



## FRONTESPIZIO PROTOCOLLO GENERALE

AOO: ASL\_BO  
REGISTRO: Protocollo generale  
NUMERO: 0133807  
DATA: 11/12/2023  
OGGETTO: 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

SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE DA:

Antonia Crugliano

CLASSIFICAZIONI:

- [01-07-01]

DOCUMENTI:

File	Firmato digitalmente da	Hash
PG0133807_2023_Lettera_firmata.pdf:	Crugliano Antonia	1D6121C9B927EC18AD651ECE7E5E219D B7ED39956218A4C78B48620BD5FEDC
PG0133807_2023_Allegato1.pdf:		A40F22C987BEE739AFD8CCA0B3A95729 0313AE125796502448EBAC5D8A092D6D
PG0133807_2023_Allegato2.pdf:		CE5BD67DCFE47C39A8A608765F4851BF A71F0F4E8D4FEFBB080A80AB592C5FD6
PG0133807_2023_Allegato3.pdf:		94DF26CE0C0212AE6BFB307042D78F21 4CBE1F573FB31F0530A15659C633A4C7
PG0133807_2023_Allegato4.pdf:		0F00A7BD7FE04BBA4FC8F0EDA2D8C3E 6E120A28F70E7BFA2B67787D02BD9842C
PG0133807_2023_Allegato5.pdf:		31C5E681AA103EA15808DA4806894C5A1 123EB2375FEEDB0C7A71524EA95CF60
PG0133807_2023_Allegato6.pdf:		4E87DC1C7CCCAE76ED03CF2A7DCB0A 7CEB19E9CF9CC4EFBFCBC566FDA676F E86
PG0133807_2023_Allegato7.pdf:		F252D08733759D60ECFF6B60D2F7F826A EC8571AD31C2997E16C88F90A41EE51
PG0133807_2023_Allegato8.pdf:		A5F02E63DDBF0412D58FA25881D579E4 615FFFDOCF1D8CCC6A5AE995AE1514B9
PG0133807_2023_Allegato9.pdf:		79DE145380BD165CCFB7B54384ED7247 B00E9D49A44B83690DB638088686EC30



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.  
Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



File

PG0133807\_2023\_Allegato10.pdf:

Firmato digitalmente da

Hash

45D79E6FE377565DC1394A68C52FC4E8  
19B3F60483C70603E7072AA5BC8ACF2A



L'originale del presente documento, redatto in formato elettronico e firmato digitalmente e' conservato a cura dell'ente produttore secondo normativa vigente.

Ai sensi dell'art. 3bis c4-bis Dlgs 82/2005 e s.m.i., in assenza del domicilio digitale le amministrazioni possono predisporre le comunicazioni ai cittadini come documenti informatici sottoscritti con firma digitale o firma elettronica avanzata ed inviare ai cittadini stessi copia analogica di tali documenti sottoscritti con firma autografa sostituita a mezzo stampa predisposta secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 del Dlgs 39/1993.



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE  
EMILIA-ROMAGNA**  
Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna

**Istituto delle Scienze Neurologiche**  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

Dipartimento Amministrativo  
Servizio Acquisti di Area Vasta  
Il Direttore

Settore servizi alberghieri, finanziari, socio-assistenziali,  
concessioni e attività di controllo e accesso agli atti

Operatori economici  
Loro sedi

**OGGETTO:** 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

Si allegano i documenti per la partecipazione alla procedura di gara in oggetto.

Distinti saluti

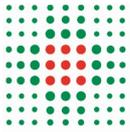
Firmato digitalmente da:  
Antonia Crugliano

Responsabile procedimento:  
Antonio Capobianco



**Antonio Capobianco**  
Servizio Acquisti di Area Vasta - SAAV (SC)

**Azienda USL di Bologna**  
Sede legale: via Castiglione, 29 - 40124 Bologna  
Tel +39.051.6225111 fax +39.051.6584923  
Codice fiscale e partita Iva 02406911202



**SERVIZIO SANITARIO REGIONALE**  
**EMILIA-ROMAGNA**  
**Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna**

**Istituto delle Scienze Neurologiche**  
Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico

## **Dipartimento Amministrativo**

**Servizio Acquisti di Area Vasta**  
**Settore SATAS**

### **Il direttore**

**Bando tipo n. 1/2023**

**Schema di disciplinare di gara**

**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**

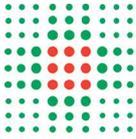
Approvato dal Consiglio dell’Autorità con delibera n. 309 del 27 giugno 2023.



1. PIATTAFORMA TELEMATICA .....	4
1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE .....	4
1.2. DOTAZIONI TECNICHE .....	4
1.3. IDENTIFICAZIONE .....	5
2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI .....	5
2.1. DOCUMENTI DI GARA .....	5
2.2. CHIARIMENTI .....	6
2.3. COMUNICAZIONI .....	6
3. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI .....	6
3.1. DURATA .....	7
3.2. REVISIONE PREZZI .....	7
3.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE .....	7
4. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE ..	7
5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE .....	8
6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA .....	9
6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE .....	9
6.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA .....	9
6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE .....	9
6.4. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE .....	9
6.5. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI .....	9
7. AVVALIMENTO .....	10
8. SUBAPPALTO .....	10
9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE .....	10
10. GARANZIA PROVVISORIA .....	11
11. SOPRALLUOGO .....	12
12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC .....	12
13. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI GARA 12	
14. SOCCORSO ISTRUTTORIO .....	13
15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA .....	14
15.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA .....	14
15.2. DICHIARAZIONI DA RENDERE A CURA DEGLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL'ARTICOLO 372 del DECRETO LEGISLATIVO 12 GENNAIO 2019 , n. 14 .....	16
15.3. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO .....	16
15.4. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI .....	16
16. OFFERTA TECNICA .....	17
17. OFFERTA ECONOMICA .....	17
18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE .....	18
18.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA .....	18
18.2. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA .....	19
18.3. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA .....	20
18.4. METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI .....	20
19. COMMISSIONE GIUDICATRICE .....	20
20. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA .....	20



21. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA .....	20
22. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE .....	20
23. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE .....	21
24. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO.....	21
25. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI.....	22
26. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE .....	23
27. CODICE DI COMPORTAMENTO .....	23
28. ACCESSO AGLI ATTI .....	23
29. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE .....	24
30. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	24
31. Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E.679/2016 ...	25
32. DISPOSIZIONI FINALI.....	25



## PREMESSE

Con determina a contrarre n. 2891/2023, questa Amministrazione (codice AUSA 0000202387) ha deliberato di affidare, SERVIZIO DI CALL CENTER RIVOLTO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DI RICOVERO IN LIBERA PROFESSIONE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA IRCCS SANT'ORSOLA DI BOLOGNA

Bando di gara inviato in data 06/12/2023 all'Ufficio Pubblicazioni Ufficiali della U.E.

La presente procedura aperta è interamente svolta tramite la piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>

L'affidamento avviene mediante procedura aperta con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo

Il luogo di svolgimento del servizio è Bologna [codice NUTS ITH55]

CIG in Accordo Quadro **A036D3A9D7**

Responsabile del procedimento per la fase di affidamento è la Dott.ssa Antonia Crugliano, Direttore del Servizio Acquisti Area Vasta, mail: [servizio.acquisti@pec.ausl.bologna.it](mailto:servizio.acquisti@pec.ausl.bologna.it).

Successivamente, le Aziende Committenti provvederanno a nominare il RUP relativo all'esecuzione e i DEC.

## 1. PIATTAFORMA TELEMATICA

### 1.1. LA PIATTAFORMA TELEMATICA DI NEGOZIAZIONE

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

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

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

- difetti di funzionamento delle apparecchiature e dei sistemi di collegamento e programmi impiegati dal singolo operatore economico per il collegamento alla Piattaforma;
- utilizzo della Piattaforma da parte dell'operatore economico in maniera non conforme al Disciplinare

In caso di mancato funzionamento della Piattaforma o di malfunzionamento della stessa, non dovuti alle predette circostanze, che impediscono la corretta presentazione delle offerte, al fine di assicurare la massima partecipazione, la stazione appaltante può disporre la sospensione del termine di presentazione delle offerte per un periodo di tempo necessario a ripristinare il normale funzionamento della Piattaforma e la proroga dello stesso per una durata proporzionale alla durata del mancato o non corretto funzionamento, tenuto conto della gravità dello stesso.

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

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

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

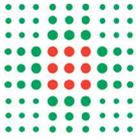
L'utilizzo e il funzionamento della Piattaforma avvengono in conformità a quanto riportato accessibili dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/agenzia/utilizzo-del-sistema/guide/>, che costituisce parte integrante del presente disciplinare.

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

La Piattaforma è accessibile in qualsiasi orario dalla data di pubblicazione del bando alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, ad eccezione delle ore dedicate all'aggiornamento della Piattaforma espressamente indicate nella stessa (solitamente nel pomeriggio dell'ultimo venerdì del mese).

### 1.2. DOTAZIONI TECNICHE

Ai fini della partecipazione alla presente procedura, ogni operatore economico deve dotarsi, a propria cura, spesa e responsabilità della strumentazione tecnica ed informatica conforme a quella indicata nel presente disciplinare e nei manuali pubblicati sulla piattaforma



<https://intercent.regione.emilia-romagna.it> che disciplinano il funzionamento e l'utilizzo della Piattaforma.

In ogni caso è indispensabile:

- a) disporre almeno di un personal computer conforme agli standard aggiornati di mercato, con connessione internet e dotato di un comune browser idoneo ad operare in modo corretto sulla Piattaforma;
- b) disporre di un sistema pubblico per la gestione dell'identità digitale (SPID) di cui all'articolo 64 del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o di altri mezzi di identificazione elettronica per il riconoscimento reciproco transfrontaliero ai sensi del Regolamento eIDAS;
- c) avere un domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis e 6-ter del decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 o, per l'operatore economico transfrontaliero, un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS;
- d) avere da parte del legale rappresentante dell'operatore economico (o da persona munita di idonei poteri di firma) un certificato di firma digitale, in corso di validità, rilasciato da:
  - un organismo incluso nell'elenco pubblico dei certificatori tenuto dall'Agenzia per l'Italia Digitale (previsto dall'articolo 29 del decreto legislativo n. 82/05);
  - un certificatore operante in base a una licenza o autorizzazione rilasciata da uno Stato membro dell'Unione europea e in possesso dei requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14;
  - un certificatore stabilito in uno Stato non facente parte dell'Unione europea quando ricorre una delle seguenti condizioni:
    - i. il certificatore possiede i requisiti previsti dal Regolamento n. 910/14 ed è qualificato in uno stato membro;
    - ii. il certificato qualificato è garantito da un certificatore stabilito nell'Unione Europea, in possesso dei requisiti di cui al regolamento n. 9100/14;
    - iii. il certificato qualificato, o il certificatore, è riconosciuto in forza di un accordo bilaterale o multilaterale tra l'Unione Europea e paesi terzi o organizzazioni internazionali.

### **1.3. IDENTIFICAZIONE**

Per poter presentare offerta è necessario accedere alla Piattaforma.

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

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

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

È onere della ditta concorrente provvedere tempestivamente a modificare i recapiti suindicati secondo le modalità esplicitate nelle guide per l'utilizzo della nuova piattaforma "Registrazione e funzioni base" (pag. 39-40 e 45-46 per la modifica di dati non sensibili, es: tel., mail utente) e "Gestione anagrafica" (per la modifica di dati sensibili) accessibili dal sito <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/agenzia/utilizzo-del-sistema/guide/>.

