'offerta solamente ad esito delle operazioni descritte e previste dal percorso "Invia offerta". Tutti gli step del percorso "Invia offerta" devono essere completati nella sequenza stabilita dalla Piattaforma.

Alla scadenza del termine per la presentazione delle offerte, le offerte pervenute non possono essere più ritirate e sono definitivamente acquisite dal Sistema, che le mantiene segrete e riservate fino all'inizio delle operazioni di apertura e verifica della documentazione da parte dell'amministrazione

È responsabilità dei concorrenti, in ogni caso, l'invio tempestivo e completo di quanto richiesto nel termine indicato nel bando di gara, anche atteso che la Piattaforma SinTel non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione delle offerte.

Con riferimento alla procedura di invio telematico di offerta si specifica che è obbligo del concorrente e buona norma di diligenza professionale del concorrente:

- connettersi a SinTel con un congruo anticipo prima della scadenza del termine di presentazione delle offerte, in maniera tale da inserire i dati, sottomettere ed inviare i documenti correttamente e risolvere eventuali problematiche di comprensione del funzionamento della Piattaforma per tempo;
- controllare il contenuto dei documenti di gara caricati sulla piattaforma verificandone l'integrità successivamente al loro caricamento sulla Piattaforma, allo step 5 "Riepilogo ed invio dell'offerta" del percorso guidato "Invia offerta", ma prima dell'effettivo invio dell'offerta. È altresì possibile controllare (e, altresì, consigliato) detti documenti successivamente l'invio dell'offerta, attraverso la funzionalità "Storia offerte", fermo restando la loro non sostituibilità dopo il decorso di tale termine e la perentorietà del termine d'offerta.

La presentazione dell'offerta mediante SinTel, infatti, è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'offerta medesima, dovuta, a titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti/incompatibilità degli strumenti telematici utilizzati con la piattaforma SinTel, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità dell'Azienda ULSS n. 8 "Berica" ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'offerta non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

Aulss 8 si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Al concorrente è richiesto di allegare, quale parte integrante dell'offerta, i documenti specificati nei successivi paragrafi. Si raccomanda la massima attenzione nell'inserire detti allegati nella sezione pertinente e, in particolare:

- di allegare i documenti richiesti;
- di non indicare o, comunque, di non fornire i dati dell'Offerta economica in sezioni diverse da quella relativa alla stessa, pena l'esclusione dalla procedura. L'Azienda ULSS n. 8 "Berica" non sarà responsabile per la mancata osservazione delle prescrizioni sopra descritte.

In caso di partecipazione alla procedura in forma associata, R.T.I. costituito o costituendo e Consorzio, sarà l'Impresa mandataria o designata tale ad utilizzare ed operare in Piattaforma come unico soggetto abilitato ad operare attraverso la medesima.

In merito alle diverse modalità di forma di aggregazione ed alle modalità di registrazione a SinTel per la partecipazione in forma aggregata, si rimanda a quanto indicato nel documento "Partecipazioni alle procedure di gara" disponibile nella piattaforma Sintel, al link <https://www.ariaspa.it/wps/portal/Aria/Home/bandi-convenzioni/e-procurement/strumenti-di-supporto/guide-e-manuali>, all'interno della sezione Operatore economico, Piattaforma Sintel, Guide per l'utilizzo.

Le istanze, le dichiarazioni ex DPR 445/2000 e l'offerta economica potranno essere redatte sui modelli predisposti e messi a disposizione sulla piattaforma SinTel e sul sito aziendale all'indirizzo <https://www.aulss8.veneto.it/appalti/> (Categoria: "Avvisi e Bandi" – Tipologia: "Forniture"/"Servizio").

La documentazione amministrativa, tecnica (salvo le eccezioni ivi previste) ed economica da produrre deve essere in lingua italiana deve essere corredata da traduzione semplice in lingua italiana. In caso di contrasto tra testo in lingua straniera e testo in lingua italiana prevarrà la versione in lingua italiana, essendo a rischio del concorrente assicurare la fedeltà della traduzione.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica il soccorso istruttorio.

L'offerta vincola il concorrente *270 giorni* dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, sarà richiesto agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine fissato da quest'ultima o comunque in tempo utile alla celere prosecuzione della procedura è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

Fino al giorno fissato per l'apertura, l'operatore economico può effettuare, tramite la Piattaforma, la richiesta di rettifica di un errore materiale contenuto nell'offerta tecnica o nell'offerta economica, di cui si sia avveduto dopo la scadenza del termine per la loro presentazione. A tal fine, richiede di potersi avvalere di tale facoltà.

A seguito della richiesta, sono comunicate all'operatore economico le modalità e i tempi con cui procedere all'indicazione degli elementi che consentono l'individuazione dell'errore materiale e la sua correzione. La rettifica è operata nel rispetto della segretezza dell'offerta e non può comportare la presentazione di una nuova offerta, né la sua modifica sostanziale.

Se la rettifica è ritenuta non accoglibile perché sostanziale, è valutata la possibilità di dichiarare l'offerta inammissibile.

14. SOCCORSO ISTRUTTORIO

Con la procedura di soccorso istruttorio di cui all'articolo 101 del Codice, possono essere sanate le carenze della documentazione trasmessa con la domanda di partecipazione ma non quelle della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica.

Con la medesima procedura può essere sanata ogni omissione, inesattezza o irregolarità della domanda di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta tecnica e l'offerta economica. Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente. A titolo esemplificativo, si chiarisce che:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dalla procedura di gara;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della domanda, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione del contratto di avvalimento, della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della domanda di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omessa indicazione, delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui all'articolo 9 del presente bando.

Ai fini del soccorso istruttorio è assegnato al concorrente un termine di **5 giorni** affinché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione della Piattaforma dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

In caso di inutile decorso del termine, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla procedura.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, la stazione appaltante può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, limitati alla documentazione presentata in fase di soccorso istruttorio, fissando un termine a pena di esclusione.

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine di **5 giorni**. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

STEP 1 - Busta Amministrativa

L'operatore economico utilizza la Piattaforma Sintel, step 1 del percorso guidato "Invia offerta", per allegare la seguente documentazione amministrativa:

- 1) domanda di partecipazione

- 2) dichiarazioni integrative
- 3) “DGUE response” in formato xml e pdf;
- 4) **eventuale** procura;
- 5) garanzia provvisoria;
- 6) **eventuale** certificazione per la riduzione della garanzia provvisoria;
- 7) documento a comprova del pagamento dell’imposta di bollo per la domanda di partecipazione;
- 8) documento attestante il versamento del contributo all’ANAC di cui all’art. 12;
- 9) **eventuale documentazione** in caso di operatori economici ammessi al concordato preventivo con continuità aziendale di cui all’art. 372 del d.lgs. 14/2019 come previsto all’articolo 4;
- 10) **eventuale documentazione** in caso di avalimento di cui all’articolo 7;
- 11) **eventuale documentazione** per i soggetti associati di cui all’articolo 20;

I suddetti documenti vanno allegati a Sistema, nell’apposito campo “Documentazione amministrativa 1”, **in una cartella compressa (non firmata digitalmente)** in formato elettronico .zip (ovvero equivalenti software di compressione dati); si fa presente che nel caso in cui lo spazio a disposizione nel campo “Documentazione amministrativa 1” (100 MB) non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nel campo “Documentazione amministrativa 2”

16. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE, DICHIARAZIONE INTEGRATIVA, EVENTUALE PROCURA, DOCUMENTO A COMPROVA DEL PAGAMENTO DEL BOLLO, DGUE

La **domanda di partecipazione** è redatta secondo il modello di cui all’allegato n. 2.1 al presente disciplinare.

In caso di raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario, aggregazione di retisti, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascun partecipante.

In caso di consorzio di cooperative, consorzio imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all’articolo 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara.

La **domanda di partecipazione** deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all’assolvimento **dell’imposta di bollo**. Il pagamento della suddetta imposta del valore di

€ 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale, previa autorizzazione rilasciata dall’Agenzia delle Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell’Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell’atto a cui si riferisce il pagamento.

A comprova del pagamento, **il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico ovvero del bonifico bancario.**

In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all’interno della dichiarazione contenuta nell’istanza telematica e allegare, **obbligatoriamente copia del contrassegno** in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

Nella **Dichiarazione integrativa** alla domanda di partecipazione (allegato n. 2.2 al presente disciplinare) l’operatore economico dichiara la sussistenza delle cause di esclusione che si sono verificate prima della presentazione dell’offerta e indica le misure di self-cleaning adottate, oppure dimostra l’impossibilità di adottare tali misure prima della presentazione dell’offerta.

Le dichiarazioni in ordine all’insussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all’articolo 94 commi 1 e 2 del Codice sono rese dall’operatore economico in relazione a tutti i soggetti indicati ai commi 3 e 4.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'articolo 98, comma 3, lettere g) ed h) del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione ai soggetti di cui al punto precedente.

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle altre cause di esclusione sono rese in relazione all'operatore economico.

Con riferimento alle cause di esclusione di cui all'articolo 95 del Codice, il concorrente dichiara:

- le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1, lettera a) del Codice commesse nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
- gli atti e i provvedimenti indicati all'articolo 98 comma 6 del codice emessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara
- tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98 del Codice, commessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara.

La dichiarazione di cui sopra deve essere resa anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti.

L'operatore economico adotta le misure di self-cleaning che è stato impossibilitato ad adottare prima della presentazione dell'offerta e quelle relative a cause di esclusione che si sono verificate dopo tale momento.

Se l'operatore economico omette di comunicare alla stazione appaltante la sussistenza dei fatti e dei provvedimenti che possono costituire una causa di esclusione ai sensi degli articoli 94 e 95 del Codice e detti fatti o provvedimenti non risultino nel FVOE, il triennio inizia a decorrere dalla data in cui la stazione appaltante ha acquisito gli stessi, anziché dalla commissione del fatto o dall'adozione del provvedimento.

In caso di raggruppamento temporaneo, consorzio ordinario, aggregazione di retisti, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascun partecipante.

In caso di consorzio di cooperative, consorzio imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara.

Nelle Dichiarazioni integrative alla domanda di partecipazione il concorrente dichiara:

- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di garantire, secondo quanto indicato all'articolo 9, la stabilità occupazionale del personale impiegato;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal **Codice di comportamento** adottato dalla stazione appaltante e reperibile come indicato nell'articolo 26 del presente disciplinare rubricato "*Codice di Comportamento*" e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- **(in caso di servizi/forniture di cui ai settori sensibili di cui all'art 1, comma 53, della legge 190/2012)** di essere iscritto nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (white list) istituito presso la Prefettura della provincia oppure di aver presentato domanda di iscrizione nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi non soggetti a tentativo di infiltrazione

mafiosa (white list) istituito presso la Prefettura della provincia;

- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale, il codice fiscale, la partita IVA, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui all'articolo 28 "Trattamento dei dati personali" del presente disciplinare.

La **domanda di partecipazione** e le **relative dichiarazioni** sono sottoscritte ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005:

- dal concorrente che partecipa in forma singola;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE costituiti, dalla mandataria/capofila;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o il consorzio o il gruppo;
- nel caso di aggregazioni di retisti:
 - a. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica, ai sensi dell'articolo 3, comma 4-*quater*, del decreto legge 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuno dei retisti che partecipa alla gara;
 - c. se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria, la domanda di partecipazione deve essere sottoscritta dal retista che riveste la qualifica di mandatario, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuno dei retisti che partecipa alla gara.
- nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice, la domanda è sottoscritta digitalmente dal consorzio medesimo.

La domanda e le relative dichiarazioni sono firmate dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore munito della relativa procura. In tal caso, il concorrente allega alla domanda copia conforme all'originale della procura. Non è necessario allegare la procura se dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti al procuratore.

Oltre alla domanda di partecipazione (allegato 2.1) e alle dichiarazioni integrative (allegato 2.2), **l'operatore economico dovrà presentare il "DGUE response" in formato xlm e pdf** - compilato con le informazioni richieste e generato dal concorrente sulla base di quello reso disponibile dalla Stazione Appaltante firmato digitalmente, inserendolo nella cartella "documentazione amministrativa".

L'operatore economico dovrà indicare nel DGUE, tra l'altro i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune e indirizzo di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, commi 3 e 4, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;

17. DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 DEL DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019, n. 14

Il concorrente dichiara ai sensi degli articoli 46 e 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000 gli estremi del provvedimento di ammissione al concordato e del provvedimento di autorizzazione a partecipare alle gare, nonché dichiara che le altre imprese aderenti al raggruppamento non sono assoggettate ad una procedura concorsuale, ai sensi dell'articolo 95, commi 4 e 5, del decreto legislativo n. 14/2019

Il concorrente presenta una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all'articolo 2, comma 1, lettera o) del decreto legislativo succitato che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

18. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale mediante compilazione della dichiarazione integrativa alla domanda di partecipazione oppure dell'apposita sezione del DGUE.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) la dichiarazione di avvalimento;
- 2) il contratto di avvalimento;

Nel caso di avvalimento finalizzato al miglioramento dell'offerta, il contratto di avvalimento è presentato nell'offerta tecnica.

19. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria per atto pubblico o scrittura privata autenticata;
- dichiarazione delle parti del servizio/fornitura, ovvero della percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

- copia dell'atto costitutivo e dello statuto del consorzio o GEIE, con indicazione del soggetto designato quale capofila;
- dichiarazione sottoscritta delle parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizi/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici consorziati.

Per i raggruppamenti temporanei o consorzi ordinari o GEIE non ancora costituiti

- dichiarazione rese da ciascun concorrente, attestante:
 - a. a quale operatore economico, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente con riguardo ai raggruppamenti temporanei o consorzi o GEIE ai sensi dell'articolo 68 del Codice conferendo mandato collettivo speciale con rappresentanza all'impresa qualificata come mandataria che stipulerà il contratto in nome e per conto delle mandanti/consorziate;
 - c. le parti del servizio/fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici riuniti o consorziati.

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e soggettività giuridica

- copia del contratto di rete, con indicazione dell'organo comune che agisce in rappresentanza della rete.

- dichiarazione che indichi per quali imprese la rete concorre;
- dichiarazione sottoscritta con firma digitale delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di retisti: se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica

- copia del contratto di rete;
- copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito all'organo comune;
- dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

Per le aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete: se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, ovvero, se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti, partecipa nelle forme del raggruppamento temporaneo di imprese costituito o costituendo

- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituito:**
 - copia del contratto di rete
 - copia del mandato collettivo irrevocabile con rappresentanza conferito alla mandataria
 - dichiarazione delle parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.
- **in caso di raggruppamento temporaneo di imprese costituendo:**
 - copia del contratto di rete
 - dichiarazioni, rese da ciascun concorrente aderente all'aggregazione di rete, attestanti:
 - a. a quale concorrente, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza o funzioni di capogruppo;
 - b. l'impegno, in caso di aggiudicazione, ad uniformarsi alla disciplina vigente in materia di raggruppamenti temporanei;
 - c. le parti del servizio o della fornitura, ovvero la percentuale in caso di servizio/forniture indivisibili, che saranno eseguite dai singoli operatori economici aggregati in rete.

20. OFFERTA TECNICA - STEP 2 – BUSTA TECNICA

L'operatore economico inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma secondo le modalità di seguito descritte, a pena di inammissibilità dell'offerta.

Allo step 2 "Busta tecnica" del percorso guidato "Invia offerta", il concorrente dovrà inserire a Sistema, nell'apposito campo "Documentazione Tecnica 1", in una cartella compressa (non firmata digitalmente) - in formato elettronico .zip ovvero .rar ovvero .7z ovvero equivalenti software di compressione dati -tutti i documenti di seguito elencati.

Si fa presente che nel caso in cui lo spazio a disposizione nella cartella "Documentazione Tecnica 1" (100 MB) non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nelle ulteriori cartelle a disposizione denominate "Documentazione Tecnica 2", "Documentazione Tecnica 3", etc..

L'offerta tecnica è firmata secondo le modalità previste al precedente articolo 16 e deve contenere, **a pena di esclusione**, i seguenti documenti:

A) PROGETTO TECNICO PER LA GESTIONE DEL SERVIZIO che sviluppi ed illustri i seguenti punti:
 esplicita illustrazione delle modalità organizzative di gestione/svolgimento del servizio, in ottemperanza al contenuto del capitolato tecnico, ed i criteri di valutazione qualitativa di cui al successivo art. 18.1 come indicato anche nella tabella seguente:

Progetto Tecnico modalità organizzative di gestione/svolgimento del servizio		
1)	AVVIO DEL SERVIZIO I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> • descrizione esaustiva delle fasi della messa in esercizio del servizio e relativo cronoprogramma; • soluzioni e metodologie che il fornitore propone di mettere in atto nella presa in carico del servizio nel suo complesso
2)	ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO I concorrenti devono ESPORRE maniera analitica le modalità con cui intendono procedere alla realizzazione del servizio. I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> • modalità organizzative ed operative di gestione del servizio di Call Center in relazione alla facilità di accesso ai servizi, identificazione degli assistiti, riduzione dei tempi di attesa, efficacia e congruità delle prenotazioni, completezza congruità delle informazioni. • modalità organizzative ed operative di gestione degli sportelli in relazione all'efficacia e congruità delle prenotazioni e delle ulteriori prestazioni (incassi e fatturazione, contabilizzazione, consegna documentazione sanitaria), completezza e congruità delle informazioni, riduzione dei tempi di attesa.
3)	GESTIONE RISORSE UMANE I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> • Le procedure di reclutamento e gestione del personale impiegato, modalità e tempi di sostituzione per assenze programmate e impreviste, anche al fine di prevenire il turn-over • organico dedicato all'appalto con riferimento al personale che la ditta intende impiegare nell'espletamento del servizio e relative competenze • competenza ed esperienza del Responsabile Organizzativo dedotta dal curriculum
4)	PIANO DI FORMAZIONE I concorrenti devono illustrare in particolare:	i piani di formazione ed aggiornamento professionale proposti nel corso dell'appalto, sia nella fase di messa in esercizio del servizio per il personale nuovo, sia nella formazione continua per il personale, oltreché le soluzioni adottate per garantire l'addestramento del personale in caso di turn-over.
5)	STRUMENTI DI MONITORAGGIO E RILEVAZIONE I concorrenti devono illustrare in particolare:	Sistema di controllo di risultato proposto per la verifica della qualità del servizio che individui in particolare: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sistema di autovalutazione con riferimento alle caratteristiche previste nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica ▪ il controllo di processo (mezzi e procedure) ▪ rilevazione del soddisfacimento dell'utenza
6)	Gestione della salute e sicurezza sul lavoro	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE BS OHSAS ISO 45001:2018 (O EQUIVALENTE) Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.

7)	SOSTENIBILITA' SOCIALE	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE ED ETICA SA 8000:2008 (o equivalente) Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.
8)	SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	SOLUZIONI PROPOSTE PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEI SERVIZI PRESTATI In particolare, saranno oggetto di valutazione le soluzioni organizzative e gli accorgimenti pratici proposti che l'offerente si impegna ad adottare per minimizzare l'impatto ambientale delle prestazioni erogate, in termini di efficacia delle proposte e di adeguatezza degli strumenti adottati per consentire alla Committente il monitoraggio, in corso di esecuzione, di tali misure.
9)	PARITA' DI GENERE	CERTIFICAZIONE DI GENERE (Adozione da parte dell'operatore economico di politiche tese al raggiungimento della parità di genere) Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.

La relazione redatta in lingua italiana, dovrà essere composta di massimo 100 facciate (tabelle e allegati inclusi), in foglio formato A4, caratteri ammessi sono Times New Roman/Arial/Verdana/Calibri/Garamond, di dimensioni 11 - 12 pt, interlinea singola. Sono esclusi dal conteggio la copertina iniziale e quella finale, nonché l'indice. Inoltre, la relazione dovrà essere presentata con un indice riassuntivo, con numerazione delle pagine in ordine progressivo.

I limiti fissati per la redazione della documentazione tecnica vengono inseriti sia per garantire la “par condicio” tra i concorrenti che per non ritardare o intralciare il buon andamento dell'azione amministrativa, che per “premiare” la chiarezza espositiva e l'efficacia descrittiva dello scritto sintetico, pertanto, **eventuali pagine eccedenti il numero massimo sopra indicato non saranno tenute in considerazione ai fini della valutazione qualitativa.**

E' interesse della Ditta concorrente presentare una documentazione tecnica quanto più dettagliata ed esaustiva possibile, onde permettere alla Commissione la puntuale applicazione dei criteri di valutazione. Lo sviluppo degli argomenti dovrà essere chiaro, conciso, esaustivo, ordinato, pertinente e rispecchiare l'ordine ed i contenuti richiesti in ordine ai criteri di valutazione di cui al successivo art. 18.1;

B) PROGETTO DI ASSORBIMENTO TECNICO: inteso come documento che illustri le concrete modalità di applicazione della clausola sociale di cui all'art 24 del capitolato d'oneri, indicando:

- numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa;
- Inquadramento professionale;
- CCNL applicato (garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81).

Si evidenzia che i dati del progetto di assorbimento non devono essere espressi in termini monetari e/o indicare dati economici, in quanto, è richiesto di non indicare o, comunque, di non fornire i dati dell'Offerta economica in sezioni diverse da quella relativa alla stessa, pena l'esclusione dalla procedura.

L'operatore economico che adotta un CCNL diverso da quello indicato all'articolo 3 del presente disciplinare, inserisce la dichiarazione di equivalenze delle tutele e l'eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del proprio CCNL nella busta.

C) DICHIARAZIONE con la quale si autorizza, qualora un partecipante alla procedura eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, l'Azienda ULSS a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla

gara **oppure non si autorizza**, qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di “accesso agli atti”, l’Azienda ULSS a rilasciare copia dell’offerta tecnica e delle spiegazioni che saranno eventualmente richieste in sede di verifica delle offerte anomale, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale.

A tal fine allega un modello di dichiarazione denominata “Segreti tecnici e commerciali” che dovrà essere adeguatamente motivata e comprovata ai sensi dell’art. 53, comma 5, lett. a), del Codice. A tal proposito si chiarisce che i segreti industriali e commerciali non devono essere semplicemente asseriti, ma devono essere effettivamente sussistenti e di ciò deve essere dato un principio di prova da parte del concorrente.

La dichiarazione dovrà contenere i dettagli dell’offerta coperti da riservatezza, accompagnata da idonea documentazione che:

- argomenti in modo approfondito e congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell’offerta sono da segretare;
- fornisca un “principio di prova” atto a dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

Si precisa che l’Azienda ULSS non effettuerà ulteriori informative e procederà, su richiesta scritta del concorrente entro 15 (quindici) giorni a comunicare quanto previsto dall’art. 76, comma 2, del Codice (fermo restando quanto previsto dal comma 4 del medesimo articolo).

La documentazione va presentata in lingua italiana.

I documenti che compongono l’offerta tecnica, dovranno essere firmati digitalmente dal legale rappresentante del concorrente o da un suo procuratore, nella versione pdf.

L’offerta tecnica deve rispettare, pena l’esclusione dalla procedura di gara, le caratteristiche minime stabilite nei documenti di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all’art. 79 e allegato II.5 del Codice.

Ai fini del rispetto della clausola sociale sulla stabilità occupazionale di cui all’articolo 9 del presente Disciplinare di gara, il concorrente allega all’offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

21. OFFERTA ECONOMICA

STEP 3 – BUSTA ECONOMICA

L’operatore economico inserisce la documentazione economica, nella Piattaforma Sintel, secondo le modalità di seguito descritte.

Allo step 3 “Busta economica” del percorso guidato “Invia offerta”, il concorrente, dovrà allegare nell’apposito campo predisposto nel sistema “Documentazione Economica 1”, una cartella compressa (non firmata digitalmente) in formato elettronico .zip (ovvero equivalenti software di compressione dati), con tutti i documenti di seguito elencati che costituiscono parte integrante dell’offerta economica.

(Nel caso in cui lo spazio a disposizione nel campo “Documentazione Economica 1” non sia sufficiente, il concorrente potrà inserire la restante documentazione nel campo “Documentazione Economica 2”).

1 OFFERTA ECONOMICA DETTAGLIATA redatta secondo l’Allegato 2.3 “Modello Offerta economica” al presente Disciplinare, in formato pdf, firmata digitalmente secondo le modalità di cui al precedente articolo 16.

Il prezzo dovrà essere espresso sia in cifre sia in lettere. In caso di discordanza tra prezzo espresso in cifre e prezzo indicato in lettere, varrà il prezzo indicato in lettere. I prezzi si intendono onnicomprensivi di tutti gli oneri previsti dal capitolato tecnico e dal Capitolato d’oneri.

L'offerta economica deve indicare, a pena di esclusione, i seguenti elementi:

- a) quotazione delle voci d'offerta;
- b) la stima dei costi **per 24 mesi** concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa, come previsto dall'art. 108, comma 9, del D.Lgs. 36/2023.
- c) la stima dei costi per 24 mesi relativi alla manodopera, afferenti all'esercizio dell'attività svolta dall'impresa, come previsto dall'art. 108, comma 9, del D.Lgs. 36/2023.

Ai sensi dell'articolo 41 comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati all'articolo 3 del presente disciplinare non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera.

Nell'offerta dovranno altresì essere indicati anche gli oneri per la sicurezza dovuti a rischi interferenziali di cui all'art. 26 D.Lgs. 81/2008, che non risultano ricompresi nell'importo complessivo annuale a base di gara, né dovranno essere ricompresi nell'importo complessivo annuale offerto.

Sono inammissibili le offerte economiche che superino l'importo a base d'asta.

Non saranno accettate offerte condizionate, né offerte parziali; inoltre, non saranno accettate offerte plurime o alternative per i prodotti offerti, pena l'esclusione della gara.

2 (EVENTUALE) DICHIARAZIONE DI EQUIVALENZA DELLE TUTELE redatta secondo l'Allegato 2.4 del presente Disciplinare.

L'operatore economico che adotta un CCNL diverso da quello indicato all'articolo 3 inserisce la dichiarazione di equivalenze delle tutele e l'eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del proprio CCNL nella busta economica.

La dichiarazione di equivalenza delle tutele deve indicare:

- 1) le componenti fisse della retribuzione globale annua, costituite dalle seguenti voci:
 - retribuzione tabellare annuale;
 - indennità di contingenza;
 - Elemento Distinto della Retribuzione – EDR
 - le eventuali mensilità aggiuntive (tredicesima e quattordicesima)
 - ulteriori indennità previste.
- 2) le tutele normative, costituite dalle seguenti voci:
 - disciplina concernente il lavoro supplementare e le clausole elastiche nel part-time;
 - disciplina del lavoro straordinario, con particolare riferimento ai suoi limiti massimi, con l'avvertenza che solo il CCNL leader può individuare ore annuali di straordinario superiori alle 250. Lo stesso non possono fare i CCNL sottoscritti da soggetti privi del requisito della maggiore rappresentatività;
 - disciplina compensativa delle ex festività soppresse (es. riconoscimento di permessi individuali);
 - durata del periodo di prova;
 - la durata del periodo di preavviso;
 - durata del periodo di comportamento in caso di malattia e infortunio;
 - malattia e infortunio, con particolare riferimento al riconoscimento di un'eventuale integrazione delle relative indennità;

- maternità ed eventuale riconoscimento di un'integrazione della relativa indennità per astensione obbligatoria e facoltativa;
- monte ore di permessi retribuiti;
- bilateralità;
- previdenza integrativa;
- sanità integrativa.

La stazione appaltante o ente concedente può ritenere sussistente l'equivalenza delle tutele quando il valore economico complessivo delle componenti fisse della retribuzione globale annua risulta almeno pari a quello del contratto collettivo di lavoro indicato nel bando di gara o nell'invito e quando gli scostamenti rispetto ai parametri delle tutele normative sono marginali.

Il concorrente dovrà infine indicare a Sistema SINTEL:

- nell'apposito campo "Offerta economica", l'importo complessivo **24 mesi** offerto al netto dei costi da interferenza – espresso in Euro, IVA esclusa, con due cifre decimali e con modalità solo in cifre;
- nell'apposito campo "di cui costi della sicurezza afferenti l'attività svolta dall'operatore economico", i costi **24 mesi** concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, come previsto dall'art. 108, comma 9, del D.Lgs. 36/2023;
- nell'apposito campo "di cui costi del personale", i costi **24 mesi** della manodopera propri dell'operatore economico di cui all'art. 108 comma 9 D.Lgs. 36/2023;
- nell'apposito campo "di cui costi della sicurezza derivanti da interferenza", un importo pari a € 0,00 (ZERO) Gli oneri per la sicurezza dovuti a rischi interferenziali di cui all'art. 26 D.Lgs. 81/2008 dovranno invece essere indicati nel Modello offerta economica (Allegato 2.3 al presente).

Qualora la Stazione Appaltante rilevi una discordanza tra l'importo complessivo offerto inserito in piattaforma e quanto indicato nell' Allegato 2.3 "Modello offerta economica, l'offerta verrà esclusa se ritenuta equivoca e non certa.

La presenza di prezzi o informazioni economico-finanziarie in "buste" diverse da quella economica comporterà l'esclusione dalla gara.

22. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo.

La valutazione dell'offerta tecnica e dell'offerta economica è effettuata in base ai seguenti punteggi:

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
TOTALE	100

23. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i “Punteggi tabellari”, vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell’offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell’offerta tecnica

A	B	C	D	E
Numero	CRITERIO DI VALUTAZIONE	SUB CRITERIO	Punteggio discrezionale max	Punteggio tabellare max
1)	AVVIO DEL SERVIZIO I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> descrizione esaustiva delle fasi della messa in esercizio del servizio e relativo cronoprogramma; MAX PUNTI 5 soluzioni e metodologie che il fornitore propone di mettere in atto nella presa in carico del servizio nel suo complesso MAX PUNTI 5 	10	
2)	ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO I concorrenti devono ESPORRE maniera analitica le modalità con cui intendono procedere alla realizzazione del servizio. I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> modalità organizzative ed operative di gestione del servizio di Call Center in relazione alla facilità di accesso ai servizi, identificazione degli assistiti, riduzione dei tempi di attesa, efficacia e congruità delle prenotazioni, completezza congruità delle informazioni. MAX PUNTI 9 modalità organizzative ed operative di gestione degli sportelli in relazione all’efficacia e congruità delle prenotazioni e delle ulteriori prestazioni (incassi e fatturazione, contabilizzazione, consegna documentazione sanitaria), completezza e congruità delle informazioni, riduzione dei tempi di attesa. MAX PUNTI 9 	18	
3)	GESTIONE RISORSE UMANE I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> Le procedure di reclutamento e gestione del personale impiegato, modalità e tempi di sostituzione per assenze programmate e impreviste, anche al fine di prevenire il turn-over MAX PUNTI 5 organico dedicato all’appalto con riferimento al personale che la ditta intende impiegare nell’espletamento del servizio e relative competenze MAX PUNTI 5 competenza ed esperienza del Responsabile Organizzativo dedotta dal curriculum MAX PUNTI 5 	15	

4)	PIANO DI FORMAZIONE I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> i piani di formazione ed aggiornamento professionale proposti nel corso dell'appalto, sia nella fase di messa in esercizio del servizio per il personale nuovo, sia nella formazione continua per il personale, oltreché le soluzioni adottate per garantire l'addestramento del personale in caso di turn-over. 	10	
5)	STRUMENTI DI MONITORAGGIO E RILEVAZIONE I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> Sistema di controllo di risultato proposto per la verifica della qualità del servizio che individui in particolare: <ul style="list-style-type: none"> sistema di autovalutazione con riferimento alle caratteristiche previste nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica il controllo di processo (mezzi e procedure) rilevazione del soddisfacimento dell'utenza 	10	
6)	Gestione della salute e sicurezza sul lavoro	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE BS OHSAS ISO 45001:2018 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti ; - No: 0 punti . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		2
7)	SOSTENIBILITA' SOCIALE	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE ED ETICA SA 8000:2008 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti , - No: 0 punti .		2

		<p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione.</p> <p>Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.</p>		
8)	SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	<p>SOLUZIONI PROPOSTE PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEI SERVIZI PRESTATI</p> <p>In particolare, saranno oggetto di valutazione le soluzioni organizzative e gli accorgimenti pratici proposti che l'offerente si impegna ad adottare per minimizzare l'impatto ambientale delle prestazioni erogate, in termini di efficacia delle proposte e di adeguatezza degli strumenti adottati per consentire alla Committente il monitoraggio, in corso di esecuzione, di tali misure.</p>	2	
9)	PARITA' DI GENERE	<p>CERTIFICAZIONE DI GENERE (Adozione da parte dell'operatore economico di politiche tese al raggiungimento della parità di genere)</p> <p>Possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al D.Lgs. n. 198/2006. SI = 1 punto NO = 0 punti</p> <p>Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione.</p> <p>Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.</p>		1
TOTALE			70	

Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 42/70, al fine di rispettare gli standard funzionali e qualitativi minimali attesi dall'amministrazione appaltante.

24. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna “D” della tabella, è attribuito un coefficiente sulla base del seguente metodo:

- la Commissione Giudicatrice, in caso di unanimità di giudizio, in ossequio ai principi di proporzionalità e di buon andamento dell'azione amministrativa ed al fine di garantire, quindi, l'efficacia, l'efficienza, l'adequatezza, la speditezza e l'economicità della medesima, attribuirà unitariamente nel suo complesso, un giudizio sintetico a cui corrisponde un coefficiente compreso fra 0 e 1;
- In caso di mancata unanimità di giudizio sarà verbalizzato il giudizio individuale attribuito dai singoli commissari e sarà effettuata la media dei coefficienti.

I giudizi verranno espressi dalla commissione secondo la seguente scala di valutazione

GIUDIZIO SINTETICO	Analisi	coefficiente
Ottimo	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	1
Buono	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che adeguata agli standard qualitativi richiesti	0,8
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice nel dettaglio, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,6
Insufficiente	Proposta insufficiente rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,4
Gravemente insufficiente	Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,2
Inadeguato	Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti	0,00

La valutazione di tutti i criteri verrà effettuata dando, altresì, particolare rilievo alla completezza della trattazione ed alla chiarezza espositiva e documentale.

Come già precedentemente evidenziato per quanto riguarda la documentazione tecnica da fornire, si evidenzia che, non essendo possibile permetterne l'integrazione al fine di rispettare i principi di legalità, buon andamento, imparzialità, "par condicio" e trasparenza, basilari in materia di gare d'appalto, una eventuale incompletezza o carenza di documentazione o insufficiente chiarezza espositiva, che non permettano alla Commissione una opportuna e precisa valutazione dell'offerta, comporteranno inevitabilmente un giudizio negativo.

La Commissione, terminata l'attribuzione dei coefficienti procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione del punteggio tecnico complessivo secondo la seguente formula:

$$PT_i = C_{ai} \times P_a + C_{bi} \times P_b + \dots C_{ni} \times P_{ni}$$

dove

PT_i = punteggio tecnico concorrente i-esimo;
 C_{ai} = coefficiente subcriterio di valutazione a, del concorrente i-esimo;
 C_{bi} = coefficiente subcriterio di valutazione b, del concorrente i-esimo;
 C_{ni} = coefficiente subcriterio di valutazione n, del concorrente i-esimo;

P_a = peso (punteggio massimo) subcriterio di valutazione a;

P_b = peso (punteggio massimo) subcriterio di valutazione b;
 P_n = peso (punteggio massimo) subcriterio di valutazione n.

.....

Alla predetta sommatoria verranno sommati anche i punteggi tabellari già espressi in valore assoluto, ottenuti dall'offerta del singolo concorrente.

Al fine di non alterare i pesi stabiliti tra i vari criteri, se nel singolo criterio nessun concorrente ottiene il punteggio massimo, tale punteggio viene riparametrato attribuendo all'offerta del concorrente che ha ottenuto il punteggio più alto per il criterio il punteggio massimo previsto e alle offerte degli altri concorrenti un punteggio proporzionale decrescente.

25. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

Quanto all'offerta economica, è attribuito all'elemento economico un punteggio calcolato tramite la seguente formula al prezzo minimo:

PE_i	=	$30 \times P_{min}/P_i$
--------	---	-------------------------

dove:

PE_i = punteggio attribuito all'offerta economica del concorrente -iesimo
 P_{min} = prezzo più basso offerto;
 P_i = prezzo offerto dal concorrente i-esimo.

26. METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI COMPLESSIVI

L'aggiudicazione avverrà in ottemperanza al metodo aggregativo compensatore a favore dell'offerta che avrà ottenuto il punteggio complessivo maggiore dato dalla somma tra il punteggio assegnato alla qualità e il punteggio assegnato all'elemento economico.

27. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un numero dispari pari a 3 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto. In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93 comma 5 del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

La composizione della commissione giudicatrice e i curricula dei componenti sono pubblicati sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente" / "Bandi di gara e contratti".

La commissione giudicatrice è responsabile della valutazione delle offerte tecniche ed economiche dei concorrenti, può riunirsi con modalità telematiche che salvaguardino la riservatezza delle comunicazioni ed opera attraverso la piattaforma di approvvigionamento digitale.

Il RUP si avvale, eventualmente, dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica della documentazione amministrativa e dell'anomalia delle offerte.

28. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA

La prima seduta ha luogo nel giorno e ora indicati nel Bando di gara.

Tale seduta, se necessario, è aggiornata ad altra ora o a giorni successivi, nella data e negli orari comunicati ai concorrenti tramite la Piattaforma.

Le successive sedute sono comunicate ai concorrenti tramite la Piattaforma SINTEL.

In considerazione del fatto che la Piattaforma Sin'Tel garantisce la massima segretezza e riservatezza dell'offerta e dei documenti che la compongono e, altresì, la provenienza, l'identificazione e l'inalterabilità dell'offerta medesima, l'apertura delle "buste telematiche" contenenti la documentazione amministrativa, tecnica ed economica, nonché il download della relativa documentazione avverrà in sedute riservate.

La Piattaforma consente lo svolgimento delle sessioni di gara preordinate all'esame:

- della documentazione amministrativa;
- delle offerte tecniche;
- delle offerte economiche.

La piattaforma garantisce il rispetto delle disposizioni del codice in materia di riservatezza delle operazioni e delle informazioni relative alla procedura di gara, nonché il rispetto dei principi di trasparenza.

I verbali redatti per documentare le operazioni di gara verranno pubblicati sulla piattaforma Sintel e sul sito istituzionale della Stazione Appaltante.

29. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il Seggio di gara, costituito dal RUP o da un suo delegato e da due testimoni, accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;

verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare; attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente articolo 14.

Gli eventuali provvedimenti di esclusione dalla procedura di gara sono comunicati **entro cinque giorni dalla loro adozione**. È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

30. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

La data e l'ora in cui si procede all'apertura delle offerte tecniche sono comunicate tramite la Piattaforma Sintel ai concorrenti ammessi alla presente fase di gara.

La Commissione Giudicatrice procede all'apertura delle offerte presentate.

Per mere ragioni di praticità nella profilazione dei componenti della commissione si precisa che gli stessi accederanno, per lo svolgimento delle loro funzioni alla piattaforma Sintel con le credenziali del RUP o di un Suo delegato.

La commissione giudicatrice procede all'esame e valutazione delle offerte presentate dai concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel bando e nel presente disciplinare. Gli esiti della valutazione sono registrati dalla Piattaforma.

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato negli articoli 24 e 25.

Al termine delle operazioni di cui sopra la Piattaforma consente la prosecuzione della procedura ai soli concorrenti ammessi alla valutazione delle offerte economiche.

La commissione giudicatrice procede all'apertura e alla valutazione delle offerte economiche, secondo i criteri e le modalità descritte nel disciplinare e, successivamente, all'individuazione dell'unico parametro numerico finale per la formulazione della graduatoria.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo, ma punteggi differenti per il prezzo e per tutti gli altri elementi di valutazione, è collocato primo in graduatoria il concorrente che ha ottenuto il miglior punteggio sull'offerta tecnica.

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 5 giorni.

E' collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio, secondo le modalità previste all'articolo 2.3.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti i prezzi offerti. All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, redige la graduatoria.

L'offerta è esclusa in caso di:

- mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;
- presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;
- presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara;
- mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica.

31. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

La stazione appaltante si riserva, ai sensi dell'art. 110 del d.lgs. 36/2023, la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, sulla base delle risultanze di gara e delle peculiarità del mercato di riferimento, in base anche ad altri ad elementi, ivi inclusi i costi della manodopera, appaia anormalmente bassa.

