



Dipartimento Amministrativo

Servizio Acquisti di Area Vasta
Settore SATAS

Il direttore

CAPITOLATO SPECIALE

PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI CALL CENTER RIVOLTO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DI RICOVERO IN LIBERA PROFESSIONE DELL’AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA IRCCS SANT’ORSOLA DI BOLOGNA

CIG in Accordo Quadro A036D3A9D7

SOMMARIO

Articolo 1 - Premesse e Oggetto della gara	2
Articolo 2 - Durata del servizio, opzioni e modifiche del contratto	2
Articolo 3 - Importo a base di gara	2
Articolo 4 - Descrizione del servizio	2
Articolo 5 - Qualità del Servizio e Norme regolatrici	4
Articolo 6 - Periodo di prova	5
Articolo 7 - Clausola Sociale	5
Articolo 8 - Personale da impiegare nel Servizio	6
Articolo 9 - Obbligo di Riservatezza dei dati	6
Articolo 10 - Obblighi dell’Azienda	7
Articolo 11 - Oneri ed obblighi a carico dell’Aggiudicatario	7
Articolo 12 - Obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro	8
Articolo 13 - Scioperi e cause di forza maggiore	9
Articolo 14 - Verifiche, controlli e tracciabilità del servizio	9
Articolo 15 - Penalità	9
Articolo 16 - Risoluzione del contratto	10
Articolo 17 - Responsabilità / garanzie e coperture assicurative a copertura r/c	11
Articolo 18 - Fatturazione, Pagamento, Ordini	12
Articolo 19 - Recesso dal contratto	14
Articolo 20 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti	14
Articolo 21 - Subappalto	14
Articolo 22 - Clausola Whistleblowing	14
Articolo 23 - Clausole contrattuali di cui all’Intesa per la Legalità del 19.06.2018 della Prefettura di Bologna	14
Articolo 24 - Spese Accessorie	16
Articolo 25 - Norme di rinvio	16
Articolo 26 - Controversie e Foro competente	16



Articolo 1 - Premesse e Oggetto della gara

La gara ha per oggetto l'affidamento del servizio di call center / contact center rivolto alle prestazioni ambulatoriali e di ricovero in libera professione dell'IRCSS Azienda ospedaliero universitaria di Bologna.

Il call center / contact center dovrà:

- fornire le informazioni organizzative ed economiche e le prenotazioni/disdette, spostamento appuntamento per la libera professione ambulatoriale;
- fornire le informazioni ed i contatti per l'accesso alla libera professione in regime di ricovero;
- prendere in carico eventuali richieste per prestazioni di secondo livello;
- fornire servizi ulteriori di gestione della relazione con l'utente che dovranno essere indicati nell'offerta tecnica.

Il call center / contact center dovrà tenere uno stretto collegamento con il personale degli uffici competenti dell'Azienda Sanitaria. Sarà quindi indispensabile prevedere delle funzioni di collegamento.

Il numero complessivo di contatti stimati è di circa 150.000 anno di cui indicativamente 140.000 dedicati all'attività ambulatoriale e 10.000 dedicati all'attività di ricovero. Dei contatti dedicati all'attività ambulatoriale 100.000 circa dedicati alla prenotazione/informazione di primo livello/disdette e 40.000 per contatti classificati come gestione del contatto con l'utente o servizi ulteriori.

Si precisa che il numero di contatti telefonici sopra indicati, nonché la ripartizione delle quantità di contatti fra le varie tipologie di servizio, sono meramente orientativi e hanno validità solo ai fini dell'aggiudicazione, potendo variare nel corso del contratto in aumento o diminuzione, secondo le reali esigenze dell'Azienda e per cause non preventivabili.

Articolo 2 - Durata del servizio, opzioni e modifiche del contratto

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di mesi 18 (diciotto), decorrente dalla data indicata nel contratto più eventuali rinnovi della durata di 6 mesi per un massimo di mesi 18 (diciotto).

Il contratto può essere modificato, senza una nuova procedura di affidamento, ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del D.lgs 36/2023 in caso di aumento dei fabbisogni per un importo totale di € 200.000,00.

La stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 6 mesi ai prezzi , patti e condizioni stabiliti nel contratto o alle condizioni di mercato ove più favorevoli per la stazione appaltante ai sensi dell'art. 120, comma 10 del Codice. In tal caso il contraente sarà tenuto all'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto agli stessi o più favorevoli prezzi, patti e condizioni.

Qualora in corso di esecuzione del contratto si rendesse necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni, la stazione appaltante potrà imporre, ai sensi del comma 9, art. 120, D.lgs 36/2023, l'esecuzione delle stesse fino a concorrenza del quinto dell'importo del contratto, alle stesse condizioni previste nel contratto originario.

Articolo 3 - Importo a base di gara

L'importo complessivo per 18 mesi a base di gara è pari a: € 436.590,00.

Articolo 4 - Descrizione del servizio

Il servizio oggetto del presente capitolato sarà costituito dalle seguenti attività principali:

Attività ambulatoriale

Primo livello

- ricevimento contatti telefonici per le informazioni relative alla libera professione per tutti i professionisti che effettuano libera professione per l'Azienda Sanitaria;
- prenotazioni relative alla libera professione per tutti i professionisti che effettuano libera professione per l'Azienda Sanitaria (ad esclusione delle prestazioni per le quali la prenotazione deve essere eseguita al secondo livello);
- gestione delle disdette delle prenotazioni per tutte le prestazioni prenotate (primo e secondo livello), eventualmente gestito (se l'utente vuole solamente disdire) attraverso disdetta automatica che non necessita della gestione da parte di un operatore;
- gestione del "cambio appuntamento" (ad esclusione delle prestazioni per le quali la prenotazione è stata eseguita al secondo livello).



Gestione del contatto con l'utente

- Il contatto con l'utente può essere gestito attraverso la richiamata in caso di:
- informazione non disponibile;
- impossibilità di prenotare;
- attesa in coda superiore a 90 secondi (in questo caso il sistema della ditta dovrà prevedere la possibilità per l'utente di lasciare un messaggio nel quale specificare il numero di telefono per consentire il ricontatto. Il contatto dovrà avvenire entro 24 ore lavorative dall'orario di registrazione del messaggio);
- impossibilità di effettuare la prenotazione al primo livello (in questo caso deve essere registrato il contatto e deve essere mediata la prenotazione in relazione alla scelta dell'utente);
- impossibilità da parte del professionista ad erogare la prestazione;
- ri - prenotazione dopo disdetta (l'utente lascia un proprio riferimento al momento della disdetta e viene richiamato);
- ri-contatto dell'utente a seguito di indicazioni da parte del servizio libera professione trasmesse via mail. L'attività deve essere attivata entro 24 ore dalla data della mail.
- servizio informativo dedicato per singolo medico, l'operatore del call center / contact center dovrà sulla base delle informazioni in suo possesso fornire informazioni su aspetti predefiniti che riguardano il medico (sede di erogazione, tipologie di prestazioni e tariffe, peculiarità ecc.).

Il secondo livello di prenotazione dedicato ad alcune specifiche tipologie di prestazioni, attualmente gestito con personale aziendale, potrà, in un secondo momento essere concentrato sul call center / contact center una volta implementate le informazioni e migliorata la competenza degli operatori.

Attività di ricovero

Fornire le informazioni sulle modalità di accesso, sui professionisti che effettuano la libera professione presso l'Azienda Sanitaria, orientare l'utente per informazioni più di dettaglio.

Il servizio è informativo e di gestione della relazione con l'utente.