Eventuali richieste di assistenza di tipo informatico riguardanti l'identificazione e l'accesso alla Piattaforma devono essere effettuate:

Numero Verde: 800 810 799

Tel: +390899712796 Mobile/Estero

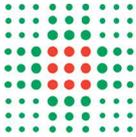
Nei seguenti orari 9.00 – 13.00 / 14.00 – 18.00 oppure inviando una e-mail al seguente indirizzo: [info.intercent@regione.emilia-romagna.it](mailto:info.intercent@regione.emilia-romagna.it).

## **2. DOCUMENTAZIONE DI GARA, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI**

### **2.1. DOCUMENTI DI GARA**

La documentazione di gara comprende:

- a) bando di gara
- b) disciplinare di gara
- c) Capitolato speciale
- d) Allegato – Clausole Vessatorie
- e) schema di domanda di partecipazione (allegato A)
- f) Documento di gara unico europeo in formato elettronico
- g) Istruzioni operative per accedere alla Piattaforma e regole tecniche per l'utilizzo della stessa di cui al link <https://intercenter.regione.emilia-romagna.it> dove è possibile trovare tale documentazione;



- h) Patto di integrità di cui a delibera n.41 del 30.01.2015 dell'Azienda USL di Bologna di "Aggiornamento del piano triennale per la prevenzione della corruzione e del programma triennale della trasparenza e dell'integrità dell'Azienda USL di Bologna per il triennio 2015 – 2017;
- i) Scheda offerta economica
- j) Allegato B – Elenco Personale
- k) Schema di contratto
- l) Allegato 1 - Descrizione delle attività di Trattamento dei Dati Personali
- m) Allegato 2 – istruzioni per il responsabile Trattamento dei dati Personali

La documentazione di gara è disponibile sul sito <https://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, in quanto per l'espletamento della presente gara l'Azienda USL si avvale del Sistema Informatico per le Procedure Telematiche di Acquisto di Intercenter ed è inoltre reperibile, solo per la consultazione, sul profilo del committente dell'Azienda USL di Bologna all'indirizzo: [www.ausl.bologna.it](http://www.ausl.bologna.it) - sezione Bandi di gara e contratti – Bandi di gara.

## 2.2. CHIARIMENTI

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare, in via telematica attraverso l'apposita sezione, entro la data indicata sulla stessa Piattaforma.

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

Le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte sulla Piattaforma entro la data dalla stessa indicata.

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

La Piattaforma invia automaticamente agli operatori economici una segnalazione di avviso.

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

## 2.3. COMUNICAZIONI

Le comunicazioni tra stazione appaltante e operatori economici avvengono tramite la Piattaforma e sono accessibili nell'apposita sezione. È onere esclusivo dell'operatore economico prenderne visione. La Piattaforma invia automaticamente agli operatori economici una segnalazione di avviso.

Le comunicazioni relative: a) all'aggiudicazione; b) all'esclusione; c) alla decisione di non aggiudicare l'appalto; d) alla data di avvenuta stipulazione del contratto con l'aggiudicatario; avvengono utilizzando il domicilio digitale presente negli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS. Se l'operatore economico non è presente nei predetti indici elegge domicilio digitale speciale presso la stessa Piattaforma e le comunicazioni di cui sopra sono effettuate utilizzando tale domicilio digitale. Le comunicazioni relative all'attivazione del soccorso istruttorio; al subprocedimento di verifica dell'anomalia dell'offerta anomala; alla richiesta di offerta migliorativa e al sorteggio di cui all'articolo 22; avvengono presso la Piattaforma.

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

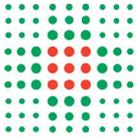
L'appalto è costituito da un unico lotto poiché prevede delle attività strettamente correlate tra loro.

Tabella 1

n.	Descrizione servizi/beni	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo
1	SERVIZIO DI CALL CENTER RIVOLTO ALLE PRESTAZIONI AMBULATORIALI E DI RICOVERO IN LIBERA PROFESSIONE DELL'AZIENDA OSPEDALIERA UNIVERSITARIA IRCCS SANT'ORSOLA DI BOLOGNA <i>per la durata di mesi 18</i>	79511000-9	P	€ 436.590,00
<b>A) Importo totale</b>				<b>€ 436.590,00</b>
<b>B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso</b>				<b>€ 0</b>
<b>(A+B) Importo complessivo a base di gara</b>				<b>€ 436.590,00</b>

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad essere all'85% dell'importo indicato

I contratti collettivi applicati sono: Aziende di Call Center - Multiservizi



**I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso.**

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con fondi aziendali.

**3.1. DURATA**

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)

**3.2. REVISIONE PREZZI**

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si utilizza quanto previsto all'articolo 60, comma 3, lettera b del Codice e, nello specifico quello relativo ai prezzi alla produzione dell'industria e dei servizi e delle retribuzione contrattuali orarie.

**3.3. MODIFICA DEL CONTRATTO IN FASE DI ESECUZIONE**

**Opzione di proroga del contratto:** 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. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore in tempo congruo prima della scadenza del contratto.

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

**Opzione di rinnovo del contratto:** La stazione appaltante si riserva di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per rinnovi della durata di 6 mesi per un massimo di mesi 18 ( diciotto) L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore in tempo congruo prima della scadenza del contratto.

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

Modifiche del contratto ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del Codice: la stazione appaltante si riserva di modificare il contratto in corso di esecuzione, nei seguenti casi: a seguito di adesione di altra Azienda Sanitaria dell'AVEC e in caso di aumento dei fabbisogni per un importo di € 200.000,00 al netto di IVA e/o di altre imposte e contributi di legge.