La stazione appaltante procederà alla valutazione della congruità e sostenibilità delle offerte che presentano sia i punti relativi al prezzo, sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, entrambi pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara

Il RUP richiede al concorrente la presentazione delle spiegazioni, se del caso, indicando le componenti specifiche dell'offerta ritenute anomale.

A tal fine, assegna un termine non superiore a quindici giorni dal ricevimento della richiesta.

Il RUP, esaminate le spiegazioni fornite dall'offerente, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine perentorio per il riscontro. Il RUP esclude le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

Nel caso in cui la prima migliore offerta appaia anormalmente bassa, il RUP, eventualmente avvalendosi della Commissione Giudicatrice, ne valuta la congruità, serietà, sostenibilità e realizzabilità.

Qualora tale offerta risulti anomala, si procede con le stesse modalità nei confronti delle successive offerte ritenute anormalmente basse, fino ad individuare la migliore offerta ritenuta non anomala.

32. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

La proposta di aggiudicazione è formulata in favore del concorrente che ha presentato la migliore offerta.

Qualora nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto, la stazione appaltante può decidere, entro 30 giorni dalla conclusione delle valutazioni delle offerte, di non procedere all'aggiudicazione.

Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare:

- l'equivalenza delle tutele nel caso in cui l'aggiudicatario abbia dichiarato di applicare un diverso contratto collettivo nazionale diverso rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante e il rispetto di quanto indicato nella clausola sociale per l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di cui all'articolo 9 del presente Disciplinare di gara;
- l'attendibilità degli impegni assunti dall'appaltatore in relazione a quanto richiesto dall'articolo 9 del presente Disciplinare di gara e riguardante la stabilità occupazionale e le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate.

L'aggiudicazione è disposta all'esito positivo della verifica del possesso dei requisiti prescritti dal presente disciplinare ed è immediatamente efficace. In caso di esito negativo delle verifiche, si procede all'esclusione, alla segnalazione all'ANAC, ad incamerare la garanzia provvisoria.

Successivamente si procede a ricalcolare i punteggi e a riformulare la graduatoria procedendo altresì, alle verifiche nei termini sopra indicati. Nell'ipotesi di ulteriore esito negativo delle verifiche si procede nei termini sopra detti, scorrendo la graduatoria.

Aulss 8 procederà alla verifica dei requisiti generali e di idoneità professionale derivante dalla iscrizione alla Camera di Commercio avvalendosi della piattaforma telematica "Banca Dati Operatori Economici del Veneto" di Net4Market - CSAMED.

A tal riguardo, gli operatori economici riceveranno dalla medesima piattaforma la richiesta di completamento o di aggiornamento dei dati necessari a consentire le verifiche del possesso dei prescritti requisiti che dovrà essere dagli stessi riscontrata nel più breve tempo possibile pena la mancata sottoscrizione del contratto.

La verifica degli altri requisiti di idoneità professionale, di quelli di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica professionale avverrà mediante presentazione dei documenti a comprova indicati negli artt. 6.1, 6.2 e 6.3.

Aulss 8 riserva di dare corso all'aggiudicazione anche nel caso di unica offerta purché ritenuta congrua e idonea.

Si precisa inoltre che si potrà sospendere, re-indire e/o non aggiudicare la gara in presenza di adeguate motivazioni.

La Deliberazione di aggiudicazione verrà comunicata ai concorrenti all'interno dell'area "Comunicazioni procedura" di Sintel e tale comunicazione avrà valenza legale ai sensi dell'art 90 del Codice.

Contestualmente saranno trasmessi nella medesima area, anche i Verbali delle sedute riservate della Commissione Giudicatrice.

Il contratto è stipulato non prima di 32 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione e comunque entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

La garanzia provvisoria dell'aggiudicatario è svincolata automaticamente al momento della stipula del contratto; la garanzia provvisoria degli altri concorrenti è svincolata con il provvedimento di aggiudicazione e perde, in ogni caso, efficacia entro 30 giorni dall'aggiudicazione.

All'atto della stipulazione del contratto, l'aggiudicatario deve presentare la garanzia definitiva da calcolare sull'importo contrattuale, secondo le misure e le modalità previste dall'articolo 117 del Codice.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine per fatto della stazione appaltante, l'aggiudicatario può farne constatare il silenzio inadempimento o, in alternativa, può sciogliersi da ogni vincolo mediante atto notificato. All'aggiudicatario non spetta alcun indennizzo, salvo il rimborso delle spese contrattuali.

Se la stipula del contratto non avviene nel termine fissato per fatto dell'aggiudicatario può costituire motivo di revoca dell'aggiudicazione.

La mancata o tardiva stipula del contratto al di fuori delle ipotesi predette, costituisce violazione del dovere di buona fede, anche in pendenza di contenzioso.

L'aggiudicatario deposita, prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto, i contratti continuativi di cooperazione, servizio e/o fornitura di cui all'articolo 119, comma 3, lett. d) del Codice.

L'affidatario comunica, per ogni sub-contratto che non costituisce subappalto, l'importo e l'oggetto del medesimo, nonché il nome del sub-contraente, prima dell'inizio della prestazione.

Il contratto è stipulato in modalità elettronica mediante scrittura privata.

Sono a carico dell'aggiudicatario tutte le spese contrattuali, gli oneri fiscali quali imposte e tasse - ivi comprese quelle di registro ove dovute - relative alla stipulazione del contratto.

33. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

Vedasi art. 11 del Capitolato d'onori.

34. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62, nel codice di comportamento di questa stazione appaltante e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, nonché nella sottosezione Rischi corruttivi e trasparenza del PIAO.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante ai seguenti link:

<https://www.aulss8.veneto.it/amm-trasparente/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta/>

<https://www.aulss8.veneto.it/amm-trasparente/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza/>

<https://www.aulss8.veneto.it/azienda/piano-integrato-di-attivita-e-organizzazione-piao/>

35. ACCESSO AGLI ATTI

L'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nelle piattaforme di e-procurement, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.

36. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo Regionale per il Veneto.

37. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Si rinvia all'art. 22 del Capitolato d'onori.

I dati raccolti sono trattati e conservati ai sensi del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, del d.Lgs 196/2003 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*" e ss mm e ii, del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/21 e dei relativi atti di attuazione nonché ai sensi del Regolamento dell'Azienda ULSS 8 in materia di protezione dei dati personali reperibile al seguente link: <https://www.aulss8.veneto.it/privacy-policy/>.

Allegati:

All. 2.1 Domanda di partecipazione

All. 2.2 Dichiarazioni integrative

All. 2.3 Modello offerta economica

All. 2.4 Dichiarazione di equivalenza delle tutele

All. E) Documento di gara unico europeo (DGUE Request) in formato "xml" e in formato PDF

Modello Domanda di partecipazione

Al Direttore Generale
Azienda ULSS 8 Berica
Viale Rodolfi, 37
36100 Vicenza

DOMANDA DI PARTECIPAZIONE
alla gara europea a procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione del call center
per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP- Cassa presso alcuni P.O.
dell'Azienda Ulss 8 Berica

CIG N._____

Il sottoscritto....., nato a..... Prov.,
il....., C.F....., residente a Prov.....,
Via n., nella sua qualità
di.....(se procuratore, allegare copia della relativa procura
notarile, generale o speciale, da cui si evincono i poteri di rappresentanza)
dell'impresa....., con sede legale a.....
Prov..... Via.....n., iscritta al Registro delle Imprese tenuto
presso la CCIAA di..... al n..... REA
....., C.F. Impresa....., P. IVA,
Fax, PEC.....,
CCNL applicato e relativo codice alfanumerico unico.....
Iscrizione Inps.....
Iscrizione Inail.....
Dimensione aziendale.....
Ufficio dell'Agenzia delle Entrate competente per le verifiche di regolarità
fiscale.....
referente per la gara (Nome e cognome).....,
Tel/Cell.....e-mail.....

CHIEDE DI PARTECIPARE

alla procedura di gara sopra indicata, per il seguente
lotto:....., nelle forme di seguito indicate
(barrare la/e parte/i di interesse):

- ☐ come imprenditore individuale, anche artigiano, di cui all'art. art. 65, comma 2 lett. a) del D. Lgs. 36/2023);
- ☐ come società, anche cooperativa, di cui all'art. art. 65, comma 2 lett. a) del D. Lgs. 36/2023);
- ☐ come consorzio fra società cooperative di produzione e lavoro di cui alla L. 422/1909, e del d.lgs. del Capo Provvisorio dello Stato n. 1557/1947 e s.m.i., ai sensi dell'art. 65, comma 2 lett. b) del D. Lgs. 36/2023

e di concorrere

- ☐ in nome e per conto proprio

Modello Domanda di partecipazione

- per i seguenti consorziati (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
capofila.....
che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
consorziata.....
che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
consorziata.....
che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
- come consorzio tra imprese artigiane, previsto dalla L. 443/1985, ai sensi dell'art. 65, comma 2 lett. c) del D. Lgs. 36/2023
e di concorrere
 - in nome e per conto proprio
 - per i seguenti consorziati (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
capofila.....
che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
consorziata.....
che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
consorziata.....
che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
- come consorzio stabile, anche in forma di società consortile ex art. 2615-ter c.c., ai sensi dell'art. 65, comma 2 lett. d) del D. Lgs. 36/2023
e di concorrere
 - in nome e per conto proprio
 - per i seguenti consorziati (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
capofila.....
che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
consorziata.....

Modello Domanda di partecipazione

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

consorziata.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

- come raggruppamento temporaneo di imprese, di cui all'art. 65, comma 2, lett. e) del D.lgs 36/2023
 - costituito
 - costituendo

tra gli operatori economici (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):

mandataria.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

- come consorzio ordinario, di cui all'art. 65, comma 2, lett. f) del D.lgs 36/2023
 - costituito
 - costituendo

e di concorrere

- in nome e per conto proprio

Modello Domanda di partecipazione

- per i seguenti consorziati/consorziandi esecutori (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
 - capofila.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....
 - consorzianda.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....
 - consorzianda.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....
 - come aggregazione tra imprese aderenti ad un contratto di rete, di cui 65, comma 2, lett. g) del D.lgs 36/2023
 - dotata di organo comune con poteri di rappresentanza e con soggettività giuridica
 - dotata di organo comune con poteri di rappresentanza, ma priva di soggettività giuridica
 - dotata di organo comune privo di potere di rappresentanza o sprovvista di organo comune o con organo comune privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria,
- e di concorrere per i seguenti operatori economici esecutori (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):
- mandataria.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....
 - quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....
 - mandante.....
 - che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

Modello Domanda di partecipazione

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

- come soggetto che ha stipulato il contratto di GEIE, di cui all'65, comma 2, lett. h) del D.lgs 36/2023

e di concorrere per i seguenti operatori economici esecutori (*indicare ragione sociale, C.F. e P.IVA, sede legale*):

mandataria.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

mandante.....

che esegue l'appalto per la seguente quota/categoria:.....

quota parte posseduta dei requisiti di capacità economica e finanziaria e di capacità tecnica e professionale richiesti per la partecipazione:.....

DICHIARA CHE

- il domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter e 6-quater del decreto legislativo n. 82/05 è il seguente:

.....

Modello Domanda di partecipazione

OPPURE

- [per gli operatori economici transfrontalieri] l'indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento Eidas è il seguente:
.....

OPPURE

- l'operatore economico non è presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del D.lgs. n. 82/2005 ed elegge domicilio digitale speciale nell'apposita area della Piattaforma telematica SINTEL.

ALLEGA

la comprova del pagamento dell'imposta di bollo di € 16,00, mediante ricevuta di pagamento elettronico dell'imposta di bollo o del bonifico bancario o, in alternativa, indica il seguente numero seriale della marca da bollo, producendo copia del contrassegno in formato.pdf. Assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

N.B. 1 Il presente documento va firmato digitalmente.

N.B. 2 In caso di partecipazione plurisoggettiva, vedere le prescrizioni di cui all'art. 15.1 del Disciplinare.

**Gara europea a procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP- Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda
Ulss 8 Berica**

CIG N. _____

**Dichiarazione sostitutiva di atto di notorietà ad integrazione della Domanda di partecipazione
ex artt. 46 e 47 del D.P.R. 445/2000**

Il/La sottoscritto/a _____ nato a _____
il _____ in qualità di _____
dell'operatore economico _____
con sede legale in: via/piazza _____
Comune _____ Prov. _____
Codice fiscale _____ Partita IVA _____
Iscrizione al Registro delle Imprese N. _____ di _____
Persone di contatto (*nominativo e numero di telefono*) _____

consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi, richiamate dall'art. 76 del D.P.R. n. 445/2000

(barrare i punti elenco e/o le alternative non pertinenti)

DICHIARA

- a. di essere iscritto alla Camera di Commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura di _____
con il seguente oggetto sociale _____
numero e data di iscrizione _____ forma giuridica _____
- b. che il numero dei dipendenti impiegati alla data di presentazione della domanda è pari a : _____ e che
l'operatore economico **è/non è** una microimpresa, oppure un'impresa piccola o media;
- c. di applicare il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del
relativo codice alfanumerico unico
CCNL applicato e relativo codice alfanumerico unico.....
Relative lavorazioni/attività.....
- d. di aver assolto agli obblighi di cui alla legge n. 68/1999 ed essere in regola con quanto previsto dall'art. 17
della medesima legge;

oppure
di non essere tenuto alla disciplina della legge 68/99 perché.....

- e. di accettare integralmente, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nel Bando di Gara, nel Disciplinare di Gara e relativi allegati, nel Capitolato Tecnico, nel Capitolato d'oneri e in caso di aggiudicazione, i requisiti particolari per l'esecuzione del contratto;
- f. che **non** ricorrono le **cause automatiche** di esclusione dalle gare per l'affidamento di contratti pubblici di cui all'art. 94 commi 1 e 2 del D.Lgs. 36/2023, per nessuno dei soggetti indicati al comma 3 dello stesso articolo, dichiarando ai fini dell'identificazione dei soggetti di cui sopra che:
1. il titolare dell'impresa individuale / il socio amministratore delle s.n.c. / i soci accomandatari delle s.a.s. / i membri del consiglio di amministrazione cui sia stata conferita la legale rappresentanza / gli institori / i procuratori generali / i componenti degli organi con poteri di direzione o di vigilanza / i soggetti muniti di poteri di rappresentanza, di direzione o di controllo / il direttore tecnico / il socio unico persona fisica / l'amministratore di fatto **attualmente in carica** è/sono:¹

Nome e cognome	Data e luogo di nascita	Codice Fiscale	Carica ricoperta

2. il socio unico persona giuridica è:

Ragione sociale	Sede legale	Codice Fiscale	Partita IVA

gli amministratori del socio unico persona giuridica attualmente in carica sono:

Nome e cognome	Data e luogo di nascita	Codice Fiscale	Carica ricoperta

¹ Cancellare le diciture che non interessano.

i dati anagrafici di tutti i soggetti indicati al commi 3 e 4 dell'art 94 **ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente**, aggiornati alla data di presentazione dell'offerta possono essere ricavati dalla banca dati ufficiale e/ o il pubblico registro (quali a titolo esemplificativo C.C.I.A.A) sotto riportato:

oppure

non essendo tali dati reperibili in banche dati consultabili, i dati anagrafici dei soggetti sopra indicati sono sotto riportati:

oppure

che nei confronti del/dei soggetto/i sotto citati, relativamente al ruolo ricoperto in azienda di cui ai commi 3 e 4 dell'art. 94 del D.Lgs. 36/2023, ricorrono le cause di esclusione dalle gare per l'affidamento di contratti pubblici di cui all'art. 94 commi 1 e 2 del D.Lgs. 36/2023, come di seguito riportato:

g. che **non** ricorrono **le cause non automatiche** di esclusione dalle gare per l'affidamento di contratti pubblici di cui all'art. 98 comma 3 lett. g) e h) del D.Lgs. 36/2023, per nessuno dei soggetti di cui al punto precedente

oppure

che nei confronti del/dei soggetto/i sotto citati, relativamente al ruolo ricoperto in azienda di cui ai commi 3 e 4 dell'art. 94 del D.Lgs. 36/2023, ricorrono le cause non automatiche di esclusione dalle gare per l'affidamento di contratti pubblici di cui all'art. 98 comma 3 lett. g) e h) del D.Lgs. 36/2023, come di seguito riportato:

h. che non ricorrono nei confronti dell'operatore economico le cause di esclusione di cui all'art. 94 comma 5 lett. a), b), e), f)

oppure

che, ricorrendo le cause di esclusione di cui all'art. 94, comma 5 lett. a), b), c), e), f), se ne riportano di seguito le informazioni di dettaglio

- i. che non ricorre nei confronti dell'operatore economico la causa di esclusione di cui all'art. 94 comma 5 lett. d)

oppure

che, ricorrendo la causa di esclusione di cui all'art. 94, comma 5 lett. d) se ne riportano di seguito le informazioni di dettaglio

rinviano alla documentazione richiesta in conformità a quanto prescritto dall'art. 15 del Disciplinare

- j. che l'operatore economico **non** ha commesso violazioni gravi, **definitivamente accertate**, degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali, come definite dall'art. 1 dell'allegato II.10 del Codice (art. 94 comma 6 del Codice)

oppure

che l'operatore economico avendo commesso violazioni gravi, definitivamente accertate degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali, come definite dall'art. 1 dell'allegato II.10 del Codice (art. 94 comma 6 del Codice) ha ottemperato od ottempererà ai suoi obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o sanzioni, prima della scadenza del termine per la presentazione dell'offerta. Si riportano di seguito le informazioni dettagliate sull'avvenuto pagamento o sull'assunzione dell'impegno al pagamento (data, autorità o organismo di emanazione, riferimento della documentazione):

- k. che l'operatore economico **non** ha commesso violazioni gravi, **non definitivamente accertate**, degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali, come definite dagli artt. 2 3 e 4 dell'allegato II.10 del Codice. (art. 95 comma 2 del Codice)

oppure

che l'operatore economico, avendo commesso violazioni gravi non definitivamente accertate, degli obblighi relativi al pagamento delle imposte e tasse o dei contributi previdenziali, come definite dall'art. 1 dell'allegato II.10 del Codice (art. 95 comma 2 del Codice) ha ottemperato od ottempererà ai suoi obblighi, pagando o impegnandosi in modo vincolante a pagare le imposte, le tasse o i contributi previdenziali dovuti, compresi eventuali interessi o sanzioni, oppure quando il debito tributario o previdenziale sia comunque integralmente estinto, purchè l'estinzione, il pagamento o l'impegno sia siano perfezionati prima della scadenza del termine per la presentazione dell'offerta, oppure nel caso in cui l'operatore economico abbia compensato il debito tributario con crediti certificati. Si riportano di seguito le informazioni dettagliate sull'avvenuto pagamento o sull'assunzione dell'impegno al pagamento o sull'estinzione o sulla compensazione (data, autorità o organismo di emanazione, riferimento della documentazione):

- l. che nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara **non** ha commesso le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1 lett. a)

oppure

che nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara ha commesso le sotto riportate gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1 lett. a) (dichiarazione da rendersi anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti):

m. che nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara, in relazione alla contestata commissione dei reati di cui all'articolo 94, comma 1, del codice e alla contestata o accertata commissione dei reati di cui all'articolo 98, comma 3, lett. g) del Codice sono stati emessi i seguenti atti ai sensi dell'articolo 407-bis, comma 1 c. p.p. (formulazione dell'imputazione o richiesta di rinvio a giudizio) e/o i seguenti provvedimenti cautelari personali o reali del giudice penale (dichiarazione da rendersi anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti):

n. che nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sono stati adottati i sotto riportati provvedimenti sanzionatori esecutivi irrogati dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato o da altra autorità di settore di cui all'art. 98 comma 3, lett. a) del Codice (dichiarazione da rendersi anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti).

o. che nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara sono stati tenuti dall'operatore economico comportamenti di cui all'art. 98 comma 3 lett. c),d),e) f) del Codice di cui si fornisce di seguito la descrizione (dichiarazione da rendersi anche nel caso di impugnazione in giudizio dei relativi provvedimenti)

p. che nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione della gara, presso la propria impresa, non ha prestato attività lavorativa o professionale, personale già dipendente della Stazione Appaltante, con poteri autoritativi o negoziali per conto della stessa, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 53, comma 16-ter del D.Lgs 165/2001;

q. *(nel caso in cui l'operatore economico si trovi in una delle situazioni di cui all'art. 94 commi 1, 2 e 5 e/o dell'art. 95 comma 1) l'operatore economico ha adottato le seguenti misure ai sensi dell'art. 96 comma 6 del Codice (c.d. misure di self cleaning)*

oppure

prima della presentazione dell'offerta è stato impossibilitato ad adottare le misure ai sensi dell'art. 96 comma 6 del Codice per le seguenti ragioni

r. *(in caso di requisiti speciali richiesti dagli artt. 6.1 e 6.3) di essere in possesso dei seguenti requisiti speciali richiesti per l'accesso alla procedura:*

Lotto n. 1

Requisiti di idoneità professionale

Requisiti di capacità tecnica e professionale

- s. che l'operatore economico fa affidamento sulle capacità di altri soggetti per soddisfare i requisiti speciali indicando di seguito:

la denominazione degli operatori economici di cui intende avvalersi e i requisiti oggetto di avvalimento

(nel caso di avvalimento finalizzato al miglioramento dell'offerta, il contratto di avvalimento è presentato nell'offerta tecnica).

- t. che intende subappaltare parte del contratto a terzi elencando di seguito i lavori o le parti di opere, i servizi/forniture o le parti di servizi/forniture che si intende subappaltare
-

- u. di **non** partecipare alla presente gara o al singolo lotto contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta)

oppure

di partecipare alla presente gara o al singolo lotto contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorziato esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). In tal caso allega la seguente documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali

- v. di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori il Codice di comportamento dei dipendenti della Stazione appaltante approvato con deliberazione del Direttore Generale n. 2026 del 30 novembre 2023 e reperibile ai seguenti link:

<https://www.aulss8.veneto.it/amm-trasparente/codice-disciplinare-e-codice-di-condotta/>

<https://www.aulss8.veneto.it/amm-trasparente/piano-triennale-per-la-prevenzione-della-corruzione-e-della-trasparenza/>

- w. *(in caso di servizi di cui ai settori sensibili di cui all'art 1, comma 53 della Legge n. 190/2012)* di essere iscritto nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (white list) istituito presso la Prefettura della provincia di ... oppure di aver presentato domanda di iscrizione nell'elenco dei fornitori, prestatori di servizi non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa (white list) istituito presso la Prefettura della provincia di ...;
- x. di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali come previsto dallo specifico articolo del Disciplinare e nel capitolato d'oneri ;

y. (per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia) di impegnarsi ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;

z. di non essere a conoscenza della partecipazione alla procedura o, in caso di suddivisione in lotti, ai lotti n.di soggetti che si trovano, rispetto a sé, in una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 Codice Civile

oppure

di essere a conoscenza della partecipazione alla procedura o, in caso di suddivisione in lotti, ai lotti n.di soggetti che si trovano, rispetto a sé, in una situazione di controllo di cui all'art. 2359 Codice Civile, indicandone la denominazione,

aa. di autorizzare la Stazione Appaltante alla trasmissione delle comunicazioni attinenti alla presente procedura tramite la piattaforma telematica Sintel, con pieno effetto legale ai sensi e per gli effetti di cui al Codice, mediante utilizzo dell'indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) comunicato dal concorrente in fase di registrazione alla piattaforma Sintel;

bb. di autorizzare qualora un partecipante alla gara eserciti la facoltà di accesso agli atti, la stazione appaltante a rilasciare copia di tutta la documentazione presentata per la partecipazione alla gara

oppure

di non autorizzare l'accesso per quelle parti relative all'offerta tecnica in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale **per i motivi che saranno espressamente indicati nella dichiarazione allegata alla documentazione tecnica ed inserita nella relativa busta;**

oppure

di non autorizzare l'accesso per quelle parti relative alle informazioni fornite a giustificazione della/e offerta/e economica/e, in quanto coperte da segreto tecnico/commerciale, **per i motivi che saranno espressamente indicati nella dichiarazione allegata alla documentazione economica contenuta nella relativa busta**

cc. (eventuale in caso di assolvimento dell'imposta di bollo da € 16,00 mediante acquisto della marca da bollo): che il numero seriale è il seguente: _____ allegando copia del contrassegno in formato.pdf

dd. al fine della riduzione percentuale dell'importo della cauzione provvisoria, di essere in possesso delle seguenti certificazioni o degli ulteriori titoli o documenti previsti dall'art106, comma 8 del Codice, che allega in copia:

a. _____

b. _____

ee. che l'offerta economica presentata è remunerativa giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:

- delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura;
- di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata che possono avere influito o influire sia sulla prestazione dei servizi/fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta;

- ff.** che le certificazioni, gli atti e/o l'ulteriore documentazione prodotti in copia semplice ed inseriti nelle buste di offerta sono conformi all'originale
- gg.** di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui all'art. 29 "Trattamento dei dati personali" del disciplinare;
- hh.** di impegnarsi ad autorizzare la Stazione Appaltante all'accesso al FVOE e a completare ed aggiornare i propri dati nella piattaforma Net4Market-CSA-Med, su richiesta della stessa.

FIRMA

*Documento sottoscritto digitalmente ai sensi del D.Lgs. 82/2005
s.m.i. e norme collegate*

N.B. 1 Il documento dovrà essere **SOTTOSCRITTO CON FIRMA DIGITALE** dal legale rappresentante del concorrente

N.B. 2 In caso di partecipazione plurisoggettiva, vedere le prescrizioni di cui all'art. 20 del Disciplinare.

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEL CALL CENTER PER PRENOTAZIONE PRESTAZIONI SANITARIE E DEGLI SPORTELLI CUP-CASSA PRESSO ALCUNI P.O. DELL'ULSS 8 BERICA
SCHEMA DI OFFERTA ECONOMICA LOTTO UNICO-
CIG _____
(ALL. 2.3. DISCIPLINARE)



Il sottoscritto _____ nato a _____ Prov. _____ il _____ C.F. _____
residente a _____ Prov. _____ CAP _____ in Via _____ n. _____ nella sua qualità di _____ (se procuratore, allegare copia della relativa procura notarile, generale o speciale, da cui si evincono i poteri rappresentanza) dell'impresa _____ con sede legale a _____ Prov. _____ CAP _____ in Via _____ iscritta al Registro delle Imprese tenuto presso la CCIAA di _____ al n. _____ C.F. _____ P.IVA. _____

DICHIARA
di formulare, in riferimento alla procedura in oggetto, preso atto delle modalità di espletamento della gara e delle condizioni che regolano l'appalto, la seguente offerta complessiva e incondizionata

Lotto unico Servizio di gestione del Call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-cassa presso alcuni P.O. DELL'ULSS 8 BERICA

		A	B	C	D	E	
	TABELLA A	CHIAMATE ANNUALI servite (fabbisogno stimato)	OFFERTA ECONOMICA COSTO A CHIAMATA (Iva esclusa)	OFFERTA ECONOMICA ANNUALE (Iva esclusa) A*B	OFFERTA ECONOMICA 24 MESI (Iva esclusa) C*2	Iva applicata %	
1A	CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST SINCRONO	728.000,00	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	% _____	
1B	CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST ASINCRONO	62.500,00	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	% _____	
TOTALE				EURO_____ € _____	EURO_____ € _____		
		A	B	C	D	E	
	TABELLA B	descrizione	ORE COMPLESSIVE ANNUALI (fabbisogno stimato)	CANONE ANNUALE OFFERTO Iva esclusa	CANONE 24 MESI OFFERTO Iva esclusa C*2	Iva applicata %	QUOTAZIONE ORARIA (Iva esclusa)
2	GESTIONE DI ALCUNI SPORTELLI DEL CUP- CASSA	GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP- CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO E SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)	8060	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	% _____	EURO_____ € _____
3		GESTIONE DI PARTE DEGLI SPORTELLI CUP-CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)	6760	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	% _____	
4		GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP- CASSA PRESSO IL P.O. DI VALDAGNO	5720	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	% _____	
5		GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP- CASSA DEL PRESIDIO OSPEDALIERO DI MONTECCHIO MAGGIORE	6500	EURO_____ € _____	EURO_____ € _____	% _____	
TOTALE				EURO_____	EURO_____		

24 MESI	
OFFERTA ECONOMICA COMPLESSIVA (totale colonna D della TABELLA A + totale colonna D della TABELLA B)	EURO _____ Iva esclusa
IL sottoscritto dichiara che: l'importo complessivo offerto per il servizio di gestione del Call Center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP-Cassa presso alcuni P.O. per il periodo di 24 mesi (due anni) , al netto dei costi per la sicurezza da interferenza (DUVRI)- come inserito in Piattaforma SINTEL- è il seguente:	€ _____ Iva esclusa

DI CUI:

- costi 24 MESI della sicurezza afferenti l'esercizio dell'attività d'impresa svolta dall'operatore economico, di cui all'art. 108, comma 9 del D.lgs. 36/2023:

(cifre) € _____ (lettere) Euro _____ IVA ESCLUSA

- costi 24 MESI della manodopera, propri dell'operatore economico, di cui all'art. 108, comma 9 del D.lgs. 36/2023:

(cifre) € _____ (lettere) Euro _____ IVA ESCLUSA

i costi della sicurezza derivanti da interferenze, non soggetti a ribasso, stimati dalla Stazione Appaltante pari a 1450,00 (iva esclusa) per 24 mesi, come specificati nel D.U.V.R.I. sono quantificati in :

(cifre) € _____ (lettere) Euro _____ IVA ESCLUSA

DICHIARA inoltre
di mantenere valida e vincolata la propria offerta per un periodo di almeno 270 giorni dalla data di presentazione della medesima

Dichiara altresì:
1. di aver preso integrale conoscenza delle clausole tutte e di tutti gli specifici oneri, tempi e modalità di esecuzione contenuti nella documentazione di gara e manifesta la sua piena ed incondizionata accettazione delle suddette clausole, senza riserva alcuna;
2. di aver preso integrale conoscenza di tutte le circostanze generali e particolari che possono aver influito sulla determinazione dei prezzi e delle condizioni contrattuali e che possono riflettersi sull'esecuzione della fornitura, e di aver giudicato i prezzi medesimi nel loro complesso remunerativi e tali da consentire l'offerta presentata

Il presente documento va firmato digitalmente.
In caso di partecipazione plurisoggettiva, vedere le prescrizioni di cui all'art. 15.1 del Disciplinare.

Solo in caso di applicazione di CCNL diverso da quello indicato dalla Stazione appaltante

DICHIARAZIONI DI EQUIVALENZA DELLE TUTELE

Gara europea a procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP- Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda Ulss 8 Berica

Lotto unico CIG _____

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a _____ il
 _____ C.F. _____ in qualità di (carica sociale) _____ (se
 procuratore, allegare copia della relativa procura notarile, generale o speciale, da cui si evincono i poteri di
 rappresentanza) della società _____ sede legale
 _____ sede operativa _____ n.
 _____ Codice Fiscale _____
 Partita IVA _____

DICHIARA

l'equivalenza delle tutele economiche e normative fra il CCNL _____ che si intende applicare all'appalto e il CCNLindividuato dalla Stazione appaltante rispetto ai seguenti parametri:

(barrare ove vi è equivalenza)

☐ - la Retribuzione globale annua (costituita da retribuzione tabellare annuale, indennità di contingenza, Elemento Distinto della Retribuzione – EDR, mensilità aggiuntive e ulteriori indennità previste)

Indica le seguenti retribuzioni del CCNL applicato:

Per il profilo __ la retribuzione globale annua è pari a: € _____

Per il profilo __ la retribuzione globale annua è pari a: € _____

Per il profilo __ la retribuzione globale annua è pari a: € _____

☐ - la disciplina concernente il lavoro supplementare e le clausole elastiche nel part-time

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - la disciplina del lavoro straordinario, con particolare riferimento ai suoi limiti massimi, con l'avvertenza che solo il CCNL leader può individuare ore annuali di straordinario superiori alle 250. Lo stesso non possono fare i CCNL sottoscritti da soggetti privi del requisito della maggiore rappresentatività

Modello Dichiarazione di equivalenza tutele CCNL

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - la disciplina compensativa delle ex festività soppresse (es. riconoscimento di permessi individuali)

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - la durata del periodo di prova

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - la durata del periodo di preavviso

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - durata del periodo di comporta in caso di malattia e infortunio

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - malattia e infortunio, con particolare riferimento al riconoscimento di un'eventuale integrazione delle relative indennità

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - maternità ed eventuale riconoscimento di un'integrazione della relativa indennità per astensione obbligatoria e facoltativa

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐ - monte ore di permessi retribuiti

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

Modello Dichiarazione di equivalenza tutele CCNL

☐- bilateralità

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

☐- sanità integrativa

Indica i seguenti articoli del CCNL applicato:

Il concorrente allega copia del CCNL applicato.

Firma digitale

Nota: La stazione appaltante o ente concedente può ritenere sussistente l'equivalenza delle tutele quando il valore economico complessivo delle componenti fisse della retribuzione globale annua risulta almeno pari a quello del contratto collettivo di lavoro indicato nel bando di gara o nell'invito e quando gli scostamenti rispetto ai parametri delle tutele normative sono marginali.

CAPITOLATO TECNICO

GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SEGUENTI SERVIZI:

- **CALL CENTER CUP PER L’ATTIVITA’ DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE’ DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L’OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)**

PREMESSE

Il CUP è un sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l'intera offerta (SSN, regime convenzionato, intramoenia, ecc.) con efficienza, strutturando in modo organizzato l'attività per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni, interfacciandosi a questo scopo con le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni, supportando modalità di programmazione dell'offerta e comunicazione ai cittadini.

Tale Sistema tende a facilitare l’accesso alle prestazioni sanitarie ed a monitorare la domanda e l’offerta complessiva, attraverso idonei strumenti di analisi, che forniscono informazioni ai fini del governo delle liste di attesa.

La ditta affidataria dovrà rendersi disponibile ad adeguarsi ad eventuali modifiche organizzative del servizio che dovessero intervenire in forza di sopravvenute disposizioni nazionali e/o regionali che impattano nelle modalità esecutive del servizio.

Le attività di cassa dovranno essere svolte nel rispetto del Regolamento Aziendale di Organizzazione dei punti di incasso (Deliberazione n.90 del 16.01.2019) **allegato al presente Capitolato.**

ART. 1 OBIETTIVI DEL SERVIZIO

Gli obiettivi sono i seguenti:

- facilitare l’accesso ai servizi da parte degli assistiti;
- ridurre i tempi di attesa presso i p u n t i CUP oggetto della gara;
- ottenere un netto miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati;
- migliorare la qualità percepita dall’utente rispetto al Servizio;
- fornire un servizio tempestivo e di qualità per il call center relativamente al numero dedicato per la prenotazione dell'attività di libera professione intramuraria;
- supportare la gestione delle liste di attesa con la richiamata degli utenti in pre-appuntamenti.

ART. 2 TIPOLOGIE DEL SERVIZIO: CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST

ART. 2.1 Attività di call center

Per quanto riguarda i due call center divisionali, rispettivamente del Distretto Est e del Distretto Ovest, i servizi oggetto dell'affidamento comprendono:

1. **prenotazione nel gestionale CUP** aziendale delle prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate, in regime divisionale, sia dalle Strutture Pubbliche sia da quelle Private che operano in regime di Convenzione col SSN, procedendo a:
 - identificare l'assistito/contatto, attività che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
 - inserire i dati relativi alla ricetta (o alle ricette) o recuperare il promemoria delle impegnative dematerializzate e, di conseguenza, ricercare le disponibilità in funzione eventualmente delle preferenze manifestate dall'utente;
 - prenotare le prestazioni selezionate nel rispetto dei criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.) ponendo molta attenzione alle avvertenze a CUP per l'operatore;
 - fornire tutte le necessarie e puntuali informazioni all'utente con particolare riferimento ad orari, dislocazione fisica degli ambulatori e delle strutture aziendali, disposizioni relative alle modalità di accesso, indicazioni e protocolli di preparazione all'esame, ecc.;
 - inviare tutta la documentazione a mezzo mail all'utente;
2. **modifica di un appuntamento in essere**, assegnando eventuali nuove date/orari per gli appuntamenti e fornendo, da ultimo, tutte le necessarie informazioni all'utente, nonché inviando la nuova documentazione di supporto;
3. **informativa sulle disdette e spostamenti**: l'operatore del Call center, al momento della prenotazione, deve sempre ricordare all'utente che qualora non abbia intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato, deve disdire la prenotazione in tempo utile (di norma e salvo nuove disposizioni aziendali o regionali, almeno 4 giorni prima). Ciò premesso l'operatore procederà alla disdetta degli appuntamenti già fissati con indicazione, ove richiesto, della eventuale causale e della motivazione della disdetta. In caso l'utente comunichi un numero di telefono mobile esso andrà registrato/aggiornato nell'applicativo CUP al fine, tra l'altro, dell'invio in automatico del messaggio sms di conferma dell'operazione. In ogni caso, all'utente andrà comunque fornito il codice univoco di disdetta e inviato a mezzo email il promemoria di avvenuta disdetta o il promemoria della nuova prenotazione;
4. **gestione della messa in lista pre-appuntamento per le prestazioni** per le quali, a causa della temporanea indisponibilità (in assoluto o in relazione ad una determinata sede) di posti entro i tempi da garantire in funzione della classe di priorità, anche dopo la consultazione delle disponibilità presenti nell'altro distretto (rispetto a quello di residenza dell'utente), la prenotazione debba essere posta in

lista pre-appuntamento, fornendo dettagliate spiegazioni all'utenza anche al fine di evitare incomprensioni con la stessa ed inviando il relativo promemoria a mezzo email;

5. gestione dei contatti con richieste meramente informative anche qualora non finalizzate o correlate ad una prenotazione;

6. gestione in back office, entro i tempi da garantire ed indicati volta per volta dal rispettivo CUP Manager e/o dal rispettivo Ufficio Agende di afferenza, **di spostamenti massivi di utenti da richiamare**, fornendo esaustivamente informazioni ed inviando la relativa documentazione, ovvero di richiamate di utenti, precedentemente collocati in lista d'attesa, per fissare l'appuntamento;

7. gestione in back office di altre tipologie di attività di call center dovute a necessità di riprogrammazione massiva degli appuntamenti anche in considerazione di eventi eccezionali quali chiusure delle attività per ragioni sanitarie, disposizioni di legge o regolamentari;

8.gestione dei richiami relativi ad utenti che dopo una congrua attesa lasciano il proprio recapito per essere ricontattati entro 16 ore lavorative;

9. altre attività di back office e rendicontazione correlate al servizio.

Per quanto riguarda il call center dedicato alla libera professione i servizi oggetto dell'affidamento comprendono:

1. attività di call-center, su contatto dell'utenza, relative alla prenotazione, spostamento e disdetta di prestazioni di specialistica ambulatoriale erogate in regime di libera professione intramuraria con corretto utilizzo e completamento di tutti i passaggi previsti nell'applicativo CUP aziendale;

2. nel corso del contatto e a margine dello stesso, per qualsiasi operazione richiesta, **fornitura all'utente di tutte le informazioni necessarie** alla corretta preparazione all'esame, all'individuazione della locazione fisica dell'ambulatorio e al corretto assolvimento degli adempimenti e relativi oneri che l'utente dovrà soddisfare prima e dopo l'erogazione della prestazione;

3. invio all'utente della documentazione necessaria a mezzo email;

4. gestione, entro i tempi da garantire per singolo servizio, **di tutte le richieste di prenotazione che derivano dalle varie canali ad oggi attive** o che verranno attivate nel tempo quali, ad esempio ed in forma non esaustiva: richieste di richiamata da parte dell'utenza dopo l'attesa in albero vocale, richieste a mezzo email anche derivanti da sistemi di prenotazione a mezzo web/app aziendali, di area vasta o regionali, richieste derivanti dall'indisponibilità di posti per una determinata prestazione, chat, ecc.;

5. gestione dei contatti con richieste meramente informative, **anche qualora non finalizzate o correlate ad una prenotazione**, per tutte le informazioni inerenti il servizio quali, ad esempio e in forma non esaustiva: tariffe, orari, nominativi del personale medico che ha in listino una determinata prestazione astenendosi, tuttavia, dal fornire pareri o valutazioni personali, ecc.;

6. altre attività di back office e rendicontazione correlate al servizio.