ORARIO DI APERTURA

Orario di apertura del call center / contact center: dal lunedì al venerdì dalle 7:30 alle 19:00 e il sabato dalle 7:30 alle 13:30.

CRM E REPORTISTICA

Le analisi statistiche necessarie ai fini della comprensione dettagliata dell'andamento della domanda di servizio (richieste in ingresso) e del livello di servizio offerto, dovranno essere di tipo real time e storico.

Attraverso il call center / contact center dovrà:

essere disponibile l'informazione dei contatti dei singoli utenti da utilizzare in caso di necessità di richiamata (il servizio dovrà essere gestito con CRM a disposizione del fornitore e l'informazione dovrà essere fornita alle aziende quando necessario eventualmente anche in tempo reale);

essere disponibile reportistica periodica (mensile) relativa a:

livello di servizio almeno per fasce orarie giornaliere;

indicatori di gestione del call center / contact center;

informazioni richieste dagli utenti ai fini del miglioramento del livello di servizio erogato;

disguidi/problemi e loro risoluzione.

Inoltre dovranno essere previsti:

- l'invio di sms per ricordare l'appuntamento o, in alternativa, essere previsto un servizio di contatto con l'utente per la conferma dell'appuntamento;
- l'invio di un link per consentire all'utente di reperire il promemoria di appuntamento e le modalità di pagamento delle prestazioni.



In caso di scelta da parte dell'utente di disdire la prenotazione dovrà essere previsto il ribaltamento sul software di prenotazione.

Tutti gli archivi contenenti le informazioni per il contatto, disponibili al momento dell'attivazione del servizio e quelli implementati con le informazioni raccolte durante l'effettuazione del servizio, sono proprietà aziendale e restano di proprietà dell'Azienda anche al momento del completamento del contratto assegnato.

Il servizio dovrà essere in grado di fornire, qualora richiesto dall'Azienda, con linea dedicata anche la gestione delle prenotazioni per le prestazioni di pazienti che aderiscono alle convenzioni con gruppi assicurativi, gestione caratterizzata da particolari e delicate procedure. Fermo restando l'utilizzo del medesimo software di prenotazione, tali procedure potranno infatti prevedere accessi sui portali informatici delle singole compagnie assicurative, gestione delle prese in carico e raccolta /invio di documentazione informatica ai pazienti, ai fini del completamento della pratica.

SEDE E TECNOLOGIA

Il servizio dovrà essere necessariamente svolto in locali idonei ed esclusivamente attraverso supporti informatici, dei quali la componente software per la gestione del vero e proprio servizio di prenotazione è garantita dall'Azienda, utilizzando il software attualmente in uso. Tale sistema potrebbe anche non essere funzionale alle necessità tecniche degli operatori di call center / contact center per garantire il livello di servizio. In questo caso il fornitore potrà sviluppare un proprio software o utilizzare un proprio sistema ma dovrà sostenere i costi di interfaccia tra il software del call center / contact center e quello dell'Azienda con l'obiettivo di riversare in tempo reale le prenotazioni nei sistemi aziendali che sono l'unico strumento riconosciuto a livello regionale per la gestione della libera professione ambulatoriale.

La componente software per la gestione della relazione dell'utente (software di CRM) dovrà essere garantita dalla ditta aggiudicataria, così come le componenti hardware, di connessione telematica e di connessione telefonica.

Inoltre, sarà necessario, al fine di collegare l'applicativo CUP, aver disponibile fibra ottica a connessione veloce per la quale i costi saranno a carico della Ditta aggiudicataria. In ogni caso la ditta aggiudicataria si impegna a predisporre tutte le modifiche tecnologiche all'infrastruttura eventualmente necessarie per l'utilizzo dei software di prenotazione messi a disposizione dall'Azienda.

Si richiede la presentazione della soluzione con un paragrafo dedicato agli aspetti ICT, contenente breve ma esaustiva descrizione dell'infrastruttura informatica proposta, con evidenza:

della modalità di trattamento e conservazione dei dati

della modalità di rilascio degli stessi al termine naturale del contratto o in caso di recesso

dell'ubicazione e norme di sicurezza adottate per gli archivi dati.

Per la gestione delle chiamate che pervengono al call center /contact center, è richiesta la registrazione della chiamata. La registrazione della chiamata dovrà essere archiviata sul sistema di tracciabilità e in qualsiasi momento accessibile e riproducibile all'Azienda.

Inoltre si specifica che è richiesta, al sistema informatico dell'Appaltatore, la gestione delle segnalazioni pervenute dall'utenza tutta. La segnalazione dovrà essere raccolta con soluzioni tecniche dedicate gestite dall'Appaltatore. E' richiesta in fase di Offerta una proposta in tal senso.

Articolo 5 - Qualità del Servizio e Norme regolatrici

Gli indicatori sono calcolati su media settimanale ma dovranno essere rendicontati a richiesta anche per giornata e fascia oraria;

Livello di servizio (rapporto tra le risposte e le chiamate in entrata escluse le abbandonate in accoglienza): > 85%;

Tempo medio di attesa in coda < 120 secondi (calcolato tra l'inizio della risposta anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore. Dal calcolo del tempo medio di attesa in coda devono essere eliminate le chiamate abbandonate in coda);

Livello di risposta (rapporto tra accettate e risposte) > 80% (si escludono solo le non risposte);

Garanzie di gestione del servizio: 100%.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di attivare funzioni di monitoraggio della qualità dei servizi erogate attraverso test esterni (mystery calls) con modalità che saranno rese note alla ditta.



Per l'erogazione del servizio dovranno essere utilizzati numeri di telefono della provincia di Bologna (051). L'aggiudicatario dovrà collaborare con l'Azienda alla diffusione dell'informazione sulla modifica del numero da utilizzare per questo servizio, poiché il cambio del numero è oggettivamente una criticità.

La ditta aggiudicataria dovrà comunicare tempestivamente all'Azienda l'interruzione del servizio derivante da qualsiasi causa e si dovrà impegnare ad affiancare l'Azienda nella gestione della eventuale situazione di difficoltà che si dovesse determinare.

Il servizio dovrà essere espletato, oltre che per le leggi nazionali vigenti in materia, in osservanza:

- delle Leggi della Regione Emilia Romagna, delle disposizioni provinciali, dei regolamenti e circolari degli organi territorialmente competenti, comprensivi di tutte le integrazioni e modificazioni successive;
- delle disposizioni interne dell'Azienda;
- delle norme del Codice Civile;
- di ogni altra disposizione di legge in materia.

L'Impresa è in ogni caso obbligata a conformarsi alla normativa vigente ed emanata in corso d'opera.

Articolo 6 - Periodo di prova

L'impresa aggiudicataria è soggetta ad un periodo di prova di sei mesi a far data dall'inizio effettivo delle attività/fornitura. Qualora, durante tale periodo, l'esecuzione della prestazione non risponda alle norme previste dal presente Capitolato e/o all'offerta tecnica proposta dall'impresa in fase di gara, la Stazione appaltante comunicherà alla Ditta le motivazioni che ostano al superamento del periodo di prova, con diffida ad adempiere.

Persistendo i motivi che ostano al superamento positivo del periodo di prova, la Stazione Appaltante ha la facoltà di risolvere il contratto, con lettera raccomandata A/R o PEC, e di aggiudicare il servizio all'impresa che segue in classifica, senza che l'Impresa precedentemente aggiudicataria possa richiedere danni (Art. 1456 Clausola risolutiva espressa).

