

**AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DI
ATTIVITÀ AMMINISTRATIVE DI FRONT OFFICE E BACK OFFICE PER I
DISTRETTI AREA OVEST, QUARTU-PARTEOLLA, SARRABUS-GERREI
E SARCIDANO – BARBAGIA DI SEULO – TREXENTA DELL'A.S.L. 8
CAGLIARI**

CAPITOLATO SPECIALE

INDICE

Art. 1.	Oggetto del servizio	3
Art. 2.	Durata del servizio	3
Art. 3.	Importo del servizio	3
Art. 4.	Attività oggetto del servizio	3
Art. 5.	Volumi di attività	5
Art. 6.	Modalità di espletamento del servizio	6
Art. 7.	Livelli di servizio	6
Art. 8.	Oneri e responsabilità a carico dell'aggiudicatario	7
Art. 9.	Locali, attrezzature e materiali	8
Art. 10.	Personale e Clausola Sociale	8
Art. 11.	Comportamento del personale	9
Art. 12.	Scioperi e cause di forza maggiore	9
Art. 13.	Referente dell'aggiudicatario	10
Art. 14.	Formazione del personale	10
Art. 15.	Periodo di prova e collaudo	11
Art. 16.	Controlli	11
Art. 17.	Penalità	11
Art. 18.	Garanzia definitiva, tasse, imposte	12
Art. 19.	Responsabilità civile e copertura assicurativa	12
Art. 20.	Sicurezza del lavoro	13
Art.21.	Vicende del contratto	14
Art. 22.	Risoluzione e recesso	14
Art. 23.	Presentazione fatture e modalità di pagamento	15
Art. 24.	Revisione prezzi	15
Art. 25.	Disposizioni specifiche antimafia	15
Art. 26.	Controversie	15
Art. 27.	Trattamento dei dati personali	15

Art. 1. Oggetto del servizio

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio di organizzazione e gestione delle attività amministrative di *front office e back office*, svolte presso le seguenti strutture dell'ASL 8 Cagliari:

Distretto Area Ovest : Poliambulatorio di Decimomannu, via Giardini;

Distretto Quartu – Parteolla : Poliambulatorio di Quartu Sant'Elena, viale Colombo; Servizio Farmaceutico di Quartu Sant'Elena, via Bizet; Poliambulatorio di Sinnai, via Eleonora D'Arborea 1; Poliambulatorio di Dolianova, piazza Europa.

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

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

L'aggiudicatario dovrà provvedere, in proprio e sotto la sua diretta responsabilità, per tutta la durata del servizio, all'organizzazione e alla gestione di tutte le attività amministrative di seguito descritte, individuando le risorse necessarie, nonché le modalità per garantire il raggiungimento degli obiettivi di seguito indicati:

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

Art. 2. Durata del servizio

Il servizio avrà durata di 1 anno (12 mesi) con decorrenza dal giorno dell'effettivo inizio del servizio, dopo un adeguato periodo di formazione che sarà svolto con la supervisione di personale dell'ASL.

Art. 3. Importo del servizio

L'importo complessivo presunto per la durata del contratto di 1 anno è stimato in **€ 172.800,00 (IVA esclusa)**.

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

L'importo complessivo presunto, compresa l'opzione di incremento del venti per cento, è pari a **€ 207.360,00 (IVA esclusa)**.

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

Detta stima è da considerarsi ai soli fini della determinazione del valore complessivo del contratto e non costituisce alcuna garanzia sul servizio che sarà effettivamente erogato nel corso della vigenza del contratto.

Art. 4. Attività oggetto del servizio

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

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

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

Ufficio esenzione ticket per reddito

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

Incasso Ticket

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

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

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

Incasso Ticket

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

Attività di back office presso il Servizio Farmaceutico

- ricezione delle bolle di consegna dei prodotti in uscita;
- inserimento dei prodotti in uscita nel sistema SISAR.

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

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

SPORTELLO DI SAN NICOLÒ GERREI**Gestione anagrafiche e operazioni di Scelta/Revoca Medici di Medicina Generale/Pediatri di Libera Scelta**

Attività di Front Office:

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

Attività di back office:

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

Ufficio esenzione ticket per reddito

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

Incasso Ticket

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

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

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

Incasso Ticket

Vedi descrizione precedente per servizio analogo.