L'Impresa aggiudicataria deve garantire costantemente i livelli di servizio (SLA) richiesti nel presente Capitolato Speciale e, nel contempo, assicurare un elevato standard qualitativo nel servizio offerto all'utenza. Tutte le attività di cui sopra dovranno essere svolte nel rispetto della normativa nazionale, regionale, dei regolamenti e delle procedure aziendali oltre a qualsiasi altra istruzione operativa, trasmessa con circolare o altra modalità. Per le attività da svolgere dovranno essere utilizzati i software gestionali messi a disposizione dell'Azienda ULSS e dovranno essere rispettate da parte degli operatori le specifiche operative emanate dai competenti Servizi aziendali.

ART. 2.2 INDICAZIONI SPECIFICHE CIRCA L'ATTIVITA' DI CALL CENTER

I volumi delle attività, calcolati su base annua, forniti a titolo meramente orientativo ai fini dell'affidamento dell'appalto (potendo variare in più o meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo l'Impresa aggiudicataria abbia a poter pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi) sono i seguenti:

Per le attività del call center divisionale

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE/ATTIVITA'	NUMERO ANNUO DISTRETTO EST	NUMERO ANNUO DISTRETTO OVEST
1 CHIAMATE SERVITE	450.000	150.000
• A) PRENOTAZIONI TELEFONICHE		
• B) SPOSTAMENTI E DISDETTE		
• C) CONTATTI NON ESITATI IN PRENOTAZIONI		
2 RICHIAMATE PER SPOSTAMENTI/RIPROGRAMMAZIONI	50.000	12.500

Per le attività del call center per la libera professione

TIPOLOGIA DI PRESTAZIONE/ATTIVITA' (Anno 2024)	NUMERO ANNUO DISTRETTO EST	NUMERO ANNUO DISTRETTO OVEST
1 CHIAMATE SERVITE	100.000	28.000
• A) PRENOTAZIONI TELEFONICHE		
• B) SPOSTAMENTI E DISDETTE/RIPROGRAMMAZIONI		
• C) CONTATTI NON ESITATI IN PRENOTAZIONI		
2 RICHIAMI LP DISTRETTO EST	0	0

Ai fini della formulazione dell'offerta, di seguito si riporta il tempo medio di conversazione stimato per le seguenti attività:

- Attività divisionale e per la libera professione **sincrono: 3.29 minuti a chiamata;**
- Attività divisionale e per la libera professione **asincrono: 3.03 minuti a chiamata.**

ART. 3 TIPOLOGIE DEL SERVIZIO: GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP CASSA

ART. 3.1) Attività di sportello CUP-CASSA

La copertura minima del servizio da garantire, in termini di apertura all'utenza, è indicata nei punti seguenti.

Sulla base dell'esperienza sin qui maturata dall'Azienda ULSS, a mero titolo presuntivo, l'idonea copertura del servizio dovrebbe prevedere:

1) Per il Presidio Ospedaliero di Arzignano e lo sportello distrettuale di Via Kennedy (dal lunedì al venerdì)

- attività di front-office c/o il presidio ospedaliero di Arzignano: apertura al pubblico di almeno due sportelli dalle ore 8:00 alle ore 12:00 e dalle 14:00 alle 16:30 e di almeno uno sportello dalle 12:00 alle 14:00
- attività di front office presso il punto CUP-Cassa distrettuale sito in via Kennedy ad Arzignano: apertura al pubblico di almeno uno sportello dalle ore 8:00 alle 13:00;
- attività di back office, ivi comprese quelle del Referente CUP e Referente Cassa: per non meno di 10 h/settimana;
- attività di gestione delle liste di attesa e spostamenti in uscita, a supporto dell'Ufficio del CUP Manager del Distretto Ovest, relative alla chiamata/richiamata di utenti temporaneamente collocati in lista d'attesa per le prenotazioni di prestazioni di specialistica ambulatoriale in regime istituzionale, garantendo non meno di 40 h/settimana;

2) Per il Presidio Ospedaliero di Montecchio Maggiore (dal lunedì al venerdì)

- attività di front office c/o presidio ospedaliero di Montecchio: apertura al pubblico di almeno tre sportelli dalle ore 8:00 alle ore 12:30, di almeno due sportelli dalle 12:30 alle 16:30;
- attività di back office, ivi comprese quelle del Referente CUP e Referente Cassa per non meno di 5 h/settimana.

3) Per il Presidio Ospedaliero di Valdagno (dal lunedì al venerdì)

- attività front - office c/o presidio ospedaliero di Valdagno: apertura al pubblico di almeno 3 sportelli dalle ore 08:00 alle ore 13:00 e di almeno due sportelli dalle ore 13:00 alle ore 16:30.

4) Per il Presidio Ospedaliero di Vicenza (dal lunedì al sabato)

- attività di front office presso il punto CUP-Cassa del presidio ospedaliero di Vicenza: apertura al pubblico di almeno tre sportelli dalle ore 8:00 alle ore 13:00 dal lunedì al venerdì e di almeno due sportelli dalle ore 13:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì; due sportelli dalle ore 08:00 alle ore 12:00 il sabato.

- attività di back office, ivi comprese quelle del Referente CUP e Referente Cassa per non meno di 5 h/settimana.

Più in dettaglio i servizi relativi alla gestione degli sportelli comprendono:

- **prenotazione al CUP** delle prestazioni istituzionali e di libera professione, con canali differenziati;
- **accettazione e attività di cassa** (incasso e fatturazione) per prestazioni ad accesso diretto, nonché cartelle cliniche e buoni mensa ecc.;
- **accettazione e operazioni di cassa** (incasso e fatturazione) per prestazioni ambulatoriali rese sia in regime SSN (istituzionale) sia in regime LP (libera professione intramoenia);
- **incasso e fatturazione di prestazioni inserite nel gestionale CUP ed extra CUP** relative ad attività svolta nelle strutture sanitarie aziendali (cartelle cliniche, buoni mensa, ecc.);
- **gestione della disdetta/variazione appuntamenti e relativo spostamento;**
- **attività di back office** (ritiro/smistamento della corrispondenza in entrata e in uscita, archiviazione ricette, ecc.) secondo le indicazioni della Direzione Amministrativa di Ospedale, della Direzione Medica di Ospedale e della UOS Attività Specialistica;
- **gestione e contabilizzazione di cassa con elaborazione riepiloghi, giornali di cassa e compilazione della modulistica predisposta dall'Azienda**, nonché attività di controllo sulla corretta operatività dei riscuotitori, ivi compresa quella relativa agli accertamenti su tutte le tipologie di storno;
- **consegna di documentazione sanitaria** specifica del singolo Presidio Ospedaliero
- **registrazione dell'attività ambulatoriale** non completamente caricata nel gestionale;
- **fornitura all'utente di tutte le informazioni** necessarie alla corretta preparazione all'esame, all'individuazione della locazione fisica dell'ambulatorio e al corretto assolvimento degli adempimenti e relativi oneri che l'utente dovrà soddisfare prima e dopo l'erogazione della prestazione;
- **il supporto**, anche meramente informativo che non esiti in prenotazione, **all'utenza** per tutte le informazioni inerenti il servizio quali ad esempio, in forma non esaustiva, tariffe, orari, nominativi del personale medico che ha in listino una determinata prestazione, etc

Le indicazioni sopra fornite per la copertura idonea sono meramente orientative, rimanendo all'Impresa l'onere ed il rischio di organizzare adeguatamente il servizio e l'obbligo del raggiungimento dei livelli minimi di servizio previsti dal presente Capitolato, pena l'applicazione di penali.

ART. 3.2 INDICAZIONI SPECIFICHE CIRCA L'ATTIVITÀ DI GESTIONE SPORTELLI CUP-CASSA: PRENOTAZIONE E ACCETTAZIONE

I volumi delle attività, calcolati su base annuale, forniti a titolo meramente orientativo ai fini dell'affidamento dell'appalto (potendo variare in più o meno in relazione alle mutate e reali necessità, senza che per questo l'Impresa aggiudicataria abbia a poter pretendere variazioni di prezzo o compensi diversi) sono i seguenti.

Presidio Ospedaliero di Arzignano e sportello distrettuale di Via Kennedy Presidio Ospedaliero di Montecchio Maggiore												
SEDE	ANNO	Regime divisionale			Regime libero professionale			ALTRO			CARTELLE CLINICHE	
		prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	Richiesta copia cartella clinica	consegna documentazione sanitaria
ARZIGNANO (ospedale e distretto)	2023	22.271	1.769	2.201	1.986	198	102	529	94	51	2.000 (ARZ+MON)	2.000 (ARZ+MON)
	2024	22.386	1.842	2.525	1.648	190	141	549	16	37	1.300 (ARZ+MON)	1.300 (ARZ+MON)
MONTECCHIO	2023	31.134	1.671	2.269	2.104	213	754	643	32	35	1.432 (ARZ+MON)	1.432 (ARZ+MON)
	2024	29.805	2.163	2.896	2.539	291	786	408	40	32	1.432 (ARZ+MON)	1.432 (ARZ+MON)

Presidio Ospedaliero di Valdagno								
Regime divisionale				Regime libero professionale			Ulteriori richieste	
anno	prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	richiesta copia cartella clinica	consegna documentazione sanitaria
2024	9.899	832	1.008	744	73	44	470	470
2023	13062	948	2150	1988	280	367		

Presidio Ospedaliero di Vicenza - v. le F. Rodolfi n. 37- 36100							
Regime divisionale			Regime libero professionale			Ulteriori richieste	
prenotazioni	revoche	spostamenti	prenotazioni	revoche	spostamenti	richiesta copia cartella clinica	consegna documentazione sanitaria
1320	60	116	93484	640		2499	3500

Riepilogo incassato distinto per modalità di pagamento ANNO 2024 Distretto Ovest

Modalità di pagamento	Cup Cassa Osp. Arzignano	Cup. Cassa sportello distrettuale Via Kennedy di Arzignano	Cup Cassa Osp. Montecchio	Cup Cassa Osp. Valdagno
Bonifico	569,55	-	-	-
Carte Credito	369,10	-	6.594,35	629,20
Contanti	211.330,51		371.242,02	295.671,97
POS	924.123,19	97.714,28	1.850.855,07	1.180.294,58
Totale	1.136.392,35	97.714,28	2.228.691,44	1.476.595,75

Riepilogo incassato distinto per modalità di pagamento ANNO 2024 Distretto Est

Modalità di pagamento	CASSA RODOLFI (Ospedale Vicenza)
Bonifico	-
Contanti	799.303,53
POS/Carte di Credito	4.090.396,06
Totale	4.889.699,59

Il personale di sportello dovrà garantire lo svolgimento delle seguenti attività, relative al processo standard di prenotazione:

- **identificazione dell'assistito**, che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
- **inserimento delle prestazioni**, che ha per obiettivo la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- **prenotazione delle prestazioni selezionate**, che ha per obiettivo la ricerca delle disponibilità e delle strutture in grado di erogare tali prestazioni nonché la conseguente conferma della prenotazione, in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.);
- **gestione delle disdette**: l'operatore CUP deve sempre ricordare all'utente che qualora non abbia intenzione di presentarsi all'appuntamento fissato, deve disdire la prenotazione in tempo utile

(di norma, almeno 4 giorni), al fine di permettere all'Azienda di recuperare il posto e renderlo disponibile;

ART. 4 ONERI DITTA AGGIUDICATARIA

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

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

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

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

L'appaltatore dovrà rendersi disponibile ad una eventuale revisione delle modalità di svolgimento del servizio per adempimento a disposizioni nazionali/regionali che dovessero intervenire nel periodo di vigenza contrattuale.

ART. 5 IDENTIFICAZIONE DEL RESPONSABILE ORGANIZZATIVO E REFERENTE DEGLI SPORTELLI

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

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

Detto Responsabile organizzativo deve essere in ogni momento reperibile ed a disposizione dell'Azienda ULSS e deve prestare la propria collaborazione in ordine alla sua supervisione ed alle eventuali esigenze del servizio.

Presso ogni sede in cui sono ubicati gli sportelli dovrà essere individuato un Referente di sportello che dovrà svolgere anche il ruolo di Referente Cassa e un referente per ogni punto CUP

telefonico.

Il referente cassa riveste il ruolo di agente contabile, ovvero di colui che opera nella gestione con maneggio di pubblico denaro: l'agente contabile è soggetto alla giurisdizione della Corte dei Conti ed è annualmente tenuto alla resa del conto giudiziale secondo le modalità previste dalle Linee Guida Regionali sulla resa dei conti giudiziali e specifiche Istruzioni Operative Aziendali. Nel caso di passaggio di consegne in corso d'anno il referente di cassa uscente dovrà rendere conto della sua gestione per il periodo infrannuale e di competenza secondo le modalità previste dalle citate Linee Guida Regionali sulla resa dei conti giudiziali e specifiche Istruzioni Operative Aziendali.

Il referente di sportello dovrà:

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

L'aggiudicataria dovrà inoltre comunicare tempestivamente all'Azienda l'eventuale nomina di un nuovo responsabile organizzativo e Responsabile degli sportelli.

ART. 6 OPERATORI DI SPORTELLLO E CALL CENTER

Il personale impiegato nei servizi affidati all'Impresa Aggiudicataria deve indossare un cartellino identificativo che ne consenta l'immediata identificazione e che indichi la denominazione dell'aggiudicataria, in ottemperanza a quanto disposto dalle leggi attualmente in vigore. L'impresa aggiudicataria deve operare con un numero sufficiente di personale tale da garantire una prestazione qualitativamente soddisfacente.

L'impresa, prima dell'inizio del servizio e, comunque, con un anticipo pari almeno a 20 (venti) giorni dall'avvio dello stesso, deve 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 deve essere menzionato anche l'eventuale personale che sia utilizzato per le sostituzioni. tale elenco deve essere tassativamente tenuto aggiornato, eventuali sostituzioni di personale nel corso del contratto, anche temporanee, devono essere comunicate all'Azienda ULSS con un preavviso di 2 (due) giorni dall'inizio del servizio del nuovo operatore.

Le risorse umane sono determinanti per garantire la qualità del servizio e per sviluppare un'attenzione all'utente, che valuta il servizio sulle seguenti tre caratteristiche:

- Competenza tecnica (contenuti del servizio nonché buone conoscenze/ attitudini informatiche);
- Competenze relazionali (per esempio gestione della conversazione, efficacia della comunicazione);
- Capacità interpersonali (per esempio cortesia, empatia, attenzione, pazienza) nonché per il call center attitudine al contatto telefonico).

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

lingua italiana parlata e scritta.

Inoltre gli operatori dovranno attenersi alle seguenti norme di comportamento:

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

L'Impresa, a tal fine, garantirà direttamente dell'Azienda ULSS. La violazione di quanto sopra (oltre alla responsabilità di legge a carico dell'operatore) sarà considerata inadempienza contrattuale.

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

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

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

ART. 7 MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Entro 10 (dieci) giorni dalla comunicazione di aggiudicazione deve nominare il proprio Responsabile Organizzativo nonché i Responsabili di Sportello che saranno l'interfaccia con l'Azienda ULSS.

Le prestazioni oggetto del presente servizio devono essere svolte con esclusiva organizzazione, responsabilità e rischio dell'aggiudicataria, ivi compresa la responsabilità per gli infortuni del personale utilizzato.

Le attività non potranno essere sospese in alcun modo al fine di incorrere in un'interruzione di pubblico servizio, e dovrà, pertanto, essere garantito un livello minimo di servizi (da concordare con l'Azienda ULSS) anche in caso di scioperi.

L'Azienda ULSS è esonerata da qualsiasi responsabilità civile, amministrativa, penale e contabile derivante dalla gestione ed esecuzione delle attività nonché da eventuali danni che gli operatori dell'aggiudicataria dovessero arrecare a persone, cose e/o animali.

Fermi restando eventuali provvedimenti di risoluzione che l'Azienda ULSS si riserva di adottare in particolari casi, in caso di errori ripetuti nell'esecuzione del servizio, ritenuti gravi ad insindacabile giudizio dell'Azienda ULSS, con conseguenze sulla funzionalità ed affidabilità del servizio stesso, l'aggiudicataria dovrà tempestivamente porre in essere ogni misura utile atta a risolvere le problematiche, fermo restando il riconoscimento di eventuali danni collegati all'Azienda ULSS nonché l'applicazione delle eventuali penali.

Art. 8 GESTIONE DELLE EMERGENZE

E' onere dell'aggiudicataria prevedere idonee misure finalizzate a far fronte alle sostituzioni improvvise ed a particolari carichi di attività al fine di garantire la continuità del servizio, adeguando il numero di sportelli aperti al pubblico all'affluenza in modo da garantire il rispetto dei livelli di servizio attesi. In caso nel corso di un mese si verifichi la necessità di aprire al pubblico gli sportelli

per più di 10 ore (nell'arco di tutto il mese) rispetto a quanto indicato nel presente capitolato, il corrispettivo mensile verrà proporzionalmente adeguato, in caso, invece l'orario di apertura al pubblico effettuato nel corso del mese sia superiore rispetto a quanto indicato nel presente capitolato di meno di 10 ore, non vi sarà alcun adeguamento del corrispettivo mensile.

Art. 9 LOCALI E ATTREZZATURE

9.1 Call Center

a) Per consentire l'espletamento delle attività, l'Azienda ULSS metterà a disposizione alcuni locali come di seguito precisato dotati di arredi di proprietà della stessa Azienda ULSS e già adibiti allo scopo, come di seguito riportato:

- Per un massimo di n. 8 postazioni presso il P.O. di Valdagno (VI) in locali messi a disposizione dall'Amministrazione richiedente.
- Per un massimo di n. 6 postazioni presso il P.O. di Vicenza San Bortolo in locali messi a disposizione dall'Amministrazione richiedente.

b) Ulteriori spazi nonché le relative attrezzature, arredi, pc e materiale di consumo necessari per lo svolgimento del servizio di contact center dovranno essere messe a disposizione con orari a cura dell'appaltatore atti a garantire gli SLA previsti.

Prima dell'inizio del servizio verrà redatto un verbale di consegna in contraddittorio nel quale verranno indicati precisamente arredi e attrezzature consegnati.

Il materiale di consumo necessario al funzionamento delle attività (carta e toner) è a carico all'Azienda Ulss.

9.2 SPORTELLI

c) Per consentire l'espletamento delle attività, l'Azienda ULSS metterà a disposizione i locali, all'interno delle sedi Ulss indicate, dotati di arredi di proprietà della stessa Azienda ULSS e già adibiti allo scopo.

Prima dell'inizio del servizio verrà redatto un verbale di consegna in contraddittorio nel quale verranno indicati precisamente arredi e attrezzature consegnati.

Il materiale di consumo necessario al funzionamento delle attività (carta e toner) è a carico all'Azienda Ulss.

L'appaltatore dovrà fornire idonee postazioni di lavoro sia per la gestione dei call center che degli sportelli con le caratteristiche tecniche indicativamente di seguito riportate:

Postazioni di Lavoro da fornire:

- postazione di lavoro con SO Windows 11 pro o superiore;
- processore I5 quattordicesima generazione o superiore/equivalente;
- 16 GB RAM DDR5;
- Disco NVMe 2 500 GB;
- Monitor 24" Full HD;
- cuffie (consigliate plantronics, bi-auricolari, USB per ogni operatore).
- Eventuali stampanti necessarie.

Per le postazioni ubicate fuori dalla rete aziendale l'appaltatore dovrà mettere a disposizione una connettività internet in fibra adeguata al traffico (minimo 300 Mbps/sec in upload e download) I PC dovranno essere collegati in LAN e non in WiFi.

Gli utenti dovranno attenersi alle regole di sicurezza e privacy aziendali

L'Azienda ULSS 8 metterà a disposizione il sw per la Phone Bar, l'antivirus aziendale, la VPN, un sw per la teleassistenza sui sw di proprietà dell'ULSS.

ART. 10 ATTIVITA' DI CONTROLLO SVOLTE DALL' ULSS E RELATIVE RESPONSABILITA'

In qualsiasi momento sull'attività svolta per conto dell'ULSS n.8 Berica possono essere svolte attività di controllo da parte:

Ogni controllo dovrà chiudersi con la predisposizione di un verbale sottoscritto dal soggetto che effettua il controllo e dal Referente di Sportello o da un suo sostituto.

ART. 11 LIVELLI DI SERVIZI ATTESI E PENALI

● Call Center (SSN e LP)

Abbandoni in coda: 8% rispetto al totale delle chiamate entranti

Risposta entro 120 secondi: 70% rispetto alle chiamate entranti

Richiami: da eseguirsi entro 16 ore lavorative

● Attività di sportello

attesa media giornaliera: 15 minuti per presidio (i tempi di attesa potranno essere ricavati anche da sistemi elimina-code)

massimo 5 pratiche amministrative errate al mese.

In caso di mancato rispetto dei livelli di servizio si applicheranno le penali sotto annotate.

● tempi di attesa allo sportello:

- *100 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 16 e i 20 minuti*
- *200 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 21 e i 30 minuti*
- *300 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta compresa tra i 31 e i 60 minuti*
- *400 Euro per ogni giorno/presidio in cui la media giornaliera di attesa risulta superiore ai 60 minuti*

● pratiche errate (in caso di più di 5 pratiche errate in un mese):

- *da 6 a 10 pratiche errate: € 50,00*
- *da 11 a 15 pratiche errate: € 100,00*
- *da 16 a 20 pratiche errate: € 200,00*
- *da 21 a 30 pratiche errate: € 400,00*
- *oltre 30 pratiche errate: € 800,00*

Qualora, per causa imputabile agli operatori, l'utente si presentasse per ricevere la prestazione prenotata in orario e/o giorno errato, presso una sede diversa da quella ove viene erogata la prestazione o venissero commessi altri errori come, ad esempio ed in forma non esaustiva, la prenotazione della prestazione con il medico Tizio quando l'utente, viceversa, aveva chiesto Caio o ancora la prenotazione in regime diverso da quello richiesto, l'Impresa aggiudicataria dovrà

provvedere a risarcire il danno subito e ristorare l'Azienda e/o l'utente delle spese sostenute.

In caso di reiterati ritardi, il committente, oltre all'applicazione della penale predetta, potrà risolvere il contratto, ai sensi dell'art. 1456 C.C. (clausola risolutiva espressa) incamerando il deposito cauzionale definitivo ed addebitando al contraente inadempiente il maggior prezzo eventualmente pagato.

Parimenti in caso di inadempimento/inosservanza anche lieve o parziale degli altri obblighi contrattuali, l'Azienda ULSS potrà applicare una penale di € 250,00 (duecentocinquanta).

L'ammontare delle penali di cui sopra e degli eventuali danni riconosciuti a carico dell'Impresa saranno all'Impresa stessa direttamente addebitati mediante deduzione dei crediti e qualora detti crediti risultassero insufficienti mediante rivalsa sul deposito cauzionale definitivo o a discrezione dell'Azienda ULSS mediante emissione di nota di addebito.

Non si darà corso al pagamento delle fatture in contestazione finché l'impresa aggiudicataria non avrà provveduto al versamento dell'importo relativo alle penali notificate ed alle maggiori spese sostenute conseguenti alle inadempienze contrattuali.

Costituisce prova delle inadempienze, tanto in via amministrativa quanto in via giudiziaria, la contestazione scritta del Direttore dell'Esecuzione.

Prima dell'eventuale applicazione della penale l'Azienda Ulss n. 8 "Berica" contesterà formalmente le inadempienze riscontrate ed assegnerà un termine non inferiore a 15 (quindici) giorni per la presentazione di controdeduzioni e memorie scritte. Trascorso quest'ultimo termine l'Azienda Ulss n. 8 "Berica" potrà trattenere il pari importo dalla prima fattura in scadenza, i cui termini di pagamento saranno sospesi a tutti gli effetti di legge a decorrere dalla comunicazione definitiva di addebito delle penalità.

L'azione di controllo e vigilanza da parte dell'Azienda Ulss n. 8 "Berica" non implicherà alcuna responsabilità a carico dell'Ente per quanto riguarda il funzionamento e la gestione dei servizi oggetto del presente capitolato; ogni qualsivoglia responsabilità rimarrà sempre ed esclusivamente a carico dell'Impresa.



DELIBERAZIONE

n. 90

del 16-1-2019

O G G E T T O

Regolamento aziendale di organizzazione dei punti di incasso.

Proponente: UOC Contabilità e Bilancio
Anno Proposta: 2019
Numero Proposta: 61

Il Direttore dell'U.O.C. Contabilità e Bilancio riferisce quanto segue:

L'art. 14 c⁴ della L.R. n. 19/2016 prevede che, a far data dal 01 Gennaio 2017, l'ULSS n. 6 "Vicenza" modifichi la propria denominazione in "Azienda ULSS n. 8 Berica", mantenendo la propria sede legale a Vicenza e incorporando la soppressa ULSS 5 Ovest Vicentino;

Nell'Atto Aziendale, approvato con deliberazione n. 79 del 18/01/2018 e modificato da ultimo con deliberazione n. 1102 del 08 agosto 2018, all'U.O.C. Contabilità e Bilancio è attribuita la funzione di supporto alle strutture aziendali nella definizione di idonee procedure per il contenimento del rischio amministrativo contabile;

Quale attività propedeutica alla stesura di un regolamento e di una procedura operativa, nel corso del 2017 il Direttore Amministrativo aveva incaricato il Servizio Internal Auditing e la Responsabile delle casse dell'Area Ovest di effettuare una ricognizione per verificare l'organizzazione dei punti di incasso aziendali e il relativo sistema di gestione e controllo, e rilevare le eventuali criticità e le migliori prassi;

Tale ricognizione ha permesso di identificare le priorità di intervento e di porre in essere una serie di azioni volte ad omogeneizzare le modalità operative esistenti e mettere in sicurezza il sistema. Già nei primi mesi del 2018 si è dato corso ad una riorganizzazione dei punti di incasso sia del Distretto di Creazzo sia dei punti prelievo delle sedi di Sandrigo, Noventa Vicentina e Contrà Mure Santa Lucia, provvedendo ad eliminare completamente presso gli stessi la gestione del denaro contante. Lo stesso è stato attuato con decorrenza 01 gennaio 2019 per la sede del Servizio Microbiologia dell'ospedale di Vicenza. Questi interventi hanno permesso di ridurre il livello di criticità delle attività svolte presso i punti medesimi;

Successivamente sono stati riorganizzati anche i Cup cassa ospedalieri e territoriali del Distretto Est, e, nell'ambito di tale processo, sono state omogeneizzate le modalità di gestione dei fondi individuali, dei versamenti degli incassi e del cambio moneta;

Considerato che nel Distretto OVEST, ex Ulss 5, erano in vigore un Regolamento di organizzazione aziendale dei punti di incasso ed una procedura operativa, approvati con Delibera n.308 del 22/05/2014, che regolamentavano integralmente la gestione delle attività connesse al sistema di riscossione interna, mentre presso la ex Ulss n.6 esistevano regolamentazioni personalizzate per i vari punti di incasso, si è ritenuto opportuno uniformare e definire le modalità di gestione di tutti i punti di incasso aziendali ospedalieri e territoriali, con gestione di contanti e POS, in gestione diretta, dettando regole di comportamento e modalità operative e di controllo univoche;

E' stato quindi predisposto l'allegato "Regolamento aziendale di gestione dei punti di incasso" che definisce soggetti, responsabilità e funzioni connessi all'attività di incasso nonché strutture e figure professionali deputate ai controlli e una proposta di procedura operativa che descrive con maggior dettaglio le attività;

Le bozze di tali documenti sono state illustrate nel corso di vari incontri tenutisi nella seconda metà del 2018 al personale dei vari punti di incasso del Distretto Est al fine di chiarire compiti e responsabilità e illustrare gli strumenti operativi e la procedura è stata introdotta in fase di test progressivamente in tutti i punti cassa a partire dall'autunno: in esito a tali sperimentazioni è stata prodotta l'allegata versione definitiva della Procedura Operativa Aziendale "Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali".

Il medesimo Direttore ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica anche in relazione la sua compatibilità con la vigente legislazione regionale e statale in materia.

I Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari hanno espresso parere favorevole per quanto di rispettiva competenza.

Sulla base di quanto sopra

IL DIRETTORE GENERALE

DELIBERA

per i motivi di cui in premessa, che formano parte integrante e sostanziale del presente atto:

1. di approvare il "Regolamento aziendale di organizzazione dei punti di incasso" (all.1);
2. di approvare la Procedura Operativa Aziendale "Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali" (all.2);
3. di incaricare l'UOC Contabilità e Bilancio della distribuzione, in forma controllata, dei surrichiamati documenti;
4. di incaricare altresì il responsabile della UOC Contabilità e Bilancio di approvare con propria successiva determina la procedura semplificata di gestione dei punti di incasso con uso esclusivo di moneta elettronica;
5. di disporre che il presente atto venga pubblicato all'Albo on-line dell'Azienda.

Parere favorevole, per quanto di competenza:

Il Direttore Amministrativo
(App.to Dr. Tiziano Zenere)

Il Direttore Sanitario
(App.to Dr. Salvatore Barra)

Il Direttore dei Servizi Socio-Sanitari
(App.to Dr. Giampaolo Stopazzolo)

IL DIRETTORE GENERALE
(F.to digitalmente Giovanni Pavesi)



Documento Firmato
digitalmente da
PAVESI Giovanni in
data 16/01/2019
alle ore 15:48

Il presente atto è eseguibile dalla data di adozione.

Il presente atto è **proposto per la pubblicazione** in data 17-1-2019 all'Albo on-line dell'Azienda con le seguenti modalità:

Oggetto e contenuto

Copia del presente atto viene inviato in data 17-1-2019 al Collegio Sindacale (ex art. 10, comma 5, L.R. 14.9.1994, n. 56).

IL RESPONSABILE PER LA GESTIONE ATTI
DELL'UOC AFFARI GENERALI

REGOLAMENTO AZIENDALE DI ORGANIZZAZIONE DEI PUNTI DI INCASSO

Redazione		Firma
Marco Peruffo	Direzione Amministrativa Ospedale	<i>Marco Peruffo</i>
Nicoletta Dugatto	UOC Contabilità e Bilancio	<i>Nicoletta Dugatto</i>
Lucia Ferrarese	UOC Contabilità e Bilancio	<i>Lucia Ferrarese</i>
Alessandra Zarantonello	UOC Contabilità e Bilancio	<i>Alessandra Zarantonello</i>
Alessandra Lott	UOC Contabilità e Bilancio	<i>Alessandra Lott</i>
Federica Burtini	UOC Contabilità e Bilancio	<i>Federica Burtini</i>
Verifica		Firma
Susanna Visonà	Internal Auditing	<i>Susanna Visonà</i>
Approvazione		Firma
Tiziano Zenere		<i>Tiziano Zenere</i>

Indice

Indice	3
1. SCOPO	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. PUNTI CASSA CON OPERATORE	4
4. CASSE AUTOMATICHE	4
5. INCASSO I-CUP, MY-PAY	4
6. RISCOTTITORI, CASSIERI E RESPONSABILE DEI PUNTI CASSA AZIENDALI	4
6.1 Riscottitori.....	5
6.2 Cassieri.....	5
6.3. Responsabile di Cassa	6
7. COMPETENZE DI ALTRE STRUTTURE AZIENDALI COINVOLTE	6
7.1. UUOO responsabili della gestione dei punti cassa.....	6
7.2. UOC Contabilità e bilancio.....	7
7.3. Servizio di Internal auditing aziendale.....	7
8. ATTIVITA' DI CONTROLLO E RELATIVE RESPONSABILITA'	8
9. RIESAME E APPROVAZIONE DELLA REVISIONE.....	8
10. ALLEGATI.....	9

1. SCOPO

Lo scopo del presente regolamento aziendale è quello di definire l'organizzazione dei punti aziendali d'incasso, ossia dei punti deputati a riscuotere ticket/corrispettivi/tariffe versati da parte degli utenti a fronte di prestazioni erogate dall'azienda.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Il regolamento si applica a tutti i punti aziendali che si occupano di incassare ticket/corrispettivi/tariffe.

3. PUNTI CASSA CON OPERATORE

L'Azienda Ulss 8 Berica garantisce l'incasso delle prestazioni ambulatoriali sia rese in regime istituzionale che in regime di libera professione, dei ricoveri a pagamento, delle prestazioni di diagnostica, delle prestazioni di sanità pubblica e veterinaria o della vendita di servizi (es. buoni pasto, corsi di formazione, etc.), attraverso n. 28 punti cassa rispettivamente dislocati:

- ✓ 7 nelle sedi ospedaliere di: Vicenza (CUP C.trà S. Bortolo), Vicenza (CUP V.le Rodolfi), Arzignano, Montecchio Maggiore, Noventa Vicentina, Lonigo e Valdagno;
- ✓ 1 nel poliambulatorio di Vicenza (Santa Lucia);
- ✓ 1 nella struttura polifunzionale di Sandrigo;
- ✓ 3 nelle sedi distrettuali di: Montecchio Maggiore, Arzignano e Creazzo;
- ✓ 8 nelle sedi dei punti prelievo del Laboratorio Analisi di: Vicenza (sede ospedale), Vicenza (sede poliambulatorio S.Lucia), Valdagno, Arzignano, Montecchio Maggiore, Lonigo, Noventa Vicentina e Sandrigo;
- ✓ 1 nel punto prelievo della Microbiologia di Vicenza (sede ospedale);
- ✓ 5 nelle sedi gestite da apposite convenzioni: Fondazione "Lulgia Gaspari Bressan" di Isola Vicentina, MGI di Brendola, Chiampo/Molino di Altissimo, Comedo Vicentino e Recoaro Terme;
- ✓ 1 nella sede della neuropsichiatria infantile di Vicenza (C.so SS Felice e Fortunato);
- ✓ 1 nella sede del Servizio Veterinario di Vicenza.

4. CASSE AUTOMATICHE

Gli incassi delle prestazioni possono essere effettuati anche tramite casse automatiche, in parte con incasso anche in contanti in parte solo con moneta elettronica, come da elenco allegato.

5. INCASSO I-CUP, MY-PAY

Sono attive in azienda e in corso di implementazione sempre più diffusa forme di pagamento on-line (I-CUP , My Pay) .

6. RISCOTITORI, CASSIERI E RESPONSABILE DEI PUNTI CASSA AZIENDALI

Le figure coinvolte nella procedura sono:

- RISCOTITORI, i quali svolgono anche il ruolo di operatori CUP o di operatori del punto prelievi;
- CASSIERI quali agenti contabili;
- RESPONSABILE dei punti CASSA.

I RISCOTITORI sono incaricati con lettera dal responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio su

indicazione formale del responsabile della struttura alla quale gli stessi afferiscono.

I CASSIERI ed il RESPONSABILE dei PUNTI CASSA sono incaricati con lettera del Responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio su indicazione formale dei responsabili della struttura di appartenenza: annualmente con Delibera del Direttore Generale si prende atto degli incarichi formalizzati in corso d'anno.

E' previsto un sostituto per ciascun cassiere, incaricato con lettera dal Responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio su indicazione formale del responsabile della struttura alla quale lo stesso afferisce, per sostituzioni in caso di ferie, malattia o eventi non prevedibili.

Nel documento di organizzazione aziendale (atto aziendale) è individuata la collocazione gerarchica e/o funzionale dei punti cassa individuati nel presente regolamento.

Ad ognuno degli attori coinvolti nella gestione dei suddetti punti di incasso competono specifiche funzioni e responsabilità, come di seguito indicato.

6.1 Riscotitori

I riscotitori, rivestono il ruolo di sub agenti contabili. I subagenti contabili a denaro, di diritto e di fatto, sono tenuti a rendere il conto amministrativo della loro gestione al cassiere.

I riscotitori si occupano degli incassi relativi alle prestazioni indicate al punto 3 seguendo le indicazioni descritte nella Procedura Operativa Aziendale di gestione dei punti di incasso e proposta dal Responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio.

Al riscotitore sono richieste capacità di concentrazione, precisione, capacità di calcolo e affidabilità.

Il riscotitore è personalmente responsabile delle somme ricevute sino al loro scarico (consegna al cassiere o suo sostituto, secondo le indicazioni previste nella Procedura Operativa di gestione dei punti di incasso).

Il riscotitore in nessun caso può fare, delle somme riscosse a qualsiasi titolo, un uso diverso da quello a cui sono destinate, né può cambiare denaro né assegni.

Il riscotitore non deve tenere in custodia somme diverse da quelle autorizzate.

Il riscotitore è tenuto a fornire agli incaricati dei controlli di cui al punto 8, tutti i documenti ed i chiarimenti richiesti.

Il riscotitore ha l'obbligo di tenere aggiornati i documenti descritti nella Procedura Operativa Aziendale di gestione dei punti di incasso.

6.2 Cassieri

Il cassiere, agente contabile, nello svolgimento del proprio ruolo, deve:

- ✓ prestare scrupolosa attenzione nella custodia e nel maneggio di denaro pubblico;
- ✓ sovrintendere alla corretta operatività dei riscotitori;
- ✓ assumere le necessarie cautele per evitare la perdita dei valori in custodia;
- ✓ garantire la corretta tenuta e conservazione dei registri, dei moduli e delle fatture nonché la corretta custodia dei valori a lui affidati, secondo quanto previsto dalla Procedura Operativa Aziendale di gestione dei punti di incasso aziendali;
- ✓ effettuare, o controllare qualora delegata, la rendicontazione giornaliera del punto cassa e la rendicontazione mensile previsti dalla Procedura Operativa Aziendale di gestione dei punti di incasso aziendali;
- ✓ coordinare l'attività operativa del/i punto/i d'incasso a lui affidato/i e rapportarsi costantemente con il responsabile di cassa;
- ✓ segnalare prontamente eventuali criticità o irregolarità nella gestione del/i punto/i di incasso al responsabile di cassa;
- ✓ effettuare il pagamento delle "spese economali" laddove tale funzione gli venga delegata con delibera;

- ✓ presentare il conto giudiziale della propria gestione, se dovuto, secondo le Istruzioni Operative fornite dall'UOC Contabilità e bilancio.

6.3. Responsabile di Cassa

E' prevista la figura del Responsabile di Cassa che assicura le funzioni sotto descritte nell'ambito assegnato.

Il responsabile di cassa coordina le attività dei vari punti cassa di afferenza impartendo apposite Istruzioni Operative e assicurando la scrupolosa osservanza del presente Regolamento e della Procedura Operativa Aziendale vigente.

Il responsabile di cassa è tenuto ad effettuare controlli sistematici sull'attività di riscossione affidata ai riscoltori, con frequenza almeno bimestrale nei punti cassa con gestione di contanti e semestrale nei punti cassa con solo moneta elettronica, anche mediante la verifica della consistenza fisica del punto cassa e della cassaforte.

Il responsabile di cassa è tenuto a controllare un campione significativo (definito sulla base di apposita istruzione operativa agli atti) delle operazioni di storno e di rimborso, verificando che le stesse siano state effettuate nel rispetto delle indicazioni fornite nella Procedura Operativa Aziendale, controfirmandole per attestazione dell'avvenuto controllo. È inoltre tenuto a controfirmare tutti i riepiloghi mensili del punto cassa, a conferma degli avvenuti controlli effettuati.

Oltre ad uniformare le modalità operative dei vari punti cassa, è dovere del Responsabile agire in prevenzione di ogni aspetto di possibile nocumento.

Il responsabile di cassa si coordina con il referente dell'UOC Contabilità e Bilancio, per questioni di natura tecnico-contabile.

7. COMPETENZE DI ALTRE STRUTTURE AZIENDALI COINVOLTE

L'attività dei punti cassa coinvolge diverse strutture aziendali, ognuna con precisi compiti e responsabilità richiamate nel presente punto.

7.1. UUOO responsabili della gestione dei punti cassa

I punti cassa fanno capo ad unità operative diverse, a seconda della tipologia, della collocazione territoriale e delle funzioni svolte dai singoli sportelli, ed in particolare sono gestori di punti cassa le seguenti UUOO:

- Direzione Amministrativa Ospedaliera
- Direzione Amministrativa Territoriale
- Laboratorio Analisi
- Direzioni Mediche
- Neuropsichiatria Infantile
- Servizio Veterinario

Vi sono inoltre punti cassa la cui gestione fa capo a soggetti esterni: tipicamente casse in gestione externalizzata, Medicine di Gruppo Integrate.

L'elenco dei punti cassa con l'individuazione della UO a cui fanno capo è allegato alla presente.