In tal caso la ditta aggiudicataria:

- dovrà proseguire nel servizio fino alla data comunicata dalla Stazione appaltante;
- avrà diritto esclusivamente al pagamento delle prestazioni eseguite;

Articolo 7 - Clausola Sociale

(Art. 4, comma 1 L. 8.11.1991, N. 381)

In conformità a quanto disposto dall'art. 57 del D.Lgs. 36/2023, dal Diritto Comunitario (Considerando 33 e art. 26 Direttiva 2004/18/CE) e delle più recenti prassi interpretative espresse dall'ANAC, nonché in base alla costante giurisprudenza in materia (cfr parere ANAC 13/3/2013 n. AG19/13, 20/13 e 25/13, Delibera ANAC 2016, nonché Consiglio di Stato, sez. IV, sent. 2/12/2013, n. 5725, Consiglio di Stato, sez. III, sent. 9/12/2015, n.5598, T.A.R. Toscana, Sez. III sent. N. 231 del 13/02/2017) il presente appalto intende salvaguardare i livelli occupazionali attraverso la promozione della stabilità occupazionale del personale impiegato, e delle condizioni contrattuali, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario, dei Contratti Collettivi di settore relativi alle materie oggetto del presente appalto, in particolar modo in relazione a soggetti svantaggiati di cui all'art. 4 L. 381/91.

In caso di cambio di gestione a seguito dell'aggiudicazione del presente appalto, il nuovo Aggiudicatario si impegna ad assorbire in via prioritaria, per il periodo di durata del contratto, il personale impiegato nel servizio, alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, a condizione che il numero e la qualifica degli stessi siano compatibili con la sua organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste per l'esecuzione dei servizi oggetto del presente appalto.

Il personale attualmente presente in servizio è indicato nell'Allegato B "Elenco Personale".

Si precisa che il personale indicato è utilizzato a servizio sia

Il Contratto attualmente applicato dall'operatore uscente è CCNL Aziende di Call Center - Multiservizi

L'aggiudicatario sarà tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al punto **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Considerato che sono cambiate le condizioni di esecuzione dell'appalto rispetto all'appalto stipulato con l'operatore uscente, il personale da riassorbire è definito in esito ad una verifica congiunta con appaltatore e sindacati.



L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nello specifico *documento indicato al punto Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.* e contiene il numero degli addetti con indicazione dei lavoratori svantaggiati ai sensi della legge n. 381/91, qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, monte ore, etc.

Si precisa che il personale indicato nello specifico documento è riferito al contratto con l'operatore uscente che comprende le attività di call center oltre che per l'AOBO anche quelle per l'AUSL BO (queste ultime non sono parte della presente gara)

Articolo 8 - Personale da impiegare nel Servizio

Il numero delle figure professionali proposte dalla Ditta aggiudicataria deve essere indicato nella relazione tecnica e il relativo orario di servizio dovrà essere tale da coprire tutte le necessità espresse nel Capitolato Speciale d'Appalto.

La Ditta dovrà provvedere in prima persona all'inserimento del personale in collaborazione con il personale interno all'Azienda, garantendo altresì il possesso degli standard minimi di conoscenza previsti per tutto il suo personale coinvolto.

Il personale della Ditta dovrà essere pienamente disponibile ad operare insieme a tutti i soggetti che verranno indicati.

Articolo 9 - Obbligo di Riservatezza dei dati

L'Aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e comunque a conoscenza, anche tramite l'esecuzione del contratto, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma, di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Contratto e di non farne oggetto di comunicazione o trasmissione senza l'espressa autorizzazione dell'Istituto. L'obbligo di cui sopra sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del Contratto. Tali obblighi non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio.

L'Aggiudicatario è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché di subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza di cui sopra e risponde nei confronti dell'Istituto per eventuali violazioni dell'obbligo di riservatezza commesse dai suddetti soggetti.

In caso di inosservanza degli obblighi descritti l'Istituto ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il Contratto, fermo restando che l'Aggiudicatario sarà tenuto a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

L'Aggiudicatario può utilizzare servizi di cloud pubblici ove memorizzare i dati e le informazioni trattate nell'espletamento dell'incarico affidato, solo previa autorizzazione dell'Azienda.

Sarà possibile ogni operazione di auditing da parte dell'Istituto attinente le procedure adottate dal Contraente in materia di riservatezza e degli altri obblighi assunti dal presente contratto.

L'Aggiudicatario non potrà conservare copia di dati e programmi dell'Azienda, né alcuna documentazione inerente ad essi dopo la scadenza del Contratto e dovrà, su richiesta, ritrasmetterli all'AOSPBO.

L'Aggiudicatario s'impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dal regolamento UE 2016/679 e dal D.lgs n.51/2018.

L'Aggiudicatario, in relazione a quanto oggetto di prestazione e alle informazioni e documenti dei quali sia venuto in possesso, a qualsiasi titolo, nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto, si impegna, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento dei danni subiti dall'interessato, ad attuare nell'ambito della propria struttura e di quella degli eventuali collaboratori, sotto la propria responsabilità, ai sensi del regolamento UE 2016/679, tutte quelle misure e norme di sicurezza e di controllo atte ad evitare il rischio di alterazione, distruzione o perdita, anche parziale, nonché d'accesso non autorizzato, o di trattamento non consentito, o non conforme alle finalità del presente contratto.

I trattamenti dei dati sono improntati, in particolare, ai principi di correttezza, liceità e trasparenza ed avvengono nel rispetto delle misure di sicurezza previste dall' art 32 Regolamento UE/2016/679. Ai fini della suddetta normativa, le parti dichiarano che i dati personali forniti con il presente atto sono esatti e corrispondono al vero, esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei, fermi restando i diritti dell'interessato di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE/2016/679 (GDPR).

Qualora, in relazione all'esecuzione del contratto, vengano affidati all'Aggiudicatario trattamenti di dati personali di cui l'Azienda risulta titolare, l'Aggiudicatario stesso è da ritenersi designato quale Responsabile del trattamento ai sensi e per gli effetti dell'art. 28, Regolamento UE/2016/679 (GDPR). In coerenza con quanto previsto dalla normativa richiamata, l'Aggiudicatario si impegna ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e



trasparenza nel pieno rispetto di quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento UE/2016/679 e dalle ulteriori norme regolamentari in materia, limitandosi ad eseguire i soli trattamenti funzionali, necessari e pertinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali e, in qualsiasi caso, non incompatibili con le finalità per cui i dati sono stati raccolti.

L'Aggiudicatario, qualora venga nominato "Responsabile del trattamento" si impegna inoltre a:

- a) Adempiere all'incarico attribuendo adottando idonee e preventive misure di sicurezza, con particolare riferimento a quanto stabilito dall'art. 32 Regolamento UE/2016/679 (GDPR);
- b) Tenere un registro del trattamento conforme a quanto previsto dall'art. 30 del Regolamento UE/2016/679 ed a renderlo tempestivamente consultabile dal Titolare del trattamento. L'Aggiudicatario dovrà consentire all'Azienda contraente di eseguire, anche tramite terzi incaricati, le verifiche sulla corretta applicazione delle norme in materia di trattamento dei dati personali;
- c) Predisporre, qualora l'incarico comprenda la raccolta di dati personali, l'informativa di cui all'art. 13 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) e verificare che siano adottate le modalità operative necessarie affinché la stessa sia effettivamente portata a conoscenza degli interessati;
- d) Dare direttamente riscontro orale, anche tramite propri incaricati, alle richieste verbali dell'interessato;
- e) Trasmettere all'Azienda, con la massima tempestività, le istanze dell'interessato per l'esercizio dei diritti di cui agli artt. 15 e seguenti del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) che necessitino di riscontro scritto, in modo da consentire all'Azienda di dare riscontro all'interessato nei termini; nel fornire altresì all'Azienda tutta l'assistenza necessaria, nell'ambito dell'incarico affidato, per soddisfare le predette richieste;
- f) Individuare le persone autorizzate al trattamento dei dati personali, impartendo agli stessi le istruzioni necessarie per il corretto trattamento dei dati, sovrintendendo e vigilando sull'attuazione delle istruzioni impartite;
- g) Consentire all'Azienda, in quanto Titolare del trattamento, l'effettuazione di verifiche periodiche circa il rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento dei dati personali, fornendo alla stessa piena collaborazione;
- h) Richiedere al Titolare del trattamento specifica autorizzazione scritta, qualora ricorra ad altro Responsabile del Trattamento (c.d. Sub-responsabile del trattamento) per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare, connesse al presente contratto.