Art. 5. Volumi di attività

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

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

Previsione prestazioni annuali: n. 280

SPORTELLO UFFICIO ESENZIONE TICKET PER REDDITO/PATOLOGIE

Previsione prestazioni annuali: n. 19.490

SPORTELLO INCASSO TICKET/REGISTRAZIONI DA IMPEGNATIVE

Previsione prestazioni annuali: n. 36.920

SCARICO MAGAZZINO FARMACEUTICO

Previsione prestazioni annuali (n° righe): 17.030

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

Art. 6. Modalità di espletamento del servizio

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

L'ASL 8 renderà disponibili:

POSTAZIONE DI BACK OFFICE

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

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

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

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

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

SPORTELLO INCASSO TICKET

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

Art. 7. Livelli di servizio

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

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

Operatività per:

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

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

Operatività per:

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

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

Operatività per:

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

Alberghieri e Logistica

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

Postazione di Dolianova/Sinnai

Operatività per:

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

Poliambulatorio di Decimomannu

Operatività per:

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

SPORTELLO INCASSO TICKET**Poliambulatorio di Decimomannu**

Operatività per:

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

Poliambulatorio di Senorbì

Operatività per:

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

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

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

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

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

INTERVENTI/SERVIZI DI CARATTERE GENERALE:

Alberghieri e Logistica

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

RESPONSABILITÀ:

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

Art. 9. Locali, attrezzature e materiali

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

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

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

Sono a carico dell'ASL la manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali e delle apparecchiature informatiche (fatta salva la possibilità di rivalsa nel caso in cui tale manutenzione si renda necessaria a causa di errato o incauto utilizzo da parte dell'aggiudicatario), gli oneri per le utenze e i servizi economici vari (pulizia e sanificazione locali, smaltimento rifiuti, derattizzazione ecc).

Art. 10. Personale e Clausola Sociale

Nel rispetto dell'art. 50 del D.lgs. 50/2016 l'aggiudicatario avrà l'obbligo, nell'esecuzione del servizio, di assicurare i livelli occupazionali, procedendo all'assunzione del personale, già in forza nell'impresa cessante.

L'aggiudicatario dovrà:

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

Alberghieri e Logistica

In caso di licenziamento verrà applicato l'art. 1, co. 42, della L. 92/2012.

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

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

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

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

L'aggiudicatario dovrà garantire il rispetto della normativa in materia di lavoratori extracomunitari.

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

Saranno a carico dell'aggiudicatario:

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

Art. 11. Comportamento del personale

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

In particolare dovranno:

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

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

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

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

L'aggiudicatario dovrà perciò impiegare personale che osservi diligentemente le norme e le disposizioni dell'ASL impegnandosi a sostituire quegli operatori che diano motivo di fondata lagnanza da parte dell'ASL.

Il personale dell'aggiudicatario dovrà tenere un comportamento in linea con quanto stabilito dalle norme di sicurezza e di igiene del lavoro, in particolare:

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

Art. 12. Scioperi e cause di forza maggiore

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

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

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

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

Art. 13. Referente dell'aggiudicatario

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

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

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

Dovrà, quindi, espletare le seguenti funzioni:

- ordinarie:

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

- in emergenza:

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

Tutte le contestazioni di inadempienza fatte in contraddittorio con il Referente, si intendono riferite direttamente all'aggiudicatario. In caso di ripetute violazioni delle disposizioni contrattuali, nonché delle disposizioni di legge da parte dell'aggiudicatario, l'ASL si riserva la facoltà di richiedere motivatamente la sostituzione del Referente, cui l'aggiudicatario sarà tenuto ad adempiere entro 15 giorni dalla motivata richiesta, senza poter apporre alcuna eccezione.

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

Art. 14. Formazione del personale

Alberghieri e Logistica

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

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

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

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

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

Art. 15. Periodo di prova e collaudo

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

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

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

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

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

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

Art. 16. Controlli

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

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

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

Art. 17. Penalità

L'ASL se, nell'ambito dei controlli effettuati, riscontrasse inosservanze delle obbligazioni contrattuali e/o inadempimenti delle stesse, contesterà formalmente mediante posta elettronica certificata le inadempienze riscontrate e assegnerà un termine non inferiore a 5 giorni per la presentazione di controdeduzioni scritte.