I Responsabili delle UUOO cui fanno capo i punti cassa si occupano della gestione delle Risorse Umane e del coordinamento delle attività complessive svolte dagli sportelli, facendo specifico riferimento per le attività di incasso a quanto previsto dal presente regolamento e dalla relativa procedura operativa.

7.2. UOC Contabilità e bilancio

Il Responsabile dell'UOC Contabilità e bilancio:

- ✓ coordina il gruppo di lavoro deputato alla predisposizione della Procedura Organizzativa Aziendale di gestione dei punti di incasso e le relative revisioni;
- ✓ emana note informative in merito a nuove disposizioni normative in materia fiscale e contabile necessarie ad adeguare le modalità di gestione dei punti cassa;
- ✓ effettua controlli sistematici sui documenti trasmessi dai cassieri mensilmente ai fini della quadratura contabile, come dettagliati nella relativa Procedura Operativa, e procede alla riconciliazione con i versamenti di Tesoreria. Verifica l'effettivo reintegro degli ammanchi e il rispetto delle disposizioni contabili e fiscali impartite. Con riferimento alla corretta predisposizione dei flussi derivanti da disposizioni fiscali (es. 730 precompilato, fattura elettronica) l'UOC Contabilità e Bilancio effettua i controlli previsti dalle specifiche procedure operative. Nel caso vengano rilevate criticità nel corso dei controlli documentali il personale incaricato dell'UOC Contabilità e Bilancio può effettuare specifiche verifiche presso i punti cassa.
- ✓ verifica che le "non conformità" rilevate nel corso dei suddetti controlli siano successivamente superate mediante azioni correttive;
- ✓ fornisce supporto funzionale al fine di garantire la regolare gestione dei punti stessi;
- ✓ verifica la corrispondenza dei documenti delle "spese economali" ("buono di richiesta", "ordine di pagamento" e "giornale di cassa");
- ✓ predispone apposite Istruzioni Operative per la compilazione dei conti giudiziali da parte degli agenti contabili avendo cura di effettuarne la parificazione e inviarli alla Corte dei Conti nei tempi stabiliti dalle norme in materia;
- ✓ propone annualmente la delibera di presa d'atto delle nomine dei cassieri e del Responsabile di Cassa;
- ✓ incarica con lettera i riscottori e i cassieri individuati formalmente dal responsabile del punto cassa al quale afferiscono;
- ✓ si occupa della contabilizzazione dei ricavi derivanti dall'attività erogata e dei costi derivanti dal pagamento delle spese economali, svolge inoltre le necessarie quadrature tra prestazioni contabilizzate e incassi effettuati attraverso i punti di incasso e versamenti in Tesoreria;

7.3. Servizio di Internal auditing aziendale

Il responsabile del servizio di internal auditing:

- ✓ effettua controlli di revisione interna, ossia controlli finalizzati a valutare in modo indipendente la completezza, la funzionalità, l'efficacia e l'efficienza dell'intero sistema dei controlli interni e a segnalare alla Direzione Aziendale gli opportuni interventi volti a mitigare il rischio residuale, laddove ritenuto elevato;
- ✓ monitora l'attività svolta dall'UOC Contabilità e bilancio e dal Responsabile di Cassa;
- ✓ supporta, da un punto di vista metodologico, i responsabili dei processi nei quali insistono fasi di incasso, il responsabile di cassa e l'UOC Contabilità e bilancio nella periodica analisi dei rischi e nell'elaborazione dei piani di contenimento degli stessi;
- ✓ monitora le azioni proposte per la messa in sicurezza delle fasi di riscossione.


8. ATTIVITA' DI CONTROLLO E RELATIVE RESPONSABILITA'

Ai fini di garantire la regolare e corretta gestione degli incassi aziendali sono previsti quattro livelli di controllo come di seguito indicato:

livello	Soggetto	Tipo di controllo
1°	Responsabile di cassa	Controlli periodici sull'attività svolta dai riscottori volti a garantire il regolare svolgimento dell'operatività dei punti di incasso. Per tali controlli le modalità di esecuzione degli stessi e le relative evidenze a supporto sono richiamati nel presente regolamento e nella Procedura Operativa Aziendale di gestione dei punti di incasso.
2°	UOC Contabilità e Bilancio	Controlli periodici che includono sia i controlli a mitigazione del rischio di non conformità alla Procedura Operativa Aziendale di gestione dei punti di incasso sia i controlli a mitigazione del rischio di errata esposizione in bilancio della situazione economica, finanziaria e patrimoniale dell'Azienda ULSS.
3°	Servizio di Internal Auditing	Controlli di revisione interna. Si tratta di controlli finalizzati a valutare in modo indipendente la completezza, la funzionalità, l'efficacia e l'efficienza dell'intero sistema dei controlli interni e a segnalare alla Direzione Aziendale gli opportuni interventi volti a mitigare il rischio residuale, laddove ritenuto elevato.
4°	Collegio Sindacale	Controlli previsti dalla normativa di riferimento (D.Lgs. 502/92 e s.i.e.m. e L.R. 56/94) e dalle linee di comportamento dei collegi sindacali emanate dal CNDCEC in data 21/12/2011, nonché da quelle di cui alla DGRV 2934 del 9/11/2001.

9. RIESAME E APPROVAZIONE DELLA REVISIONE

Il presente regolamento può essere revisionato su proposta del Direttore Amministrativo o del responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio e viene approvato dal Direttore Generale. La revisione del presente regolamento viene distribuita in forma controllata.

	
	REGOLAMENTO AZIENDALE DI ORGANIZZAZIONE DEI PUNTI DI INCASSO

10. ALLEGATI


Elenco punti cassa

Elenco casse automatiche






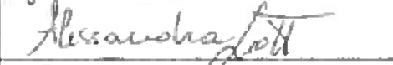
ALLEGATO 1 – ELENCO CASSE AUTOMATICHE

- ✓ 6 presso l'Ospedale di Vicenza, tutte solo moneta elettronica;
- ✓ 1 presso l'Ospedale di Noventa Vicentina, solo moneta elettronica;
- ✓ 1 presso la struttura polifunzionale di Sandrigo, solo moneta elettronica;
- ✓ 1 presso l'Ospedale di Montebelluna;
- ✓ 2 presso l'Ospedale di Arzignano, di cui una funzionante solo con moneta elettronica;
- ✓ 1 presso l'Ospedale di Lonigo;
- ✓ 2 presso l'Ospedale di Valdagno di cui una funzionante solo con moneta elettronica.

UNITA' OPERATIVA	PUNTO CASSA	SEDE CASSA	MODALITA' INCASSO CONTANTI POS
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA OSPEDALE	LONIGO	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA OSPEDALE	MONTECCHIO MAGGIORE	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA OSPEDALE	VALDAGNO	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA OSPEDALE	NOVENTA VICENTINA	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA POLIAMBULATORIO	SANORIGO	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA POLIAMBULATORIO	CONTRA SANTA LUCIA	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA OSPEDALE	VICENZA, VIALE RODOLFI	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA OSPEDALIERA	CUP CASSA OSPEDALE	VICENZA, CONTRA SAN BORTOLO	CONTANTI
DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE	PUNTO SALUTE	ARZIGNANO	POS
DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE	PUNTO SALUTE	CREAZZO	POS
DIREZIONE AMMINISTRATIVA TERRITORIALE	PUNTO SALUTE	MONTECCHIO MAGGIORE	POS
DIREZIONE MEDICA	PUNTO PRELIEVI	CONTRA SANTA LUCIA	POS
DIREZIONE MEDICA	PUNTO PRELIEVI	CENTRO SANITARIO POLIFUNZIONALE SANORIGO	POS
DIREZIONE MEDICA	PUNTO PRELIEVI	OSPEDALE NOVENTA VICENTINA	POS
DIREZIONE MEDICA	PUNTO PRELIEVI	OSPEDALE LONIGO	POS
CITTA' ESTERNA	CUP CASSA OSPEDALE	ARZIGNANO	CONTANTI
LABORATORIO ANALISI	PUNTO PRELIEVI	ARZIGNANO	POS
LABORATORIO ANALISI	PUNTO PRELIEVI	OSPEDALE MONTECCHIO MAGGIORE	POS
LABORATORIO ANALISI	PUNTO PRELIEVI	OSPEDALE VALDAGNO	POS
LABORATORIO ANALISI	PUNTO PRELIEVI	OSPEDALE VICENZA, CONTRA SAN BORTOLO	CONTANTI
MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA	MEDICINA DI GRUPPO	BRENDOLA	POS
MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA	MEDICINA DI GRUPPO	CHIAMPÒ	POS
MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA	MEDICINA DI GRUPPO	CORNEDO VICENTINO	POS
MEDICINA DI GRUPPO INTEGRATA	MEDICINA DI GRUPPO	RECCARO TERME	POS
PUNTO PRELIEVI	FONDAZIONE I.G. BRESSAN	ISOLA VICENTINA	POS
MICROBIOLOGIA	PUNTO PRELIEVI	OSPEDALE VICENZA, CONTRA SAN BORTOLO	POS
NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	NEUROPSICHIATRIA INFANTILE	CORSO SS FELICE E FORTUNATO	CONTANTI
SERVIZIO VETERINARIO	SERVIZIO VETERINARIO	VIALE CAMISANO	POS


	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 1 di 11

TITOLO : MODALITA' DI GESTIONE DEI PUNTI DI INCASSO OSPEDALIERI E TERRITORIALI AZIENDALI

Gruppo di lavoro	Firma
Nicoletta Dugatto – Direttore UOC Contabilità e Bilancio	
Alessandra Zarantonello – Responsabile dei punti cassa	
Federica Burtini – Collaboratore professionale UOC Contabilità e Bilancio	
Lucia Ferrarese - Responsabile Sezione Entrate - UOC Contabilità e Bilancio	
Alessandra Lott – Assistente Amm.vo UOC Contabilità e Bilancio	
Roberta Carretta - Assistente Amm.vo UOC Contabilità e Bilancio	

SOMMARIO

TITOLO: MODALITA' DI GESTIONE DEI PUNTI DI INCASSO OSPEDALIERI E TERRITORIALI AZIENDALI .	1
1. SCOPO	2
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	2
3. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DI INCASSO AZIENDALI	2
3.1. Riscottitori	2
3.2. Cassieri (agenti contabili)	3
3.3. Responsabile di Cassa	4
4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'	4
4.1. Rendicontazione giornaliera	4
4.2. Fondo economale	5
4.3. Archiviazione della documentazione	5
4.4. Gestione degli ammanchi e delle eccedenze	6
4.5. Rendicontazione mensile	6
4.6. Rimborsi	6
4.7. Annullamenti e storni	7
4.8. Incasso degli assegni	8
4.9. Locali e cassaforte	8
4.10. Fondi Cambio moneta	9
4.11. Versamento in tesoreria	9
4.12. Altre disposizioni generali	10
4.12.1. Banconote false	10
4.12.2. Furti	10
4.12.3. Distrazione di somme	11
5. ATTIVITA' DI CONTROLLO E RELATIVE RESPONSABILITA'	11
6. RIESAME APPROVAZIONE E REVISIONE	11
7. ALLEGATI	11

	Procedura operativa aziendale "Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali"	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 2 di 11

1. SCOPO

Lo scopo della presente procedura operativa aziendale (POA) è quello di definire le modalità di gestione dei punti di incasso aziendali ospedalieri e territoriali, dettando regole di comportamento e modalità operative e di controllo necessarie al regolare svolgimento delle operazioni di incasso dei ticket/corrispettivi dovute dall'utenza dell'Ulss 8 a fronte di prestazioni erogate.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

La presente procedura si applica a tutti i punti di incasso aziendali con gestione di contanti e POS, in gestione diretta.

Per maggior chiarezza, nel rispetto dei principi e dei criteri operativi adottati con la presente procedura, possono essere adottate procedure più specifiche (e se del caso semplificate) per i punti cassa che utilizzano solo moneta elettronica.

3. ORGANIZZAZIONE DELLE ATTIVITA' DI INCASSO AZIENDALI

Le attività di incasso delle prestazioni erogate dall'azienda e soggette a pagamenti del ticket o di specifico corrispettivo/tariffa, sono svolte dai punti di incasso aziendali definiti dal Regolamento Aziendale al quale si rimanda.

Gli operatori addetti ai punti di incasso sono individuati nel Regolamento aziendale in:

- riscotitori, i quali svolgono anche il ruolo di operatori CUP;
- cassieri quali agenti contabili;
- responsabile dei punti cassa.

I RISCOTITORI sono incaricati con lettera dal responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio su indicazione formale del responsabile della struttura alla quale gli stessi afferiscono.

I CASSIERI ed il RESPONSABILE dei PUNTI CASSA sono incaricati con lettera del Responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio su indicazione formale dei responsabili della strutture di appartenenza: annualmente con Delibera del Direttore Generale si prende atto degli incarichi formalizzati in corso d'anno.


E' previsto un sostituto per ciascun cassiere, incaricato con lettera dal responsabile dell'UOC Contabilità e Bilancio su indicazione formale del responsabile della struttura alla quale lo stesso afferisce, per sostituzioni in caso di ferie, malattia o eventi non prevedibili.

In particolare, da un punto di vista organizzativo:

3.1. Riscotitori

Per ciascun riscotitore il Dirigente responsabile definisce la sede di lavoro, mentre il Direttore dell'UOC Contabilità e Bilancio definisce il fondo cassa personale in dotazione.

Ogni riscotitore viene abilitato all'utilizzo della procedura informatica con un profilo utente personale e non cedibile. La richiesta di abilitazione è formulata dal Dirigente responsabile (utilizzando la modulistica aziendale all'uopo predisposta) e indirizzata all'UOS Sistemi Informativi. E' compito dei riscotitori modificare periodicamente la propria password personale di accesso alla procedura e avere cura di non cederla ad altri.

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 3 di 11

I riscotitori sono autorizzati agli incassi relativi alle prestazioni prenotate o per prestazioni ben definite di altra natura (es: degenze, buoni pasto, corsi formazione, custodia salme, copie documenti sanitari, etc.).

Il riscotitore deve provvedere:

- all'incasso delle somme (contanti/pos/carte di credito/assegni) riferite a prestazioni e servizi resi dall'Azienda Ulss 8: nel caso di pagamento con assegno deve acquisire copia di un documento di identificazione;
- al rilascio, per ogni riscossione effettuata, della stampa cartacea della fattura, il cui originale elettronico sarà messo a disposizione dell'intestatario nell'apposita area web dell'Agenzia delle Entrate, o ricevuta quietanzata, emessi tramite procedura informatica. Il documento viene emesso soltanto previa registrazione con codice fiscale dell'assistito. Non devono essere inseriti codici fiscali inesistenti o calcolati in qualsivoglia maniera. Il documento fiscale viene emesso in duplice esemplare: uno per l'utente siglato e timbrato, uno per l'ambulatorio;
- alla rendicontazione giornaliera come previsto al punto 5.1..

Nel caso di pagamento con carta di credito è corretto chiedere l'esibizione di un documento d'identità.


Se il riscotitore per qualsiasi motivo si allontana momentaneamente dalla propria postazione deve riporre tutto il contante nella propria cassetta, chiuderla a chiave e riporla in luogo non accessibile a terzi. Nel caso di prevista assenza prolungata (es. pausa pranzo), la cassetta va riposta in cassaforte.

3.2. Cassieri (agenti contabili)

Il cassiere riveste il ruolo di agente contabile, ovvero di colui che opera nella gestione con maneggio di pubblico denaro. Gli agenti contabili a denaro, di diritto e di fatto, sono tenuti a rendere il conto della loro gestione nelle forme e nei modi stabiliti dall'UOC Contabilità e bilancio secondo le linee guida fornite dalla Corte dei Conti, alla cui giurisdizione sono soggetti.

Il cassiere, in particolare, deve:

- garantire una scrupolosa attenzione nella custodia e maneggio di denaro pubblico;
- sovrintendere alla corretta operatività dei riscotitori, alla corretta tenuta e conservazione dei registri e dei moduli, nonché alla corretta custodia dei valori a lui affidati, secondo quanto previsto dalla presente POA;
- effettuare o controllare qualora delegata la rendicontazione giornaliera del punto cassa e la rendicontazione mensile previsti ai punti 5.1 e 5.4. della presente POA;
- coordinare l'attività operativa del punto cassa a lui affidato e rapportarsi costantemente con il responsabile di cassa per necessità operative o per la segnalazione di eventuali criticità riscontrate nella gestione;
- effettuare il pagamento delle “spese economali” laddove previsto;
- presentare il conto giudiziale della propria gestione;
- assumere le necessarie cautele per evitare la perdita dei valori in custodia;
- deve garantire la corretta custodia delle chiavi del punto cassa in caso di assenza della portineria e tenere un elenco dei riscotitori che detengono copia delle stesse, con data e firma della consegna e data e firma dell'eventuale restituzione: copia di detto elenco dovrà essere fornita al responsabile di cassa.

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 4 di 11

3.3. Responsabile di Cassa

Il responsabile di cassa coordina le attività dei vari punti cassa di afferenza impartendo apposite IO e assicurando la scrupolosa osservanza della presente POA e del Regolamento aziendale in materia.

Il responsabile è tenuto ad effettuare controlli sistematici sull'attività di riscossione degli operatori di cassa, con frequenza almeno bimestrale nei punti cassa con gestione di contanti e semestrale nei punti cassa con solo moneta elettronica, anche mediante verifica della consistenza del punto cassa e della cassaforte, con particolare riferimento alle operazioni di storno e rimborso.

È inoltre tenuto a controfirmare tutti i riepiloghi mensili del punto cassa, a conferma degli avvenuti controlli effettuati.

Oltre ad uniformare le modalità operative dei vari punti cassa, è dovere del responsabile agire in prevenzione di ogni aspetto di possibile nocumento.

Il responsabile di cassa si coordina con il referente per le entrate dell'UOC Contabilità e Bilancio e collabora nella revisione della presente POA.

Rientra tra le facoltà del responsabile autorizzare gli operatori cassa, qualora sia necessario, ad effettuare operazioni che derogano alle disposizioni contenute nella presente POA. Tali deroghe devono essere disposte per iscritto (anche tramite e-mail). Il riscotitore dovrà allegare tale autorizzazione all'operazione in deroga.

4. DESCRIZIONE DELLE ATTIVITA'

La gestione dei punti cassa richiede siano svolte alcune specifiche attività come riportato nei punti che seguono.


4.1. Rendicontazione giornaliera

A fine giornata, ciascun riscotitore deve effettuare le stampe da procedura alle quali andranno allegate il foglio di calcolo “distinta di chiusura” MODULO 1 firmato dall'operatore stesso e controfirmato da altro riscotitore. L'importo indicato nelle stampe “RIEPILOGO CHIUSURA PER CAUSALE” (contante/pos/carta di credito e assegni) deve corrispondere al totale incassato nella giornata.

Per ogni apparecchiatura POS deve essere effettuata la stampa dello scontrino di chiusura giornaliera, ove possibile.

La distinta di chiusura, MODULO 1, gli scontrini e la stampa di chiusura giornaliera del POS, la copia di eventuali note di accredito e della relativa documentazione e le stampe da procedura informatica devono essere raccolte in un fascicolo denominato “Giornale di cassa del ____” la cui copertina – COPERTINA 1 - deve essere firmata dal cassiere che attesta la regolarità di tutte le operazioni contabili che sono state svolte nella giornata.

Il denaro contante, escluso il fondo cassa, deve essere riposto a cura di ogni riscotitore in una busta chiusa e sigillata con la firma estesa in cassaforte, controfirmata da un altro riscotitore per avvenuta verifica della corrispondenza dell'incasso giornaliero. Qualora non sia possibile effettuare la chiusura della busta in presenza di un altro riscotitore (nel caso quindi del riscotitore del turno serale che si trova da solo), la stessa va riposta in cassaforte e dovrà essere aperta l'indomani alla presenza di un secondo riscotitore o del cassiere che deve attestare sulla distinta la corrispondenza della consistenza dichiarata dal riscotitore con quella effettiva. Nel caso di assenza del riscotitore per cause impreviste o variazione del turno di servizio, il cassiere è autorizzato ad aprire la busta predisposta dal riscotitore assente e, in presenza di un altro riscotitore, prelevare l'incasso e versarlo.

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 5 di 11

Qualsiasi differenza risultante tra quanto riportato nella stampa da procedura e l'effettiva chiusura giornaliera, sia POS che contante, va giustificata (MODULO 1 - Note).

Il cassiere (o suo sostituto) entro la mattina successiva deve stampare il riepilogo dei movimenti giornalieri di cassa ed effettuare la riconciliazione della cassa effettiva con la cassa contabile, ovvero verificare che quanto prodotto dalle singole stampe dei giornali di cassa sia effettivamente corrispondente al totale del denaro presente nelle buste consegnate dai riscottitori.

Per il versamento periodico al portavalori, il cassiere o il suo sostituto provvede a compilare la distinta da versare in tesoreria - MODULO 11 – secondo il calendario previsto. Ogni distinta di versamento effettuato in tesoreria deve necessariamente riguardare il denaro contante incassato dall'ultimo versamento fino alla chiusura della sera antecedente il ritiro.

Alla copia della distinta, che rimane agli atti, va allegata la stampa riepilogativa prodotta dalla procedura che riporta il totale incassato nei giorni oggetto di versamento o, in mancanza, la documentazione che costituisce l'evidenza dell'incasso (“MODULO 2”) delle giornate oggetto del versamento.

4.2. Fondo economale

Il Cassiere gestisce il Fondo Economale nel rispetto del Regolamento specifico di tempo in tempo vigente, al quale si rinvia.

Le spese (uscite e rientri) vanno riportate e conteggiate, a cura del Cassiere referente, nel MODULO 2 di chiusura giornaliera, allegando copia della relativa documentazione. Gli originali vanno inviati all'UOC Contabilità e Bilancio.

4.3. Archiviazione della documentazione


Tutta la documentazione prodotta da ciascun punto cassa deve essere archiviata in modo ordinato ed in ordine cronologico.

E' cura di ciascun riscottitore, a fine giornata, inserire nel proprio giornale di cassa COPERTINA 1

- la distinta di chiusura MODULO 1;
- la stampa riepilogativa da procedura CUP;
- la copia delle eventuali note di credito;
- tutta la documentazione cartacea relativa ad eventuali storni e rimborsi;
- gli scontrini dei pagamenti con POS/carta di credito.

E' cura del cassiere, a fine giornata, inserire nel Riepilogo giornaliero COPERTINA 2:

- i giornali di cassa forniti dai riscottitori;
- le stampe da procedura del riepilogo giornaliero per cassa;
- la stampa degli scontrini di chiusura giornaliera di ogni singolo apparecchio POS;
- nel caso in cui l'apparecchio POS non possa stampare la chiusura giornaliera, il Cassiere riporterà gli incassi di ciascun POS nel “MODULO chiusura POS mensile”;
- la copia della documentazione relativa alle eventuali movimentazioni del Fondo Economale.

REGIONE DEL VENETO  ULSS8 BERGAMO	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”		
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 6 di 11	

4.4. Gestione degli ammanchi e delle eccedenze

In sede di chiusura di cassa, nel caso di discordanza fra la cassa effettiva e la cassa contabile, il riscotitore deve darne evidenza nello spazio previsto nella distinta di chiusura MODULO 1 - Note).

In presenza di un ammanco dovuto ad errore di resto o errata digitazione importo sull'apparecchio POS, il riscotitore è tenuto al reintegro immediato o massimo entro 48 ore e di tale operazione deve dare evidenza nella distinta di chiusura giornaliera (MODULO 1 - Note). In caso di eccedenze, queste devono essere versate subito ed evidenziate nella distinta di chiusura (MODULO 1 - Note).

4.5. Rendicontazione mensile

Entro e non oltre il giorno 5 del mese successivo, il cassiere deve inviare all'U.O.C contabilità e Bilancio:

- la stampa da procedura CUP, firmata, del riepilogo incassato;
- lo scontrino di chiusura mensile di tutte le apparecchiature POS del punto cassa oppure la stampa del “MODULO chiusura POS mensile”;
- la stampa firmata delle richieste sovvenzione denaro del mese; (MODULO 3 – Chiusura Mese Cambio denaro) e dei versamenti a reintegro;
- la stampa con firma estesa di tutti i versamenti effettuati nel mese alla tesoreria MODULO 3. Nel campo “Note” vanno riportate tutte le giustificazioni di discordanza tra incasso contanti ed incasso con POS indicate dai riscotitori e le “uscite/rientri” di spese del fondo economale. Qualora tale spazio non fosse sufficiente, è opportuno allegare un foglio aggiuntivo.


Mensilmente, copia di quanto inviato, deve essere archiviato in un'apposita cartellina “chiusure mensili” COPERTINA 3 che sarà poi vistata dal responsabile di cassa una volta verificata la correttezza dei dati inviati.

L'U.O.C. Contabilità e bilancio è tenuta ad effettuare la riconciliazione mensile di ciascun punto cassa, ovvero verificare che il totale incassato dal punto cassa corrisponda a quanto effettivamente versato nel conto di tesoreria.

4.6. Rimborsi

Il riscotitore può disporre “rimborsi” agli utenti unicamente nei seguenti casi:

- qualora l'utente non abbia ottenuto la prestazione per cause a lui non imputabili;
- qualora l'utente non abbia ottenuto la prestazione per indisponibilità dell'azienda;
- qualora vi sia stata una variazione nell'accettazione: la prestazione erogata è diversa da quella pagata e/o prescritta. Per *prestazione erogata diversa* si intende sia una prestazione diversa per branca specialistica sia prestazione erogata diversa da quella prescritta dal MMG (Medico di Medicina Generale). In tale caso deve essere il medico che certifica di aver erogato diversamente da quanto prenotato in base alla prescrizione sulla ricetta DEMA;
- qualora vi sia la rinuncia da parte del sanitario per attività rese in regime di libera professione al suo onorario;
- qualora vi sia stato un errato pagamento in cassa automatica ossia l'utente abbia già pagato allo sportello oppure, per un mero errore, abbia scelto una prestazione diversa da quella effettivamente erogata.

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 7 di 11

Il personale dell'ambulatorio che certifica e motiva la mancata erogazione o variazione del servizio dovrà utilizzare solo ed esclusivamente l'apposito MODULO 4.

L'utenza, una volta informata della documentazione da allegare, dovrà essere indirizzata agli sportelli della cassa più vicina.

La completa e motivata compilazione del modulo di rimborso nella parte riservata all'ambulatorio è requisito fondamentale per l'erogazione del rimborso.

Il riscotitore, una volta verificata la correttezza della domanda, deve:

- acquisire la stampa della fattura o ricevuta di pagamento da stornare sulla quale va apposto apposito timbro di annullamento;
- procedere al rimborso della somma dovuta, emettendo la nota di credito/storno di ricevuta, previa verifica dell'identità dell'utente;
- acquisire copia documento di riconoscimento (copia carta d'identità/passaporto/patente);
- acquisire la firma per ricevuta dell'utente;
- acquisire l'eventuale delega se il denaro viene consegnato a persona diversa dall'avente diritto.

Nel caso di rimborso, agli atti del giornale di cassa, deve essere archiviata la seguente documentazione:

- la richiesta di rimborso firmata e corredata dai previsti allegati MODULO 4;
- copia della fattura o ricevuta di pagamento stornata provvista di timbro di annullamento;
- copia della nota di credito/storno di ricevuta;
- copia della nuova fattura o ricevuta di pagamento, qualora emessa per i casi previsti sopra.

Il rimborso può avvenire anche con accredito sul conto corrente bancario nei seguenti casi:

1. su richiesta del paziente;
2. in caso di doppia transazione a seguito pagamento effettuato in cassa automatica;
3. per qualsiasi duplicazione di pagamento (della fattura spedita a casa, pagamento allo sportello e con bollettino di conto corrente postale ecc...).

In questi casi l'utente dovrà anche compilare con precisione la parte del MODULO 4 riportante i dati IBAN del proprio conto corrente bancario e fornire copia dell'estratto conto o bollettino postale dal quale si evince il doppio pagamento. La richiesta e gli allegati possono essere inviati via e-mail all'UOC Contabilità e Bilancio, agli indirizzi dei referenti forniti dal servizio.


4.7. Annullamenti e storni

Gli storni possono essere effettuati esclusivamente per i seguenti motivi, e devono essere seguiti da emissione di nuova fattura/ricevuta:

1. errata anagrafica utente;
2. errato utilizzo della causale di incasso (ticket, libera professione, fuori LEA, privato pagante privo copertura SSN);
3. errato importo.

Nel caso di storno, agli atti nel giornale di cassa deve essere archiviata la seguente documentazione:

- la stampa delle fatture o ricevute di pagamento stornate;
- la stampa della nota di credito/storno di ricevuta;
- la copia della nuova ricevuta/fattura correttamente emessa.

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 8 di 11

Il Responsabile di Cassa, nel corso delle sue verifiche controlla un campione significativo dei movimenti di storno, e controfirma i documenti controllati ad attestazione della verifica effettuata e della correttezza dell'operazione svolta.

4.8. Incasso degli assegni

Nei casi in cui l'utente paghi una prestazione con assegno, il cassiere autorizzato alla girata, deve prestare particolare attenzione che l'assegno sia regolare, avendo cura di verificare che:

- nell'importo in cifre siano indicati i due decimali, separati da una virgola (es. € 75,40); che l'importo in lettere sia separato da una barra (es. settantacinque/40). In assenza di decimali, dopo la virgola e la barra devono essere apposti due zeri. L'importo in cifre e quello in lettere devono essere sempre corrispondenti. In caso di contestazione prevale l'indicazione in lettere.
- sia indicato il luogo di emissione, ossia il luogo in cui viene emesso l'assegno;
- sia presente la data di emissione: non è consentita l'emissione del titolo con una data successiva a quella di emissione dello stesso (cd assegno "postdatato");
- sia indicato il beneficiario: l'assegno deve essere intestato a "Ulss 8 Berica";
- vi sia la firma del correntista;
- vi sia il numero progressivo dell'assegno.

L'operatore di cassa deve allegare sempre alla copia dell'assegno una fotocopia del documento d'identità della persona che l'ha rilasciato. Per poter procedere all'incasso è necessario poi che sia apposta la girata comprensiva di timbro e firma del cassiere individuato e autorizzato.

La clausola "NON TRASFERIBILE" dev'essere sempre apposta.

Non possono essere accettati assegni barrati (con apposizione delle due barre trasversali e parallele).

4.9. Locali e cassaforte

I riscottori di inizio turno mattutino devono aprire la cassaforte e prelevare ciascuno la propria cassetta contenente il fondo individuale necessario per dare i resti all'utenza.


Durante l'orario di attività dell'ufficio la cassaforte deve rimanere chiusa. In caso di necessità di cambio moneta, il riscottore si deve rivolgere al cassiere o suo sostituto che provvede ad effettuare il cambio alla pari. Al termine dell'attività quotidiana la cassaforte stessa deve essere chiusa dall'ultimo riscottore di turno, scombinando la combinazione, ove presente. Le chiavi devono essere riposte in un luogo protetto, noto solo agli operatori e regolamentato da apposita IO.

Durante la giornata è depositato nei cassetti il contante necessario a dare i resti all'utenza, mentre importi rilevanti in banconote vengono riposti in cassaforte.

La combinazione delle casseforti viene cambiata dal cassiere almeno ogni anno o quando ritenuto opportuno (ad esempio quando un riscottore conclude l'incarico); la combinazione deve inoltre essere nota ad almeno due operatori.

Ogni singolo riscottore è responsabile della propria cassetta e della custodia della relativa chiave.

Copia delle chiavi delle singole cassette individuali è conservata in busta chiusa, sigillata e siglata dall'operatore stesso, all'interno della cassaforte. In caso di controllo del punto cassa (verifica di cassa), qualora il riscottore risulti assente, gli incaricati del controllo potranno utilizzare la chiave depositata in busta chiusa, alla presenza di altro operatore del punto cassa, per verificare la consistenza del fondo di cassa affidato al riscottore assente.

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 9 di 11

Durante tutto l'orario di attività del punto cassa le porte dei locali devono rimanere chiuse, in modo che soggetti non autorizzati non possano accedere se non previa identificazione; al termine dell'attività lavorativa le porte devono essere chiuse a chiave, la chiave va depositata in portineria, ove presente.

In caso di assenza della portineria, copia della chiave può essere fornita ad ogni singolo riscotitore, previa autorizzazione del Direttore del servizio. Ogni riscotitore deve custodire con diligenza la chiave a lui affidata.

Il responsabile di cassa deve essere fornito, per ogni punto cassa che gestisce contante, dell'elenco aggiornato dei riscotitori che detengono una copia della chiave, con data e firma della consegna e data e firma dell'eventuale restituzione.

La produzione di copie non autorizzate della chiave è passibile di sanzione disciplinare.

4.10. Fondi Cambio moneta

Per garantire la quotidiana gestione dei resti di inizio giornata, sono istituiti, da parte dell'UOC Contabilità e bilancio, appositi “fondi per cambio moneta”.

Il cassiere provvede, al bisogno, alla richiesta di fornitura moneta - MODULO 5. La richiesta deve essere inoltrata alla e-mail del Tesoriere: servizioclienticorporate@unicredit.eu, all'Ufficio Entrate dell'UOC Contabilità e Bilancio e, per conoscenza, alla e-mail del responsabile di cassa.

Alla consegna della fornitura di moneta da parte del portavalori, il cassiere deve verificare il contenuto della fornitura alla presenza di altro riscotitore.

La restituzione dell'importo in banconote verrà effettuata agli incaricati del ritiro valori, con distinta e plico sigillato separato dagli incassi, indicando nella distinta il conto dedicato.

Nel caso di difformità sul contenuto del plico ricevuto con la distinta allegata alla consegna, il cassiere provvede immediatamente a formulare la contestazione da trasmettere via mail all'indirizzo del Tesoriere, e per conoscenza all'UOC Contabilità e bilancio.


4.11. Versamento in tesoreria

Ciascun punto di incasso, con le modalità e secondo la frequenza concordata, provvede al versamento delle somme riscosse, sull'apposito c/c intestato a “ULSS n.8 Berica – Cassa Ospedale di.../Cassa di...”. Il versamento avviene tramite ditta incaricata dal Tesoriere.

Su apposita distinta, MODULO 11, fornita dal tesoriere, datata e firmata dal cassiere o dal suo sostituto che ha effettuato il controllo, deve essere riportato:

- Il dettaglio dei valori immessi;
- L'identificazione del punto cassa che versa sulla base della codifica fornita dal Tesoriere;
- Il numero e l'intestazione del conto bancario sul quale deve essere accreditato l'importo;
- La causale del versamento (es. acconto/saldo mese di);
- Le giornate cui il versamento si riferisce;
- Il numero del plico;
- La data del versamento.

Il MODULO 11, ove possibile, deve riportare la firma di un secondo operatore che attesta in tal modo di aver verificato l'effettiva corrispondenza tra il contante versato e quanto riportato sulla distinta.

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”		
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 10 di 11	

Le somme da versare, con la relativa distinta (MODULO 11), devono essere inserite nell'apposito plico fornito dal portavalori, sigillato e numerato.

A seconda della periodicità, il totale della distinta di versamento deve corrispondere alla somma degli incassi delle giornate oggetto del versamento stesso, avendo cura di trattenere, per quanto possibile, le monete e le pezzature utili al fondo cambio moneta (versare prioritariamente banconote).

Ogni plico deve essere accompagnato da un “bollettino di servizio presa e consegna” i cui moduli sono forniti dal portavalori, sul quale il cassiere deve riportare il punto cassa versante (Cassa Ospedale di...; Cassa Poliambulatorio di...) e il numero progressivo del plico.

Gli assegni devono essere girati a favore del Tesoriere mediante l'apposizione del timbro e della firma per esteso e leggibile del cassiere autorizzato alla girata. Deve essere fatta una copia che va tenuta agli atti.

All'atto del ritiro del plico, sulla nota di consegna, devono essere apposti timbro e sigla del cassiere e firma dell'addetto al ritiro.

Il cassiere deve verificare che l'addetto della ditta sia persona appartenente all'elenco dei nominativi fornito e aggiornato dalla ditta stessa, e sia identificato mediante apposito tesserino di riconoscimento.

Il cassiere deve trattenere la copia per il committente del “bollettino di servizio presa e consegna” e la deve allegare alle fotocopie delle distinte di versamento. Se il giorno previsto per il ritiro del plico da parte della ditta è festivo, il cassiere è tenuto a richiederne il ritiro anticipato al giorno precedente, inviando una e-mail all'indirizzo del gestore del portavalori con un preavviso di cinque giorni lavorativi.

In caso di mancato ritiro si dovrà informare con mail il Responsabile di Cassa e l'Ufficio entrate (indirizzi forniti da UOC Contabilità e Bilancio).

4.12 Altre disposizioni generali


4.12.1. Banconote false

I riscottori devono prestare la massima attenzione nella verifica della validità delle banconote ed utilizzare sistematicamente, per ogni taglio, il rilevatore di banconote contraffatte.

Qualora il sospetto di falsità di una banconota si manifesti alla presenza dell'utente che la consegna, il riscottore non deve accettare la banconota e non deve portare a termine l'operazione in atto. Deve attivare inoltre le procedure per la denuncia all'Autorità Giudiziaria.

4.12.2. Furti

Nel caso in cui presso il Punto Cassa si verifichi un furto di denaro ad opera di terzi, il cassiere deve informare il Dirigente Responsabile (della UOC Direzione Amministrativa Ospedaliera e della UOC Direzione Medica) e il responsabile di cassa, affinché sia sporta denuncia all'Autorità Giudiziaria. Entro la giornata, copia della denuncia deve essere trasmessa all'UOC Contabilità e

	Procedura operativa aziendale “Modalità di gestione dei punti di incasso ospedalieri e territoriali aziendali”	
UOC CONTABILITA' E BILANCIO	Rev.00 20/11/2018	Pagina 11 di 11

bilancio e all'UOC Affari Legali e Generali per i seguiti di competenza. Nella rendicontazione giornaliera e mensile deve essere evidenziato l'**ammanco**, corredato della relativa documentazione.

4.12.3 Distrazione di somme

L'operatore di cassa in nessun caso può utilizzare le somme riscosse per il pagamento di spese, né può fare delle somme ricevute a titolo di anticipazione o riscosse a qualsiasi titolo un uso diverso da quello a cui sono destinate. Di tali somme è personalmente responsabile fino a quando non ne abbia effettuato il regolare scarico.

Il riscotitore è consegnatario del denaro riscosso e non può ricevere in consegna altri valori. Nella cassaforte devono sempre trovarsi i soli valori che ne compongono la reale consistenza.

Il riscotitore non è autorizzato a cambiare denaro né assegni all'utenza.

5. ATTIVITA' DI CONTROLLO E RELATIVE RESPONSABILITA'

I controlli sulle attività di gestione dei punti di incasso aziendali sono quelli indicate nel Regolamento aziendale al quale si rimanda.

6. RIESAME APPROVAZIONE E REVISIONE

La presente POA può essere revisionata su proposta del Responsabile UOC Contabilità e bilancio, in collaborazione con i Direttori dei Servizi interessati, il Responsabile di cassa e il Responsabile del Servizio Internal Auditing che costituiranno il gruppo di lavoro.

7. ALLEGATI

- Modulo 1 - chiusura giornaliera riscotitore ospedale, punti prelievo e punti salute;
- Modulo 2 - chiusura giornaliera del Cassiere referente del punto cassa;
- Modulo 3 - versamenti mensili;
- Modulo 4 - richiesta rimborso;
- Modulo 5 - richiesta sovvenzione contante;
- Modulo 11 - distinta versamento in tesoreria;
- Copertina 1;
- Copertina 2;
- Copertina 3.