L'Aggiudicatario si impegna ad adottare le misure di sicurezza di natura fisica, tecnica e organizzativa necessarie a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, nonché ad osservare le vigenti disposizioni in materia di sicurezza e privacy ed a farle osservare ai propri dipendenti e collaboratori, opportunamente autorizzati al trattamento dei Dati personali.

Articolo 10 - Obblighi dell'Azienda

Sarà in capo all'Azienda:

- definizione delle linee strategiche ed evolutive, progetti, standard, prassi, e ogni altra regolamentazione necessaria a fornire alla Ditta tutte le informazioni per poter adempiere agli oneri e obblighi previsti dal capitolato speciale d'appalto;
- supervisione dell'operato della Ditta nei limiti di quanto previsto dal capitolato speciale d'appalto e verifica del rispetto dello stesso;
- formazione e supporto all'avviamento dell'attività con particolare attenzione per la qualità e l'uniformità delle procedure seguite.

Il contact center avrà dei referenti aziendali che lavoreranno nell'ambito dell'area libera professione e che si occuperanno dei contenuti informativi del servizio stesso e opereranno in stretta connessione con il coordinatore del contact center individuato dal gestore.

Al fine di garantire l'aggiornamento e la formazione degli operatori, anche tenuto conto delle possibili modifiche normative ed organizzative, la ditta aggiudicataria dovrà garantire la disponibilità dei propri operatori a partecipare, senza oneri per l'Azienda, ogni trimestre, a almeno una giornata formativa di 6 ore, secondo le indicazioni dell'Azienda stessa.

Per il primo trimestre la formazione sarà di almeno 20 ore per sostenere la fase di avviamento dell'attività.

Articolo 11 - Oneri ed obblighi a carico dell'Aggiudicatario

Spetta all'Aggiudicatario la direzione gestionale del servizio oggetto del presente Capitolato per l'intero periodo contrattuale, da rendere con modalità che evitino contestazioni da parte della Azienda e segnalazioni di non



gradimento da parte degli utenti interni. A tal fine l'Aggiudicatario dovrà prevedere nel corso dell'appalto specifiche azioni correttive per eliminare ogni contestazione e/o segnalazione negativa.

L'Aggiudicatario organizzerà pertanto i mezzi necessari per l'espletamento del servizio, con ogni onere a proprio carico, fornendo ogni qualsivoglia materiale, compresi gli abiti/divise di lavoro del proprio personale, e tutto quanto necessario all'espletamento delle attività, impegnandosi ad eseguire a regola d'arte tutte le operazioni descritte nel presente capitolato, ivi compresi gli allegati, nel Progetto-offerta.

L'Aggiudicatario è tenuto contrattualmente all'esatta osservanza, in via esemplificativa e non esaustiva od esclusiva della normativa:

- In materia di appalti di servizi;
- In materia di gestione ambientale e sociale;
- In materia di tutela della salute;
- In materia assicurazioni dei lavoratori e prevenzione infortuni;
- In materia di assunzioni obbligatorie;
- In materia di diritto del lavoro e sindacale;
- In materia di anticorruzione e prevenzione della criminalità mafiosa.

L'Aggiudicatario è, inoltre, tenuto:

- all'adozione, nell'esecuzione di tutti i servizi, dei procedimenti e delle cautele necessarie per garantire la vita e la incolumità degli operatori, delle persone addette ai lavori stessi e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati, in applicazione delle vigenti norme per la prevenzione degli infortuni sul lavoro. Ogni più ampia responsabilità, in caso di infortuni, dovrà intendersi, pertanto, ricadente sull'Aggiudicatario, restandone sollevata l'Azienda, nonché il personale interno preposto alla gestione del servizio;
- alla restituzione, alla scadenza del contratto, di tutti i dati ed ogni altra informazione relativa al patrimonio immobiliare e ai servizi gestiti in un formato concordato (cartaceo e/o elettronico) leggibile ed utilizzabile dall'Azienda;
- all'osservanza di tutte le disposizioni in materia di trattamento dei dati personali (Codice Privacy) ed è responsabile, in via esclusiva, di eventuali violazioni operate dal personale da esso impiegato;
- all'ottenimento, a propria cura e spese, di eventuali autorizzazioni e permessi da richiedersi a terzi, Enti Statali, Regionali, Comunali o altri che si rendessero necessarie per lo svolgimento del servizio.

Sono, inoltre, a carico dell'Aggiudicatario tutte le spese di bollo inerenti agli atti occorrenti per la gestione delle attività. Nel caso di contravvenzioni o sanzioni che dovessero essere poste a carico dell'Azienda per inadempienze, o comunque per responsabilità sussistenti in capo all'Aggiudicatario, questi deve provvedere all'immediato e totale rimborso. In caso contrario, l'Azienda potrà incamerare il deposito cauzionale richiedendone poi la ricostruzione nella misura prevista. L'Aggiudicatario dovrà nel contratto farsi espressamente carico di tutti gli oneri e obblighi sopra specificati, come degli altri richiamati nel presente Capitolato, in tutti i documenti oggetto della gara, ivi compresi gli allegati e nel Progetto/offerta.

Articolo 12 - Obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro

L'Azienda come previsto dall'art 26 c1-lettera b del D.Lgs n. 81/2008 e s.m.i., in apposito fascicolo informativo, fornisce alle ditte partecipanti dettagliate informazioni sui rischi specifici esistenti negli ambienti in cui sono destinate ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività; tale fascicolo è disponibile sul sito istituzionale al seguente indirizzo: <http://www.aosp.bo.it/content/gare-di-appalto> (nella sezione Argomenti correlati).

L'Aggiudicatario è, inoltre, tenuto ad osservare tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza, protezione ed igiene dei lavoratori e sorveglianza sanitaria e deve adempiere a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008.

Ogni variazione o modifica delle modalità operative, da entrambe le parti, in fase di esecuzione dell'appalto devono essere tempestivamente comunicate. A tal fine, l'Azienda si riserva di contattare il datore di lavoro dell'Aggiudicatario e/o il relativo Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

L'Aggiudicatario è ritenuto interamente responsabile dell'applicazione delle misure di sicurezza e provvede inoltre, a proprie spese ed a propria piena e totale responsabilità, a:

1. formare ed informare i propri dipendenti relativamente ai rischi connessi allo svolgimento della fornitura oggetto della presente gara, ed alle misure di protezione da attuare per ridurre tali rischi;
2. controllare ed a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza e di igiene, nonché, se del caso, le disposizioni/aggiornamenti che l'Azienda definisce in materia;



3. disporre e controllare che i propri dipendenti siano dotati ed usino i dispositivi di protezione individuali e collettivi previsti ed adottati dall'offerente stesso per i rischi connessi agli interventi da effettuare;
4. curare che tutte le attrezzature di lavoro ed i mezzi d'opera siano a norma ed in regola con le prescrizioni vigenti;
5. informare immediatamente l'Azienda in caso di infortunio/incidente occorso presso i propri ambienti e di ottemperare, in tali evenienze, a tutte le incombenze prescritte dalla legge;
6. applicare nei confronti di eventuali subappaltatori o sub-affidatari le procedure previste dall'art. 26 del D.Lgs. 81/2008, con specifico riguardo alla formazione e trasferimento dell'informazione fornite dalla committenza.