Il valore globale stimato dell'appalto è pari ad € 1.014.968,00, al netto di Iva così suddiviso. :

Tabella 1

Importo a base di gara	€ 436.590
Importo per l'opzione di rinnovo	€ 145.530
Importo per l'opzione di proroga	€ 145.530
Modifiche del contratto ai sensi dell'articolo 120, comma 1, lettera a) del Codice	€ 200.000
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento	€ 87.318
<b>Valore globale stimato</b>	<b>1.014.968,00</b>

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

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

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

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

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

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



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

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

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

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

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

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

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

## **5. REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE**

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

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine generale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (di seguito: FVOE).

Le circostanze di cui all'articolo 94 del Codice sono cause di esclusione automatica. La sussistenza delle circostanze di cui all'articolo 95 del Codice è accertata previo contraddittorio con l'operatore economico.

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

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

### **Self cleaning**

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

Se la causa di esclusione si è verificata prima della presentazione dell'offerta, l'operatore economico indica nel DGUE la causa ostativa e, alternativamente:

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

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

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



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

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

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

#### **Altre cause di esclusione**

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

La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità/patto di integrità e il mancato rispetto dello stesso costituiscono causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83-bis del decreto legislativo n. 159/2011.

#### **6. REQUISITI DI ORDINE SPECIALE E MEZZI DI PROVA**

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

La stazione appaltante verifica il possesso dei requisiti di ordine speciale accedendo al fascicolo virtuale dell'operatore economico (FVOE).

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

##### **6.1. REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE**

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

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

Ai fini della comprova, l'iscrizione nel Registro è acquisita d'ufficio dalla stazione appaltante tramite il FVOE. Gli operatori stabiliti in altri Stati membri caricano nel fascicolo virtuale i dati e le informazioni utili alla comprova del requisito, se disponibili.

##### **6.2. REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA**

Non richiesti

##### **6.3. REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE**

Non richiesti

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

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

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

###### **Requisiti di idoneità professionale**

a) Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al punto 6.1 deve essere posseduto:

- da ciascun componente del raggruppamento/consorzio/GEIE anche da costituire, nonché dal GEIE medesimo;
- da ciascun componente dell'aggregazione di rete nonché dall'organo comune nel caso in cui questi abbia soggettività giuridica.

##### **6.5. INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI**

###### **Requisiti di idoneità professionale**

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



## **7. AVVALIMENTO**

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

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

Nei casi in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta, non è consentito che alla stessa gara partecipino sia l'ausiliario che l'operatore che si avvale delle risorse da questo a messe a disposizione, pena l'esclusione di entrambi i soggetti.

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

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

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

L'ausiliario deve:

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

Il concorrente allega alla domanda di partecipazione il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente dalle parti, nonché le dichiarazioni dell'ausiliario.

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

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

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

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro la data indicata dalla stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

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

## **8. SUBAPPALTO**

Il concorrente indica le prestazioni che intende subappaltare o concedere in cottimo. In caso di mancata indicazione il subappalto è vietato.

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione del contratto, fatta eccezione delle attività secondarie, accessorie.

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

## **9. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE**

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al punto 3, 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 2.1 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'AUTO anche quelle per l'AUSL BO (queste ultime non sono parte della presente gara )

#### **10. GARANZIA PROVVISORIA**

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari a 2% del prezzo base dell'appalto e precisamente di importo pari ad **€ 8.732,00**

Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

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

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il Tesoriere dell'Azienda Unità Sanitaria Locale di Bologna – Intesa San Paolo spa: codice IBAN IT96D0306902520100000046027.

Per depositi cauzionali il codice Ente assegnato all'Azienda da parte del Tesoriere è il 1040039 con sottoconto IT29S0306902520100000300028 collegato al codice IBAN indicato.

Per pagamenti provenienti dall'estero, Codice BIC: BCITITMM.

La fideiussione può essere rilasciata:

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

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

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

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

[http://www.ivass.it/ivass/imprese\\_jsp/HomePage.jsp](http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp)

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

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante: Azienda USL di Bologna, via Castiglione, 29, Bologna, Partita Iva e Codice Fiscale 02406911202);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/constituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c), d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
- d) avere validità per *almeno 180 gg.* dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:
  1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
  2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
  3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- g) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

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

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:



- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
  - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa, se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.
- b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).

**Per fruire delle riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice, il concorrente dichiara nella domanda di partecipazione il possesso delle certificazioni e inserisce copia delle certificazioni possedute qualora non già presenti nel fascicolo virtuale.**

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

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

#### **11. SOPRALLUOGO**

Non previsto

#### **12. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO A FAVORE DELL'ANAC**

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 165,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC numero 621 del 20 dicembre 2022 o successiva delibera pubblicata al seguente <https://www.anticorruzione.it/-/gestione-contributi-gara> . Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. Il pagamento è verificato mediante il FVOE. In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

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

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

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

L'offerta e la documentazione relativa alla procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso la Piattaforma. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente disciplinare. L'offerta e la documentazione") deve essere sottoscritta con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

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

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

L'offerta deve pervenire entro e non oltre quanto indicato dalla Piattaforma, a pena di irricevibilità. La Piattaforma non accetta offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta.

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

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

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento della Piattaforma si applica quanto previsto al punto 1.1.

Ogni operatore economico per la presentazione dell'offerta ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 100 MB per singolo file. La Piattaforma accetta esclusivamente file con i seguenti formati .PDF. ZIP. ecc.

##### **13.1 Regole per la presentazione dell'offerta**

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate all'articolo 1 di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta nella Piattaforma.