REGIONE DEL VENETO



AZIENDA ULSS 8 BERICA

DISTINTA CHIUSURA GIORNALIERA DI CASSA DEL

10/01/2019

RISCUOTITTORE

DENARO CONTANTE		
€ Euro	n° pezzi	Totale € Euro
500		€ 0,00
200		€ 0,00
100		€ 0,00
50		€ 0,00
20		€ 0,00
10		€ 0,00
5		€ 0,00
2		€ 0,00
1		€ 0,00
0,5		€ 0,00
0,2		€ 0,00
0,1		€ 0,00
0,05		€ 0,00
0,02		€ 0,00
0,01		€ 0,00
Assegno		
TOTALE Contante		€ 0,00

DENARO DA INSERIRE IN BUSTA		
€ Euro	n° pezzi	Totale € Euro
500		€ 0,00
200		€ 0,00
100		€ 0,00
50		€ 0,00
20		€ 0,00
10		€ 0,00
5		€ 0,00
2		€ 0,00
1		€ 0,00
0,5		€ 0,00
0,2		€ 0,00
0,1		€ 0,00
0,05		€ 0,00
0,02		€ 0,00
0,01		€ 0,00
		€ 0,00
		€ 0,00
DIFFERENZA (A meno B)		€ 0,00

FONDO CASSA		
€ Euro	n° pezzi	Totale € Euro
500	0	€ 0,00
200	0	€ 0,00
100	0	€ 0,00
50	0	€ 0,00
20	0	€ 0,00
10	0	€ 0,00
5	0	€ 0,00
2	0	€ 0,00
1	0	€ 0,00
0,5	0	€ 0,00
0,2	0	€ 0,00
0,1	0	€ 0,00
0,05	0	€ 0,00
0,02	0	€ 0,00
0,01	0	€ 0,00
TOTALE FONDO CASSA		€ 0,00

FATTURATO (stampa da procedura)			
(A) CONTANTI/VASSEGNI DA VERSARE			€ 0,00
ESERCENTE	STABIL.	TML	POS
n. 3169082	00001	06350977	
n. 3169082	00001	06350976	
n. 3169082	00001	63552074	
n. 3169082			
n. 3169082			
n. 3169082			

Fondo assegnato	€ 350,00
-----------------	----------

Ripiano ammacco con POS	TOTALE POS
	€ 0,00
	€ 0,00
	€ 0,00
	€ 0,00
	€ 0,00
	€ 0,00

SALDO dopo ripiano con POS

DIFFERENZA -€ 350,00

TOTALE IN BUSTA € 0,00

Firma del Riscotitore.....

note

vedi

Firma del Cassiere

REGIONE DEL VENETO


ULSS8
BERICA

AZIENDA ULSS 8 BERICA

DISTINTA CHIUSURA GIORNALIERA DI CASSA DEL

02/01/19

CASSA

Cassiere

sig.

DENARO CONTANTE

€ Euro	n° pezzi	Totale € Euro
500		€ 0,00
200		€ 0,00
100		€ 0,00
50		€ 0,00
20		€ 0,00
10		€ 0,00
5		€ 0,00
2		€ 0,00
1		€ 0,00
0,5		€ 0,00
0,2		€ 0,00
0,1		€ 0,00
0,05		€ 0,00
0,02		€ 0,00
0,01		€ 0,00
Assegno		€ 0,00
TOTALE Contante		€ 0,00

DENARO DA VERSARE IN TESORERIA

€ Euro	n° pezzi	Totale € Euro
500	0	€ 0,00
200	0	€ 0,00
100	0	€ 0,00
50	0	€ 0,00
20	0	€ 0,00
10	0	€ 0,00
5	0	€ 0,00
2	0	€ 0,00
1	0	€ 0,00
0,5	0	€ 0,00
0,2	0	€ 0,00
0,1	0	€ 0,00
0,05	0	€ 0,00
0,02	0	€ 0,00
0,01	0	€ 0,00
Assegno	€ 0,00
TOTALE da versare in Tesoreria		€ 0,00

FATTURATO (stampa da procedura)

CONTANTI/ASSEGNI DA VERSARE			€ 0,00
n. 3169082	00003	06350978	€ 0,00
n. 3169082	00003	06350979	
n. 3169082	00003	06350348	€ 0,00
n. 3169082	00034	30276345	€ 0,00
n. 3169082			€ 0,00
n. 3169082			€ 0,00

VERSARE IN TESORERIA

€ 0,00

USCITE CASSA ECONOMALE

RIENTRI CASSA ECONOMALE

TOTALE DA VERSARE

€ 0,00

NOTE :

Firma del Cassiere

Firma del Riscotitore di fine turno

[illegible][illegible]

POS - N° Esercente - N° TML			EURO
A	3169082_39	30345529	
B	3169082_39	30345527	
C	3169082_39	30345526	
D	3169082_39	30345528	
TOTALE POS			0,00

NOTE	

TOTALE Incassato	(A)	0,00
-------------------------	------------	-------------

TOTALE FATTURATO	(B)	
------------------	-----	--

RICONCILIAZIONE	(A meno B)	0,00
------------------------	------------	-------------

Firma del Referente

RICHIESTA DI RIMBORSO

SPETTABILE
AZIENDA ULSS 8 BERICA

DA COMPILARE A CURA DELL'ASSISTITO

IO SOTTOSCRITTO (intestatario della prestazione)

nato /a a _____ il _____

residente a _____ via _____ telefono/cell. _____

E-mail _____

IBAN (27 caratteri) _____

BANCA _____ AGENZIA/FILIALE DI _____

CHIEDO IL RIMBORSO DI € _____ RELATIVA AL PAGAMENTO DELLA PRENOTAZIONE
N° _____ PER IL MOTIVO SOTTOCERTIFICATO DALL'AMBULATORIO.

A TALE SCOPO ALLEGO:

- ☐ DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO IN CORSO DI VALIDITA' (Patente, Carta Identità, Passaporto)
- ☐ RICEVUTA/FATTURA ORIGINALE DI PAGAMENTO IN MIO POSSESSO N. _____
- ☐ DICHIARO DI NON ESSERE PIU' IN POSSESSO DI ALTRE COPIE DELLA RICEVUTA/FATTURA

DATA _____ FIRMA _____

REGIONE DEL VENETO



RISERVATO ALL'AMBULATORIO

SI AUTORIZZA IL RIMBORSO IN QUANTO

- ☐ NON E' STATO POSSIBILE EFFETTUARE LA PRESTAZIONE PER CAUSE NON IMPUTABILI AL PAZIENTE
- ☐ PER AVER ESEGUITO UN DOPPIO/ ERRATO PAGAMENTO
- ☐ VARIAZIONE ACCETTAZIONE/PRENOTAZIONE
- ☐ RINUNCIA ALL'ONORARIO PROFESSIONALE DEL MEDICO (visite in libera professione)

COGNOME E NOME OPERATORE AMBULATORIO _____

N.TEL. INTERNO _____
TIMBRO E FIRMA MEDICO/INFERMIERE _____

DELEGA PER LA RISCOSSIONE DEL RIMBORSO

IO SOTTOSCRITTO (intestatario della prestazione)

DELEGA AL RITIRO DEL RIMBORSO

(Allegare copia del documento di riconoscimento del delegato e del delegante)

FIRMA _____

REGIONE DEL VENETO



RISERVATO ALL'UFFICIO CASSA

IL CASSIERE IN DATA _____

VISTA LA REGOLARITA' DELLA DOMANDA E DELLA DOCUMENTAZIONE ALLEGATA, PROCEDE AL RIMBORSO

DI € _____

FIRMA DEL CASSIERE _____

FIRMA DELL'ASSISTITO (o DELEGATO)
PER AVVENUTO RIMBORSO _____

iente				
ndice NGD		Filiale		Conto

Spett. Unicredit Spa

(Filiale)

Data,

chiesta sovvenzione contante

chiediamo di dar corso alla sovvenzione di contante come prospetto sottostante, addebitando in
ntropartita il conto in epigrafe.
stinti saluti.

ita di consegna			
into vendita			
dirizzo p.v.			
iferente p.v.		Telefono	
ite			

NDICE PUNTO VENDITA MONETA:					
	Taglio	Pz x Blister	Nro Blister	Nro Pezzi	Importo
MM	€ 2,00	250		0	-
	€ 1,00	250		0	-
	€ 0,50	400		0	-
	€ 0,20	400		0	-
	€ 0,10	400		0	-
	€ 0,05	500		0	-
	€ 0,02	500		0	-
	€ 0,01	500		0	-
TOTALE MONETA					-

NDICE PUNTO VENDITA BANCONOTE:					
	Taglio	Pz x Mazzetta	Nro Mazzette	Nro Pezzi	Importo
BB	€ 500,00	100		0	-
	€ 200,00	100		0	-
	€ 100,00	100		0	-
	€ 50,00	100		0	-
	€ 20,00	100		0	-
	€ 10,00	100		0	-
	€ 5,00	100		0	-
TOTALE BANCONOTE					-

Filiale/Agenzia _____ Data ____/____/____

RICHIEDENTE L'OPERAZIONE

NOME/COGNOME _____

Nato a _____ il ____/____/____

Residente in _____

Via _____ n. _____

richiede di effettuare le operazioni di seguito indicate

☐ per conto proprio

☐ per conto di _____ in qualità di: ☐ legale rappresentante ☐ delegato

☐ _____

a valere

☐ sul c/c n. _____ ☐ sul libretto nominativo n. _____

☐ sul libretto al portatore _____ (solo versamento di contante)

☐ sulla Genius Card n. _____ (solo versamento di contante)

☐ sulla UniCredit Card Click n. _____ (solo versamento di contante)

intestato a _____

Presso Filiale/Agenzia _____ Cod. _____



DETTAGLIO VALORI PRESENTATI PER

☐ VERSAMENTO CONTANTI E SALDO

€ _____

☐ VERSAMENTO CONTANTI

€ _____

☐ VERSAMENTO ASSEGNI SBF (*) E SALDO

€ _____

☐ VERSAMENTO ASSEGNI SBF (*)

€ _____

(*) solo su c/c e libretto nominativo

DETTAGLIO CONTANTI EURO

Da € 500 n.	,00
Da € 200 n.	,00
Da € 100 n.	,00
Da € 50 n.	,00
Da € 20 n.	,00
Da € 10 n.	,00
Da € 5 n.	,00
monete	,
TOTALE	,
TOTALE GENERALE DISTINTA (TOTALE ASSEGNI + CONTANTI)	,

**NUMERO
ASSEGNI**
IMPORTO TOTALE

--	--

VERSAMENTO / ALTRE DISPOSIZIONI SU RAPPORTO



CASSA

GIORNALE DI CASSA

DEL _____

RISCOTITORE _____

Nel giornale sono presenti i seguenti documenti :

- **Stampa riepilogativa giornaliera del registro di cassa da procedura**
- **Distinta di chiusura giornaliera _ MODULO 1**
- **Copia delle fatture/ricevute emesse**
- **N. _____ copia note di credito**
- **N. _____ rimborsi**
- **N. _____ annullamenti**
- **Altro:**

Firma del Riscotitore
(che attesta la regolarità delle operazioni contabili svolte)



CASSA

RIEPILOGO GIORNALIERO

DEL _____

CASSIERE _____

Nel libro giornale sono presenti i seguenti documenti :

- Stampa incasso giornaliero da procedura
- _____ giornali di cassa
- Distinta chiusura giornaliera per tesoreria _ **MODULO 2**
- Stampa chiusura giornaliera terminali POS
- Altro: _____

Firma del Riscotitore di fine turno

Firma del Cassiere

(che attesta la regolarità delle operazioni contabili svolte)

Firma del Responsabile di Cassa

(che attesta gli avvenuti controlli in particolare la regolarità degli Annullamenti/rimborsi, riconciliazioni fra Incassato e versato in Tesoreria)

Data _____



CASSA

CHIUSURE MENSILI

MESE DI _____

CASSIERE _____

Nel giornale sono presenti i seguenti documenti :

- Stampa firmata da procedura
- Stampa firmata "MODULO Chiusura POS mensile"
- Stampa firmata "MODULO 3 _ chiusura mese" relativa ai versamenti mensili effettuati alla Tesoreria,
- richieste cambio denaro,
- copie delle distinte dei versamenti al portavalori,
- copie movimenti fondo economale,
- copia gestione denaro fondo cambio moneta.
- Altro: _____

Firma del Cassiere

(attesta la regolarità delle operazioni contabili svolte)

Firma del Responsabile di Cassa

(attestante gli avvenuti controlli)

Data _____

CAPITOLATO D'ONERI

GARA A PROCEDURA APERTA PER L'AFFIDAMENTO DEI SEGUENTI SERVIZI:

- **CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)**
- **GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)**

INDICE

- Art. 1 Oggetto e caratteristiche dell'appalto**
- Art. 2 Durata e decorrenza del contratto**
- Art. 3 Stipula – Garanzia definitiva**
- Art. 4 Esecuzione del contratto**
- Art. 5 Controlli e verifiche di conformità**
- Art. 6 Livelli di servizio, inadempimenti e penalità**
- Art. 7- Risoluzione del contratto**
- Art. 8 - Recesso unilaterale**
- Art. 9 - Recesso unilaterale per giusta causa**
- Art. 10 - Pagamento del corrispettivo - Cessione dei crediti**
- Art. 11 - Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari**
- Art. 12 - Subappalto e cessione del contratto – Vicende soggettive del contraente**
- Art. 13 - Responsabilità civile e assicurazioni**
- Art. 14 - Tutela contro azioni di terzi**
- Art. 15 - Personale impiegato**
- Art. 16 - Normativa sul lavoro, previdenza ed assistenza**
- Art. 17 - Tutela della salute e sicurezza e igiene sul lavoro**
- Art. 18 - Scioperi e cause di forza maggiore**
- Art. 19 - Incompatibilità ex dipendenti della Pubblica Amministrazione**
- Art. 21 - Spese contrattuali, imposte e tasse**
- Art. 22 - Trattamento dei dati**
- Art. 23 - Responsabile esterno del trattamento dei dati**
- Art. 24 – Clausola sociale**
- Art. 25 – Modalità di affidamento**
- Art. 26 - Comunicazioni**
- Art. 27 - Foro competente**
- Art. 28 - Modifiche del contratto, norme di rinvio e finali**

Art. n. 1

Oggetto e caratteristiche dell'appalto

L'oggetto del presente capitolato è la gestione dei seguenti servizi:

- CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST
- GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)
- GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)

Le caratteristiche del servizio sono analiticamente descritte nel Capitolato Tecnico.

Le quantità sono indicate ai soli fini dell'individuazione della migliore offerta, sono indicative e non impegnative e si riferiscono ad un presunto fabbisogno, subordinato a circostanze cliniche e tecnico-scientifiche variabili e non esattamente predeterminabili. Le quantità potranno variare in più o in meno, in relazione al mutato fabbisogno, ai sensi degli artt. 1677 e 1560, comma 1, del Codice Civile (c. c.).

L'Appaltatore dovrà somministrare esattamente le quantità richieste dall'Azienda Sanitaria anche per quantitativi eccedenti in più o in meno il quinto d'obbligo di cui all'art. 120, comma 9, del D.Lgs 36/2023, senza sollevare eccezioni al riguardo o pretendere compensi o indennità di sorta o fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

L'Appaltatore si impegna ad eseguire con capacità, proprietà e correttezza tutte le prestazioni richieste, attenendosi alle condizioni, modalità, termini e prescrizioni contenute nella documentazione di gara e nell'offerta tecnica, nonché alle particolari indicazioni eventualmente impartite dall'Azienda Sanitaria.

L'Appaltatore è tenuto all'integrale e scrupoloso rispetto di tutte le norme vigenti (leggi, prescrizioni, circolari e decreti, regolamenti aziendali, ecc.) in ordine all'attività svolta ed al personale impiegato.

L'organizzazione del servizio è a totale carico dell'Appaltatore.

Le prestazioni contrattuali debbono necessariamente essere conformi, salva espressa deroga, alle caratteristiche tecniche ed alle specifiche indicate nella documentazione di gara e nell'offerta tecnica.

In ogni caso, l'impresa aggiudicataria si obbliga ad osservare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, tutte le norme e tutte le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore nonché quelle che dovessero essere emanate successivamente alla stipula del contratto.

Sono a carico dell'Appaltatore, intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale, tutti gli oneri, le spese ed i rischi relativi alla prestazione dei servizi oggetto della presente gara, nonché ogni attività che si

rendesse necessaria per la prestazione degli stessi o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare norme e prescrizioni vigenti o che entreranno in vigore successivamente alla stipula del contratto, restano ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale e l'impresa aggiudicataria non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, nei confronti dell'Azienda Sanitaria.

L'impresa rinuncia espressamente, ora per allora, a qualsiasi pretesa o richiesta di compenso nel caso in cui l'esecuzione delle prestazioni contrattuali dovesse essere ostacolata o resa più onerosa dalle attività svolte dall'Azienda Sanitaria.

Per tutto l'arco temporale di durata del contratto l'Impresa aggiudicataria si impegna a prestare, alle stesse quotazioni economiche e condizioni contrattuali pattuite, le effettive prestazioni che in sede di esecuzione si riveleranno necessarie all'Azienda Sanitaria per il soddisfacimento dell'interesse pubblico perseguito dall'Azienda stessa e dell'utenza in genere.

Nell'esecuzione, l'appaltatore è tenuto alla diligenza del buon padre di famiglia ed a una particolare attenzione qualitativa derivante dalla natura sanitaria delle attività e dei servizi da rendere.

Art. n. 2

Durata e decorrenza del contratto

Il servizio avrà la durata di 24 mesi con decorrenza indicata nel contratto.

L'Azienda Sanitaria potrà avvalersi della facoltà di rinnovo per ulteriori 12 mesi.

La prosecuzione potrà essere disposta previo accertamento di:

- assenza di contestazioni sulla regolare esecuzione del contratto;
- assenza di mutamenti nell'organizzazione interna dell'Azienda Sanitaria;
- disponibilità delle risorse.

In caso di particolare urgenza, l'Azienda Sanitaria potrà disporre, prima della stipulazione del contratto, l'esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 17, comma 8, del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

L'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di risolvere anticipatamente il contratto, con preavviso di almeno 30 giorni, nel caso sia avviata un'iniziativa da parte di una centrale di committenza di cui all'art. 63 del D.Lgs.36/2023 e s.m.i..

Qualora, durante il periodo contrattuale, l'Autorità Anticorruzione (ANAC) e/o l'Osservatorio prezzi della Regione Veneto (OPRVE) pubblicassero il prezzo di riferimento del servizio oggetto della presente gara, l'Appaltatore dovrà adeguare il proprio prezzo a quello di riferimento, in applicazione dell'art. 120 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i.; in mancanza l'Azienda Sanitaria si riserva di procedere alla risoluzione del contratto.

Qualora nel corso di esecuzione del contratto ad esecuzione periodica o continuativa relativo a servizi e forniture, a decorrere dal secondo anno di vigenza contrattuale si verifichi una variazione, in
pag. 4

aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alla prestazione principale. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza l'indice di variazione dei prezzi per le famiglie di operai ed impiegati (c.d. indice F.O.I.) elaborato dall'ISTAT.

A tal fine sarà utilizzato lo strumento RIVALUTA messo a disposizione dal medesimo ISTAT nel proprio sito web istituzionale, inserendo quale data iniziale la data di aggiudicazione o di concessione dell'ultima revisione prezzi e quale data finale l'ultimo mese disponibile.

Tale indice costituisce il limite massimo di revisione in aumento, fatto salvo il caso in cui sussistano circostanze eccezionali, debitamente documentate dall'Appaltatore in sede di istanza e non prevedibili al momento della formulazione dell'offerta.

A tal fine, le parti dovranno attivarsi comunicando tramite PEC almeno 60 giorni prima dall'inizio di ciascun anno di vigenza contrattuale a decorrere dal secondo, la propria intenzione di avvalersi della presente clausola di revisione dei prezzi.

Si applicano, altresì, le disposizioni di cui agli artt. 9 e 60 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i..

Art. 3

Stipula – Garanzia definitiva

Divenuta efficace l'aggiudicazione e fatto salvo l'esercizio dei poteri di autotutela nei casi consentiti, la stipulazione del contratto avverrà mediante scrittura privata.

L'Appaltatore dovrà costituire a favore dell'Azienda Sanitaria una garanzia definitiva, secondo le modalità previste dall'art. 117 del D.Lgs 36/2023 e s.m.i.. L'ammontare della garanzia definitiva è pari al 10% o più dell'importo del contratto, al netto dell'IVA, secondo le disposizioni dettate dall'art. 117 precitato.

La cauzione è prestata a garanzia dell'esatto e completo adempimento di tutte le obbligazioni del contratto, del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento degli obblighi stessi, nonché del rimborso delle somme che l'Azienda Sanitaria abbia eventualmente pagato in più durante l'esecuzione del servizio.

L'Azienda Sanitaria potrà valersi della garanzia definitiva anche per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio nel caso di risoluzione disposta in danno dell'appaltatore e per provvedere al pagamento di quanto dovuto dallo stesso per inadempienze derivanti dall'inosservanza di norme e prescrizioni dei contratti collettivi, delle leggi e dei regolamenti sulla tutela, protezione, assicurazione, assistenza e sicurezza fisica dei lavoratori utilizzati per il presente appalto.

Qualora l'ammontare delle garanzie dovesse ridursi per effetto dell'applicazione di penali, o per qualsiasi altra causa, l'aggiudicatario dovrà provvedere al reintegro.

L'Appaltatore è tenuto alla consegna del documento attestante l'avvenuta costituzione della garanzia definitiva (certificato di deposito, ricevuta di pagamento, certificato di polizza assicurativa o atto di fidejussione bancaria) entro 15 giorni dalla richiesta. La mancata costituzione della garanzia determina la decadenza dell'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta da parte dell'Azienda Appaltante, che aggiudica l'appalto al concorrente che segue in graduatoria.

La garanzia definitiva è progressivamente svincolata automaticamente a misura dell'avanzamento dell'esecuzione certificata dalla Stazione Appaltante, nel limite massimo dell'80% dell'iniziale importo garantito.

L'ammontare residuo della garanzia definitiva deve permanere fino alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione. La cauzione va reintegrata qualora vengano effettuati su di essa prelievi 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 comunicazione dell'Azienda Sanitaria sorge in quest'ultima la facoltà di risolvere il contratto con le conseguenze previste per la risoluzione dal presente Capitolato, salvo il risarcimento del danno, ex art.1453 c.c.

La garanzia cessa di avere effetto dal rilascio del certificato di regolare esecuzione.

In caso di costituzione di garanzia fideiussoria, la stessa dovrà essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministero dello sviluppo economico. La polizza o la fideiussione dovrà riportare espressamente la formale rinuncia al beneficio della preventiva escussione nei riguardi dell'impresa obbligata e la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, c.c., nonché il formale impegno per il fideiussore a pagare la somma garantita entro 15 giorni dal ricevimento di semplice richiesta scritta. L'impegno del fideiussore a rilasciare la garanzia definitiva non è richiesto per le microimprese, per le piccole e medie imprese e agli RTI o consorzi ordinari composti esclusivamente da microimprese, piccole e medie imprese.

In caso di partecipazione in RTI, le garanzie fideiussorie o assicurative sono presentate, su mandato irrevocabile, dalla mandataria in nome e per conto di tutti i concorrenti, ai sensi dell'art. 117, co. 13, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., unitamente all'atto costitutivo di RTI.

In caso di consorzi o GEIE, le garanzie fideiussorie o assicurative sono presentate dal consorzio o dal GEIE.

In caso di operatori aderenti a contratti di rete dotati di un organo con personalità giuridica esterna o con poteri di rappresentanza, la garanzia è presentata dall'organo stesso, unitamente al contratto di rete. In caso di operatori aderenti a contratti di rete non dotati di un organo con personalità giuridica o con poteri di rappresentanza esterna, la garanzia è presentata con le modalità previste per le RTI.

L'importo della garanzia è ridotto secondo le misure e le modalità di cui all'art. 106, comma 8, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i.. Per fruire di dette riduzioni il concorrente segnala e documenta nell'offerta il possesso dei relativi requisiti fornendo copia dei certificati posseduti.

In caso di partecipazione in forma associata, ai sensi dell'art. 106, comma 8, del D.Lgs. 36/2023 Codice l'importo della garanzia è ridotto nei termini di seguito indicati.

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:
 - per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h), del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. **solo se tutti soggetti** che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
 - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d), del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il

Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa, se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.

- b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).

Art. 4

Esecuzione del contratto

L'Appaltatore deve eseguire esattamente la prestazione indicata nel presente Capitolato d'oneri, nel Capitolato tecnico, nel contratto e nell'offerta tecnica. L'Appaltatore deve eseguire la prestazione a regola d'arte, nel rispetto di tutte le norme e le prescrizioni tecniche e di sicurezza in vigore al momento dell'esecuzione, anche intervenute successivamente alla stipula del contratto.

E' a carico dell'Appaltatore ogni attività che si renda necessaria od opportuna ai fini dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali.

Le attività a carico dell'Appaltatore si intendono interamente remunerate con il corrispettivo contrattuale.

Nel caso ricorrano circostanze speciali che impediscano temporaneamente la regolare esecuzione del contratto, il Direttore dell'esecuzione del contratto potrà disporre la sospensione. La sospensione del contratto potrà essere disposta anche dal RUP per ragioni di pubblico interesse o necessità. Alla sospensione si applicano le disposizioni di cui all'art. 121 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i..

Nessuna variazione o modifica al contratto può essere introdotta dall'appaltatore se non disposta dal Direttore dell'esecuzione del contratto e preventivamente approvata dal RUP, nelle ipotesi previste dall'art. 120 del D.Lgs. 36/2023 e.s.m.i.

Gli eventuali maggiori oneri derivanti dalla necessità di osservare le norme e le prescrizioni di cui sopra, anche se entrate in vigore successivamente alla stipula, restano ad esclusivo carico dell'Appaltatore, intendendosi in ogni caso remunerati con il corrispettivo contrattuale ed il fornitore non può, pertanto, avanzare pretesa di compensi, a qualsiasi titolo, assumendosene il medesimo fornitore ogni relativa alea.

4.1 - Direttore dell'esecuzione del contratto - DEC

Il responsabile unico del procedimento (RUP) si avvale, nella fase di esecuzione del contratto, del Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC). Il Direttore dell'esecuzione del contratto provvede al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico, assicurando la regolarità da parte del concessionario e verificando che le attività e le prestazioni siano conformi al capitolato speciale descrittivo. A tale fine, il Direttore svolge tutte le attività che si rendano opportune per assicurare il perseguimento dei compiti sopra descritti.

4.2 - Referente della ditta appaltatrice

L'Appaltatore dovrà indicare, prima della stipula contrattuale, il nominativo ed il recapito telefonico di un proprio referente, tecnicamente qualificato, che sarà responsabile dell'esecuzione del contratto nella sua globalità e delegato ai rapporti con l'Azienda Sanitaria.

Art. 5

Controlli e verifiche di conformità

L'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di effettuare controlli in modo da verificare che il servizio sia svolto nel rispetto di quanto previsto dal presente Capitolato, nonché il rispetto della clausola sociale di cui all'art. 24 del presente Capitolato.

Si terrà conto anche delle eventuali segnalazioni degli utenti.

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.

I controlli saranno effettuati con cadenza adeguata per un accertamento progressivo della regolare esecuzione delle prestazioni.

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

Art. n. 6

Livelli di servizio, inadempimenti e penali

Si rinvia all'art. 11 del capitolato tecnico.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali stabilite nel capitolato tecnico, ovvero alla risoluzione del contratto, saranno contestati all'Appaltatore per iscritto dalla Stazione Appaltante, tramite PEC o raccomandata A.R.

L'Appaltatore dovrà comunicare all'Azienda Sanitaria, per iscritto, tramite PEC o raccomandata A.R., le proprie controdeduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, nel termine massimo di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

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

L'Appaltatore dovrà effettuare il pagamento delle penali entro 60 giorni, dalla comunicazione, trascorsi i quali, l'incameramento di quanto dovuto a titolo di penale avverrà, in via prioritaria sulla prima fattura in scadenza e, se non sufficiente, mediante ritenzione sulle somme spettanti all'Appaltatore - in esecuzione del rapporto intrattenuto con l'Azienda Sanitaria a qualsiasi altro titolo dovute - e/o sulla garanzia definitiva. Nel caso di incameramento totale o parziale della garanzia definitiva, l'Appaltatore dovrà provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare, salve le eventuali somme svincolate automaticamente, in relazione

all'avanzamento dell'esecuzione

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

L'Appaltatore prende atto che l'applicazione delle penali previste dal Capitolato tecnico non preclude il diritto dell'Azienda Sanitaria a richiedere il risarcimento degli eventuali ulteriori danni subiti.

Per le suddette penali verranno emesse apposite note di addebito.

Perdurando l'inosservanza di pattuizioni di contratto, l'Azienda Sanitaria potrà dichiarare risolto il contratto stesso a proprio insindacabile giudizio, applicando le penali e salvo il risarcimento dell'ulteriore danno.

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

Art. 7

Risoluzione del contratto

Ai sensi dell'art. 1454 c.c., in caso di grave inadempimento del contraente agli obblighi contrattuali, l'Azienda Sanitaria potrà assegnare, mediante PEC o lettera raccomandata A.R., un termine per adempiere non inferiore a 10 giorni dalla data di ricevimento della intimazione. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto si intenderà risolto.

Ai sensi dell'art. 1456 c.c. l'Azienda Sanitaria potrà risolvere di diritto il contratto, previa comunicazione scritta all'Appaltatore, da effettuarsi mediante PEC o raccomandata A.R., nei seguenti casi:

- non veridicità delle dichiarazioni presentate dall'Appaltatore nel corso della procedura di gara ovvero in caso di perdita di alcuno dei requisiti richiesti dal Disciplinare, accertata dall'Azienda Sanitaria al termine del procedimento che ha portato all'annullamento dell'aggiudicazione all'Appaltatore;
- frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- commissione di uno dei reati di cui all'art. 94 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i. per i quali sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato o nella situazione di intervenuto provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia;
- mancata applicazione della clausola sociale;
- reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- cessione del contratto o subappalto non autorizzati;
- mancato rispetto degli obblighi in tema di tracciabilità di cui al presente Capitolato;
- a seguito di due contestazioni all'Appaltatore per inadempimento;
- qualora la somma delle le penali applicate superi il 10% del valore del contratto, ex art. 126, comma 1, del D.lgs. 36/2023 e s.m.i.;
- mancata reintegrazione della garanzia definitiva, a seguito di prelievi per fatti connessi all'incompleto e irregolare adempimento degli obblighi contrattuali;
- mancata stipula delle assicurazioni RTC RCO di cui al presente Capitolato;

- sospensione dell'attività commerciale, di concordato preventivo, di fallimento, di amministrazione controllata o di liquidazione dell'Appaltatore;
- accertamento del mancato possesso dei requisiti in capo al contraente subentrante, qualora si verificasse una situazione di variazione soggettiva;
- in tutti gli altri casi previsti dal presente Capitolato e nei restanti atti di gara.

In particolare, il contratto sarà risolto nell'ipotesi in cui nei confronti dell'Appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione D.Lgs 159/2011, ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'articolo 80.

Il contratto sarà risolto, altresì, qualora, successivamente alla stipula del contratto, venga rilasciata nei confronti dell'appaltatore comunicazione o informazione antimafia interdittiva, ai sensi del D.lgs. 159/2011. In tal caso, sarà applicata a carico dell'Appaltatore, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il risarcimento del maggior danno.

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge in capo all'Azienda Sanitaria il diritto di affidare a terzi la fornitura o la parte rimanente di questa, in danno all'Appaltatore inadempiente. All'Appaltatore inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più rispetto a quelle previste dal contratto risolto. In caso di esecuzione in danno dell'Appaltatore, le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale definitivo mediante l'escussione del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'Appaltatore inadempiente. E' fatto salvo il diritto dell'Azienda Sanitaria di applicare le penali e di agire per il risarcimento degli ulteriori danni subiti, ex art. 1382 c.c.

Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al Codice Civile in materia di inadempimento e risoluzione del contratto.

Art. 8

Recesso unilaterale

L'Azienda Sanitaria ha diritto, a suo insindacabile giudizio, di recedere dal contratto in qualsiasi momento, con preavviso di almeno trenta giorni naturali e consecutivi, da comunicarsi all'Appaltatore con PEC/raccomandata A/R..

Dalla data di efficacia del recesso, l'Appaltatore dovrà cessare tutte le prestazioni contrattuali, assicurando che tale cessazione non comporti danno alcuno all'Azienda Sanitaria.

In caso di recesso da parte dell'Azienda Sanitaria, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito a regola d'arte nonché del valore dei materiali utili esistenti in magazzino, oltre al decimo dell'importo dei servizi o delle forniture non eseguite. Tale decimo è calcolato sulla differenza tra l'importo dei quattro quinti del prezzo posto a base di gara, depurato del ribasso d'asta e l'ammontare netto delle prestazioni eseguite.

Art. 9

Recesso unilaterale per giusta causa

In caso di sopravvenienze normative e/o in caso di attivazione di una convenzione CONSIP o di aggiudicazione di appalto in ambito regionale/area vasta e/o per motivi di interesse pubblico e/o mutamenti di carattere organizzativo/logistico interessanti l'Azienda Sanitaria che abbiano incidenza sull'esecuzione del servizio, l'Azienda Sanitaria potrà recedere in tutto o in parte unilateralmente dal contratto, con un preavviso

di almeno trenta giorni naturali e consecutivi, da comunicarsi al Appaltatore con PEC/raccomandata A.R.. Nelle ipotesi di recesso per giusta causa di cui al presente articolo, l'Appaltatore ha diritto al pagamento di quanto correttamente eseguito, secondo i corrispettivi e le condizioni di contratto e rinuncia, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, ad ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese, anche in deroga a quanto stabilito all'art. 1671 codice civile.

Art. 10

Pagamento del corrispettivo – Cessione dei crediti

Il corrispettivo che dovrà essere fatturato è fissato in misura conforme all'offerta presentata in gara. L'importo è comprensivo di qualsiasi compenso dovuto per il servizio ed ogni onere aggiuntivo relativo all'esecuzione dello stesso.

I pagamenti verranno effettuati **con cadenza mensile posticipata**, previa emissione di fattura.

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

La fattura dovrà essere intestata all'Azienda Sanitaria e dovrà riportare:

- descrizione dei servizi suddivisi per tipologia e presidio ospedaliero;
- CIG;
- Codice Univoco Ufficio UFI8LR.

L'Azienda Sanitaria 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.

L'appaltatore dovrà inviare mensilmente, entro il 5 del mese successivo, a mezzo e-mail, all'indirizzo comunicato dal DEC, il report mensile relativo ai servizi effettivamente eseguiti **suddivisi per tipologia di servizio e Presidio Ospedaliero come di seguito indicato:**

- Call Center Cup per l'attività divisionale e per la libera professione del Distretto EST
- Call Center Cup per l'attività divisionale e per la libera professione dei Distretto OVEST
- Gestione degli sportelli del Cup cassa dei presidi ospedalieri di Arzignano, nonché dello sportello distrettuale di Via Kennedy (Arzignano)
- Gestione degli sportelli del Cup cassa del presidio ospedaliero di Montebelluna Maggiore,
- Gestione degli sportelli del Cup cassa del presidio ospedaliero di Valdagno
- Gestione di parte degli sportelli Cup cassa presso l'ospedale di Vicenza (sportelli adiacenti ingresso principale).

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

Il pagamento delle fatture avrà luogo entro 30 giorni dalla data di accertamento della prestazione da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto che avverrà entro 30 gg dalla data di ricezione della fattura. Il predetto pagamento sarà effettuato su conti correnti bancari o postali dedicati. Gli interessi moratori saranno corrisposti in conformità a quanto disposto dal D.Lgs. 231/2002.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché il servizio sia stato regolarmente eseguito, secondo quanto previsto dal Capitolato tecnico, dall'offerta tecnica e dal presente Capitolato d'oneri.

I pagamenti saranno effettuati sul conto corrente intestato all'Appaltatore di cui quest'ultimo dovrà fornire il codice IBAN in sede di stipula del contratto.

Sempre in sede di stipula del contratto l'Appaltatore è tenuto a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Azienda Sanitaria.

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

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

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

L'Azienda Sanitaria, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penali, i pagamenti all'Appaltatore cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, 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, l'Appaltatore potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel contratto.

Qualora l'Appaltatore si rendesse inadempiente a tale obbligo, l'ordinativo di esecuzione del servizio potrà essere annullato e/o il contratto potrà essere risolto di diritto, mediante semplice ed unilaterale dichiarazione dell'Azienda Sanitaria, da comunicarsi a mezzo PEC o lettera raccomandata A.R.

E' ammessa la cessione dei crediti maturati dall'Appaltatore a seguito della regolare e corretta esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, nel rispetto dell'art. 120, comma 12, ed dell'art 6 dell'allegato II.14 del D.Lgs. n. 36/2023 e s.m.i.

In ogni caso, è fatta salva ed impregiudicata la possibilità per l'Azienda Sanitaria di opporre al cessionario tutte le medesime eccezioni opponibili all'Appaltatore cedente, ivi inclusa, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'eventuale compensazione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali con quanto

pag. 12

dovuto all'Appaltatore stesso. Le cessioni dei crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alla Azienda Sanitaria contraente. Si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/1991. Resta fermo quanto previsto in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui al successivo art. del presente Capitolato d'oneri.

Art. 11

Obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari

L'Appaltatore assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'Art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i..

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'Azienda Sanitaria 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, l'Appaltatore dovrà comunicare al Servizio Finanziario e Fiscale dell'Azienda U.L.SS. n. 8, tramite pec finanziario.aulss8@pecveneto.it o telefax 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.

L'Appaltatore, in caso di cessione dei crediti, s'impegna a comunicare il CIG al cessionario affinché lo stesso venga riportato sugli strumenti di pagamento utilizzati. Il cessionario è tenuto ad utilizzare conto/i corrente/i dedicato/i nonché ad anticipare i pagamenti all'Appaltatore mediante bonifico bancario o postale sul/i conto/i corrente/i dedicato/i dell'Appaltatore medesimo riportando il CIG dallo stesso comunicato.

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

Art. 12

Subappalto e cessione del contratto – Vicende soggettive del contraente

Il subappalto è ammesso nei limiti previsti dalla normativa di riferimento e con le modalità previste all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i.. E' fatto divieto all'Appaltatore di subappaltare in tutto o in parte il servizio senza la preventiva autorizzazione dell'Azienda Sanitaria, pena l'immediata risoluzione del contratto, con escussione della cauzione definitiva, fatto salvo il riconoscimento di ogni conseguente maggior danno.

L'Appaltatore deve depositare presso l'Azienda Sanitaria il contratto di subappalto almeno venti giorni prima dell'inizio dell'esecuzione delle attività subappaltate. Unitamente al contratto di subappalto, l'Appaltatore deposita la certificazione attestante il possesso da parte del subappaltatore dei requisiti di qualificazione prescritti dal D.Lgs. 36/2023 in relazione della prestazione subappaltata, la dichiarazione del subappaltatore attestante l'assenza in capo al subappaltatore dei motivi di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs. 30/2023

e la dichiarazione di sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o collegamento a norma dell'art. 2359 c.c.

I pagamenti relativi alle prestazioni effettuate dal subappaltatore verranno effettuati dall'Appaltatore, che è obbligato a trasmettere, entro venti giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato, copia delle fatture quietanzate con l'indicazione delle ritenute a garanzia effettuate. I pagamenti saranno effettuati direttamente al subappaltatore nei casi previsti dall'art. 119, comma 11, del D.Lgs 36/2023 e s.m.i.

L'Appaltatore e il subappaltatore sono responsabili in solido nei confronti dell'Azienda Sanitaria per le prestazioni oggetto del contratto di subappalto.

L'Appaltatore e' responsabile in solido con il subappaltatore per gli obblighi retributivi e contributivi, ai sensi dell'art. 29 del D.Lgs 276/2003.

L'Appaltatore è responsabile in solido con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente

L'Appaltatore si impegna ad inserire nel contratto di subappalto o in altro subcontratto, 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 al D.Lgs. 159/2023. 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 incrementali della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che saranno impartite dalla Prefettura."

A pena di nullità del contratto, l'Appaltatore dovrà inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti una apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla Legge 136/2010 e si impegna a dare immediata comunicazione all'Azienda Sanitaria della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

La stessa clausola dovrà essere inserita nei subcontratti stipulati.

E' vietato cedere, a qualunque titolo, il contratto d'appalto, ogni atto contrario è nullo.

Nel caso l'Appaltatore dovesse, durante la fornitura, subire variazioni societarie, cessioni o accorpamenti, dovrà darne tempestiva comunicazione ed in tal caso si applicherà la disciplina di cui all'art. Articolo 120, comma 1, lett. d) del D.Lgs. 36/2023.

In caso di violazione del disposto di cui al comma precedente l'Azienda Sanitaria potrà risolvere di diritto il contratto, ex art. 1456 c.c. e incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito.