L'Aggiudicatario, tramite il proprio Medico Competente, deve garantire, per i propri dipendenti che lavorano all'interno delle strutture aziendali, una condizione di immunocompetenza nei confronti delle malattie indicate dalla delibera Regione Emilia-Romagna 351/2018 (morbillo, parotite, rosolia, varicella, epatite virale B) e l'assenza di malattia tubercolare in fase attiva. L'Aggiudicatario deve, inoltre, rendersi disponibile, eventualmente anche sulla base di appositi accordi di collaborazione con l'Azienda, a sottoporre i propri dipendenti ad eventuali controlli preventivi per eventuali rischi infettivi di nuova insorgenza.

In fase di esecuzione dell'appalto, l'Azienda ha facoltà di controllare, a mezzo del proprio personale, la puntuale osservanza delle misure di prevenzione e protezione definite. In caso di non osservanza delle regole stabilite, l'Azienda è tenuta ed imporre all'Aggiudicatario la temporanea sospensione dell'attività in corso e l'immediato adempimento.

Ai fini della realizzazione della cooperazione e del coordinamento, prima dell'avvio del contratto ed in tempo utile per la pianificazione delle attività in oggetto, può essere programmato un incontro tra le parti finalizzato alla pianificazione degli interventi di prevenzione e protezione dai rischi lavorativi che verranno esplicitati in un verbale di coordinamento sottoscritto da entrambe le parti.

L'Azienda Committente, valutata l'attività oggetto del presente contratto, ritiene che, in questa fase, non sussistano evidenze di rischi da interferenze lavorative.

Il Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.) verrà, eventualmente, predisposto qualora emergessero "rischi da interferenze" nell'espletamento delle attività oggetto dell'appalto.

Articolo 13 - Scioperi e cause di forza maggiore

Trattandosi di servizio di pubblica utilità, nel caso di scioperi o di assemblee sindacali interne e/o esterne, si rimanda a quanto previsto dalla Legge n. 146/90, che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali secondo le intese definite dal CCNL e dei contratti decentrati a livello nazionale per quanto concerne i contingenti di personale.

L'Aggiudicatario, pertanto, applicherà in detti casi il proprio piano operativo necessario a garantire i servizi minimi essenziali, previ accordi con il DEC di ciascun Azienda.

L'Aggiudicatario provvederà, tramite avviso scritto e con un anticipo di 5 (cinque) giorni, a segnalare all'Azienda la data effettiva dello sciopero programmato e/o la data dell'assemblea sindacale interna e/o esterna.

L'Aggiudicatario dovrà garantire, anche in tali circostanze, la reperibilità del suo rappresentante o delegato.

Articolo 14 - Verifiche, controlli e tracciabilità del servizio

L'Azienda, al momento dell'avvio del servizio, indicherà all'Aggiudicatario il nominativo del DEC e/o degli assistenti DEC, che costituiscono l'interfaccia con l'Aggiudicatario, tengono i contatti, monitorano le attività, ecc..

L'aggiudicatario è tenuto all'erogazione delle prestazioni e dei servizi oggetto del presente appalto con piena assunzione di responsabilità sui risultati e sulle attività ed i processi funzionali all'erogazione delle prestazioni stesse, secondo le modalità e le richieste previste dal presente capitolato.

Articolo 15 - Penalità

L'Azienda, a tutela della qualità del servizio, si riserva di applicare sanzioni pecuniarie qualora per qualsiasi motivo imputabile all'appaltatore il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel capitolato. La sanzione verrà applicata dopo contestazione formale ed esame delle controdeduzioni del soggetto aggiudicatario che devono pervenire entro 5 gg. dalla data della contestazione. Qualora la violazione risulti di lieve entità e non sia ripetuta e non abbia provocato nessuna conseguenza, potrà essere comminata una semplice ammonizione.

Le penali che si potranno applicare sono di seguito specificate:

- mancata esecuzione di una registrazione telefonica euro 20,00 per le prime due prestazioni e euro 200,00 per le successive;
- tempo medio mensile di attesa in coda superiore a 60 secondi, euro 30,00 per ogni secondo di ritardo medio in più;



- errori di prenotazione: 50,00 euro per ogni errore;
- mancata presenza alle giornate di formazione: 200,00 euro per ogni operatore non presente;
- minore accessibilità al servizio: euro 30,00 per ogni punto percentuale in meno rispetto allo standard fissato (>90%);
- segnalazioni da parte dell'utenza raccolte attraverso i sistemi di segnalazione dell'Azienda, che evidenzino scarsa qualità nella relazione con il cittadino (cortesia, empatia) o che mettano in evidenza scarsa competenza tecnica del personale dedicato (informazioni incomplete, mancanti) o che evidenzino problematiche organizzative gravi: euro 30,00 per ogni segnalazione valutata come giustificata a seguito di analisi congiunta (azienda/ditta).

Qualora l'Aggiudicatario, anche dopo sollecito e diffida dell'Azienda, ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto dell'appalto con le modalità ed entro i termini previsti, il DEC potrà ordinare ad altra Ditta l'esecuzione parziale o totale delle prestazioni contrattuali necessarie; i relativi costi e i danni eventualmente derivati verranno addebitati all'Aggiudicatario inadempiente ("acquisto in danno"), senza possibilità, da parte sua, di sollevare alcuna contestazione in merito alla qualità e al prezzo dei servizi così acquistati.

Oltre l'applicazione delle penali previste dal presente articolo è fatta comunque salva la possibilità da parte di IRCCS AOUBO di esercitare, nei confronti dell'Aggiudicatario, azione di risarcimento di ulteriori e diversi danni diretti o indiretti.

Articolo 16 - Risoluzione del contratto

L'inosservanza degli obblighi concernenti il personale determina l'immediata risoluzione del contratto senza nessuna formalità ai sensi dell'art. 1456 del codice civile e senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni.

E' fatta salva la facoltà dell'Azienda di procedere alla risoluzione dello stesso ai sensi dell'art. 1454 del Codice Civile, a tutto rischio e danno dell'appaltatore con riserva altresì di risarcimento dei danni cagionati, qualora il servizio non venga effettuato secondo quanto pattuito e l'appaltatore, diffidato per iscritto alla puntuale esecuzione dello stesso, non provveda, entro il termine di 5 giorni dalla relativa comunicazione, a sanare le inadempienze contrattuali o presentare le proprie osservazioni giustificative

Decorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia sanato l'inadempimento o nel caso in cui l'Azienda dovesse ritenere non accoglibili le eventuali giustificazioni addotte, si procederà alla risoluzione del contratto.

In particolare l'Azienda può richiedere la risoluzione del contratto, ai sensi dell'articolo 1456 del Codice Civile, nei seguenti casi:

- In qualsiasi momento dell'esecuzione, avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del Codice Civile;
- Per motivi di interesse pubblico;
- Violazione / negligenza ed inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel presente capitolato qualora in un anno di contratto l'Aggiudicatario accumulasse penali per un importo pari o superiore al 10 % del valore annuo del contratto stesso;
- Danni prodotti ad impianti ed attrezzature dell'Azienda;
- Interruzione del servizio;
- Mancato rispetto, nell'esecuzione del servizio, delle modalità operative previste nel Piano Operativo e/o presente capitolato;
- Violazione degli obblighi previsti nel presente Capitolato speciale.