Alberghieri e Logistica

Qualora le giustificazioni non pervenissero o venissero ritenute non idonee, saranno applicate le seguenti penali, che verranno comunicate all'aggiudicatario:

Penalità Importo in Euro

Ritardi rispetto agli orari previsti e concordati da 100 a 300 €

Interruzione del servizio senza giustificato motivo 750 €

Scorretto utilizzo delle attrezzature/arredi messi a disposizione 300 €

Irregolarità, insufficienza, difformità nella gestione del servizio 300 €

Mancata reperibilità del Referente 500 €

Risorse inadeguate allo svolgimento dell'attività 500 € al giorno

Comportamento non corretto da parte dei dipendenti 300 €

Utilizzo di personale non adeguatamente formato 500 €

Inosservanza dei protocolli in uso da 500 a 1000 €

Mancata attivazione del servizio rispetto al termine previsto 250 € al giorno

Altre irregolarità rispetto alle prescrizioni del capitolato speciale 500 €

L'aggiudicatario dovrà emettere nota di accredito per l'importo della penale che sarà contabilizzata in sede di liquidazione delle fatture al momento del ricevimento della nota di accredito.

Resta ferma in ogni caso la risarcibilità dell'ulteriore danno subito dall'Azienda.

In caso di inadempienze gravi, oppure lievi ma ripetute, l'ASL si riserva di procedere alla risoluzione del contratto e successivamente rivolgersi all'operatore economico secondo classificato addebitando all'aggiudicatario le eventuali maggiori spese sostenute.

Art. 18. Garanzia definitiva, tasse, imposte

L'aggiudicatario è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria secondo quanto stabilito dall'art 103 del D.lgs. 50/2016 (Garanzie definitive).

La garanzia dovrà essere costituita da fideiussione bancaria o da polizza assicurativa e deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, co. 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro 15 gg., a semplice richiesta scritta dell'ASL.

L'ammontare della cauzione sarà calcolato sull'importo complessivo dell'appalto. Essa sarà posta a tutela di ogni e qualsivoglia inadempimento contrattuale, ivi compreso l'incasso delle penali eventualmente imposte dall'amministrazione secondo quanto previsto nel corrente capitolato e scaturenti da specifici inadempimenti dell'aggiudicatario, nonché a tutela degli inadempimenti retributivi e contributivi dell'aggiudicatario, per quali si procederà altresì alla sospensione dei pagamenti dovuti.

Non sarà autorizzato lo svincolo ed il ritiro della garanzia definitiva se non quando tutte le pattuizioni contrattuali saranno state integralmente osservate con piena soddisfazione dell'ASL.

La garanzia provvisoria sarà svincolata automaticamente al momento della sottoscrizione del contratto e comunque non prima della consegna della garanzia definitiva. La mancata costituzione della cauzione definitiva fa venire meno l'aggiudicazione definitiva e comporta la decadenza dall'aggiudicazione stessa e l'escussione della cauzione provvisoria quale importo forfettario del danno causato all'Amministrazione.

La mancata costituzione della garanzia, determina la revoca dell'affidamento e l'acquisizione della garanzia provvisoria.

Art. 19. Responsabilità civile e copertura assicurativa

L'aggiudicatario risponderà direttamente di ogni danno a cose e/o persone che per fatto proprio o del proprio personale possa derivare all'ASL ed a terzi, utenti, dipendenti, fornitori, visitatori ed altri, di qualsivoglia specie, a causa o in relazione all'espletamento del servizio, anche in relazione all'operato e alla condotta dei propri collaboratori e/o di personale di altre imprese a diverso titolo coinvolte.

Si sottolinea che l'aggiudicatario è responsabile anche dal punto di vista contabile, assumendosi il rischio relativo (ad esempio, rischio per gli eventuali ammanchi, banconote false, ecc).

Alberghieri e Logistica

L'aggiudicatario dovrà contrarre pertanto apposita polizza assicurativa che preveda la copertura dei rischi relativi alla RCT/O per un importo non inferiore a € 500.000,00 per sinistro, comprensivo, altresì della copertura del danno verso terzi. Sono considerati terzi tutti coloro che secondo quanto previsto dal presente capitolato e dai documenti di gara accedano al servizio, compresi gli utenti, i dipendenti ASL ed i visitatori.

Ogni documento assicurativo dovrà essere prodotto in copia all'ASL a semplice richiesta.

Fermo restando gli obblighi derivanti all'ASL dall'applicazione dell'art. 26 del D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81, l'ASL stessa dovrà essere manlevata e tenuta indenne da ogni costo, risarcimento o responsabilità per danni, infortuni o altro che dovessero accadere al personale di cui si avvarrà a qualsiasi titolo l'aggiudicatario nell'esecuzione del contratto.