Art. 13

Responsabilità civile e assicurazioni

L'Appaltatore è responsabile per qualsiasi danno causato a persone e/o beni di proprietà dell'Appaltatore medesimo, e/o dell'Azienda Sanitaria e/o di terzi, che abbia a verificarsi in dipendenza dell'esecuzione dell'appalto e derivante dalla condotta, anche omissiva, del personale dipendente o

Art. 14

Tutela contro azioni di terzi

L'Appaltatore si obbliga a tenere indenne l'Azienda Sanitaria da eventuali pretese patrimoniali avanzate nei confronti di quest'ultima derivanti da eventuale violazione di diritti di marchio, di brevetto o d'autore.

In tal caso l'Appaltatore si obbliga a rifondere all'Azienda Sanitaria le spese processuali, il risarcimento del danno ed ogni altra somma dovuta ad altro titolo, a cui la stessa dovesse essere condannata con sentenza passata in giudicato, oltre agli ulteriori danni.

Art. 15

Personale impiegato

L'Appaltatore, in sede di esecuzione, deve avvalersi di proprio personale qualificato e specializzato, in numero adeguato a garantire la corretta esecuzione del servizio, della cui condotta è ritenuta responsabile in caso di danni, ritardi, errori e/o omissioni.

Il nominativo, la qualifica e l'orario di servizio del personale impiegato dall'Appaltatore per l'effettuazione delle prestazioni contrattuali, devono essere tempestivamente comunicati all'Azienda Sanitaria prima dell'avvio dell'esecuzione contrattuale. In caso di sostituzione, anche temporanea, di personale nel corso dell'esecuzione del contratto, la comunicazione dei nominativi deve avvenire quanto meno con 2 (due) giorni lavorativi di anticipo rispetto alla intervenuta sostituzione.

L'Azienda Sanitaria si riserva la facoltà di chiedere la motivata sostituzione del personale dell'impresa aggiudicataria qualora quest'ultimo non consenta il buon svolgimento delle attività.

L'Appaltatore dovrà mettere a disposizione inoltre un **Responsabile Organizzativo come disciplinato dall'art. 5 del capitolato tecnico**, incaricato di gestire la commessa e un suo sostituto, presente nelle ore di servizio e rapidamente rintracciabile durante le altre ore della giornata, munito di ampia delega a trattare in merito a qualsiasi problema che dovesse insorgere in tema di esecuzione degli adempimenti previsti dal contratto d'appalto. Il **Responsabile Organizzativo** rappresenterà l'unico interlocutore riconosciuto dall'Azienda Sanitaria e dai suoi operatori nonché sarà l'unica persona con cui dovrà interfacciarsi il relativo referente dell'Azienda Sanitaria per la gestione delle problematiche relative al servizio. Ogni comunicazione, segnalazione o reclamo eseguiti nei confronti di tale **Responsabile Organizzativo** si intenderà eseguita all'Appaltatore medesimo.

Presso ogni sede in cui sono ubicati gli sportelli dovrà essere individuato un Referente di sportello che dovrà svolgere anche il ruolo di Referente Cassa e un Referente per ogni punto CUP, come disciplinato dall'art. 5 del capitolato tecnico.

L'aggiudicataria dovrà inoltre comunicare tempestivamente all'Azienda l'eventuale nomina di un nuovo responsabile organizzativo e Responsabile degli Sportelli.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Appaltatore, anche nei confronti dei terzi. La sorveglianza da parte dell'Azienda Sanitaria non esonera le responsabilità del fornitore per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

Lo stesso personale dovrà essere idoneo a svolgere le prestazioni di servizio, possedere requisiti di igiene e sanità richiesti dalle norme vigenti, essere di provata capacità e moralità, parlare, leggere e scrivere correttamente in italiano, saper utilizzare, previa formazione a carico dell'Appaltatore ed in modo adeguato, strumenti informatici eventualmente necessari all'esecuzione del servizio, mantenere il segreto d'ufficio su tutti i fatti o circostanze concernenti l'organizzazione dell'Azienda Sanitaria dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento del servizio, consegnare al personale Ulss qualsiasi oggetto trovato durante lo svolgimento del servizio, rispettare tutte le norme di sicurezza sul lavoro, adeguarsi tassativamente alle disposizioni dell'Azienda Sanitaria in materia di sicurezza, evitare qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento delle attività svolte dagli operatori dell'Azienda Sanitaria, rifiutare qualsiasi compenso o regalia, non fumare in orario di servizio.

L'Appaltatore dovrà esibire ad ogni richiesta dell'Azienda Sanitaria i contratti di assunzione, il libro matricola, il libro paga ed il registro previsto dalle vigenti norme.

L'Appaltatore si obbliga, inoltre, a fornire, su semplice richiesta dell'Azienda Sanitaria, tutte le informazioni sul personale utilizzato nel corso dell'esecuzione contrattuale (ad es. elenco del personale impiegato con relativi qualifiche/profilo professionale, CCNL applicato, monte ore settimanale, livelli retributivi, indennità, superminimi, scatti anzianità, stipendio annuo lordo, indicazione degli eventuali lavoratori svantaggiati o assunti ai sensi della Legge 68/99 ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla normativa vigente, ecc.).

Il personale deve:

- ✓ dotato di idonea divisa e cartellino identificativo;
- ✓ evitare di intrattenersi con l'utenza durante l'esecuzione del servizio;
- ✓ mantenere un contegno decoroso;
- ✓ rispettare gli eventuali divieti e le norme antinfortunistiche;
- ✓ osservare l'obbligo del segreto d'ufficio.

L'Appaltatore, 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.

L'Appaltatore 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 sopra richiamati, costituisce causa di risoluzione del contratto.

Art. 16

Normativa sul lavoro, previdenza ed assistenza

L'Appaltatore si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza ed assistenza obbligatorie (INPS, INAIL o casse equivalenti) ed assunzione di lavoratori disabili ex L. 68/1999.

L'Appaltatore, anche se non aderente ad associazioni firmatarie, si obbliga ad applicare, nei confronti dei propri dipendenti e, se cooperativa, nei confronti dei soci lavoratori, occupati nelle attività oggetto del contratto, condizioni contrattuali normative e retributive non inferiori a quelle previste dai Contratti Collettivi Nazionali di Lavoro di riferimento e dai Contratti integrativi di lavoro territoriali applicabili alla data di stipula del presente contratto, nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni. Tale obbligo permane anche dopo la loro scadenza e fino a loro rinnovo.

L'Appaltatore si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 c.c., a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del contratto.

Si applicano le disposizioni di cui all'art. 11 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., a salvaguardia della adempienza contributiva e retributiva.

Art. 17

Tutela della salute e sicurezza e igiene sul lavoro

L'Appaltatore si impegna ad osservare e far osservare ai propri dipendenti, collaboratori e soci, in caso di società cooperativa nonché ai terzi presenti sui luoghi nei quali si esegue l'appalto, tutte le norme vigenti in materia di sicurezza, igiene e salute nei luoghi di lavoro, di cui al D.Lgs. 81/2008 e ad adottare tutti i provvedimenti all'uopo ritenuti necessari ed opportuni, senza con ciò creare danno o disturbo alle attività/proprietà dell'Azienda.

Entro il termine di 15 giorni dall'aggiudicazione definitiva l'Appaltatore dovrà comunicare all'Azienda Sanitaria il nominativo del Responsabile aziendale del Servizio Prevenzione e Protezione ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e dovrà dichiarare a firma del Legale rappresentante di essere in regola con le norme che disciplinano la sicurezza sui luoghi di lavoro.

Per il presente appalto sono stati rilevati i rischi da interferenza indicati nell'allegato DUVRI, che verrà discusso dall'Appaltatore con il Direttore dell'esecuzione del contratto, anche ai fini della sua integrazione.

Art. 18

Scioperi e cause di forza maggiore

Il servizio in appalto è definito di pubblica utilità e, pertanto, lo stesso non può essere interrotto o sospeso o soppresso.

L'interruzione, sospensione o soppressione ingiustificata di un servizio di pubblica utilità comporta responsabilità penale ex art. 331 del Codice Penale e la risoluzione del contratto ex art. 1456 c.c.. Civile.

In caso di sciopero del personale, così come per cause di forza maggiore, l'Appaltatore deve impegnarsi a garantire la presenza di idonei operatori in numero adeguato all'assolvimento del servizio.

In caso di sciopero si applicherà la L. 146/90 e s.m.i. In caso di scioperi generali di categoria, l'impresa aggiudicataria dovrà provvedere, tramite avviso scritto e con un anticipo di giorni 5 (cinque), a segnalare all'Azienda Sanitaria la data effettiva dello sciopero programmato e le modalità con le quali intende espletare il servizio.

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

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

Art. 19

Incompatibilità ex dipendenti della Pubblica Amministrazione

Ai sensi e per gli effetti di quanto previsto dall'art. 53, comma 16 ter, del D.Lgs. 165/2001 l'Appaltatore non deve avere concluso o concludere contratti di lavoro subordinato o autonomo e comunque non deve avere attribuito o attribuire incarichi ad *ex* dipendenti che hanno esercitato poteri autoritativi o negoziali per conto delle pubbliche amministrazioni nei suoi confronti per il triennio successivo alla cessazione del rapporto a pena di nullità del contratto.

Art. 21

Spese contrattuali, imposte e tasse

Sono a carico dell'Appaltatore 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'Azienda Sanitaria.

Art. 22

Trattamento dei dati

I dati riguardanti l'Appaltatore, il subappaltatore o i soggetti in subaffidamento, vengono trattati secondo quanto previsto dal Regolamento UE 2016/679 (GDPR), dal D.Lgs 196/2003 e s.m.i. e dal Regolamento dell'Azienda ULSS 8 in materia di protezione dei dati personali.

L'Azienda Sanitaria rilascia all'Appaltatore l'informativa di cui agli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 nei termini sotto riportati.

I dati riguardanti l'Appaltatore sono forniti dallo stesso o acquisiti dalle banche dati dell'ANAC, dal fascicolo virtuale dell'operatore economico di cui all'art. 24 del D.Lgs 36/2023, dalle banche dati utilizzate dall'Azienda Sanitaria e dalle banche dati di altri Enti Pubblici.

Il Titolare del trattamento dei dati è l'Aulss 8 Berica, Viale Rodolfini, 37 -36100 Vicenza, nella persona del Direttore Generale Dott.ssa Patrizia Simionato, tel 0444 753465, Fax: 0444 753326, PEC: protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it, e-mail: direzione.generale@aulss8.veneto.it; il Responsabile della protezione dei dati è LTA S.r.l., E-mail: rpd@aulss8.veneto.it.

Il trattamento dei dati avviene sulla base di quanto previsto dalla normativa sui Contratti pubblici, D.Lgs. 36/2023 e norme collegate.

Il trattamento è finalizzato all'espletamento della procedura di gara, alla sottoscrizione e all'esecuzione del contratto e alla tutela in giudizio della Stazione Appaltante, per azioni nelle quali la stessa risultasse a qualsiasi titolo coinvolta. I dati, in misura strettamente necessaria, sono trattati altresì al fine di consentire l'accesso agli atti di cui all'art. 22 della L. 241/1990 e all'art. 5, co. 1 e 2, del D.lgs 33/2013 e l'adempimento degli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, di cui al D.lgs 33/2013.

I destinatari dei dati sono l'Azienda Ulss 8 Berica, l'Autorità nazionale anticorruzione, le Prefetture, i Tribunali, l'Agenzia per le entrate, i Centri per l'impiego, INPS, INAIL o enti assistenziali o previdenziali equivalenti ed altri enti pubblici coinvolti nel procedimento di aggiudicazione ed esecuzione del servizio, i soggetti che facciano istanza di accesso agli atti, ex art. 22 L. 241/1990 art. 5, co. 1 e 2, del D.lgs 33/2013, e gli utenti che prendano visione del sito aziendale www.Aulss8.veneto.it.

I dati saranno conservati dalla data dell'acquisizione sino allo scadere del decimo anno successivo alla data di emanazione del certificato di verifica di conformità e, in ogni caso, per il periodo necessario per la tutela in giudizio dell'Azienda Sanitaria, in caso di azioni legali.

Al titolare dei dati è riconosciuto in ogni momento il diritto di chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali e la rettifica degli stessi. Il conferimento dei dati è obbligatorio e necessario. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di sottoscrivere il contratto.

Art. 23

Responsabile e del trattamento dei dati

Ai sensi dell'art. 28 del Regolamento Europeo 2016/679 e del Regolamento dell'Azienda ULSS 8 in materia di dati personali, l'Appaltatore è nominato Responsabile del trattamento dei dati comuni e sensibili riguardanti l'Azienda Sanitaria o gli utenti del servizio, di cui verrà a conoscenza in dipendenza ed in occasione del contratto, relativamente agli adempimenti previsti nel contratto, nei limiti e per la durata dello stesso. Tale incarico dovrà essere espletato in conformità alle seguenti prescrizioni ed istruzioni impartite dal Titolare:

obblighi

- trattare i dati in modo lecito, secondo correttezza e nel pieno rispetto della vigente normativa (nazionale ed europea) in materia di privacy;
- trattare i dati personali, anche di natura sensibile e giudiziaria dei pazienti o di altri interessati (c.d. "particolari categorie di dati" ai sensi dell'art. 9 del GDPR) esclusivamente per le finalità previste

dal contratto o dalla convenzione stipulata con la ULSS n. 8 Berica e ottemperando, in ogni fase dell'attività, ai principi di necessità, pertinenza e non eccedenza rispetto alle finalità per le quali i dati sono trattati (articolo 5 del GDPR);

- attuare i principi e le misure in materia di sicurezza imposte dalla normativa vigente in materia di privacy, idonei a prevenire, ridurre e/o evitare operazioni di comunicazione o diffusione dei dati non consentite, il rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, il rischio di accesso non autorizzato o di trattamento non autorizzato o non conforme alle finalità della raccolta;
- adottare, secondo la propria organizzazione interna, misure tecniche ed organizzative idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nei termini di cui all'articolo 32 del Regolamento Europeo 2016/679 rubricato "Sicurezza del trattamento";
- nominare, al suo interno, i soggetti autorizzati / incaricati del trattamento, impartendo loro tutte le necessarie istruzioni finalizzate a garantire, da parte degli stessi, un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- specificare, su richiesta del Titolare, i luoghi dove fisicamente avviene il trattamento dei dati e su quali supporti e le misure minime di sicurezza adottate per garantire la riservatezza e la protezione dei dati personali trattati.
- assistere, per quanto di competenza e nella misura in cui ciò sia possibile, il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 del Regolamento Europeo (*sicurezza del trattamento dei dati personali, notifica di una violazione dei dati personali all'autorità di controllo, comunicazione di una violazione dei dati personali all'interessato*), tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del responsabile del trattamento;
- mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al già citato articolo 28 del Regolamento Europeo e consentire e contribuire alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.
- consentire al Titolare di disporre, a propria cura e spese, eventuali verifiche a campione o specifiche attività di *audit* in ambito di protezione dei dati personali e sicurezza, avvalendosi di personale incaricato a tale scopo, presso le sedi del Responsabile medesimo.
- comunicare all'Azienda il nominativo ed i recapiti di contatto del proprio responsabile della protezione dei dati (RPD), se designato ai sensi degli artt. 37 e ss. del GDPR;
- in caso di violazione dei dati personali (Data Breach): informare tempestivamente il Titolare e fornirgli assistenza per far fronte alle violazioni e attuare ogni conseguente azione prevista dalla normativa nazionale ed europea vigente in materia;

Durata e cessazione del trattamento

La nomina ha la medesima durata ed efficacia del contratto / convenzione stipulato con l'ULSS n. 8 nei termini in premessa menzionati e, pertanto, cesserà al momento dello scioglimento del vincolo contrattuale. Il trattamento, pertanto, deve avere una durata non superiore a quella necessaria agli scopi per i quali i dati personali sono stati raccolti e tali dati devono essere conservati nei sistemi e nelle banche dati del Responsabile

in una forma che consenta l'identificazione degli interessati per un periodo di tempo non superiore a quello in precedenza indicato.

A seguito della cessazione del trattamento affidato al Responsabile o nei casi di cui al comma precedente, qualsiasi ne sia la causa, il Responsabile sarà tenuto, a scelta del Titolare e sulla base delle istruzioni dallo stesso impartite, a restituire al Titolare i dati personali trattati, oppure a provvedere alla loro integrale distruzione, salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge e/o altre finalità (*contabili, fiscali, ecc.*) o il caso in cui si verifichino circostanze autonome e ulteriori che giustifichino la continuazione del trattamento dei dati da parte del Responsabile, con modalità limitate e per il periodo di tempo a ciò strettamente necessario.

Responsabilità per violazione del presente accordo

Il Responsabile, con l'accettazione della presente nomina, si impegna a mantenere indenne il Titolare da qualsiasi responsabilità, danno, incluse le spese legali, o altro onere che possa derivare da pretese, azioni o procedimenti avanzati da terzi a seguito dell'eventuale illiceità o non correttezza delle operazioni di trattamento dei dati personali che sia imputabile a fatto, comportamento o omissione del Responsabile (o di suoi dipendenti e/o collaboratori), ivi incluse le eventuali sanzioni che dovessero essere applicate ai sensi del GDPR.

Il Responsabile si impegna a comunicare prontamente al Titolare eventuali situazioni sopravvenute che, per il mutare delle conoscenze acquisite in base al progresso tecnico o per qualsiasi altra ragione, possano incidere sulla propria idoneità allo svolgimento dell'incarico.

Sub-Responsabili e Terze Parti

(articolo applicabile solo se esistono Sub-responsabili)

Il Responsabile (per esempio se Fornitore dell'ULSS) può chiedere di comunicare o rendere disponibili i dati personali trattati per conto dell'Azienda ad uno o più *Subfornitori* (di seguito anche "*sub-responsabili*"), ai quali affidare una o più specifiche attività di trattamento oggetto del contratto: il tal caso, la nomina dovrà essere approvata per iscritto dall'ULSS prima dell'affidamento dell'attività di trattamento, a seguito di specifica richiesta formale.

Il Fornitore si obbliga a designare i *Subfornitori* quali *Sub-Responsabili* e a far assumere agli stessi i medesimi obblighi in materia protezione dei dati personali cui si è impegnato quale Responsabile del trattamento dati con il presente atto, mediante sottoscrizione di appositi atti giuridici o contratti.

I Sub-Responsabili potranno trattare i dati personali nella misura in cui tale trattamento sia strettamente necessario per l'esecuzione del contratto che il Fornitore ha stipulato con l'Azienda ed in ogni caso nel rispetto del presente Contratto.

Il Fornitore risponderà nei confronti dell'Azienda qualora gli eventuali collaboratori esterni e sub-responsabili del trattamento omettano di adempiere ai propri obblighi in materia di protezione dei dati, e dichiara e garantisce di assumersene la completa responsabilità.

Il Fornitore si impegna a non comunicare, trasferire o condividere, i dati personali dell'Azienda a Terze Parti, salvo qualora normativamente richiesto ed informandone preventivamente la stessa.

Accordo relativo al trasferimento dei dati all'estero

(articolo applicabile solo se ricorre questa fattispecie)

Il Responsabile (per esempio se Fornitore dell'ULSS) si impegna a limitare gli ambiti di circolazione e trattamento dei dati personali (es. memorizzazione, archiviazione e conservazione dei dati sui propri server o in cloud) ai Paesi facenti parte dell'Unione Europea, con espresso divieto di trasferirli in paesi extra UE che non garantiscano (o in assenza di) un livello adeguato di tutela, ovvero, in assenza di strumenti di tutela previsti dal GDPR (Paese terzo giudicato adeguato dalla Commissione europea, BCR di gruppo, clausole contrattuali modello, etc.).

Il Responsabile, pertanto, non potrà trasferire o effettuare il trattamento dei dati personali dell'Azienda al di fuori dell'Unione Europea, in assenza di autorizzazione scritta dell'Azienda. Qualora l'Azienda rilasci l'autorizzazione (di cui al presente paragrafo) e venga pertanto effettuato un trasferimento dei dati Personali dell'azienda al di fuori dell'Unione Europea, tale trasferimento dovrà rispettare rigorosamente quanto disposto dal GDPR in materia.

Resta inteso tra le Parti che il Responsabile dovrà garantire che i metodi di trasferimento impiegati, ivi inclusa la conformità alle clausole contrattuali standard approvate dalla Commissione Europea e sulla base dei presupposti indicati nella medesima decisione, consentano il mantenimento di costanti e documentabili standard di validità per tutta la durata del presente Contratto.

Il Fornitore è obbligato a comunicare immediatamente all'Azienda il verificarsi di una delle seguenti fattispecie:

- (a) mancato rispetto delle clausole contrattuali standard di cui sopra, oppure
- (b) qualsiasi modifica della metodologia e delle finalità trasferimento dei dati personali dell'Azienda all'estero.

Art. 24

Clausola sociale

Il servizio oggetto dell'appalto di cui si tratta è attualmente affidato ad una ditta.

Ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i., al fine promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, al presente contratto si applica la clausola sociale di riassorbimento del personale dell'appaltatore uscente, in armonia con l'organizzazione aziendale prescelta dalla ditta e nella misura e nei limiti in cui detto riassorbimento sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del contratto del presente appalto e con la pianificazione e organizzazione definita dal nuovo aggiudicatario, nonché nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dalla contrattazione collettiva vigente.

Detta clausola dovrà essere accettata in sede di produzione dell'offerta per la procedura d'appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 113, comma 2, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i..

L'Azienda Sanitaria sarà estranea alla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione sono di esclusiva competenza dell'appaltatore subentrante.

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

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

Art. 25

Modalità di affidamento

Il lotto in gara verrà affidato ad un solo aggiudicatario

Art. 26

Comunicazioni

Le comunicazioni tra le parti riguardanti il contratto sono effettuate mediante una delle seguenti modalità:

- a) PEC (posta elettronica certificata),
- b) lettera consegnata a mano, con attestazione per ricevuta del giorno, dell'ora della consegna ed indicazione dell'ufficio e della persona a cui è stata consegnata;
- c) lettera raccomandata con ricevuta di ritorno, inviata alla sede legale indicata nella domanda di partecipazione alla gara.

L'Appaltatore, in sede di istanza di partecipazione alla gara indica la sede legale e la PEC ai quali verranno dirette tutte le notificazioni inerenti al contratto.

Art. 27

Foro competente

Per tutte le 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 del pronunciamento dell'autorità giudiziaria, l'Appaltatore non potrà sospendere o interrompere la fornitura, pena l'incameramento della cauzione definitiva posta a garanzia della corretta esecuzione del contratto e fatta salva la possibilità per l'Azienda Sanitaria di agire per il risarcimento del maggior danno subito.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

Art. 28

Modifiche del contratto, norme di rinvio e finali

Durante il periodo di efficacia, il contratto potrà essere modificato nei casi previsti all'art. 120 del D.lgs 36/2023 e s.m.i.

Per quanto non espressamente previsto dal presente Capitolato, si applicano le disposizioni vigenti in materia di appalti pubblici, nonché le norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

Allegati:

- 1) Elenco personale attualmente impiegato in servizio.

Elenco Personale Impiegato per il servizio									
Profilo profess ionale SEDE DI LAVORO		Tipologia Contratto (Tempo indeterminato - determinato)	CCNL applicato	Livello	Monte ore settimanale del contratto di lavoro individuale	Monte ore settimanale di impiego nel servizio di call center	Monte ore settimanale di impiego nel servizio di sportelli	Scatto di anzianità	Formazione obbligatoria conseguita
1	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	2	30,00	30			SI
2	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	20			SI
3	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	20			SI
4	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00		39	2	SI
5	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	15			SI
6	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	38,00	30			SI
7	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	15	15	2	SI
8	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	40,00		40	2	SI
9	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
10	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	20			SI
11	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	6	40,00	10		1	SI
12	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	25,00	20			SI
13	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	35,00	25	10		SI
14	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
15	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	20,00	20			SI
16	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	35,00	25	10		SI
17	ARZIGNANO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	35,00		35		SI
18	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	4	39,00		39		SI
19	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
20	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	38,00	20	18		SI
21	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	4	40,00		40		SI
22	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	35,00	35			SI
23	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	20			SI
24	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	5			SI
25	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	2	30,00	30			SI
26	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	20			SI
27	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	20,00	20			SI
28	MONTECCHIO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
29	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	37,50	37,5			SI
30	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	5	40,00	40			SI
31	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	6	40,00	5		3	SI
32	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	10		1	SI
33	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
34	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	35,00	25			SI
35	ARZIGNANO	INDETERMINATO	Multiservizi	4	37,50		37,5		SI
36	MONTECCHIO	INDETERMINATO	Multiservizi	4	35,00		35		SI
37	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
38	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	4	25,00	20		1	SI
39	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	15			SI
40	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI

41	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
42	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
43	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	2	30,00	30			SI
44	MONTECCHIO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	32,00		32		SI
45	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	2	30,00	20			SI
46	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	4	40,00	10		6	SI
47	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	2	30,00	25			SI
48	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	35,00	30			SI
49	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	25,00	25			SI
50	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
51	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	4	37,50	37,5			SI
52	ARZIGNANO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
53	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			
54	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	4	40,00	10			SI
55	ARZIGNANO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
56	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	10			SI
57	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	38,00	25			SI
58	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	40,00	30			SI
59	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	4	35,00	28	7		SI
60	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
61	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
62	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
63	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	4	40,00	40			SI
64	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	10			SI
65	ARZIGNANO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	35,00		35		SI
66	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
67	MONTECCHIO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		40		SI
68	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	30			SI
69	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	35			SI
70	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	37,50	10	27,5		SI
71	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	25			SI
72	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	10			SI
73	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	37,50	12,5	25		SI
74	ARZIGNANO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
75	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	25,00	25			SI
76	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	15			SI
77	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	25,00	15	10		SI
78	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	10			SI
79	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	40,00	25	15		SI
80	VALDAGNO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	25,00	25			SI
81	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	30			SI
82	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	15			SI
83	VICENZA	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	39			SI
84	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	20			SI

85	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00	20			
86	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	10			SI
87	ARZIGNANO	INDETERMINATO	Multiservizi	3	30,00		30		SI
88	ESTE	INDETERMINATO	Multiservizi	3	39,00	35			SI

**DOCUMENTO
PER LA COOPERAZIONE E COORDINAMENTO
E DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZE
D.U.V.R.I.**

(Art. 26 comma 3 del D.Lgs. n° 9 aprile 2008 n. 81)

Appalto/Servizio di:

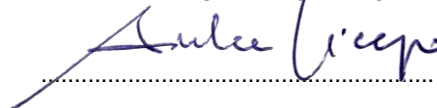
**CUP CALL-CENTER DEI DISTRETTI EST ED OVEST
E CUP CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO E
MONTECCHIO, DEL DISTRETTO DI ARZIGNANO, DEL PRESIDIO
OSPEDALIERO DI VICENZA (SPORTELLI INGRESSO PRINCIPALE)
E DEL PRESIDIO OSPEDALIERO DI VALDAGNO**

AZIENDA ULSS N. 8 BERICA

**Il Datore di Lavoro
Azienda ULSS n.8 "BERICA"**

.....

Il Responsabile del Servizio
di Prevenzione e Protezione"
dell'Azienda ULSS n. 8 BERICA



Il Responsabile Unico di Progetto (RUP)
o il Referente dell'Appalto
dell'Azienda ULSS n. 8 BERICA

.....

REDATTO IN DATA

19/02/2025

SOMMARIO

1. SCOPO	2
2. DEFINIZIONI	2
3. DATI GENERALI AZIENDA COMMITTENTE	4
4. SOGGETTI NOMINATI DAL COMMITTENTE CON COMPITI DI SICUREZZA RELATIVAMENTE ALL'APPALTO	6
5. SOGGETTI NOMINATI DALLA DITTA APPALTATRICE CON COMPITI DI SICUREZZA E DI COORDINAMENTO RELATIVAMENTE ALL'APPALTO	6
6. LAVORAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO	6
7. AREE INTERESSATE DAI LAVORI / SERVIZI / FORNITURE OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO	6
8. SOGGETTI TERZI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE AREE INTERESSATE ALL'APPALTO	9
9. MISURE DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE ADDETTO ALLE LAVORAZIONI	9
10. INFORMAZIONE, FORMAZIONE E/O ADDESTRAMENTO RICHIESTI	10
11. METODO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA PREVISTI E DI SCELTA DELLE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	10
12. INFORMAZIONE SUI RISCHI SPECIFICI ESISTENTI NELL'AMBIENTE DI LAVORO OGGETTO DELL'APPALTO	11
12.1 RISCHIO BIOLOGICO	11
12.2 RISCHIO CHIMICO	12
12.3 RISCHIO ELETTRICO	12
12.4 RISCHIO RADIOLOGICO	12
12.5 RISCHIO DA RADIAZIONI NON IONIZZANTI E DA CAMPI ELETROMAGNETICI	12
12.6 RISCHIO DA RUMORE	13
12.7 RISCHI DERIVANTI DALLE LAVORAZIONI SPECIFICHE ESEGUITE DELLA DITTA APPALTATRICE	13
12.8 ALTRI RISCHI	13
12.9 RISCHI DERIVANTI DA EVENTI ACCIDENTALI E/O SITUAZIONI DI EMERGENZA	13
13. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO PER L'ELIMINAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA	14
13.1 REGOLE COMPORTAMENTALI E RISPETTO DELL'UTENZA	14
13.2 REGOLE PER L'ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'	14
13.2 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE	16
13.3 PRESCRIZIONI E LIMITAZIONI	17
14. AZIONI DI PREVENZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA	18
14.1 RISCHIO BIOLOGICO	18
14.2 RISCHIO CHIMICO	19
14.3 RISCHIO RADIOLOGICO	19
14.4 RISCHIO DA RADIAZIONI NON IONIZZANTI E CAMPI ELETTROMAGNETICI	19
14.5 RISCHIO "INCENDIO"	19
15. VALUTAZIONE DEI COSTI DERIVANTI DAI RISCHI DA INTERFERENZA	20
ALLEGATO 1	22
ALLEGATO 2	24
ALLEGATO 3	26

1. SCOPO

Il presente documento, denominato DUVRI, è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2, del Decreto Legislativo n. 81/2008 al fine di:

- informare le aziende partecipanti alla gara, di cui alla documentazione di gara cui questo documento è allegato, dei rischi specifici presenti nell'ambiente in cui saranno chiamate ad operare;
- informare le succitate aziende sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'Amministrazione nell'ambito della gestione delle proprie attività, ovvero adottate per proprio personale;
- coordinare gli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori e gli utenti;
- eliminare le interferenze tra i differenti soggetti operanti nel corso dello svolgimento delle lavorazioni previste nella gara di cui al Capitolato speciale d'appalto cui questo documento è allegato.

La gestione delle attività di prevenzione dei rischi fa parte integrante delle attività in essere.

Per tali attività l'impresa in sede di formulazione dell'offerta dovrà tenere conto degli oneri relativi alla sicurezza per le interferenze e per i rischi propri, come previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto.

2. DEFINIZIONI

Appaltante o Committente	Il soggetto per conto del quale viene svolta l'attività di servizio, lavori o forniture, indipendentemente da eventuali frazionamenti nella sua realizzazione. Nel caso di appalto di opera pubblica, il committente è il soggetto <u>titolare di potere decisionale e di spesa relativo alla gestione dell'appalto</u> (art. 1, c. 2, D. Lgs. 165/2001).
Appaltatore	E' l'operatore economico che si obbliga nei confronti del Committente ad eseguire un'opera o una fornitura o a prestare un servizio con organizzazione di mezzi propri e con gestione a proprio rischio, secondo le modalità pattuite e la regola dell'arte.
Contratto d'appalto	E' il contratto a titolo oneroso stipulato per iscritto tra uno o più operatori economici e la stazione appaltante e avente per oggetto l'esecuzione di lavori, la fornitura di beni o la prestazione di servizi. Con il contratto d'appalto l'operatore economico assume l'esecuzione di lavori, la fornitura di beni o la prestazione di servizi con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio. (art. 1655 c.c.).
Contratto d'opera	Il contratto d'opera si configura quando una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente, pervenendo al risultato concordato (art. 2222 c.c.).
Contratto di somministrazione	La somministrazione è il contratto con il quale una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire a favore dell'altra parte prestazioni periodiche o continuative di cose e di servizi (art. 1559 del Codice Civile, richiamato dall'art 1677 del Codice Civile).
Contratto di subappalto	Il subappalto e' il contratto con il quale l'appaltatore affida a terzi l'esecuzione di parte delle prestazioni o lavorazioni oggetto del contratto di appalto, con organizzazione di mezzi e rischi a carico del subappaltatore, previa autorizzazione del committente, ex art. 119 D.Lgs. 36/2023. Il subappaltante deve corrispondere al subappaltatore gli oneri della sicurezza previsti per la quota parte del lavoro, servizio o fornitura affidato in subappalto.
Contratto di concessione	La concessione è il contratto a titolo oneroso stipulato per iscritto a pena di nullità in virtù del quale una o più amministrazioni aggiudicatrici o uno o più enti aggiudicatori affidano l'esecuzione di lavori o la fornitura e la gestione di servizi a uno o più operatori economici, ove il corrispettivo consista unicamente nel diritto di gestire i lavori o i servizi oggetto dei contratti o in tale diritto accompagnato da un prezzo.
Datore di lavoro	<p>E' il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa.</p> <p>Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomia nei poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo.</p>

DUVRI	E' il Documento unico di valutazione dei rischi di interferenza (DUVRI) di cui all'art. 26, comma 3 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., redatto dal committente al fine di valutare i rischi connessi all'espletamento dell'appalto o della concessione e definirne le misure di prevenzione. Il DUVRI viene allegato al contratto d'appalto o di concessione o d'opera e deve essere adeguato in funzione dell'evoluzione dei lavori, dei servizi e delle forniture.
Forniture di materiali o attrezzature	E' il trasporto, la movimentazione o il deposito di materiale e/o di attrezzature da parte dell'appaltatore o del concessionario o di terzi dalla sede produttiva al committente/stazione appaltante.
Interferenza	E' ogni sovrapposizione di attività lavorativa svolta da i lavoratori che rispondono a datori di lavoro diversi, ovvero la continuità fisica e di spazio e/o la contiguità produttiva fra tali soggetti, che richieda un opportuno coordinamento al fine di tutelare la loro sicurezza e quella di soggetti terzi (es. utenti, pazienti, visitatori).
Operatori economici	Sono gli imprenditori individuali, anche artigiani, le società, anche cooperative, i consorzi, i raggruppamenti temporanei di concorrenti, costituiti o costituendi dai soggetti predetti, le aggregazioni tra le imprese aderenti al contratto di rete, i soggetti che abbiano stipulato il contratto di gruppo europeo di interesse economico (GEIE), di cui all'art. 65 D.lgs. 36/2016, oltre che i lavoratori autonomi, gli enti pubblici o gli enti senza personalità giuridica, che offrono sul mercato la realizzazione di lavori o opere, la fornitura di prodotti o la prestazione di servizi.
Lavoratore	E' la persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari. Al lavoratore così definito è equiparato: il socio lavoratore di cooperativa o di società, anche di fatto, che presta la sua attività per conto delle società e dell'ente stesso.
Lavoratore autonomo o prestatore d'opera	E' colui che mette a disposizione del committente, dietro un compenso, il risultato del proprio lavoro senza vincolo di subordinazione. Se la singola persona compone la ditta individuale e ne è anche titolare è l'unico prestatore d'opera.
Oneri per la sicurezza	Gli oneri per la sicurezza si riferiscono ai costi delle misure preventive da porre in essere per ridurre o eliminare i soli rischi interferenti, ex (art. 26, comma 5, D.Lgs 81/08).
Oneri per la sicurezza propri dell'impresa	Sono costi riferiti ai rischi propri dell'attività delle singole imprese/società appaltatrici o concessionarie o dei singoli lavoratori autonomi, in quanto trattasi di rischi per i quali resta immutato l'obbligo dell'appaltatore o del concessionario di redigere un apposito documento di valutazione e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per ridurre o eliminare al minimo i rischi. Ai sensi dell'art. 26, comma 6, D.Lgs. 81/08, nella predisposizione delle gare di appalto e nella valutazione dell'anomalia delle offerte, tale costo deve essere specificatamente indicato, e risultare congruo rispetto all'entità e alle caratteristiche del lavoro.
Pericolo	E' la proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni.
Responsabile Unico del Progetto (RUP)	E' il soggetto nominato dalle stazioni appaltanti per ogni singolo intervento da realizzarsi mediante un contratto, responsabile per le fasi di programmazione, progettazione, affidamento e per l'esecuzione di ciascuna procedura soggetta al codice, ex art. 15 D.Lgs. 36/2016.
Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)	E' il soggetto nominato dalla stazioni appaltanti che coadiuva il RUP nella fase dell'esecuzione dei contratti aventi ad oggetto servizi e forniture. Il DEC è preposto al coordinamento, alla direzione e al controllo tecnico contabile e amministrativo dell'esecuzione del contratto, assicurando la regolare esecuzione da parte dell'esecutore, in conformità ai documenti contrattuali, ex art. 114 D.Lgs. 36/2023. Il DEC si rapporta con il RUP, per gestire la prestazione contrattuale, inviandogli tutte le note necessarie (autorizzazione al pagamento di spese in relazione all'avanzamento dei lavori, DUVRI definitivo, inadempienze contrattuali da parte della ditta, ecc.) e assolvendo agli impegni di coordinamento per prevenire rischi interferenti. Il DEC può avvalersi della collaborazione di referenti operativi presso le UU.OO. coinvolte.
Dirigente per la sicurezza	Persona che, in ragione delle competenze professionali e di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, attua le direttive del datore di lavoro organizzando l'attività lavorativa e vigilando su di essa
Preposto per la sicurezza	Persona che, in ragione delle competenze professionali e nei limiti di poteri gerarchici e funzionali adeguati alla natura dell'incarico conferitogli, sovrintende alla attività lavorativa e garantisce l'attuazione delle direttive ricevute, controllandone la corretta esecuzione da parte dei lavoratori ed esercitando un funzionale potere di iniziativa

Rischio	E' la proprietà di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego e di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione.
Rischi da interferenze	<p>Sono i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e delle altre persone equiparate che all'interno dell'Azienda committente possono derivare dalla presenza, anche non contemporanea, di personale del committente e di personale di altre ditte esecutrici dell'appalto o della concessione.</p> <p>A mero titolo esemplificativo si possono considerare interferenti i rischi:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi; ▪ immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni del fornitore di servizi; ▪ esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare il fornitore di servizi, e non compresi tra quelli specifici dell'attività propria del fornitore di servizi; ▪ derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).