L'"OFFERTA" è composta da:

A – Documentazione amministrativa;



**B – Offerta tecnica;**

**C – Offerta economica;**

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

Si precisa inoltre che:

- l'offerta è vincolante per il concorrente;
- con la trasmissione dell'offerta, il concorrente accetta tutta la documentazione di gara, allegati e chiarimenti inclusi.
  - Al momento della ricezione delle offerte, ciascun concorrente riceve notifica del corretto recepimento della documentazione inviata all'indirizzo PEC indicato in sede di registrazione.
  - La Piattaforma consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.
  - Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (per esempio raggruppamento temporaneo di imprese/Consorzi, sia costituiti che costituendi) in sede di presentazione dell'offerta indica la forma di partecipazione e indica gli operatori economici riuniti o consorziati.
  - Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana.
  - In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica il soccorso istruttorio.
  - L'offerta vincola il concorrente per almeno 180 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.
  - Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, sarà richiesto agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.
  - Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine fissato da quest'ultima o comunque in tempo utile alla celere prosecuzione della procedura è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.
  - Fino al giorno fissato per l'apertura delle offerte, l'operatore economico può effettuare, tramite la Piattaforma, una richiesta di rettifica di un errore materiale contenuto nell'offerta tecnica o nell'offerta economica, di cui si sia avveduto dopo la scadenza del termine per la loro presentazione. A tal fine, richiede di potersi avvalere di tale facoltà.
  - A seguito della richiesta, sono comunicate all'operatore economico le modalità e i tempi con cui procedere all'indicazione degli elementi che consentono l'individuazione dell'errore materiale e la sua correzione. La rettifica è operata nel rispetto della segretezza dell'offerta e non può comportare la presentazione di una nuova offerta, né la sua modifica sostanziale.
  - Se la rettifica è ritenuta non accoglibile perché sostanziale, è valutata la possibilità di dichiarare l'offerta inammissibile.

**14. SOCCORSO ISTRUTTORIO**

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

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

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

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



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

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

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nei termini indicati dalla stazione appaltante che potranno essere *non inferiore a cinque giorni e non superiore a dieci giorni*. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

#### **15. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE E DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

L'operatore economico utilizza la Piattaforma telematica accessibile all'indirizzo <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it> per compilare o allegare la seguente documentazione:

- 1) domanda di partecipazione
- 2) DGUE da compilarsi sulla piattaforma Sater
- 3) eventuale procura;
- 4) garanzia provvisoria;
- 5) PASSo / FVOE,
- 6) documentazione per i soggetti associati di cui al punto 6;
- 7) Capitolato Speciale da restituire firmato per accettazione;
- 8) Allegato 1 - Clausole vessatorie;
- 9) copia del pagamento del contributo ANAC
- 10) schema di contratto
- 11) Allegato 1 - Descrizione delle attività di Trattamento dei Dati Personali
- 12) scheda offerta economica

#### **15.1. DOMANDA DI PARTECIPAZIONE ED EVENTUALE PROCURA**

La domanda di partecipazione è redatta secondo il modello di cui all'allegato n. A) .

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

Le dichiarazioni in ordine all'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'articolo 98, comma 4, lettere g) ed h) del Codice sono rese dall'operatore economico in relazione ai soggetti di cui al punto precedente.

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

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

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

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

L'operatore economico dichiara la sussistenza delle cause di esclusione che si sono verificate prima della presentazione dell'offerta e indica le misure di self-cleaning adottate, oppure dimostra l'impossibilità di adottare tali misure prima della presentazione dell'offerta.

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

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

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

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

Nella domanda di partecipazione il concorrente dichiara:



- i dati identificativi (nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'articolo 94, comma 3, del Codice, ivi incluso l'amministratore di fatto, ove presente, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
- di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorzio esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali
- di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione gara;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante ... reperibile a ... *[indicare gli estremi del Codice di comportamento e dove reperirlo]* e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante con Delibera del Direttore Generale n.166 del 29.05.2018, pubblicato nella sezione amministrazione trasparente <https://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/cdcc> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
- di accettare il patto di integrità approvato con delibera n.41 del 30.01.2015 dell'Azienda USL di Bologna accessibile al seguente link <https://www.ausl.bologna.it/asl-bologna/dipartimento-amministrativo/uoc-servizio-acquisti-metropolitano/trasparenza/atti-general/Patto%20di%20Integrita.pdf>  
La mancata accettazione delle clausole contenute nel protocollo di legalità costituisce causa di esclusione dalla gara, ai sensi dell'articolo 83-bis, del decreto legislativo 159/2011;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l'impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale ..., il codice fiscale ..., la partita IVA ..., l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice;
- di aver preso visione e di accettare il trattamento dei dati personali di cui al punto 30.

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

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

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

In merito all'imposta di bollo sulla domanda di partecipazione si applica quanto previsto dall'Allegato I.4 "Imposta di bollo relativa alla stipulazione del contratto" del D.Lgs. 36/2023; il pagamento dell'imposta di bollo al momento della stipulazione del contratto ha natura



sostitutiva dell'imposta di bollo dovuta per tutti gli atti e documenti riguardanti la procedura di selezione e l'esecuzione dell'appalto, fatta eccezione per le fatture, note e simili di cui all'articolo 13, punto 1, della Tabella A Tariffa, Parte I, allegata al decreto del Presidente della Repubblica 26 ottobre 1972, n. 642

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

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

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

#### **15.3. DOCUMENTAZIONE IN CASO DI AVVALIMENTO**

L'impresa ausiliaria rende le dichiarazioni sul possesso dei requisiti di ordine generale mediante compilazione dell'apposita sezione del DGUE.