Sono da considerarsi gravi inadempienze le mancanze sotto riportate:

- Inosservanza delle norme di legge in materia di lavoro e previdenza, prevenzione, infortuni, sicurezza e mancata applicazione dei contratti collettivi nazionali o territoriali;
- Cessione di impresa, cessazione dell'esecuzione di tutti o parte dei servizi oggetto del contratto, cessazione dell'attività, oppure concordato preventivo, fallimento e di atti di sequestro o di pignoramento a carico dell'Aggiudicatario non comunicati tempestivamente;
- Cessione del contratto;
- Gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti da parte degli operatori dell'Aggiudicatario;
- Subappalto occulto;
- Inosservanza ripetuta delle norme igienico sanitarie nella realizzazione del servizio integrate in tutte le sue componenti non eliminate dall'Aggiudicatario entro 30 giorni dalla diffida dell'Azienda.



Il predetto elenco è meramente indicativo ed esemplificativo e non deve intendersi come tassativo ed esaustivo.

Per ogni altra inadempienza o fatto che renda impossibile la prosecuzione dell'appalto si faccia riferimento all'art. 1453 del codice civile e a ogni altra causa risolutiva prevista da norme di legge.

Ove l'Azienda ravvisasse la sussistenza di una delle cause sopra descritte, dovrà fare apposita contestazione per iscritto all'Aggiudicatario e quest'ultimo avrà il termine di 10 giorni per le proprie contro-deduzioni. Decorso tale termine l'Azienda adotterà le determinazioni ritenute opportune.

A seguito dell'applicazione di n. 10 penali, l'Azienda potrà avvalersi della facoltà di risolvere il contratto, addebitando all'esecutore del servizio il risarcimento dei danni e spese conseguenti.

La risoluzione dà, altresì, diritto all'Amministrazione di affidare a terzi l'esecuzione del servizio in danno all'Impresa aggiudicataria con addebito ad essa del costo in più sostenuto dalla stessa rispetto a quello previsto nel contratto. In caso di risoluzione anticipata del contratto imputabile giuridicamente all'Aggiudicatario, l'Azienda avrà facoltà di incamerare la cauzione definitiva quale risarcimento, fatto salvo l'eventuale richiesta di ulteriori risarcimenti per i danni subiti. In caso di risoluzione del contratto l'Amministrazione, ai fini del nuovo affidamento del servizio, si riserva la facoltà di interpellare dei concorrenti che seguono nella graduatoria di aggiudicazione.

Articolo 17 - Responsabilità / garanzie e coperture assicurative a copertura r/c

L'Azienda è esonerata da ogni responsabilità per danni, infortuni od altro che dovesse accadere al personale dell'Aggiudicatario nell'esecuzione del contratto - convenendosi a tale riguardo che qualsiasi eventuale onere si intende già compensato e compreso nel corrispettivo del contratto stesso, salvo nel caso in cui la responsabilità dell'evento dannoso sia imputabile all'Azienda stessa.

L'Aggiudicatario risponderà pienamente per danni a persone, e/o cose che potessero derivare dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili ad essa o ai suoi dipendenti e dei quali danni fosse chiamata a rispondere l'Azienda che fin d'ora si intende sollevata ed indenne da ogni pretesa.

Onde garantire l'Azienda di quanto sopra, l'Aggiudicatario dovrà provvedere alla stipulazione di idonea/e Polizza/e Assicurativa/e a copertura di tutti i rischi derivanti dall'espletamento dei servizi per un massimale di € 500.000,00 per sinistro, copia della/e quale/i dovrà/anno essere consegnata/e all'Azienda prima della sottoscrizione del contratto.

È facoltà dell'Azienda richiedere la copertura assicurativa di ulteriori rischi non compresi nella/e polizza/e.

Nel caso di imprese temporaneamente raggruppate, l'impresa capogruppo, dotata di mandato collettivo speciale, stipulerà i contratti di assicurazione in nome e per conto proprio e delle mandanti; le stesse garanzie assicurative dovranno coprire senza riserva anche i danni causati dalle imprese mandanti e loro eventuali subappaltatori.

In ogni caso l'Aggiudicatario, non appena a conoscenza del sinistro, è tenuto a segnalarlo all'Azienda.

Le condizioni di tutte le polizze prodotte dovranno essere di gradimento dell'Azienda, che si riserva di non accettarle, a suo insindacabile giudizio.

In tutte le polizze assicurative dovranno intendersi assicurati/beneficiari garantiti:

- l'Aggiudicatario, i subappaltatori, ogni altro partecipante all'appalto e tutto il loro personale;
- l'Azienda e tutto il suo personale (a qualunque titolo istituzionale impiegato);
- qualsiasi terzo (visitatori, pazienti ecc.)

E' inteso che tutte le garanzie saranno stipulate ai sensi dell'Art. 1891 C.C..

Le coperture dovranno essere operanti anche per i sinistri causati da colpa grave degli assicurati/beneficiari, nonché per i sinistri causati da dolo o da colpa grave delle persone di cui essi debbano rispondere.

Sarà, inoltre, stabilito che il ricorrere di circostanze quali quelle previste dall'Art 1900 C.C., non potrà influire sul risarcimento di danni direttamente liquidabili all'Azienda, fermo il diritto dell'Assicuratore di regresso verso l'Aggiudicatario.

Le garanzie si intendono prestate per ogni tipologia di danno, diretto ed indiretto e consequenziale, patrimoniale e non. Inoltre si intendono prestate per eventi o sinistri su cose, impianti e strutture oggetto dell'appalto nonché su cose, impianti e strutture limitrofe o adiacenti alle precedenti.

In caso di presenza di particolari rischi ambientali, sismici o di intervento su situazioni preesistenti e/o in stato di attività, dovranno essere specificamente approvate le relative clausole.

Le franchigie previste nelle singole polizze saranno sempre a carico dell'Aggiudicatario.

L'Aggiudicatario non potrà opporre all'Azienda la non risarcibilità ovvero la riduzione di risarcimento di un danno a causa della ritardata denuncia del sinistro.

L'operatività o meno delle coperture assicurative, così come la loro eventuale inesistenza e/o l'eventuale approvazione espressa della Azienda sull'assicuratore prescelto - che invierà copia delle polizze alla stessa Azienda - non esonerano lo stesso Aggiudicatario dalle responsabilità di qualunque genere su di esso incombenti.



La Azienda sarà tenuta indenne dei danni eventualmente non coperti in tutto o in parte delle coperture assicurative stipulate dall'Aggiudicatario.

Articolo 18 - Fatturazione, Pagamento, Ordini

Ai sensi di quanto previsto dall'art.1, commi da 209 a 213 della Legge 24/12/2007 n. 244, e successive modificazioni, e dal Regolamento in materia di emissione, trasmissione e ricevimento della fattura elettronica da applicarsi alle amministrazioni pubbliche di cui al Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 3 aprile 2013, n. 55, le fatture devono essere trasmesse all'Azienda esclusivamente in formato elettronico, attraverso il Sistema Di Interscambio (SDI).

L'obbligo di fatturazione elettronica ricade nei confronti dei soggetti italiani titolari di Partita IVA. Sono pertanto esclusi dall'applicazione tutti i fornitori privi di Partita IVA e i fornitori esteri.

La fatturazione dovrà avvenire mensilmente ed in modo posticipato previo invio di prospetto riepilogativo dei servizi effettuati nel mese di riferimento.