Inoltre l'ASL non sarà responsabile dei danni diretti o indiretti che l'aggiudicatario dovesse subire in conseguenza di un fatto doloso o colposo di terzi, compresi i dipendenti dell'ASL in particolare, in conseguenza di furti.

Art. 20. Sicurezza del lavoro

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

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

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

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

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

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

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

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

Alberghieri e Logistica

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

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

Art. 21. Vicende del contratto

L'aggiudicatario non potrà cedere a terzi il contratto, o comunque affidare parte del servizio, senza la preventiva autorizzazione scritta dell'ASL. Nel caso di contravvenzione al divieto, la cessione totale o parziale s'intenderà come nulla e di nessun effetto nel medesimo con diritto al risarcimento d'ogni eventuale danno. La parte di servizio subappaltabile non potrà superare, ai sensi dell'art. 105 D.lgs. 50/2016, il 30% dell'importo complessivo del servizio. Non saranno considerati gli acquisti e le forniture di attrezzature e apparecchiature necessari allo svolgimento del servizio.

Art. 22. Risoluzione e recesso

L'ASL, nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. 50/2016 in tema di risoluzione contrattuale per inadempimento dell'aggiudicatario, avrà comunque, facoltà di risolvere il contratto per inadempimento nei seguenti casi:

- grave violazione ed inadempimento degli obblighi contrattuali, non eliminati a seguito di diffida scritta da parte dell'ASL;
- impossibilità per qualsiasi motivo a tenere fede ai propri impegni contrattuali;
- sospensione o mancata effettuazione del servizio, anche parziale, da parte dell'aggiudicatario;
- cessione a qualsiasi titolo del contratto non autorizzata;
- situazioni indicate nel Patto di Integrità;
- inosservanza delle norme di legge, in particolare in materia di lavoro e previdenza, prevenzione, infortuni, sicurezza.

In caso di risoluzione, l'ASL affiderà ad altro operatore economico il servizio, utilizzando, se possibile ai sensi delle disposizioni legislative, la graduatoria della gara con la quale è stato aggiudicato il contratto, e, escussa la garanzia prestata a fronte del danno subito, ovvero a fronte del potenziale danno, alla fine del periodo contrattuale addebiterà all'aggiudicatario inadempiente l'eventuale maggior costo sostenuto, ulteriore rispetto all'ammontare della cauzione, fatta salva la possibilità di rivalersi per gli eventuali ulteriori danni subiti anche sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione e fatto salvo il risarcimento del danno ulteriore.

In caso di scioglimento o di liquidazione dell'operatore economico aggiudicatario, ovvero di cambiamento di ragione sociale, cessione, conferimento o affitto, l'ASL applicherà le disposizioni del D.lgs. 50/2016 in tema di successione nel contratto, e, ove possibile ed ammesso dalle disposizioni vigenti, l'ASL potrà pretendere tanto la continuazione del contratto da parte della Società in liquidazione, quanto la continuazione da parte dell'eventuale aggiudicatario subentrante.

Invece, in caso di fallimento dell'aggiudicatario, il contratto s'intenderà senz'altro risolto fin dal giorno precedente la pubblicazione della sentenza dichiarativa di fallimento, salve tutte le ragioni ed azioni dell'ASL verso la massa fallimentare, anche per danni, con privilegio, a titolo di pegno, sulla garanzia definitiva e sulle fatture in attesa di liquidazione.

Qualora l'operatore economico aggiudicatario si rendesse inadempiente all'esecuzione del contratto, chiedendo la risoluzione anticipata dello stesso nel periodo di sua vigenza, l'ASL potrà chiedere l'esecuzione coattiva degli obblighi contrattuali, ovvero accedere alla richiesta dell'aggiudicatario, ma, in tal caso, tratterà a titolo di penale, tutto il deposito cauzionale ed addebiterà le maggiori spese comunque derivanti per l'assegnazione della fornitura ad altro operatore economico, a titolo di ulteriore risarcimento danni, rivalendosi, se del caso, anche sull'importo delle fatture in attesa di liquidazione.

Alberghieri e Logistica

In tutti i casi nulla sarà comunque dovuto all'aggiudicatario per gli investimenti messi in atto per l'attivazione della convenzione.

CLAUSOLA DI RECESSO ART. N. 1373 C.C.