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega:

- 1) il PASSOE dell'ausiliaria,
- 2) la dichiarazione di avvalimento;
- 3) il contratto di avvalimento;

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

#### **15.4. DOCUMENTAZIONE ULTERIORE PER I SOGGETTI ASSOCIATI**

##### **Per i raggruppamenti temporanei già costituiti**

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

##### **Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti**

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

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

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

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

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

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

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



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

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

#### **16. OFFERTA TECNICA**

L'operatore economico inserisce la documentazione relativa all'offerta tecnica nella Piattaforma secondo le seguenti modalità, a pena di inammissibilità dell'offerta. L'offerta è firmata secondo le modalità previste al precedente punto 15.1 e deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) relazione tecnica in cui vengono illustrati in maniera dettagliata ed esaustiva le attività indicate nell'art 4 del capitolato Speciale, con riferimento ai criteri e sub-criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo punto 18.1,
- b) progetto informatico atto a soddisfare le esigenze indicate nell'art 4 del Capitolato Speciale
- c) in caso di avvalimento premiale, contratto di avvalimento;
- d) progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico) in armonia con l'organizzazione aziendale prescelta dal concorrente

L'offerta tecnica deve rispettare, pena l'esclusione dalla procedura di gara, le caratteristiche minime stabilite nei documenti di gara, nel rispetto del principio di equivalenza.

Le documentazioni presentate dovranno rispettare le seguenti indicazioni:

☒ numero massimo di pagine di 100, con tolleranza +10 pagine (pagine intese come fogli in formato A4 ad un solo fronte).

Le pagine presentate oltre il limite di tolleranza non saranno prese in considerazione per l'attribuzione dei punteggi relativi alla qualità.

☒ impaginazione come segue: il testo descrittivo (escluse tabelle o grafici) dovrà essere reso con carattere tipo Arial dimensione 11 e interlinea 1,5; ogni pagina dovrà essere numerata e dovrà essere riconducibile all'indice generale attraverso il riferimento al paragrafo o al capitolo via via analizzato.

#### **NON SARANNO ACCETTATI E OGGETTO DI VALUTAZIONE EVENTUALI ALLEGATI**

Si precisa che nessun elemento di costo riconducibile all'offerta economica presentata, pena l'esclusione dalla gara, dovrà essere contenuto nella documentazione tecnica e amministrativa.

Nel caso di concorrenti associati, l'offerta dovrà essere firmata digitalmente con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 15.1.

L'operatore economico allega una dichiarazione firmata contenente i dettagli dell'offerta coperti da riservatezza, argomentando in modo congruo le ragioni per le quali eventuali parti dell'offerta sono da secretare. Il concorrente a tal fine allega anche una copia firmata della relazione tecnica adeguatamente oscurata nelle parti ritenute costituenti segreti tecnici e commerciali. Resta ferma, la facoltà della stazione appaltante di valutare la fondatezza delle motivazioni addotte e di chiedere al concorrente di dimostrare la tangibile sussistenza di eventuali segreti tecnici e commerciali.

#### **17. OFFERTA ECONOMICA**

L'operatore economico dovrà inserire sulla Piattaforma, **a pena di esclusione**, l'offerta economica firmata digitalmente, compilando in ogni sua parte la *Scheda d'offerta economica* allegata al presente disciplinare e le apposite sezioni sulla Piattaforma riportanti l'asterisco "\*"

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



Non saranno accettate offerte con un numero di decimali superiore a due.

L'offerta dovrà essere indicata in cifre.

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

**Il concorrente allega, in sede di presentazione dell'offerta economica, le giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo. La mancata presentazione anticipata delle giustificazioni non è causa di esclusione.**

#### **18. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE**

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

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

	<b>PUNTEGGIO MASSIMO</b>
Offerta tecnica	70
Offerta economica	30
<b>TOTALE</b>	<b>100</b>

#### **18.1. CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA**

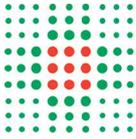
Il punteggio dell'offerta tecnica è attribuito sulla base dei criteri di valutazione elencati nella sottostante tabella con la relativa ripartizione dei punteggi.

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

Nella colonna identificata con la lettera Q vengono indicati i "Punteggi quantitativi", vale a dire i punteggi il cui coefficiente è attribuito mediante applicazione di una formula matematica.

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

**Tabella dei criteri discrezionali (D), quantitativi (Q) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica**



N°	CRITERI DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX	PUNTI D MAX	PUNTI Q MAX	PUNTI T MAX
1	dettaglio della strutturazione tecnica e tecnologica intesa come capacità del sistema di garantire continuità di servizio e basso impatto in termini di cambiamento nella tecnologia, nonché di essere innovativo rispetto alle piattaforme aziendali per la gestione delle prenotazioni rispetto alle quali esiste il vincolo di utilizzo	18	18		
2	dettaglio della strutturazione organizzativa del servizio e delle metodiche proposte intesa come servizio di gestione della relazione con l'utenza, della presa in carico e di ogni altro elemento di gestione organizzativa con impatto anche sulla comunicazione con l'utenza, che sia in grado di qualificare il servizio di contatto ;	24	24		
3	il numero, le caratteristiche qualitative e quantitative del personale messo a disposizione del servizio (valutati attraverso i curricula, gli indici di turn over del personale, la conoscenza della lingua inglese, etc, etc.)	10	10		
4	Eventuali miglioramenti proposti in termini di prestazioni accessorie e miglioramenti del servizio da intendersi compresi nel prezzo offerto, quindi a costo zero.	18	18		
	<i>TOTALE</i>	70	70		

Il concorrente è escluso dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a 38,50 punti sui 70 previsti per il punteggio tecnico complessivo.

Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al punto 18.4.

#### 18.2. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA TECNICA

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale nella colonna "D" della tabella, la Commissione giudicatrice, nel suo complesso, attribuirà discrezionalmente un coefficiente variabile da zero a uno, come indicato nella tabella sotto riportata:

**Tabella dei giudizi tra 0 e 1**

Giudizio	Coefficiente
Inadeguato	0,00
Parzialmente inadeguato	0,30
Sufficiente	0,55
Discreto	0,70
Buono	0,85
Ottimo	1



### **18.3. METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA**

**Prezzo:** massimo punti 30

Il punteggio relativo al prezzo viene attribuito come segue:

Punti 30 verranno attribuiti alla Ditta che avrà offerto il prezzo più basso.