Di seguito si riportano i dati essenziali per la trasmissione delle fatture:

Azienda Osped. Universitaria di Bologna:

I.P.A. (indice delle Pubbliche Amministrazioni) aopso_bo
codice univoco ufficio (per ricevimento fatture) UFR9WK

Gli originali delle fatture dovranno essere così intestati:

PER L'AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA:
AZIENDA OSPEDALIERO-UNIVERSITARIA DI BOLOGNA
POLICLINICO S. ORSOLA-MALPIGHI
Codice fiscale: 92038610371

Inoltre, ai sensi dell'art. 25 del Decreto-legge n. 66/2014, al fine di garantire l'effettiva tracciabilità dei pagamenti da parte delle pubbliche amministrazioni, le fatture elettroniche emesse verso le PA devono riportare:

- Il codice identificativo di gara (CIG), tranne i casi di esclusione dall'obbligo di tracciabilità di cui alla Legge n. 136 del 13 agosto 2010;
- Il codice unico di progetto (CUP), (solo per gli investimenti).

Non si potrà procedere al pagamento delle fatture elettroniche qualora le stesse non riportino CIG e CUP.

I documenti contabili (fatture, documenti di trasporto, verbali, ecc.) dovranno, inoltre, contenere tassativamente gli importanti seguenti elementi:

- indicazione degli estremi dell'ordine (numero, data, sigle dell'operatore, i riferimenti del sottoconto, della richiesta e del progetto),
- indicazione di: referente, telefono, Direzione/Dipartimento/Unità Operativa presso cui è stato consegnato il bene o svolto il servizio

I documenti contabili (fatture e documenti di trasporto) dovranno rispettare l'articolazione prevista dall'ordine nella sua specificazione in righe d'ordine, importo unitario e importo totale.

Inoltre, ai sensi della Legge 23 dicembre 2014, n.190 (legge di stabilità per il 2015), le Aziende Sanitarie rientrano fra le Pubbliche Amministrazioni tenute ad applicare lo Split Payment IVA, pertanto il pagamento delle fatture per la cessione di beni e le prestazioni di servizi dei fornitori sarà effettuato separando i pagamenti, ossia versando l'imponibile al fornitore e l'IVA (ancorché regolarmente esposta in fattura) direttamente all'Erario.

A tale scopo dovrà essere riportata in fattura la dicitura seguente "Scissione dei pagamenti – art.17 TER DPR 633/72 (Decreto MEF 23/01/2015).

L'applicazione dello split payment non si applica ai fornitori esteri.



Il mancato rispetto delle disposizioni sopra esplicitate non consentirà il pagamento delle fatture.

Per ulteriori informazioni, relative al pagamento delle fatture, contattare direttamente l'U.O.C. Economico Finanziario – Ufficio Contabilità Fornitori – tel.n.0516079511.

L' Azienda Sanitaria procederanno ai pagamenti delle fatture secondo le normative vigenti in materia.

La Ditta aggiudicataria avrà l'obbligo di assicurare lo svolgimento del servizio anche in caso di ritardato pagamento.

La ditta rinuncia a far valere, nei casi previsti dal presente articolo, qualsiasi eccezione d'inadempimento di cui all'art.1460 del Codice Civile. Ogni caso di arbitraria interruzione delle prestazioni contrattuali sarà ritenuto contrario alla buona fede e la ditta sarà considerata diretta responsabile di eventuali danni causati all'Azienda Sanitaria e dipendenti da tale interruzione. Tale divieto nasce dalla necessità e dall'importanza di garantire il buon andamento dell'Ente Pubblico, nonché di tutelare gli interessi collettivi dei quali l'Azienda USL è portatrice.

I corrispettivi saranno pagati con le modalità previste dal presente capitolato e saranno subordinati:

- alla regolarità contributiva della ditta (qualora la ditta aggiudicataria risultasse debitrice il pagamento delle fatture sarà in ogni caso subordinato alla regolarizzazione del debito stesso; è fatto salvo, in caso di mancata regolarizzazione dei debiti verso l'INPS il diritto dell'Istituto di trattenere dalle somme dovute alla ditta appaltatrice gli importi di contributi omessi e relativi accessori);
- alla verifica di cui all'articolo 48 bis del DPR 602/73.

La Ditta aggiudicataria, ai sensi dell'art.3, della Legge 136 del 13/08/2010 e s.m., assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

In base alle disposizioni della legge regionale n.11/2004 e s.m.i. e dei successivi atti attuativi, l'Azienda di Bologna emetterà, con decorrenza 30 giugno 2016, gli ordini esclusivamente in forma elettronica. Inoltre, a partire da tale data il fornitore dovrà garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Il fornitore dovrà, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercenter-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema Regionale per la dematerializzazione del Ciclo Passivo degli Acquisti (formato dei dati, modalità di colloquio, regole tecniche, ecc.), nonché al Nodo telematico di Interscambio No TI-ER.

In alternativa, le imprese potranno utilizzare le funzionalità per la ricezione degli ordini e l'invio dei documenti di trasporto elettronici che saranno messe a disposizione sulla piattaforma di Intercenter-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione.

Le spese di bonifico applicate dall'Istituto Tesoriere, secondo quanto previsto dalla convenzione in essere alla data di pagamento, sono a carico della ditta aggiudicataria.

Inoltre, ai sensi delle disposizioni previste dall'art 9-ter, comma 8, del Decreto Legge 19 giugno 2015 n. 78, come modificato dall'articolo 1, comma 557 della legge 30 dicembre 2018, n.145 e dalle indicazioni operative di cui alla circolare interministeriale prot. 2051-P-08/02/2019, le fatture elettroniche relative ai Dispositivi Medici dovranno altresì riportare la valorizzazione degli elementi componenti il codice articolo, come sotto dettagliato:

<Codice Tipo>	'DMX, con X=[1 2/0] a seconda del tipo di dispositivo medico oggetto dell'operazione. Quindi: 1 per "Dispositivo medico o Dispositivo diagnostico in vitro" 2 per "Sistema o kit Assemblato" 0 nel caso in cui non si sia in grado di identificare il numero di repertorio
<Codice Valore>	Numero di registrazione attribuito al dispositivo medico nella Banca dati e Repertorio Dispositivi Medici, ai sensi del decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 (GU n.17 del 22 gennaio 2010) o decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 (G.U. Serie Generale, n. 103 del 06 maggio 2014). Per i dispositivi medici e i dispositivi diagnostici in vitro che, sulla base delle disposizioni



	previste, dal decreto del Ministro della salute 21 dicembre 2009 e dal decreto del Ministro della salute 23 dicembre 2013 non sono tenuti all'iscrizione nella Banca dati/ Repertorio dei dispositivi medici, o per i quali le aziende fornitrici di dispositivi medici alle strutture del Servizio Sanitario Nazionale non sono in grado di identificare il numero di repertorio, il campo è trasmesso con il valore 0.
--	--

Articolo 19 - Recesso dal contratto

Fermo restando quanto previsto dagli articoli 88, comma 4-ter e 92, comma 4, del codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, di cui al decreto legislativo 6 settembre 2011, n. 159 la stazione appaltante può recedere dal contratto secondo quanto stabilito all'art.123 del D.Lgs. 36/2023.

Qualora l'impresa aggiudicataria dovesse recedere dal contratto prima della scadenza convenuta, l'Azienda AOSP BO, oltre ad incamerare la garanzia, si riserva di addebitare le eventuali maggiori spese insorgenti per l'assegnazione ad altra ditta.

Articolo 20 - Divieto di cessione del contratto e dei crediti

È fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 120 co. 1, lett. d) n. 2 del D.lgs. n. 36/2023.

Per la cessione dei crediti si applicano le disposizioni di cui alla Legge n. 52/91.