L'ASL avrà la facoltà unilaterale di recedere dal contratto in qualsiasi momento lo ritenesse opportuno, con preavviso da notificarsi al fornitore con raccomandata A.R. almeno 30 giorni prima, in conseguenza di eventi discendenti da modificazioni istituzionali dell'assetto dell'ASL, nonché da eventuali cambiamenti normativi intervenuti nell'ambito delle attività oggetto del presente capitolato. In tale evenienza l'aggiudicatario non avrà nulla da pretendere se non il pagamento delle prestazioni effettuate, purché correttamente ed a regola d'arte, secondo il corrispettivo e le condizioni contrattuali, rinunciando espressamente a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa, anche di natura risarcitoria, ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso delle spese.

Art. 23. Presentazione fatture e modalità di pagamento

La fatturazione dovrà avvenire a cadenza mensile posticipata, corredata dall'idonea documentazione per il rendiconto delle attività espletate nel periodo, secondo le modalità che saranno concordate con l'ASL.

I termini di pagamento e gli effetti dell'inosservanza di tali termini sono disciplinati dal D.lgs. 9.10.2002, n. 231, con riferimento alle disposizioni dettate per la Pubblica Amministrazione e, in particolare, per gli "enti pubblici che forniscono assistenza sanitaria".

A tal proposito, per quanto concerne i tempi della "procedura diretta ad accertare la conformità della merce o dei servizi del contratto" ai sensi dell'art. 4 D.lgs. 9.10.2002, n. 231, così come modificato dal D.lgs. 9.11.2012, n. 192, si precisa che la stessa sarà effettuata entro 30 giorni dalla conclusione del mese di riferimento.

La data di arrivo delle fatture è accertata al momento dell'acquisizione del sistema contabile dell'ASL. L'ASL, proporzionalmente all'inadempimento in cui l'aggiudicatario sia incorso, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, potrà sospendere i pagamenti al fornitore cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione della fornitura, fino al completo adempimento degli obblighi contrattuali (art. 1460 c.c.). Tale sospensione potrà verificarsi anche qualora sorgano contestazioni di natura amministrativa.

Art. 24. Revisione prezzi

Non è ammessa la revisione prezzi, in quanto la durata della convenzione è annuale.

Art. 25. Disposizioni specifiche antimafia

Al fine di rafforzare l'azione di prevenzione e contrasto dei fenomeni di infiltrazione criminale, l'impresa aggiudicataria si impegna a riferire tempestivamente all'ASL ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità, ovvero offerta di protezione, tentativi di estorsione o intimidazione che vengano avanzati nel corso dell'esecuzione del contratto nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente.

Analogo obbligo dovrà essere assunto anche dalle imprese subappaltatrici.

La mancata comunicazione dei tentativi di pressione criminale potrà determinare, oltre alla risoluzione del contratto, le ulteriori conseguenze stabilite dall'art. 80 D.lgs. 50/2016 che prevede, ricorrendone i presupposti, l'esclusione delle Ditte dalla partecipazione alla presente procedura di gara, nonché il divieto di stipula del relativo contratto.

Art. 26. Controversie

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere in relazione al presente contratto il foro competente è il Foro di Cagliari. Sia in caso di tentativo di transazione o arbitrato, sia nelle more di un eventuale giudizio, l'aggiudicatario non potrà sospendere o interrompere la fornitura: in caso contrario l'ASL potrà rivalersi, senza alcuna formalità sulla cauzione prestata o sull'importo delle fatture emesse e in attesa di liquidazione, fatta salva la possibilità di rivalersi per gli eventuali ulteriori danni subiti.

Art. 27. Trattamento dei dati personali

Alberghieri e Logistica

Ai sensi del D.lgs. 30/06/2003, n. 196, il prestatore del servizio è designato quale responsabile del trattamento dei dati personali che saranno raccolti in relazione all'espletamento del servizio e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento del servizio. Il prestatore del servizio dichiara di conoscere gli obblighi previsti dalla predetta legge a carico del responsabile del trattamento e si obbliga a rispettarli, nonché a vigilare sull'operato degli incaricati del trattamento. Le parti prestano il proprio reciproco consenso al trattamento dei propri dati personali all'esclusivo fine della gestione amministrativa e contabile del presente contratto con facoltà solo ove necessario per tali adempimenti, di fornirli anche a terzi.

L'impresa aggiudicataria ha l'obbligo di comunicare, al momento della stipula del contratto, il nominativo del responsabile della *privacy*.