Punti 0,00 alla ditta che avrà offerto il prezzo pari all'importo a base d'asta.

Per le altre ditte il punteggio del prezzo sarà determinato in misura inversamente proporzionale al prezzo. (Prezzo offerto: prezzo più basso = 30:x)

### **18.4. METODO DI CALCOLO DEI PUNTEGGI**

La commissione, nel suo complesso, terminata l'attribuzione dei coefficienti agli elementi qualitativi e quantitativi, procederà, in relazione a ciascuna offerta, all'attribuzione dei punteggi.

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

La gara sarà aggiudicata alla Ditta che avrà ottenuto il punteggio, composto dal prezzo e dalla qualità (dai criteri tecnico-organizzativi), più alto.

### **19. COMMISSIONE GIUDICATRICE**

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

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

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

Il RUP si potrà avvalere dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica dell'anomalia delle offerte.

### **20. SVOLGIMENTO DELLE OPERAZIONI DI GARA**

La prima sessione ha luogo il giorno indicato sulla Piattaforma.

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

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

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

### **21. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA**

Il RUP, o un Dirigente/Funziionario del Servizio Acquisti Area Vasta, accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

- a) controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;
- b) verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente disciplinare;
- c) attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente punto 14.

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

### **22. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE**

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



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

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al punto **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 20:

- a) i punteggi tecnici attribuiti alle singole offerte tecniche;
- b) le eventuali esclusioni dalla gara dei concorrenti.

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

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

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro **24 ore**. La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al punto 2.3. È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio, secondo le modalità previste punto 2.3.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui all'articolo 20 i prezzi offerti.

All'esito delle operazioni di cui sopra, la commissione, redige la graduatoria.

L'offerta è esclusa in caso di:

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

### **23. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE**

Sono considerate anormalmente basse le offerte che ottengono sia i punti relativi al prezzo sia la somma dei punti relativi agli altri elementi di valutazione, un punteggio pari o superiori ai quattro quinti dei corrispondenti punti massimi previsti dal bando di gara.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di sottoporre a verifica un'offerta che, in base anche ad altri ad elementi, ivi inclusi i costi della manodopera, appaia anormalmente bassa.

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

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

**Il concorrente allega, in sede di presentazione dell'offerta economica, le giustificazioni relative alle voci di prezzo e di costo. La mancata presentazione anticipata delle giustificazioni non è causa di esclusione.**

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

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

Il RUP, esaminate le spiegazioni fornite dall'offerente, ove le ritenga non sufficienti ad escludere l'anomalia, può chiedere, anche mediante audizione orale, ulteriori chiarimenti, assegnando un termine perentorio per il riscontro.

Il RUP esclude le offerte che, in base all'esame degli elementi forniti con le spiegazioni risultino, nel complesso, inaffidabili.

### **24. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO**

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

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



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

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

Il contratto è stipulato non prima di 35 giorni dall'invio dell'ultima delle comunicazioni del provvedimento di aggiudicazione e comunque entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

A seguito di richiesta motivata proveniente dall'aggiudicatario la data di stipula del contratto può essere differita purché ritenuta compatibile con la sollecita esecuzione del contratto stesso.

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

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

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

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

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

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

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

Il contratto è stipulato mediante a mediante scrittura privata.

La ditta dovrà assolvere all'imposta di Bollo sul contratto secondo l'art. 18 d.lgs 36/23 allegato 1.4. Relativamente al presente contratto l'imposta di bollo ammonta a € 120,00.

Per le modalità operative, si richiama la **Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n.37/E del 28 giugno 2023** "Istituzione dei codici tributo per il versamento, tramite modello "F24 Versamenti con elementi identificativi" (F24 ELIDE), dell'imposta di bollo, di cui all'articolo 18, comma 10, del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, che l'appaltatore assolve al momento della stipula del contratto" e la **Nota dell'Agenzia delle Entrate Prot 240013/2023** "Individuazione delle modalità telematiche di versamento dell'imposta di bollo, di cui all'articolo 18, comma 10, del decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, che l'appaltatore assolve al momento della stipula del contratto"

Le spese obbligatorie relative alla pubblicazione del bando e dell'avviso sui risultati della procedura di affidamento sono a carico dell'aggiudicatario e devono essere rimborsate entro il termine di sessanta giorni dall'aggiudicazione secondo modalità che verranno successivamente comunicate. L'importo massimo presunto delle spese obbligatorie di pubblicazione è pari a € 4.852,28 IVA inclusa. Sono comunicati tempestivamente all'aggiudicatario eventuali scostamenti dall'importo indicato.

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

In caso di interpello a seguito di risoluzione/recesso del contratto in corso di esecuzione, il nuovo affidamento avviene alle condizioni proposte dall'operatore economico interpellato, ai sensi dell'art. 124 comma 2 del Codice.

Come da protocollo di Legalità del 19/06/2018 con la Prefettura di Bologna:

- la sottoscrizione del contratto ovvero le concessioni o le autorizzazioni effettuate prima dell'acquisizione delle informazioni di cui al D.lgs 159/2011, anche al di fuori delle soglie di valore ivi previste, sono corrisposte sotto condizione risolutiva e questa Azienda USL procederà alla revoca della concessione e allo scioglimento del contratto qualora dovessero intervenire informazioni interdittive.

## **25. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

Il contratto d'appalto è soggetto agli obblighi in tema di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13 agosto 2010, n. 136.

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

- gli estremi identificativi dei conti correnti bancari o postali dedicati, con l'indicazione dell'opera/servizio/fornitura alla quale sono dedicati;
- le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sugli stessi;
- ogni modifica relativa ai dati trasmessi.

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la



comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

Il mancato adempimento agli obblighi previsti per la tracciabilità dei flussi finanziari relativi all'appalto comporta la risoluzione di diritto del contratto.