Ai fini dell'opponibilità alle Aziende sanitarie contraenti, le cessioni di crediti devono essere stipulate mediante atto pubblico o scrittura privata autenticata e devono essere notificate alle amministrazioni debitorie.

Fatto salvo il rispetto degli obblighi di tracciabilità, le cessioni di crediti da corrispettivo di appalto o concessione sono efficaci e opponibili alle stazioni appaltanti che sono amministrazioni pubbliche qualora queste non le rifiutino con comunicazione da notificarsi al cedente e al cessionario entro quarantacinque giorni dalla notifica della cessione.

Le amministrazioni pubbliche, nel contratto stipulato o in atto separato contestuale, possono preventivamente accettare la cessione da parte dell'esecutore di tutti o di parte dei crediti che devono venire a maturazione. In ogni caso l'amministrazione cui è stata notificata la cessione può opporre al cessionario tutte le eccezioni opponibili al cedente in base al contratto relativo a lavori, servizi, forniture, progettazione, con questo stipulato

Articolo 21 - Subappalto

E' ammesso il subappalto nei limiti e con le modalità previste dall'art.119 del D.lgs 36/2023.

Il contratto tra appaltatore e subappaltatore/subcontraente ai sensi della legge 13 agosto 2010, n.136 e s.m., dovrà contenere le seguenti clausole:

Art. (...)

(Obblighi del subappaltatore/subcontraente relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari)

- 1. L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...) nell'ambito del contratto sottoscritto con l'Ente (...), identificato con il CIG n. (...)/CUP n. (...), assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.*
- 2. L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna a dare immediata comunicazione all'Ente (...) della notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria.*
- 3. L'impresa (...), in qualità di subappaltatore/subcontraente dell'impresa (...), si impegna ad inviare copia del presente contratto all'Ente (...).*

Articolo 22 - Clausola Whistleblowing

L'impresa si impegna a comunicare ai propri lavoratori e collaboratori, che operano nel contesto lavorativo dell'Azienda USL di Bologna, il collegamento ipertestuale alla pagina dell'Azienda USL dedicata all'istituto del whistleblowing, al fine di renderli edotti dei propri diritti e relative tutele, raggiungibile al seguente indirizzo: <https://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/altri-contenuti-dati-ulteriori/ac/regolamenti-per-la-repressione-della-corrruzione-e/wb>

Articolo 23 - Clausole contrattuali di cui all'Intesa per la Legalità del 19.06.2018 della Prefettura di Bologna

Clausola n. 1

L'impresa dichiara di essere a conoscenza di tutte le norme pattizie di cui alla Intesa per la Legalità, sottoscritta il 19.06.2018 con la Prefettura di Bologna, tra l'altro consultabile al sito <http://www.prefettura.it/bologna/multidip/index.htm>, e che qui si intendono integralmente riportate, e di accettarne incondizionatamente il contenuto e gli effetti.

**Clausola n. 2**

L'impresa si impegna a comunicare alla stazione appaltante l'elenco delle imprese coinvolte nel piano di affidamento nell'esecuzione dei lavori, servizi o forniture con riguardo alle forniture ed ai servizi di cui all'art. 3, lett. a) dell'Intesa, nonché ogni eventuale variazione successivamente intervenuta per qualsiasi motivo.

Ove i suddetti affidamenti riguardino i settori di attività a rischio di cui all'art. 1, comma 53, della L. 190/2012, la sottoscritta impresa si impegna ad accertare preventivamente l'avvenuta o richiesta iscrizione della ditta subaffidataria negli elenchi prefettizi dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativi di infiltrazione mafiosa.

Clausola n. 3

L'impresa si impegna a denunciare immediatamente alle Forze di Polizia o all'Autorità Giudiziaria ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione nei confronti dell'imprenditore, degli eventuali componenti la compagine sociale o dei rispettivi familiari (richiesta di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di lavorazioni, forniture o servizi a determinate imprese, danneggiamenti, furti di beni personali o di cantiere).

Clausola n. 4

La sottoscritta impresa si impegna a segnalare alla Prefettura l'avvenuta formalizzazione della denuncia di cui alla precedente clausola 3 e ciò al fine di consentire, nell'immediato, eventuali iniziative di competenza.

Clausola n. 5

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del contratto o subcontratto, informazioni interdittive analoghe a quelle di cui agli artt. 91 e 94 del D.Lgs. 159/2011, ovvero la sussistenza di ipotesi di collegamento formale e/o sostanziale o di accordi con altre imprese partecipanti alle procedure concorsuali d'interesse.

Qualora il contratto sia stato stipulato nelle more dell'acquisizione delle informazioni del Prefetto, sarà applicata a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche una penale nella misura del 10% del valore del contratto ovvero, qualora lo stesso non sia determinato o determinabile, una penale pari al valore delle prestazioni al momento eseguite; le predette penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte della stazione appaltante, del relativo importo dalle somme dovute all'impresa in relazione alle prestazioni eseguite.

Clausola n. 6

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa che prevede la risoluzione immediata ed automatica del contratto, ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale.

Clausola n. 7

La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza del divieto per le stazioni appaltanti pubbliche, come previsto dall'art. 105, comma 4 del Codice degli Appalti, di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie, salvo le ipotesi di lavorazioni altamente specialistiche o nei casi in cui l'accordo per l'affidamento del subappalto sia intervenuto successivamente all'aggiudicazione.

Clausola n. 8

La sottoscritta impresa si impegna a dare comunicazione tempestiva alla Prefettura e all'Autorità giudiziaria di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti di impresa. Dichiara altresì di essere a conoscenza che il predetto adempimento ha natura essenziale ai fini dell'esecuzione del contratto e che il relativo inadempimento darà luogo alla risoluzione espressa del contratto stesso, ai sensi dell'art. 1456 c.c. ogni qualvolta nei confronti di pubblici amministratori e di funzionari che abbiano esercitato funzioni relative alla stipula ed esecuzione del contratto, sia stata disposta misura cautelare e sia intervenuto rinvio a giudizio per il delitto previsto dall'art. 317 c.p.

Clausola n. 9

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale o dei dirigenti dell'impresa, sia stata



disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319 bis c.p., 319 ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346 bis c.p., 353 c.p. e 353 bis c.p.”.

Clausola n. 10

La sottoscritta impresa si obbliga ad inserire in tutti i subcontratti la clausola risolutiva espressa nel caso in cui emergano informative interdittive a carico dell'altro subcontraente; tale clausola dovrà essere espressamente accettata dalla impresa subcontraente.

Clausola n. 11

La sottoscritta impresa dichiara di conoscere e di accettare la clausola risolutiva espressa ovvero la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto, in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e sindacale

Articolo 24 - Spese Accessorie

Ogni spesa inerente e conseguente al contratto è a carico della Ditta aggiudicataria.

Articolo 25 - Norme di rinvio

Per quanto non previsto nel presente Capitolato valgono le norme del Codice Civile.

Per ogni ulteriore informazione, relativa al presente Capitolato, le Ditte concorrenti potranno rivolgersi al Servizio Acquisti di Area Vasta - Via Gramsci n.12 - Bologna - tel.051-6079937 – PEC: servizio.acquisti@pec.ausl.bologna.it

Articolo 26 - Controversie e Foro competente

Le controversie su diritti soggettivi, derivanti dall'esecuzione del presente contratto, non saranno deferite ad arbitri.

Per ogni controversia giudiziale relativa alla presente gara è competente esclusivamente il Foro di Bologna, mentre per le controversie che dovessero insorgere nell'esecuzione del servizio è competente, esclusivamente, il Foro di Bologna

Per accettazione
(firma digitale del Legale Rappresentante)