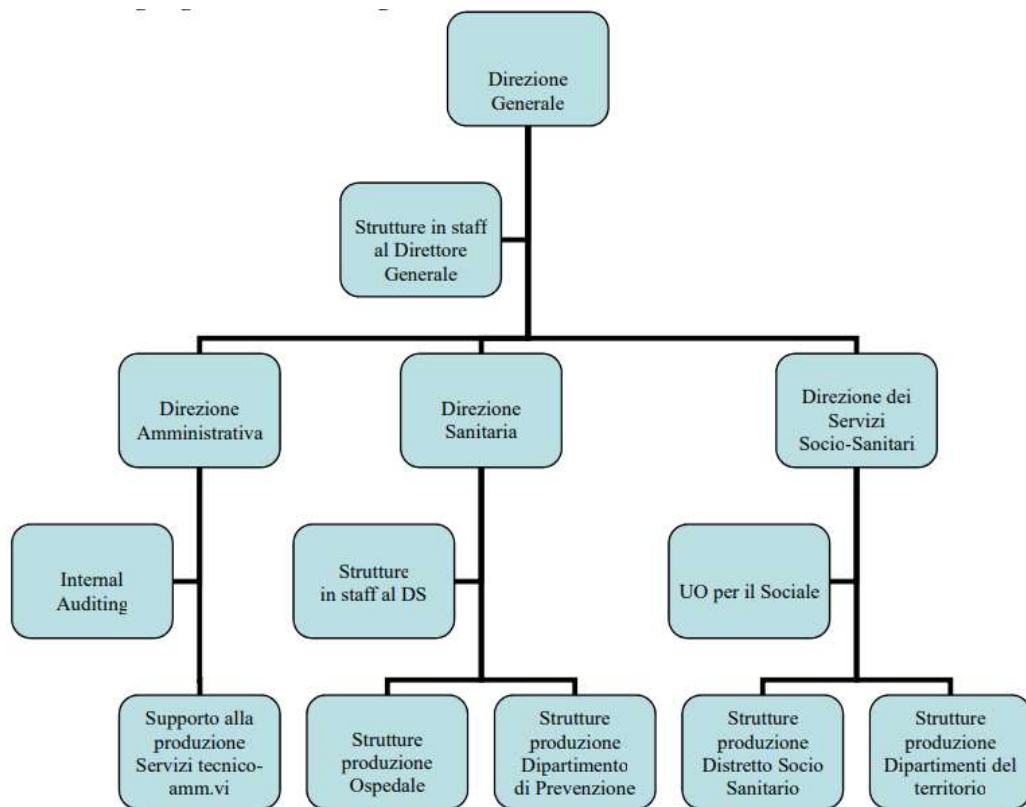
3. DATI GENERALI AZIENDA COMMITTENTE

Vedi sito internet aziendale <http://www.aulss8.veneto.it>

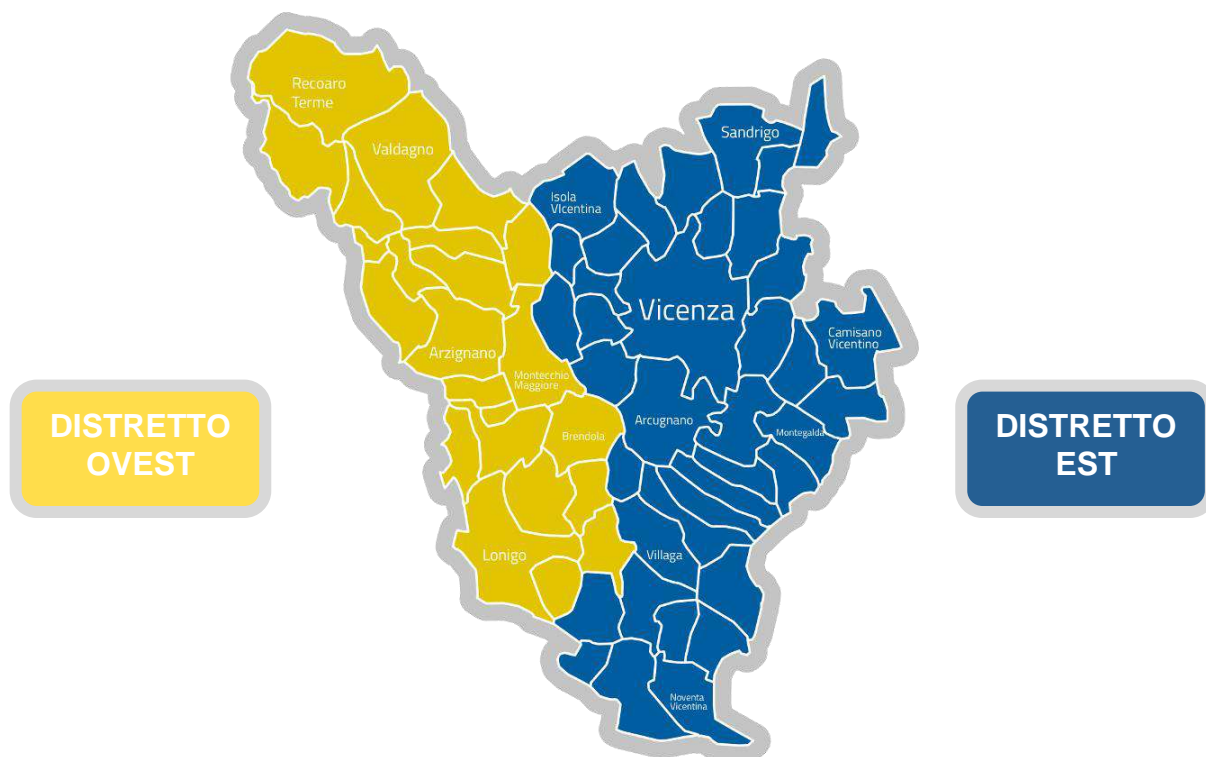
L' "**Azienda ULSS n. 8 Berica**" è stata istituita il 1° gennaio 2017, con l'entrata in vigore della L.R. n. 19/2016, che ha previsto il cambio di ragione sociale dell'Azienda l'ULSS n. 6 Vicenza e l'incorporazione della soppressa ULSS n. 5 Ovest Vicentino.

Denominazione	Azienda ULSS n. 8 Berica
Codice fiscale e partita IVA	02441500242
Sede legale	Vicenza, Viale Rodolfi n. 37, 36100
Datore di Lavoro – Legale rappresentante: Direttore Generale	Patrizia Simionato
Medici Competenti	Francesca Basta, Livia Secondin
RSPP	Andrea Sbicego
RLS	Frigo Simone, Pavan Giacomina, Santin Francesco, Novella Elisabetta, Dugatto Nicoletta, Leonardi Michele, Lorenzi Marcello, Monteforte Andrea, Bettiol Francesco, Perin Paola, Tosetto Carla, Lanaro Roberto, Marsilio Elisabetta, Rossato Lidia Maria, Bicego Paolo.
Medico Autorizzato	Francesca Basta
Esperti di Radioprotezione	Stefania Cora, Chiara Orlandi
Esperto Responsabile della sicurezza in RM	Stefania Cora

Organigramma struttura generale dell'Azienda



Ai fini dell'integrazione tra le diverse strutture sanitarie, socio-sanitarie e socio-assistenziali presenti sul territorio l'Azienda ULSS è articolata in due Distretti: Est e Ovest.



4. SOGGETTI NOMINATI DAL COMMITTENTE CON COMPITI DI SICUREZZA RELATIVAMENTE ALL'APPALTO

Le indicazioni relative al Responsabile Unico di Progetto ed a eventuali Direttori per l'Esecuzione del Contratto saranno riportati nella Deliberazione del Direttore Generale con cui verrà affidato l'appalto.

5. SOGGETTI NOMINATI DALLA DITTA APPALTATRICE CON COMPITI DI SICUREZZA E DI COORDINAMENTO RELATIVAMENTE ALL'APPALTO

L'individuazione delle seguenti figure:

- Soggetto autorizzato con delega alla sottoscrizione del DUVRI,
- Responsabile del SPP,
- Responsabile/Referente locale
- Preposto per la sicurezza

deve essere eseguita all'avvenuta aggiudicazione e prima della firma del contratto (recapiti telefonici compresi).

6. LAVORAZIONI OGGETTO DELL'APPALTO

La gara a procedura aperta di cui alla presente valutazione dei rischi da interferenza ha per oggetto la fornitura dei seguenti servizi:

- CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST
- GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO E MONTECCHIO MAGGIORE NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)
- GESTIONE DI PARTE DEGLI SPORTELLI CUP-CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)
- GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP-CASSA PRESSO IL P.O. DI VALDAGNO

La durata del contratto è di 24 mesi con eventuale opzione di rinnovo per ulteriori 12 mesi.

7. AREE INTERESSATE DAI LAVORI / SERVIZI / FORNITURE OGGETTO DEL PRESENTE APPALTO

L'**Azienda ULSS n. 8 Berica** eroga le proprie prestazioni su 6 presidi ospedalieri e altri complessi polifunzionali, oltre a numerose sedi territoriali e dipartimentali raggruppate nella voce "Altre Strutture". Di seguito si riporta l'elenco degli immobili aziendali, con la denominazione, l'indirizzo, la destinazione d'uso; con "SI" si deve confermare l'estensione del campo di applicazione dell'appalto.

L'elenco non è da intendersi esaustivo e può essere oggetto di revisione prima dell'affidamento ed in corso di esecuzione dell'appalto.

Complessi principali			SI
OSPEDALE SAN BORTOLO DI VICENZA	VI - VIA MONS. F. RODOLFI 37	Ospedale di Vicenza	X
OSPEDALE PIETRO MILANI DI NOVENTA VICENTINA	NOVENTA - VIA CAPO DI SOPRA 3	Ospedale di Noventa Vicentina	
OSPEDALE CAZZAVILLAN DI ARZIGNANO	ARZIGNANO - VIA DEL PARCO 1	Ospedale di Arzignano	X
OSPEDALE VITTORIO EMANUELE III DI MONTECCHIO MAGG.	MONTECCHIO MAGGIORE - VIA CA' ROTTE 9	Ospedale di Montecchio Maggiore	X
OSPEDALE SAN GIOVANNI BATTISTA DI LONIGO	LONIGO - VIA SISANA 1	Ospedale di Lonigo	
OSPEDALE SAN LORENZO DI VALDAGNO	VALDAGNO - VIA G.GALILEI 1	Ospedale di Valdagno	X
CENTRO POLIFUNZIONALE DI VALDAGNO (ex ospedale)	VALDAGNO - VIA G.GALILEI 3	EX Ospedale di Valdagno	
CENTRO POLIFUNZIONALE DI SANDRIGO (ex ospedale)	SANDRIGO - PIAZZA ZANELLA 9	Centro Sanitario Polifunzionale di Sandrigo	
COMPLESSO SAN FELICE	VI - VIA SS. FELICE E FORT. 229	Parco San Felice	

Altre Strutture

IMMOBILE DI NOVENTA VICENTINA	NOVENTA - VIA CAPO DI SOPRA 3 (Ospedale)	Distretto SUD Servizio Veterinario	
IMMOBILI COMPLESSO LAGHETTO	VI - STRADA MAROSTICANA 235		
IMMOBILE 1° E 2° C.S.M.	VI - CONTRA' M. C. DOMINI 13	Dipartimento salute Mentale	
IMMOBILE EX CHARITAS	VI - VIA R. PASI 25 - C/O CHARITAS	CEOD L'Aquilone	
IMMOBILE EX INAM	VI - VIA IV NOVEMBRE 46	Dipartimento di Prevenzione	
IMMOBILE DI VIALE TRENTO - Il Roseto	VI - VIALE TRENTO 106	Comunità Il Roseto	
IMMOBILE EREDITA' CHIODIN - La Villetta	VI - VIA VOLPATO 14	Comunità La Villetta	
IMMOBILE AMB. EX INAM DI S.LUCIA	VI - CONTRA' MURE S. LUCIA 34	Poliambulatorio 1	
PALAZZO BAGGIO	VI - CONTRA' SAN FRANCESCO, 41	Cento Terapie Cellulari	
IMMOBILE PALAZZO SANGIOVANNI	VI - VIA SS. APOSTOLI 21	Distretto Socio Sanitario Vicenza	
IMMOBILE DI VIA DEI MILLE	VI - VIA DEI MILLE 71-85-87	Appartamenti protetti	
IMMOBILE DI SAN PIO X	VI - VIA GIURIATO 72	Distretto Socio Sanitario Vicenza	
IMMOBILE DI VIA MAROSTICANA	VI - STRADA MAROSTICANA 87	A.D.I.	
IMMOBILE DI VIA TORINO	VI - VIA TORINO 19	Distretto Socio Sanitario Vicenza	
IMMOBILE FERROVIERI	VI - VIA FINCATO 4	Guardia Medica	
IMMOBILE DI S. MARIA CAMISANO	S.MARIA CAMIS. - V. NEGRIN 90	Distretto Socio Sanitario EST	
IMMOBILE DI MONTICELLO C. O.	MONTICELLO - VIA DANTE 26	Distretto Socio Sanitario EST	
IMMOBILE DI TORRI DI Q.LO	TORRI DI Q.LO - VIA VICENZA 4	Distretto Socio Sanitario EST	
IMMOBILE DI ISOLA VIC.NA	ISOLA VIC.NA - VIA CANTARANA 1	Ambulatorio medico	
IMMOBILE DI CREAZZO	CREAZZO - VIALE ITALIA 14	Distretto Socio Sanitario OVEST	
IMMOBILE DI LONGARE	LONGARE - VIA MARCONI 24	Distretto Socio Sanitario SUD EST	
IMMOBILE DI GRISIGNANO D. Z.	GRISIGNANO - V. BEDINELLA 23	Distretto Socio Sanitario SUD EST	
IMMOBILE DI ZOVENCEDO	ZOVENCEDO - VIA CROCE	Ambulatorio medico	
IMMOBILE DI BARBARANO	BARBARANO - VIA G. XXIII	Distretto Socio Sanitario SUD EST	
IMMOBILE DI S.DOMENICO	VI - CONTRA' M. S. DOMENICO 4	SERT Associazioni	

IMMOBILE STRADA NICOLSI	VI - VIA STERNI, 81	Casa Speranza	
IMMOBILE DI POVOLARO	DUEVILLE - VIA CAVOUR 26	Archivio, magazzino	
IMMOBILE VIALE CAMISANO	VI - VIALE CAMISANO 67	Servizio Veterinario	
IMMOBILE GET CRESOLE	CALDOGNO - VIA CHIESA RETT.LE 33	GET Cresole	
IMMOBILE GET BOLZANO V.	BOLZANO VIC. - VIA CHiodo	GET Bolzano Vicentino	
CANILE VIA MANTOVANI	VI - VIA MANTOVANI	Canile	
IMMOBILE DI TORRI DI ARCUGNANO ala OVEST	ARCUGNANO - PIAZZA RUMOR,9	Distretto Socio Sanitario SUD EST	
IMMOBILE MONTEGALDA	MONTEGALDA - Piazza MARCONI 60	Distretto Socio Sanitario SUD EST	
IMMOBILE FONDAZIONE STEFANI	NOVENTA - VIA FONTANA	Palestra Riabilitazione in alcuni locali	
IMMOBILE NANTO	NANTO - VIA CALLISONA 1/F	Distretto Socio Sanitario SUD EST	
IMMOBILE EX SEMINARIO	VI - VIA G. CAPPELLARI	Nuovo polo ospedaliero	
IMMOBILE COMUNE BEDINELLA	GRISIGNANO - VIA BEDINELLA 21	Sede autoambulanza	
IMMOBILE CARCERE PIO X	VICENZA - CARCERE SAN PIO X	Casa Circondariale	
NUOVO DISTRETTO DI COSTABISSARA	COSTABISSARA - VIA ROMA, 1	Distretto Socio Sanitario OVEST	
IMMOBILE C. L'ARCA E SERV. TUTELA MINORI	VI - VIA LEGIONE GALLIENO (MUZZANA)	Servizio Tutela Minori	
IMMOBILE AMB. VETERINARIO VIA POSTUMIA	VI - VIA POSTUMIA	Ambulatorio Veterinario	
IMMOBILE GET ISOLA VICENTINA	ISOLA VICENTINA - VIA MONTEGRAPPA, 1	Spumaget Isola Vicentina	
IMMOBILE ARCHIVIO VIA CATTANEO	VI - VIA CATTANEO, 8	Archivio	
IMMOBILE PRESIDIO SUEM BARBANO	BARBANO- VIA VITTORIO VENETO	Presidio SUEM	
IMMOBILE CENTRO ARCOBALENO	ARZIGNANO - VIA DUCA D'AOSTA 35	CEOD Psichiatrico	
IMMOBILE PROGETTO DOMUS	ARZIGNANO - VIA MENEHINI, 1	Casa dei dadi e melody per pazienti psichiatrici	
DISTRETTO DI TRISSINO	TRISSINO - VIA SAURO, 1	Distretto Socio Sanitario	
IMMOBILE CEOD AZZURRA	VALDAGNO - VIA FERRIGHI 3	CEOD Maglio di Sopra	
IMMOBILE CEOD AURORA	VALDAGNO - VIA L. MARZOTTO 7/A	CEOD Maglio di Sopra	
APPARTAMENTI PROTETTI CSM	VALDAGNO - VIA MOLINI D'AGNO 22 e 23	Centro Salute Mentale	
IMMOBILE DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE	ARZIGNANO - VIA KENNEDY, 2	Dip. Prevenzione e Distretto Socio Sanitario	X
IMMOBILE SEDE AMMINISTRATIVA DISTRETTO OVEST	ARZIGNANO - VIA TRENTO, 4	Sede Amministrativa	
IMMOBILE SEDE FARMACIA, ADI, MAGAZZINO e altro	ARZIGNANO - VIA DELL'INDUSTRIA, 107	Uffici	
IMMOBILE MAGAZZINO ECONOMALE	ARZIGNANO - VIA CABOTO 19	Magazzino	
IMMOBILE FOCOLARE ABITATIVO per PSICHIATRICI	ARZIGNANO - VIA FIUME 52	CTRP	
IMMOBILE CANILE E AMB. VETERINARIO	ARZIGNANO - VIA BUSA	Ambulatorio Veterinario	
IMMOBILE CONTINUITA' ASSISTENZIALE	ARZIGNANO - VIA MONTE PASUBIO 1	Guardia Medica	
IMMOBILE DISTRETTO SANITARIO MONTECCHIO MAGG.	MONTECCHIO MAGGIORE - VIA GIURIOLO	Distretto e Poliambulatorio	
IMMOBILE FOCOLARE ABITATIVO CEOD ARCOBALENO	MONTECCHIO MAGGIORE - VIA MONTE PIETA'	CTRP	
IMMOBILE CSM MONTECCHIO MAGG. EX-SCUOLA PASCOLI	MONTECCHIO MAGGIORE - VIA S.PIO X	Dipartimento Salute Mentale	

IMMOBILE POLO DELLE DISABILITA' CHIAMPO	CHIAMPO - VIA F.BARACCA, 1	Polo riabilitativo	
IMMOBILE EX DISTRETTO MONTEBELLO VICENTINO	MONTEBELLO VICENTINO - PIAZZALE CENZI, 3		
IMMOBILE MEDICINA DI GRUPPO CORNEDO	CORNEDO VICENTINO - PIAZZA ALDO MORO	Medicina di gruppo	
IMMOBILE DISTRETTO DI RECOARO	RECOARO TERME - VIA CAPITELLO, 13	Distretto e medici di base	

8. SOGGETTI TERZI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE AREE INTERESSATE ALL'APPALTO

Nelle aree interessate dai lavori di cui all'appalto in oggetto, oltre al personale dell'Azienda ULSS 8 possono essere presenti i dipendenti di altre ditte appaltatrici di lavori/servizi/forniture con i quali l'appaltatore potrebbe dover rapportarsi nel corso della propria attività e comunque prima di qualsiasi intervento che possa originare rischi interferenti.

La ditta deve tenere presente che nelle aree promiscue delle U.O. (es. corridoi), reparti degenza, ecc., oltre al personale dipendente ULSS sono presenti pazienti, utenti, visitatori, e pertanto ogni presenza in queste aree richiede una particolare attenzione e rispetto delle norme generali riportate al paragrafo 13.

Come regola generale, riferita a tutte le attività appaltate, vale l'indicazione per cui è fatto divieto a tutte le ditte che effettuano lavorazioni di vario genere all'interno delle strutture dell'Azienda, di operare all'interno dello stesso locale contemporaneamente a personale di altre ditte appaltatrici.

Sono comunque possibili interferenze con altre ditte che gestiscono appalti generali all'interno delle strutture dell'azienda, limitatamente alle attività svolte in maniera sistematica nelle aree comuni e di transito o per diretta gestione degli spazi.

Le principali ditte interferenti operanti all'interno dell'ULSS 8 Berica sono:

- lavanolo;
- gestione calore e manutenzioni impiantistiche;
- gestione e manutenzione impianto gas medicali;
- guardiania;
- vigilanza armata;
- logistica e magazzino;
- servizio ambulanze;
- trasporto (materiali biologici, persone, traslochi, ecc.);
- ristorazione;
- assistenza disabili e gestione CDD e Comunità Alloggio.

Eventuale segnalazione di elementi di rischio, derivanti dalle operazioni eseguite dalla ditta, dovranno formalmente essere comunicate dagli operatori della ditta al RUP dell'appalto.

9. MISURE DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE ADDETTO ALLE LAVORAZIONI

Nell'ambito dello svolgimento delle attività, il personale esterno occupato deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro. I lavoratori della Ditta sono pertanto tenuti ad esporre detta tessera di riconoscimento (ex art 26 comma 8 del D.Lgs. 81/08 – art. 6 Legge 123/07).

10. INFORMAZIONE, FORMAZIONE E/O ADDESTRAMENTO RICHIESTI

Per lo svolgimento della propria attività nei luoghi previsti dall'appalto e richiesto che il personale della ditta appaltatrice abbia ricevuto una documentata **informazione, formazione e/o addestramento** sulle seguenti tematiche inerenti la sicurezza:

- ☒ Formazione Generale di base (Attestazione + Foglio firma)
- ☒ Formazione Specifica (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Primo soccorso (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Antincendio base – 4 ore (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Antincendio livello elevato – 16 ore (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Rischio biologico (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Procedure di lavoro/sicurezza aziendali (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Uso attrezzatura pericolosa (carrelli elevatori) (Patentino)
- ☒ Dispositivi di Protezione Individuale specifici dell'attività (Attestazione + Foglio distribuzione)
- ☐ Rischio chimico (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Rischio radiazioni ionizzanti (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Rischio radiazioni non ionizzanti (Attestazione + Foglio firma)
- ☐ Rischio Utilizzo bombole gas (Attestazione + Foglio firma).

La ditta appaltatrice deve fornire le informazioni sopra riportate prima dell'inizio dell'appalto, allegando copia delle attestazioni previste.

11. METODO DI VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA PREVISTI E DI SCELTA DELLE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

La metodica indicata è utilizzata per valutare l'efficacia dell'intervento proposto per ridurre i rischi interferenti, quando questi non sono eliminabili, e/o per stabilire la soglia di accettabilità sotto la quale non si ritengono necessari interventi di riduzione del rischio (significatività da 1 a 3).

La significatività dei rischi da interferenze è valutata secondo la formula: RI = gR x pl					
Dove: RI = rischio da interferenza gR= gravità del rischio per uno o più soggetti coinvolti nella interferenza e/o nella sovrapposizione pl = probabilità che si verifichi una interferenza e/o sovrapposizione tra uno o più soggetti					
Significatività del rischio da interferenza					
	pl	IMPROBABILE	POCO PROBABILE	PROBABILE	MOLTO PROBABILE
gR	Lieve	1	2	3	4
	Medio	2	4	6	8
	Grave	3	6	9	12
	Molto grave	4	8	12	16

La significatività del rischio da interferenze RI dovrà essere classificata come segue:	
1 - 3 = TRASCURABILE (NON RILEVANTE)	Rischi potenziali sotto controllo quanto basta; possibili azioni migliorative da valutare in fase di programmazione.
4 - 6 = RILEVANTE (LIEVE)	Verificare che i rischi potenziali siano sotto controllo. Promuovere azioni migliorative e/o correttive da programmare nel tempo.
8 - 9 = RILEVANTE (ALTO)	Effettuare miglioramenti su gR o su pl.; promuovere azioni migliorative e/o correttive da programmare nel medio termine in funzione della durata delle attività.

12 - 16 = RILEVANTE (MOLTO ALTO)

Effettuare miglioramenti immediati su gR o su pl.; promuovere azioni correttive immediate.

INDICE DI PROBABILITÀ DI INTERFERENZA (pl)		
VALORE	LIVELLO	DEFINIZIONE
1	Improbabile	Le lavorazioni si svolgono in un'area confinata o transennata dove opera una sola impresa o un singolo lavoratore autonomo. In quell'area non sono previste altre attività oltre a quelle in corso.
2	Poco probabile	Un'unica impresa o un singolo lavoratore autonomo sta lavorando in una propria area osservando una distanza di sicurezza da un'altra area occupata da terzi.
3	Probabile	Più imprese o lavoratori autonomi devono intervenire sequenzialmente (quindi in tempi diversi) nella stessa area per portare a termine un'opera nel suo complesso.
4	Molto probabile	Più imprese o lavoratori autonomi nella stessa area per portare a termine un'opera nel suo complesso.
INDICE DI GRAVITÀ DEL RISCHIO (gR)		
VALORE	LIVELLO	DEFINIZIONE
1	Lieve	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo utilizzano unicamente attrezzature manuali operando a livello del piano di calpestio
2	Medio	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo utilizzano unicamente attrezzature manuali operando in quota (modeste opere provvisorie, trabattelli, scale, ecc.)
3	Grave	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo introducono rischi tali da obbligare terzi a utilizzare DPI
4	Molto grave	Un'impresa o un singolo lavoratore autonomo introducono rischi tali da obbligare terzi a predisporre misure di protezione collettiva

12. INFORMAZIONE SUI RISCHI SPECIFICI ESISTENTI NELL'AMBIENTE DI LAVORO OGGETTO DELL'APPALTO

I rischi presenti nelle aree dove è previsto lo svolgimento delle attività della ditta sono i seguenti:
(Specificare se l'Appaltatore è esposto al rischio nella fase di esecuzione del servizio).

12.1 RISCHIO BIOLOGICO

L'attività sociosanitaria dell'Azienda comporta un rischio potenziale di esposizione ad agenti biologici in funzione delle attività svolte e della tipologia di pazienti/utenti presenti. Ai fini della valutazione del rischio di esposizione dei lavoratori si differenziano in (valutazione qualitativa e funzionale all'attività da svolgere e non ai sensi del D.Lgs 81/08):

- aree a **rischio basso**, adibite ad attività non sanitarie con rischio generico derivanti dalla convivenza;
- aree a **rischio medio** dove vengono svolte attività di tipo sanitario e con una tipologia di pazienti/utenti che vi accedono classificati "stabili" (Ambulatori, Distretti socio-sanitari)
- aree a **rischio alto e molto alto** per attività che prevedono anche la possibile presenza/isolamento di pazienti infettivi (Pronto Soccorso, Malattie Infettive, Terapie Intensive e altre aree/reparti dedicati); inoltre, le aree dedicate ai **pazienti COVID-19** e l'attività di gestione domiciliare **dei pazienti COVID-19** sono altrettanto identificate come ad **alto rischio**;
- altre aree a **rischio alto**:
 - aree a livello rilevante di contaminazione da liquidi biologici (sale operatorie, sala parto);
 - aree con attività di cultura deliberata di patogeni ad elevato rischio (Microbiologia).

Ditta Appaltatrice esposta: **Si** ☒ **NO** ☐

12.2 RISCHIO CHIMICO

Nell'ambito delle attività dell'azienda sono individuate aree ed attività specifiche a potenziale rischio di esposizione a sostanze a rischio chimico:

- aree con uso sistematico di sostanze chimiche (anche cancerogene) ad uso laboratoristico/diagnostico (Laboratorio analisi, Microbiologia, Anatomia Patologica, Biologia Molecolare, UFA, Radiofarmacia, ecc.);
- aree a rischio di contaminazione da farmaci antitumorali (Unità UFA presso la UOC di Farmacia, Oncologia, DH Oncologico, Ematologia, DH Ematologico, ambulatorio urologico e altri reparti internistici per le attività di somministrazione e per la possibile presenza di escreti e secreti contaminati da questi farmaci derivanti dai pazienti sottoposti a trattamenti);
- aree ove è previsto l'utilizzo di gas e vapori anestetici (Sale operatorie);
- aree con presenza di gas tecnici e medicali con rischio potenziale di esposizione (PMA, RM, Ambulatorio Dermatologico, deposito contenitori mobili ossigeno liquido).
- aree accessibili in cui sono presenti elementi strutturali ed impiantistici costituiti da materiali contenenti amianto (pavimentazioni in vinil amianto, coibentazioni impiantistiche, coperture in eternit).
- aree tecnologiche ove è previsto l'uso di sostanze a rischio chimico connesse all'utilizzo di impianti tecnologici (centrali termiche, centrali trattamento acqua, ecc.).

Si considera inoltre come oggetto di specifica verifica la scelta dei materiali d'uso della ditta appaltatrice per le attività previste, che devono essere specificate dall'appaltatore e comunicate al RUP/DEC.

Ditta Appaltatrice esposta: **Si** ☐ **NO** ☒

12.3 RISCHIO ELETTRICO

- **Rischio residuo di contatto elettrico** accidentale connesso all'alimentazione delle macchine ed attrezzature usate dall'appaltatore o presenti negli ambienti in cui vengono svolte le attività (es. prese elettriche fisse, prese ed adattatori multipli, ecc.) e relativo alla parte impiantistica installata nei locali assegnati alla diretta gestione della ditta appaltatrice.
- **Rischio specifico** per interventi in aree tecniche (es. cabine elettriche, aree con presenza di UPS di rilevanti dimensioni, ecc.).

Ditta Appaltatrice esposta: **Si** ☒ **NO** ☐

12.4 RISCHIO RADIOLOGICO

Nelle strutture ospedaliere sono presenti zone controllate e zone sorvegliate ex D.Lgs. 101/20 sia con la presenza di apparecchi radiogeni (Radiologia, Radioterapia, Blocco Operatorio, Emodinamica) che per l'utilizzo, manipolazione e/o conservazione dei radionuclidi (Medicina Nucleare, Fisica sanitaria).

Ditta Appaltatrice esposta: **Si** ☐ **NO** ☒

12.5 RISCHIO DA RADIAZIONI NON IONIZZANTI E DA CAMPI ELETTROMAGNETICI

Sono presenti all'interno di alcuni servizi apparecchiature emittenti, ad apparecchiatura funzionante, significativi livelli di radiazione elettromagnetica/ROA con campi elettrici e magnetici, radiazioni laser, luce UV (ambulatori fisioterapici, dermatologici e di terapia antalgica, ambulatori oculistici, sale operatorie e di endoscopia per urologia e pneumologia, degenze neonatali). Specifici impianti sono caratterizzati da livelli elevati di campo magnetico costantemente attivo e accoppiato, a macchina funzionante a rilevanti emissioni di campi elettromagnetici (RM).

Ditta Appaltatrice esposta: **Si** ☐ **NO** ☒

12.6 RISCHIO DA RUMORE

All'interno delle strutture aziendali sono presenti aree con apparecchiature che provocano livelli di rumorosità superiore a 80 dBa e in alcuni casi anche a 85 e 87 dBa. Risulta anche rilevante la valutazione delle emissioni delle apparecchiature in uso alla ditta appaltatrice, anche per livelli di rumore non eccedenti i limiti previsti del D. Lgs 81/08, in funzione della tutela dei utenti/degenti/dipendenti da esposizioni a livelli di rumore valutati come disturbanti.

Ditta Appaltatrice esposta: Si ☐ NO ☒

12.7 RISCHI DERIVANTI DALLE LAVORAZIONI SPECIFICHE ESEGUITE DELLA DITTA APPALTATRICE

Si considerano come fonte potenziale di esposizione a rischio alcune specifiche attività proprie della ditta e condizionate da strutture ed attività dell'azienda.

12.8 ALTRI RISCHI

A titolo non esaustivo si riportano di seguito alcuni rischi individuati con una valutazione a priori. Qualora le lavorazioni oggetto di gara d'appalto determinino altri rischi interferenziali, questi devono essere elencati nella tabella sottostante.

A. RISCHIO AGGRESSIONE

Potenziali situazioni che espongono a rischio di aggressione in particolare nelle strutture che ospitano pazienti con problemi di tipo psichiatrico o di dipendenza e per gli ambienti utilizzati dal personale ULSS nella Casa Circondariale di Vicenza.

Ditta Appaltatrice esposta: Si ☐ NO ☒

B. RISCHI DERIVANTI DA INTERFERENZA CON DITTE TERZE

Per quanto riguarda le interferenze con ditte terze operanti all'interno dell'Azienda ULSS 8 Berica, si rimanda a quanto indicato nel paragrafo 8 del presente documento.

Ditta Appaltatrice esposta: Si ☒ NO ☐

C. RISCHIO DA INCIAMPO, SCIVOLAMENTO, URTO DI PERSONE O ATTREZZATURE

All'interno delle strutture dell'Azienda, negli spazi comuni (scale e corridoi) e tutte le aree di pertinenza esterne, sussiste il rischio di inciampo, scivolamento, urto legato ad eventuali sconnessioni nella pavimentazione, presenza di acqua piovano o spandimento di altro materiale liquido di varia natura, arredi o oggettistica non idoneamente segnalata, ecc.

Inoltre, sussiste il rischio di ribaltamento, se presenti percorsi con piani inclinati/rampe ed il transito per tale vie non viene effettuato correttamente.

Ditta Appaltatrice esposta: Si ☒ NO ☐

Altro:

Nessuno

12.9 RISCHI DERIVANTI DA EVENTI ACCIDENTALI E/O SITUAZIONI DI EMERGENZA

Eventi accidentali e/o di emergenza possono essere classificate tutte le situazioni quali incendio, terremoto, fuga di sostanze pericolose, atto terroristico o criminale che avvenga nelle aree in cui sta operando il personale della ditta e/o in aree prossime o comunque collegate a queste, ove si renda

necessario l'intervento di addetti all'emergenza e/o l'evacuazione della struttura o parte di essa o anche la messa fuori servizio di impianti di qualsiasi natura.

Ditta Appaltatrice esposta: **Si** ☒ **NO** ☐

13. NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO PER L'ELIMINAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA

Nell'eseguire lavori in zona controllata (zone a rischio Radiazioni Ionizzanti) è necessario che l'incaricato della ditta esterna prenda contatti con l'Esperto di Radioprotezione, come previsto dal D.Lgs. 101/20 (tramite il Direttore di U.O. interessata).

13.1 REGOLE COMPORTAMENTALI E RISPETTO DELL'UTENZA

Il personale della Ditta che opera all'interno delle sedi aziendali ULSS è tenuto a seguire regole di comportamento e di rispetto nei confronti sia del personale dell'ULSS che dell'utenza.

In particolare è bene attenersi:

- evitare in modo più assoluto ogni diverbio e/o discussione;
- evitare di tenere comportamenti che facciano pensare ad atteggiamenti aggressivi;
- rivolgersi sempre, per qualsiasi richiesta/problema/necessità al personale dell'Azienda.

13.2 REGOLE PER L'ESECUZIONE DELL'ATTIVITA'

Per l'esecuzione delle attività oggetto dell'appalto, l'azienda incaricata rispetti le seguenti regole:

- **individuazione e comunicazione al Datore di Lavoro committente per il tramite del DEC dell'appalto del nominativo del Preposto o dei Preposti incaricati secondo il D.Lgs 81/08;**
- deve preventivamente prendere visione delle aree in cui saranno eseguiti i lavori e delle relative limitazioni informandosi, presso i Responsabili/Preposti delle Strutture in cui andrà ad operare, dell'assetto funzionale delle aree stesse e degli aspetti antinfortunistici, interpellando anche il Referente Esecutivo dei lavori appaltati;
- deve costantemente tenere informati i Responsabili/Preposti delle Strutture in cui va a lavorare sui possibili rischi non eliminabili derivanti dalle attività che verranno eseguite;
- deve programmare affinché tutti i Preposti incaricati ai sensi del D.lgs. 81/08, partecipino alle riunioni di cooperazione e coordinamento con gli incaricati dell'azienda sanitaria, per l'analisi preventiva dei rischi di interferenza;
- deve informare e formare preventivamente, ai sensi del D.lgs. 81/08, tutti i lavoratori incaricati alla esecuzione dei lavori, di cui all'appalto in oggetto:
 - a) sui rischi specifici degli ambienti di lavoro in cui si svolge l'attività appaltata;
 - b) sul rischio incendio e gestione delle emergenze secondo i criteri del DM 10/03/98 con i contenuti formativi di cui all'Allegato IX;
- deve fornire al proprio personale l'apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante l'esercizio dell'attività;
- deve concordare le tempistiche (es: giorni ed orari di accesso ai locali del Committente) con i riferimenti Aziendali forniti in sede di aggiudicazione onde evitare eventuali interferenze con l'attività della Committente;
- deve accedere alle aree aziendali, caricare/scaricare il materiale, parcheggiare, seguendo scrupolosamente i dettami della procedura di sicurezza ***“Attività temporanea di carico-scarico di materiale , con automezzi trasporto merci, in aree esterne non delimitate e non confinate,***

Norme di condotta di autisti esterni e personale ULSS preposto ad evitare rischi interferenziali fra attività diverse", e quanto comunicato dall'Azienda, onde evitare eventuali interferenze con percorsi pedonali e/o dedicati alle emergenze;

- deve tempestivamente allontanare contenitori, scatole, casse, cesti, roller, pallets vuotati e i rifiuti; non sono permessi stoccaggi di prodotti e/o di attrezzature presso luoghi non identificati dal committente se non autorizzati;
- deve smaltire, a sua cura e spese, i rifiuti prodotti nell'esercizio delle attività appaltate;
- non può usufruire di aree di stoccaggio dell'Azienda, se non diversamente specificato e concordato con l'Azienda stessa;
- in situazioni di allarme e/o emergenza in genere, deve seguire le istruzioni del personale in servizio dell'Azienda;
- se necessario, ovvero nelle lavorazioni anche temporanee che producono rischio di caduta di oggetti dall'alto, scivolamenti, occupazioni di spazi, ecc., deve provvedere a delimitare/segnalare le aree di lavoro per disciplinare la circolazione delle persone (dipendenti, pazienti, pubblico del Committente) e comunque adottare tutte le misure di sicurezza adeguate ad evitare interferenze con concomitanti attività svolte nelle pertinenze dell'Azienda;
- non deve eseguire lavorazioni che prevedano la produzione di polvere, rumore, fibre pericolose, gas pericolosi e radiazioni pericolose in presenza di pazienti e nemmeno di personale dipendente ULSS o di terzi. Se necessarie tali lavorazioni vanno concordate e adottate tutte le specifiche misure di prevenzione / protezione previste;
- deve lasciare in uso al personale le apparecchiature installate/manutentate solo se in condizioni di sicurezza. Se non utilizzabili, le apparecchiature devono essere ritirate; quando non è possibile il ritiro, non devono comunque essere pericolose per l'incolumità (ne deve essere interdetto l'uso ed esposto apposito avviso);
- nelle operazioni di carico, scarico e movimentazione merci (come da procedura di sicurezza **"Attività temporanea di carico-scarico di materiale , con automezzi trasporto merci, in aree esterne non delimitate e non confinate, Norme di condotta di autisti esterni e personale ULSS preposto ad evitare rischi interferenziali fra attività diverse"**), l'automezzo deve essere posizionato nel luogo indicato all'atto dell'aggiudicazione e secondo le informazioni del Referente aziendale;
- durante le attività di carico/scarico devono essere spenti i motori, fatto salvo particolari esigenze da concordare con il Referente aziendale (a motore acceso lo scarico dei fumi deve essere convogliato verso l'alto);
- l'area di carico/scarico delle merci deve essere delimitata/segnalata utilizzando apposite barriere mobili di confinamento;
- l'appaltatore deve movimentare il materiale, se non diversamente specificato, con mezzi propri ed adeguati, atti ad effettuare le manovre in sicurezza, senza provocare danni a persone o a cose;
- ai fini dell'attività di carico/scarico non è prevista la presenza di personale dell'Azienda USL con compiti di collaborazione, ma solo con compiti di controllo a debita distanza di sicurezza;
- se previsto, gli operatori ULSS che collaborano alle attività di scarico utilizzeranno solo carrelli e attrezzature di proprietà del committente;
- all'operatore dell'azienda appaltatrice è vietato sostare nei pressi delle zone operative dei carrelli elevatori e al di sotto dei carichi sospesi;
- nelle operazioni di manovra degli automezzi e in caso di limitata visibilità, deve essere presente una persona a terra per fornire indicazioni all'autista;
- le attrezzature non targate utilizzate per la movimentazione delle merci, devono possedere l'autorizzazione da parte della motorizzazione civile per transitare all'esterno dei presidi ospedalieri nella pubblica via;

- e fatto assoluto divieto al personale dipendente dell'ULSS di Vicenza di salire sui mezzi della ditta appaltatrice, ovvero la ditta appaltatrice deve astenersi dal richiedere qualsiasi intervento al personale ULSS;
- agli autisti e assolutamente vietato accedere all'interno delle strutture aziendali se non espressamente previsto dal contratto.

Inoltre:

- quando non diversamente previsto in fase contrattuale, i servizi igienici utilizzabili dal personale della ditta appaltatrice sono quelli riservati agli utenti dell'azienda ULSS;
- nelle Unità Operative e, comunque, nei singoli settori lavorativi e di norma disponibile un telefono sia per l'emergenza sia per le comunicazioni aziendali (previo permesso del personale della Committenza);
- all'interno dei locali dell'Azienda ULSS n.8 le uscite di emergenza e i relativi percorsi sono chiaramente indicati come da normativa vigente; esse **non devono mai essere ostruite, neppure in via provvisoria**;
- **è fatto assoluto divieto di fumare all'interno di qualsiasi ambiente ULSS**
- **è vietato usare fiamme libere**, gettare mozziconi di sigaretta e materiale infiammabile all'interno e/o in prossimità delle aree della committenza;
- è fatto assoluto divieto al personale dipendente dell'Assuntore di utilizzare attrezzature ed utensili della Committenza e viceversa (salvo specifiche autorizzazioni);
- è vietato a qualsiasi lavoratore presente in Azienda ULSS assumere bevande alcoliche e qualsiasi altra sostanza di abuso che possa alterare il tono psichico durante l'orario di lavoro pena l'allontanamento dal posto di lavoro.

TASSATIVAMENTE la ditta appaltatrice si impegna:

- ad osservare e fare osservare al proprio personale e ad eventuali sub-appaltatori e fornitori, tutte le leggi e i regolamenti in materia di salute e sicurezza nei posti di lavoro compreso quanto previsto nel presente documento;
- ad impiegare personale dotato delle abilitazioni necessarie ed idoneo alle mansioni specifiche in conformità alla sorveglianza sanitaria ove prevista;
- ad impiegare personale adeguatamente formato ed informato, dotato di ausili e dpi idonei alla sicurezza del lavoro da eseguire;
- a trasmettere il Documento (**Piano di Valutazione dei Rischi dell'Appalto**) indicante l'elenco delle attività svolte nei locali dell'appaltante per l'esecuzione dell'appalto, l'indicazione dei relativi rischi per la salute e la sicurezza propri, le eventuali interferenze e le procedure adottate;
- a fornire l'elenco delle eventuali sostanze o prodotti usati e relative schede di sicurezza, l'elenco della apparecchiature usate, nonché l'elenco del personale previsto.

13.2 ULTERIORI OBBLIGHI DELL'APPALTATORE

Alla ditta appaltatrice viene richiesto anche che:

- organizzi i propri mezzi ed il proprio personale nel rispetto delle norme di prevenzione infortuni e di igiene del lavoro;
- fornisca al Committente un report annuale degli infortuni avvenuti all'interno degli ambienti di lavoro ULSS;
- abbia cura di conservare tutti i materiali e le attrezzature utilizzati negli spazi assegnati evitando, durante le lavorazioni, di lasciarli incustoditi e/o posti in modo da recare ingombro al passaggio e/o pericolo per il personale;
- garantisca che tutti gli utensili, i mezzi e le attrezzature utilizzati nel corso dell'espletamento dell'appalto siano rispondenti alle norme vigenti e sottoposti a regolare manutenzione;

- fornisca ai propri dipendenti, come previsto dalla normativa vigente:
 - il tesserino di riconoscimento
 - i dispositivi di protezione individuale
 - la formazione necessaria;
- si faccia carico della sorveglianza sanitaria dei propri dipendenti per lo svolgimento della loro attività sottoponendoli alle visite mediche ed agli accertamenti necessari, come da normativa vigente;
- metta a punto le Procedure Operative di Sicurezza necessarie all'esecuzione ottimale del lavoro/servizio/fornitura previsti dall'appalto prima dell'avvio dello stesso;
- nelle aree di transito interne all'Azienda, si attenga alle disposizioni di viabilità interna controllando la velocità, rispettando la segnaletica ed evitando il parcheggio fuori dagli spazi previsti (si rammenta che è assolutamente vietato parcheggiare davanti alle uscite di sicurezza, in corrispondenza dei percorsi di esodo, di fronte agli attacchi idrici motopompa dei VVF ed alle porte dei quadri/cabine elettriche);
- segnali al RUP ed al Servizio di Prevenzione e Protezione della stazione appaltante tutti gli infortuni eventualmente occorsi ai propri dipendenti impegnati all'interno dell'Azienda;
- si impegni a rispettare tutte le procedure interne dell'Azienda (che saranno rese disponibili);
- si impegni a comunicare al RUP qualsiasi tipo di variazione rispetto alle condizioni di lavoro descritte, concordando l'eventuale revisione del presente DUVRI (qualora la ditta appaltatrice variesse le condizioni di lavoro senza darne opportuna e tempestiva comunicazione, essa si assume tutte le responsabilità civili e penali che ne conseguono).

13.3 PRESCRIZIONI E LIMITAZIONI

- Divieto di intervenire sulle lavorazioni in atto senza la prescritta autorizzazione;
- Divieto di accedere ai locali ad accesso autorizzato se non specificatamente autorizzati dal responsabile della struttura con apposita autorizzazione nella quale sono indicate le misure di prevenzione e protezione;
- Divieto di rimuovere o manomettere in un alcun modo i dispositivi di sicurezza e/o protezioni installati su impianti o macchine;
- Divieto di compiere, di propria iniziativa, manovre ed operazioni che non siano di propria competenza e che possono perciò compromettere anche la sicurezza di altre persone;
- Divieto di compiere lavori di saldatura, usare fiamme libere, utilizzare mezzi igniferi o fumare nei luoghi con pericolo di incendio o di scoppio ed in tutti gli altri luoghi ove vige apposito divieto;
- Divieto di ingombrare passaggi, corridoi e uscite di sicurezza con materiali di qualsiasi natura;
- Divieto di compiere, su organi in moto, qualsiasi operazione (pulizia, lubrificazioni, riparazioni, registrazioni, ecc.);
- Divieto di accedere, senza specifica autorizzazione, all'interno di cabine elettriche o di altri luoghi ove esistono impianti o apparecchiature elettriche in tensione;
- Divieto di permanere in luoghi diversi da quelli in cui si deve svolgere il proprio lavoro;
- Divieto di apportare modifiche, di qualsiasi genere, a macchine ed impianti senza preventiva autorizzazione dell'Azienda;
- Divieto di usare, sul luogo di lavoro, indumenti o abbigliamento che, in relazione alla natura delle operazioni da svolgere, possano costituire pericolo per chi li indossa;
- Obbligo di rispettare i divieti e le limitazioni della segnaletica di sicurezza;
- Obbligo di rispettare scrupolosamente i cartelli monitori affissi all'interno delle strutture aziendali;
- Obbligo di richiedere l'intervento del referente dell'Azienda Committente, in caso di anomalie riscontrate nell'ambiente di lavoro e prima di procedere con interventi in luoghi con presenza di rischi specifici;

- Obbligo di recingere la zona di lavoro quando si effettuano lavorazioni a rischio, e comunque sempre le zone sottostanti a lavori che si svolgono in posizioni sopraelevate;
- Obbligo, nel caso di lavori di saldatura o di utilizzo di fiamme libere, di richiedere di volta in volta la preventiva autorizzazione scritta al referente dell'Azienda;
- Obbligo di usare i mezzi di protezione e/o i dispositivi di protezione individuali previsti, compresi gli otoprotettori nelle aree rumorose segnalate e le calzature di sicurezza;
- Obbligo di impiegare macchine, attrezzi ed utensili rispondenti alle vigenti norme di legge;
- Obbligo di segnalare immediatamente eventuali deficienze di dispositivi di sicurezza o l'esistenza di condizioni di pericolo (adoperandosi direttamente, in caso di urgenza e nell'ambito delle proprie competenze e possibilità, per l'eliminazione di dette deficienze o pericoli).

NB: In caso di impedimento nel rispetto delle limitazioni e prescrizioni sopra riportate, l'Impresa /Affidatario si impegna a concordare con i Referenti dell'Azienda ULSS 8, preventivamente all'avvio dei lavori, servizi o forniture, le misure di prevenzione e protezione compensative.

14. AZIONI DI PREVENZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA

*Si riporta di seguito un elenco di rischi e azioni di prevenzione da applicare, ritenuto tuttavia non esaustivo. Eventuali integrazioni devono essere predisposte in fase di affidamento dell'appalto o in sede di primo Coordinamento (**Allegato 3**).*

*Indipendentemente dai rischi e dalle azioni di prevenzione riportate, per accedere nei vari reparti o luoghi di lavoro è necessaria sempre l'autorizzazione preventiva del Responsabile dell'U.O. o di un suo delegato, o del Direttore Esecutivo del Contratto, tramite il "Permesso di lavoro" (**Allegato 2**).*

14.1 RISCHIO BIOLOGICO

COMPETENZA	AZIONI
Azienda ULSS 8 Berica	<ul style="list-style-type: none"> • In fase di coordinamento iniziale saranno concordate fra le parti eventuali prestazioni concesse dall'Azienda per la gestione, nell'immediatezza del fatto, di eventuali infortuni a rischio biologico fermo restando in carico della ditta ogni successiva attività di controllo e sorveglianza periodica; • Promuove riunioni di coordinamento, se necessario, e informa tempestivamente delle eventuali variazioni rispetto alle condizioni inizialmente previste, individuando misure aggiuntive; • Identifica l'area aziendale, come segue: <input checked="" type="checkbox"/> area rischio basso <input type="checkbox"/> area rischio medio/basso <input type="checkbox"/> area rischio alto/molto alto • Fornisce informazioni, se necessario, in merito alle procedure di sicurezza o sanitarie predisposte alla gestione del rischio residuo, come ad esempio: <ol style="list-style-type: none"> 1. PG 07 Gestione infortuni, non conformità, incidenti e comportamenti pericolosi 2. Procedura aziendale "Spandimento materiale biologico" 3. Procedura in caso di contaminazione da spandimento accidentale di materiale biologico o di prodotti chimici disinfettanti/decontaminanti 5. Percorsi e dispositivi di protezione da utilizzare nelle strutture sanitarie e sociosanitarie AULSS 8 (aree COVID-19 e no COVID-19) 5. Indicazioni per i dispositivi di protezione individuale Coronavirus-COVID-19-19; • Fornisce eventualmente DPI, secondo l'area di rischio e le procedure aziendali, se intervengono variazioni delle condizioni ambientali.

Ditta appaltatrice	<ul style="list-style-type: none"> Eroga (al proprio personale) la Formazione secondo la normativa in vigore ed in relazione all'area di rischio e la tipologia di lavorazione oggetto d'appalto; Redige la procedura di gestione infortuni garantendo l'applicazione fra i propri lavoratori; Assicura l'osservanza delle normali procedure di igiene personale (igiene delle mani, respiratoria, ecc.), con particolare cura del vestiario e delle calzature e di eventuali attrezzature in uso alla ditta stessa negli ambienti di lavoro; Assicura (al proprio personale) la massima diffusione delle informazioni ricevute dall'Azienda.
-------------------------------	---

14.2 RISCHIO CHIMICO

NON APPLICABILE

14.3 RISCHIO RADIOLOGICO

NON APPLICABILE

14.4 RISCHIO DA RADIAZIONI NON IONIZZANTI E CAMPI ELETTROMAGNETICI

NON APPLICABILE

14.5 RISCHIO "INCENDIO"

COMPETENZA	AZIONI
Azienda ULSS 8 Berica	<ul style="list-style-type: none"> Promuove riunioni di coordinamento, se necessario, e informa tempestivamente delle eventuali variazioni rispetto alle condizioni inizialmente previste, individuando misure aggiuntive; Identifica l'area aziendale, come segue: <ul style="list-style-type: none"> ■ area rischio medio ■ area rischio alto (presidi ospedalieri) <p>Fornisce informazioni in merito alle procedure di sicurezza e piani di emergenza interni predisposte alla gestione del rischio residuo, come ad esempio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <i>Piano di emergenza interna Ospedale di San Bortolo, Vicenza</i> <i>Piano di emergenza interna Ospedale San Lorenzo, Valdagno</i> <i>Primo soccorso aziendale</i> <ul style="list-style-type: none"> Garantisce l'applicazione dei PEI e/o altre procedure pertinenti, in tutte le aree aziendali, ad esclusione di quanto in gestione esclusiva della ditta appaltatrice, con personale formato e specificatamente indicato dal piano generale di emergenza di ogni singola struttura.
Ditta appaltatrice	<ul style="list-style-type: none"> Eroga al proprio personale la Formazione secondo la normativa in vigore ed in relazione all'area di rischio e la tipologia di lavorazione oggetto d'appalto; Assicura la gestione delle proprie attrezzature e materiali affinché, in caso di emergenza, non siano fonte di rischio e/o di limitazione o blocco dei percorsi di emergenza e delle vie di fuga; Assicura (al proprio personale) la massima diffusione delle informazioni ricevute dall'Azienda; Nelle aree assegnate in via esclusiva, nell'ambito del piano generale di emergenza delle varie strutture, assicura direttamente con i propri operatori le funzioni di base di gestione delle emergenze (incendio, evacuazione, primo soccorso);

	<ul style="list-style-type: none"> Il personale deve attenersi alle indicazioni ricevute dal personale dell'Azienda e, se necessario, procedere all'evacuazione delle strutture e alla raccolta del personale presso punti di raccolta predefiniti; Nel caso di situazioni di urgenza sanitaria che impongano l'effettuazione di operazioni da parte del personale dell'Azienda potenzialmente interferenti con gli operatori della Ditta, questi ultimi, previa messa in sicurezza delle apparecchiature loro affidate, lasceranno l'area dell'attività fino al superamento dell'urgenza;
--	--

In caso di emergenze tecniche e sanitarie non legate all'attività della ditta appaltatrice, comunque va richiesto l'intervento della squadra di emergenza della committente, come previsto dalle ordinarie procedure aziendali.



Numeri telefonici di emergenza

per l'Ospedale di Vicenza :	per l'Ospedale di Valdagno :
0444-75.3115 (da cellulare)	4111 (da telefono interno)
3115 (da telefono interno)	0445 484111 (da cellulare)
3118 (da telefono interno) Per Emergenze Sanitarie al SUEM	
per l'Ospedale di Arzignano :	per l'Ospedale di Montecchio Maggiore:
9111 (da telefono interno)	8111 (da telefono interno)
0444 479111 (da linea esterna)	0444 708111 (da cellulare)
per tutte le altre strutture del territorio	
115 VV.F.	118 Emergenze Sanitarie al SUEM

15. VALUTAZIONE DEI COSTI DERIVANTI DAI RISCHI DA INTERFERENZA

L'adozione delle misure per l'eliminazione/riduzione dei rischi interferenti e l'attuazione delle misure di prevenzione previste comporta costi per la sicurezza:

si ☒ no ☐

Il costo è stimato in **euro 1.450,00 oltre IVA**, secondo le specifiche dettagliate. Tale importo non è soggetto a ribasso d'asta. Nel caso di varianti alla fornitura oggetto del contratto, proposte in sede di gara, o di varianti da apportare in corso d'opera, che richiedano la ridefinizione o l'aggiornamento del presente documento, sarà operata dalla stazione appaltante una nuova quantificazione dei costi della sicurezza per le interferenze, se dovuta.

Voce del costo per la sicurezza	Importo €/cad	Totale per 2 anni di contratto (€)
Attività di coordinamento preventivo - primo anno ore complessive coord. x n° referenti sicurezza x costo unitario partecipante	4 ore x 1 persone x 25,00 €/ora	100,00 €

Attività di coordinamento periodico per ogni anno successivo - ore complessive coord. x n° referenti sicurezza x costo unitario partecipante x n° anni	2 ora x 1 persone x 25,00 €/ora x 1 anno	50,00 €
Stesura – elaborazione di procedure di sicurezza operative e loro distribuzione ai lavoratori	2 procedure x 150 €/cad.	300,00 €
Partecipazione alle prove di emergenza (primo soccorso, incendio) dell'ULSS e/o realizzazione di esercitazioni interne (minimo 1 volta all'anno) – sedi lavoro X anni contatto X costo unitario	5 sedi x 2 anni x 100,00€/ora	1.000,00 €
TOTALE		1.450,00 €

Si assume a carico della ditta l'onere di informazione e formazione Generale e Specifica ex Accordo Stato/Regioni 2011, nonché in materia di Primo Soccorso (DM 388/2003) e Antincendio (ex DM 02 settembre 2021) laddove prevista.

ALLEGATO 1

VERBALE DELLA RIUNIONE DI COOPERAZIONE E COORDINAMENTO AI SENSI DELL'ART. 26 DEL D.LGS. 81/08

Prot. n. _____ del _____

Oggetto dell'affidamento: _____

Riferimento contratto: _____

Impresa/Affidatario: _____

In data odierna _____ il sig./dott. _____ RUP/DEC/PRE
incaricato dell'Azienda ULSS 8 "BERICA" ed il sig./dott. _____

in rappresentanza dell'impresa sopra indicata in qualità di affidatario, con riferimento al luogo e alle modalità di esecuzione dei lavori/servizi/forniture previsti, si sono riuniti per un incontro di cooperazione e coordinamento.

Altri presenti: _____

L'Azienda ULSS 8 "Berica", Committente dei lavori, al fine di promuovere la cooperazione ed il coordinamento per la gestione della sicurezza durante l'esecuzione dei lavori oggetto dell'affidamento, dichiara di aver fornito all'Impresa/affidatario le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui è destinato ad opera, e sulle misure di prevenzione e protezione e di emergenza adottate dall'Azienda.

L'Azienda ha inoltre provveduto alla condivisione dei rischi interferenti che si potrebbero determinare durante l'esecuzione dei lavori/servizi/forniture e delle misure necessarie per eliminarli/ridurli.

Il Rappresentante dell'Impresa/affidatario dichiara:

- ☐ di aver preso visione delle aree in cui devono essere eseguiti i lavori/servizi/fornitura e delle relative limitazioni;
- ☐ di essere stato edotto dell'assetto funzionale delle aree relative all'ambiente di lavoro in cui deve operare e dei relativi aspetti antinfortunistici;
- ☐ di essere perfettamente a conoscenza dei pericoli che possono derivare dalla manomissione delle misure di sicurezza adottate e dell'operare all'esterno delle aree di cui sopra;
- ☐ di aver ricevuto dettagliate informazioni sulle misure di prevenzione e protezione adottate dall'Azienda per il proprio personale;
- ☐ di impegnarsi a sua volta a rendere edotti i propri dipendenti dei rischi, tramite una formazione/informazione/addestramento secondo quanto previsto dagli articoli 36 e 37 del D.Lgs. 81/08, sollevando l'Azienda dagli obblighi incombenti al riguardo;
- ☐ di essere a conoscenza della vigente normativa riguardante la sicurezza sul lavoro, che osserverà e farà osservare al proprio personale durante l'esecuzione dei lavori, unitamente a tutte le altre cautele o misure che si rendessero necessarie per prevenire infortuni o eventi comunque dannosi;
- ☐ di aver consegnato/ di consegnare la documentazione ancora mancante:

La ditta appaltatrice dichiara inoltre che i rischi da interferenza indotti dalla medesima e non valutati in fase preliminare, sono seguenti:

Le misure che il Committente e Appaltatore concordano di attuare per eliminare/ridurre tali rischi sono:

Eventuali altre note aggiuntive:

RUP/DEC/PRE
Firma

.....

Rappresentante ditta appaltante
Firma

.....

PERMESSO DI LAVORO

RISERVATO ALLA DITTA/LAVORATORE AUTONOMO

DITTA appaltatrice.....

E' autorizzata allo svolgimento dei seguenti lavori:.....

.....

L'autorizzazione è valida: dalle ore ____:____ alle ore ____:____ del giorno ____/____/____

o, previa valutazione del Dirigente/Preposto di U.O e per un max. di n. 7 gg,

dal giorno ____/____/____ al giorno ____/____/____.

Nelle seguenti aree:

Presidio	Ospedale/Struttura:
Luogo di lavoro	U.O./Ambulatorio/
Incaricato dell'intervento	Sig.

Attrezzature di lavoro utilizzate (Es.: carrello a mano, traspallet)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Rischi introdotti nell'ambiente di lavoro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Precauzioni standard da adottare	<input type="checkbox"/> Delimitazione area di lavoro <input type="checkbox"/> Interdizione area di lavoro	<input type="checkbox"/> Sfasamento temporale <input type="checkbox"/>

Dispositivi di Protezione Collettiva previsti		<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
DPI usati	Mani	<input type="checkbox"/> Guanti chimici/biologici	<input type="checkbox"/> Guanti isolanti
	Volto/Capo	<input type="checkbox"/> Visiera/Occhiali <input type="checkbox"/> Elmetto	<input type="checkbox"/> Facciale filtrante FFP3 <input type="checkbox"/> Facciale filtrante FFP2
	Corpo	<input type="checkbox"/> Calzature antinfortunistiche <input type="checkbox"/> Vestizione specifica con tuta:	<input type="checkbox"/> Tyvek <input type="checkbox"/> Tychem
	Altro	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Preposto Ditta Appaltatrice
Firma

Incaricato dell'esecuzione del lavoro
Firma

RISERVATO ALL'AZIENDA ULSS 8 BERICA

Rischi presenti	<input type="checkbox"/> Biologico <input type="checkbox"/> Chimico <input type="checkbox"/> Polveri	<input type="checkbox"/> Radiazioni Ionizzanti <input type="checkbox"/> Radiazioni non ionizzanti <input type="checkbox"/> Radiazioni Ottiche
Precauzioni standard da adottare	<input type="checkbox"/> Tuta in Tychem <input type="checkbox"/> copri calzari	<input type="checkbox"/> guanti in _____ <input type="checkbox"/> altro: _____
Precauzioni particolari da adottare	Procedure di sicurezza adottate nell'U.O.: <input type="checkbox"/> _____	
Area/U.O COVID-19	Altri DPI forniti:	
	<input type="checkbox"/> FFP 2 <input type="checkbox"/> FFP 3	<input type="checkbox"/> protezione facciale <input type="checkbox"/> altro: _____
NOTE:		

Preposto ULSS (Es. Coordinatore U.O.)
Firma

Incaricato dell'esecuzione del lavoro
Firma

ALLEGATO 3

VALUTAZIONE DEI RISCHI DA INTERFERENZA PREVISTI E ULTERIORI MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

RISCHIO DA INTERFERENZA	LIVELLO DI RISCHIO	MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE	COMPETENZA ULSS 8	COMPETENZA APPALTATORE
POSSIBILE PRESENZA DI DITTE TERZE IMPEGNATE IN MANUTENZIONI	2 x 3 6	All'interno dei complessi ospedalieri e delle altre strutture ULSS possono essere presenti ditte che eseguono interventi di manutenzione; le aree di tali interventi manutentivi sono normalmente segnalate e/o confinate al fine di poter limitare le interferenze sia con gli utenti dell'azienda ULSS che con altre eventuali imprese. In linea di massima non si prevedono lavorazioni interferenti con tali ditte se non per le eventuali vie di transito interne ai reparti e nelle aree esterne.	Eventuale Riunione di Coordinamento, se necessaria	Scelta di percorsi alternativi durante gli spostamenti. Sfasamento temporale degli interventi se vi sono altri lavoratori impegnati in attività interferenti. Lungo le vie di transito interno ed esterno, si richiede di porre massima attenzione quando sono in uso macchine ed attrezzature.
RISCHIO ELETTRICO	2 x 3 6	Rischio residuo di contatto elettrico accidentale connesso all'alimentazione delle macchine ed attrezzature usate dall'appaltatore o presenti negli ambienti in cui vengono svolte le attività (es. prese elettriche fisse, prese ed adattatori multipli, ecc.) e relativo alla parte impiantistica installata nei locali assegnati alla diretta gestione della ditta appaltatrice.	Impianti a norma di legge	Utilizzo di apparecchiature a norma di legge, comprese prolunghe e ciabatte multipresa
EMERGENZE	1 x 4 4	Formazione, informazione ed addestramento del personale e procedure di sicurezza	Condivisione delle procedure aziendali di gestione delle emergenze (es. antincendio, primo soccorso, ecc.)	Conoscenza procedure aziendali di emergenza . Garantire la presenza di almeno 1 addetto all'emergenza antincendio per turno e per sede lavorativa. Redazione di eventuali procedure interne e della check list di sorveglianza antincendio. Effettuazione di almeno 1 esercitazione antincendio/anno e di almeno 1 esercitazione primo soccorso/anno per sede di lavoro.

PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L'AFFIDAMENTO DEI SEGUENTI SERVIZI:

- CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI
DISTRETTI EST ED OVEST
- GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO,
MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA
KENNEDY (ARZIGNANO)
- GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP – CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli
adiacenti ingresso principale)

PROGETTO DI GARA

INDICE

1.	PREMESSE.....	3
	RELAZIONE TECNICO-ILLUSTRATIVA DI CONTESTO	3
2.	OGGETTO DELLA FORNITURA.....	3
3.	SUDDIVISIONE IN LOTTI	4
4.	IMPATTO ECONOMICO - ORGANIZZATIVO	4
5.	STIMA DEI FABBISOGNI ED EVENTUALI OPZIONI.....	4
6.	TIPO DI PROCEDURA E STRUMENTO CONTRATTUALE.....	4
7.	DURATA DEL CONTRATTO.....	5
8.	QUADRO ECONOMICO DELL'APPALTO E COSTRUZIONE DELLA BASE D'ASTA	5
9.	INDICAZIONI E DISPOSIZIONI PER LA STESURA DEI DOCUMENTI INERENTI ALLA SICUREZZA	5
10.	RIDUZIONE DELLA SPESA	6
11.	CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE.....	6
12.	METODO PER L'ATTRIBUZIONE DEL PUNTEGGIO QUALITÀ E SOGLIE DI SBARRAMENTO	6
13.	FORMULA PRESCELTA PER L'ELEMENTO PREZZO	9
14.	REQUISITI SPECIALI.....	10
15.	CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE	10
16.	NORMATIVA DI RIFERIMENTO	11

1. Premesse

Il presente documento integra il progetto di cui all'art. 41 del D.Lgs. n. 36/2023 per la procedura di gara per l'affidamento del servizio di gestione del call center per prenotazione prestazioni sanitarie e degli sportelli CUP- Cassa presso alcuni P.O. dell'Azienda Ulss 8 Berica.

Il CUP è un sistema centralizzato informatizzato di prenotazione delle prestazioni sanitarie, deputato a gestire l'intera offerta (SSN, regime convenzionato, intramoenia, ecc.) con efficienza, strutturando in modo organizzato l'attività per ciò che attiene l'erogazione delle prestazioni, interfacciandosi a questo scopo con le diverse procedure di gestione dell'erogazione, degli accessi e delle relative informazioni, supportando modalità di programmazione dell'offerta e comunicazione ai cittadini. Tale Sistema tende a facilitare l'accesso alle prestazioni sanitarie ed a monitorare la domanda e l'offerta complessiva, attraverso idonei strumenti di analisi, che forniscono informazioni ai fini del governo delle liste di attesa.

La ditta affidataria dovrà rendersi disponibile ad adeguarsi ad eventuali modifiche organizzative del servizio che dovessero intervenire in forza di sopravvenute disposizioni nazionali e/o regionali che impattano nelle modalità esecutive del servizio.

Le attività di cassa dovranno essere svolte nel rispetto del Regolamento Aziendale di Organizzazione dei punti di incasso

Gli obiettivi sono i seguenti:

- facilitare l'accesso ai servizi da parte degli assistiti;
- ridurre i tempi di attesa presso i punti CUP oggetto della gara;
- ottenere un netto miglioramento della qualità complessiva dei servizi erogati;
- migliorare la qualità percepita dall'utente rispetto al Servizio;
- fornire un servizio tempestivo e di qualità per il call center relativamente al numero dedicato per la prenotazione dell'attività di libera professione intramuraria;
- supportare la gestione delle liste di attesa con la richiamata degli utenti in pre-appuntamenti.

1.1 Relazione tecnico-illustrativa di contesto

Finalità della procedura di gara è l'acquisizione del servizio di Call center e sportelli cup cassa, per vari Presidi Ospedalieri dell'Aulss 8 "Berica" per il periodo di 24 mesi.

1.2 METODO DI ANALISI

Il processo di analisi si è basato sull'esame dello storico di spesa oltre che di una stima prospettica formulata dai servizi aziendali competenti.

2. Oggetto della fornitura

Il contratto di appalto avrà ad oggetto i seguenti servizi:

LOTTO	DESCRIZIONE	BASE D'ASTA 12 MESI Iva esclusa	BASE D'ASTA 24 MESI Iva esclusa
		A	B
LOTTO UNICO	<ul style="list-style-type: none">▪ CALL CENTER CUP PER L'ATTIVITA' DIVISIONALE E PER LA LIBERA PROFESSIONE DEI DISTRETTI EST ED OVEST▪ GESTIONE DEGLI SPORTELLI DEL CUP-CASSA DEI PRESIDI OSPEDALIERI DI ARZIGNANO, MONTECCHIO MAGGIORE, VALDAGNO NONCHE' DELLO SPORTELLO DISTRETTUALE DI VIA KENNEDY (ARZIGNANO)▪ GESTIONE DEGLI SPORTELLI CUP - CASSA PRESSO L'OSPEDALE DI VICENZA (sportelli adiacenti ingresso principale)	€ 1.659.965, 00	€ 3.319.930,00

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

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

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

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

L'appaltatore dovrà rendersi disponibile ad una eventuale revisione delle modalità di svolgimento del servizio per adempimento a disposizioni nazionali/regionali che dovessero intervenire nel periodo di vigenza contrattuale.

3. Suddivisione in lotti

L'appalto sarà aggiudicato a lotto unico indivisibile per le seguenti ragioni: poiché un'eventuale suddivisione in lotti funzionali potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza dei servizi oggetto del contratto, in quanto sussiste la necessità di fare eseguire il servizio da un solo appaltatore, al fine di garantire la omogeneità della prestazione e facilitare, così, l'esecuzione del contratto, in ossequio al principio di efficienza dell'azione amministrativa.

4. Impatto economico - organizzativo

Dal punto di vista economico – organizzativo la procedura di gara tiene conto dei costi storici, del parere CRITE acquisito prot. n. 48096/2024 e prot. n.0134903/2025 e dalle informazioni fornite dai servizi aziendali competenti.

5. Stima dei fabbisogni ed eventuali opzioni

I volumi di attività attesa sono stati calcolati sulla base dei dati storici del servizio e di una stima prospettica formulata dai servizi aziendali competenti

Si tenga presente quanto descritto al paragrafo “*Relazione tecnico-illustrativa di contesto*”.

6. Tipo di procedura e strumento contrattuale

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite un sistema telematico di proprietà di ARIA SPA, l'Azienda Regionale per l'innovazione e gli Acquisti della Regione Lombardia,

denominato “SinTel” (di seguito per brevità anche solo Sistema e/o SinTel e/o Piattaforma), accessibile all’indirizzo <https://www.ariaspa.it> > sezione e-procurement Sintel, e conforme alle prescrizioni dell’art. 25 comma 2 del D.Lgs. 36/2023 e del decreto della Presidenza del Consiglio dei Ministri n. 148/2021. Tramite il sito si accede alla procedura nonché alla documentazione di gara.

L’affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 71 e 108 del D.lgs 36/2023. La durata del procedimento è prevista pari a 9 mesi dalla pubblicazione del bando, salvo proroga nei casi consentiti dalla legge.

Il luogo di svolgimento del servizio della fornitura è Vicenza - codice NUTS ITH32

7. Durata del contratto

Il contratto che sarà stipulato all’esito della procedura di gara avrà durata di 24 mesi, con facoltà di rinnovo alle medesime condizioni contrattuali per ulteriori 12 mesi.

Opzione di proroga tecnica: In casi eccezionali, il contratto in corso di esecuzione può essere prorogato per il tempo strettamente necessario alla conclusione della procedura di individuazione del nuovo contraente, se si verificano le condizioni indicate all’articolo 120, comma 11, del Codice. In tal caso il contraente è tenuto all’esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

8. Quadro economico dell’appalto

Quadro economico dell’Appalto

Voci	Descrizione	Importi
A	Importo totale a base d’asta (biennale)	3.319.930,00 €
B	Oneri Rischio da Interferenze (D.U.V.R.I.)	1.450,00 €
C	Opzione estensione contrattuale ai sensi dell’art. 120, comma 9 del D.lgs n. 36/2023	663.986,00 €
D	Rinnovo contrattuale 12 mesi e proroga tecnica di 6 mesi	2.489.947,50 €
E	Somme in amministrazione (Iva al 22%)	1.424.249,97 €
Totale		7.899.563,47 €

9. Indicazioni e disposizioni per la stesura dei documenti inerenti alla sicurezza

Per l’esecuzione del presente appalto sono stati ravvisati rischi interferenziali pari a € 1.450,00.

10. Riduzione della spesa

Si prevede un sostanziale consolidamento dei costi storici aziendali per il servizio oggetto dell'affidamento.

11. Criterio di aggiudicazione

L'aggiudicazione avverrà mediante utilizzo del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base dei criteri, dei metodi e delle formule previste dai documenti di gara, attribuendo 30/100 punti all'elemento prezzo e 70/100 punti al fattore qualità.

12. Attribuzione del punteggio qualità e soglie di sbarramento

L'assegnazione della fornitura sarà effettuata, per lotto unico, a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, in base ai seguenti elementi:

- a) qualità: punteggio massimo 70 punti
- b) prezzo: punteggio massimo 30 punti

Si rende necessario valutare l'organizzazione del servizio, la gestione del personale coinvolto anche in caso di assenza improvvise, nonché la formazione e le qualificazioni professionali.

Si è ritenuto di fissare la soglia di sbarramento qualitativo pari al 60% del punteggio complessivo previsto per la qualità (42 punti su 70 punti massimi) al fine di perseguire l'interesse pubblico all'erogazione di un servizio efficiente e di elevata qualità.

Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

Nella colonna identificata con la lettera D vengono indicati i "Punteggi discrezionali", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito in ragione dell'esercizio della discrezionalità spettante alla commissione giudicatrice.

Nella colonna identificata dalla lettera T vengono indicati i "Punteggi tabellari", vale a dire i punteggi fissi e predefiniti che saranno attribuiti o non attribuiti in ragione dell'offerta o mancata offerta di quanto specificamente richiesto.

Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica

A	B	C	D	E
Numero	CRITERIO DI VALUTAZIONE	SUB CRITERIO	Punteggio discrezionale max	Punteggio tabellare max
1)	AVVIO DEL SERVIZIO I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none">• descrizione esaustiva delle fasi della messa in esercizio del servizio e relativo cronoprogramma; MAX PUNTI 5• soluzioni e metodologie che il fornitore propone di mettere in atto nella presa in carico del servizio nel suo complesso MAX PUNTI 5	10	

2)	<p>ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO</p> <p>I concorrenti devono ESPORRE maniera analitica le modalità con cui intendono procedere alla realizzazione del servizio.</p> <p>I concorrenti devono illustrare in particolare:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • modalità organizzative ed operative di gestione del servizio di Call Center in relazione alla facilità di accesso ai servizi, identificazione degli assistiti, riduzione dei tempi di attesa, efficacia e congruità delle prenotazioni, completezza congruità delle informazioni. MAX PUNTI 9 • modalità organizzative ed operative di gestione degli sportelli in relazione all'efficacia e congruità delle prenotazioni e delle ulteriori prestazioni (incassi e fatturazione, contabilizzazione, consegna documentazione sanitaria), completezza e congruità delle informazioni, riduzione dei tempi di attesa. MAX PUNTI 9 	18	
3)	<p>GESTIONE RISORSE UMANE</p> <p>I concorrenti devono illustrare in particolare:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le procedure di reclutamento e gestione del personale impiegato, modalità e tempi di sostituzione per assenze programmate e impreviste, anche al fine di prevenire il turn-over MAX PUNTI 5 • organico dedicato all'appalto con riferimento al personale che la ditta intende impiegare nell'espletamento del servizio e relative competenze MAX PUNTI 5 • competenza ed esperienza del Responsabile Organizzativo dedotta dal curriculum MAX PUNTI 5 	15	
4)	<p>PIANO DI FORMAZIONE</p> <p>I concorrenti devono illustrare in particolare:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • i piani di formazione ed aggiornamento professionale proposti nel corso dell'appalto, sia nella fase di messa in esercizio del servizio per il personale nuovo, sia nella formazione continua per il personale, oltreché le soluzioni adottate per garantire l'addestramento del personale in caso di turn-over. 	10	

5)	STRUMENTI DI MONITORAGGIO E RILEVAZIONE I concorrenti devono illustrare in particolare:	<ul style="list-style-type: none"> • Sistema di controllo di risultato proposto per la verifica della qualità del servizio che individui in particolare: <ul style="list-style-type: none"> ▪ sistema di autovalutazione con riferimento alle caratteristiche previste nel capitolato tecnico e nell'offerta tecnica ▪ il controllo di processo (mezzi e procedure) ▪ rilevazione del soddisfacimento dell'utenza 	10	
6)	Gestione della salute e sicurezza sul lavoro	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE BS OHSAS ISO 45001:2018 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti ; - No: 0 punti . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		2
7)	SOSTENIBILITA' SOCIALE	POSSESSO DELLA CERTIFICAZIONE DI RESPONSABILITÀ SOCIALE ED ETICA SA 8000:2008 (O EQUIVALENTE) In particolare, il punteggio verrà attribuito come segue: - Sì: 2 punti ; - No: 0 punti . Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		2

8)	SOSTENIBILITA' AMBIENTALE	SOLUZIONI PROPOSTE PER GARANTIRE LA SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE DEI SERVIZI PRESTATI In particolare, saranno oggetto di valutazione le soluzioni organizzative e gli accorgimenti pratici proposti che l'offerente si impegna ad adottare per minimizzare l'impatto ambientale delle prestazioni erogate, in termini di efficacia delle proposte e di adeguatezza degli strumenti adottati per consentire alla Committente il monitoraggio, in corso di esecuzione, di tali misure.	2	
9)	PARITÀ DI GENERE	CERTIFICAZIONE DI GENERE (Adozione da parte dell'operatore economico di politiche tese al raggiungimento della parità di genere) Possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al D.Lgs. n. 198/2006. SI = 1 punto NO = 0 punti Nel caso di partecipazione di RTI o Consorzi verrà attribuito il punteggio in proporzione alla quota o le somme delle quote di esecuzione del servizio svolte dai componenti in possesso della certificazione. Il Concorrente dovrà indicare la quota o somma delle quote di esecuzione del servizio dei componenti certificati del RTI.		1
TOTALE			70	

13. Formula prescelta per l'elemento prezzo

L'attribuzione del punteggio relativo all'elemento prezzo avverrà mediante utilizzo della formula denominata "del prezzo minimo", "perseguendo l'obiettivo di ridurre il rischio di attribuzione di differenze di punteggio elevate anche a fronte di minimi scostamenti di prezzo, allo scopo di disincentivare ribassi eccessivi attesa la rilevante incidenza del costo della manodopera nel servizio in parola.

14. Requisiti speciali

Per l'accesso alla procedura di gara è richiesto il possesso dei seguenti requisiti speciali:

(es. economico-finanziari, tecnico-organizzativi, idoneità professionale e qualità)

REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Iscrizione nel registro tenuto dalla Camera di commercio industria, artigianato e agricoltura oppure nel registro delle commissioni provinciali per l'artigianato per attività coerenti con quelle oggetto della procedura di gara.

(per gli operatori economici tenuti all'iscrizione a tali registri) Iscrizione all'Albo delle Società Cooperative istituito presso il Ministero delle Attività Produttive (ora Ministero dello Sviluppo Economico) etto della presente procedura di gara;

REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE

Esecuzione negli ultimi dieci anni dalla data di pubblicazione della gara, di almeno n. 3 servizi analoghi ciascuno di importo minimo annuo pari ad € 1.500.000,00 resi a favore di strutture sanitarie pubbliche o private.

Per servizi analoghi si devono intendere servizi resi in ambito sanitario che comprendano:

- | |
|---|
| 1. la GESTIONE di Call center per prenotazione di prestazioni sanitarie |
| 2. la GESTIONE di SPORTELLI CUP/CASSA |

Si precisa che almeno 1 dei 3 servizi analoghi resi deve ricomprendere anche la gestione di sportelli cup/cassa.

L'adozione di tali criteri di selezione degli operatori economici partecipanti si giustifica in ragione del fatto che gli operatori economici possiedano l'esperienza necessaria per eseguire l'appalto con un adeguato standard di qualità, anche in nome del principio di buon andamento e di efficienza della pubblica amministrazione

15. Clausola sociale e altre condizioni particolari di esecuzione

Si dà atto che è stata inserita all'interno dei documenti di gara la seguente clausola sociale ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs. 36/2023 e s. m. e, costituendo il servizio oggetto di gara un servizio ad alta intensità di manodopera in ragione dell'incidenza stimata per la stessa, pari all' 96.5%.

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

Detta clausola dovrà essere accettata in sede di produzione dell'offerta per la procedura d'appalto in oggetto, in applicazione dell'art. 113, comma 2, del D.Lgs. 36/2023 e s.m.i..

L'Azienda Sanitaria sarà estranea alla concreta applicazione della clausola in oggetto e non provvederà al rilascio di valutazioni e certificazioni preordinate all'applicazione della presente clausola. Le valutazioni necessarie alla concreta applicazione sono di esclusiva competenza dell'appaltatore subentrante.

Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, si indicano i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione e fornito dall'appaltatore uscente.

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

16. Normativa di riferimento

I documenti di gara sono stati redatti nel rispetto del Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. 36/2023) e della normativa e giurisprudenza di riferimento per i pubblici appalti.