In occasione di ogni pagamento all'appaltatore o di interventi di controllo ulteriori si procede alla verifica dell'assolvimento degli obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari.

Il contratto è sottoposto alla condizione risolutiva in tutti i casi in cui le transazioni siano state eseguite senza avvalersi di banche o di Società Poste Italiane S.p.a. o anche senza strumenti diversi dal bonifico bancario o postale che siano idonei a garantire la piena tracciabilità delle operazioni per il corrispettivo dovuto in dipendenza del presente contratto.

## **26. CLAUSOLA SOCIALE E ALTRE CONDIZIONI PARTICOLARI DI ESECUZIONE**

Al fine di promuovere la stabilità occupazionale nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, e ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

A tal fine, l'elenco del personale attualmente impiegato è riportato nell' Allegato B – Elenco Personale.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, **entro sei mesi dalla conclusione del contratto**, a consegnare una **relazione di genere** sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità.

Gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti, entro sei mesi dalla conclusione del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

## **27. CODICE DI COMPORTAMENTO**

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di cui a Delibera del Direttore Generale n.166 del 29.05.2018, pubblicato nella sezione amministrazione trasparente:

<https://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/cdcc/norme-in-materia-disciplinare-per-il-personale-del/files/3.-Codice-Comportamento-Aziendale.pdf>

## **28. ACCESSO AGLI ATTI**

Fino al 31 dicembre 2023 L'accesso agli atti della procedura è consentito nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 53 del decreto legislativo n. 50/2016 e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi procedendo attraverso la piattaforma.

In sede di partecipazione l'Operatore Economico potrà presentare apposita Dichiarazione di Segretezza sulla parte di documentazione che ritiene non oggetto di accesso agli atti, adeguatamente motivata ex art 53 comma 5 lett a) del D.Lgs. 50/2016. E' comunque facoltà di questa Stazione Appaltante, in conformità alla giurisprudenza di merito, soddisfare la richiesta di accesso di altri O.E. partecipanti alla procedura di gara, qualora la richiesta pervenga nei termini di impugnazione del provvedimento di aggiudicazione e sia ravvisabile un interesse diretto e concreto adeguatamente motivato, tale da dimostrare la indispensabilità a tutela dei propri interessi della documentazione eventualmente secretata.

Qualora la richiesta di accesso sia presentata oltre i termini di impugnazione di cui sopra, sarà messa a disposizione la sola documentazione non coperta da segretezza.

Il S.A.A.V. garantirà comunque la visione e l'eventuale estrazione di copia di quella parte della documentazione richiesta dagli aventi diritto ai sensi del comma 6 dell'alt. 53, comma 5, lett. a) del D. Lgs. 50/2016.

In caso di mancata presentazione di tale dichiarazione, il S.A.A.V. consentirà l'accesso.

A decorrere dal 1° gennaio 2024 l'accesso agli atti della procedura è assicurato in modalità digitale mediante acquisizione diretta dei dati e delle informazioni inseriti nelle piattaforme di e-procurement, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 35 del Codice e dalle vigenti disposizioni in materia di diritto di accesso ai documenti amministrativi, secondo le modalità indicate all'articolo 36 del codice.



## **29. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE**

Per le controversie derivanti dalla presente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo di .Bologna.

## **30. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Ai sensi dell'art.13 del Regolamento UE/2016/679 (GDPR) si informa che il trattamento dei dati personali conferiti nell'ambito della procedura di acquisizione di beni o servizi, o comunque raccolti dall'Azienda USL di Bologna a tale scopo, è finalizzato unicamente all'espletamento della predetta procedura, nonché delle attività ad essa correlate e conseguenti.

L'Azienda, per le finalità sopra descritte, raccoglie e tratta: Dati personali di cui all'art. 4 paragrafo 1, Categorie particolari di dati personali di cui all'art.9 paragrafo 1 e Dati giudiziari, di cui all'art. 10 del Regolamento UE, relativi a condanne penali o a reati, il cui trattamento è effettuato esclusivamente per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità previsti dalla vigente normativa per permettere la partecipazione alla procedura di gara e l'eventuale aggiudicazione.

In relazione alle descritte finalità, il trattamento dei dati personali avviene mediante strumenti manuali, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità predette e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi. I dati potranno essere trattati anche in base ai criteri qualitativi, quantitativi e temporali di volta in volta individuati.

Il conferimento dei dati richiesti dall'Azienda è necessario, in base alla normativa in materia di appalti e contrattualistica pubblica, per valutare il possesso dei requisiti e delle qualità richiesti per la partecipazione alla procedura nel cui ambito i dati stessi sono acquisiti; pertanto, la loro mancata indicazione può precludere l'effettuazione della relativa istruttoria.

I dati conferiti sono trattati dagli operatori dell'Azienda individuati quali Incaricati del trattamento, a cui sono impartite idonee istruzioni in ordine a misure, accorgimenti, modus operandi, tutti volti alla concreta tutela dei dati personali.

I dati raccolti potranno altresì essere conosciuti da:

- Soggetti esterni, i cui nominativi sono a disposizione degli interessati, facenti parte della Commissione;
- Soggetti terzi fornitori di servizi per l'Azienda, o comunque ad essa legati da rapporto contrattuale, unicamente per le finalità sopra descritte, previa designazione in qualità di Responsabili del trattamento e comunque garantendo il medesimo livello di protezione;
- Altre Amministrazioni pubbliche, cui i dati potranno essere comunicati per adempimenti legali e procedurali;
- Altri concorrenti che facciano richiesta di accesso ai documenti di gara, secondo le modalità e nei limiti di quanto previsto dalla vigente normativa in materia di appalti;
- Legali incaricati per la tutela dell'Azienda in sede giudiziaria.

I dati relativi al concorrente aggiudicatario della gara ed il prezzo di aggiudicazione dell'appalto saranno pubblicati, come da normativa sugli appalti, sul profilo del committente dell'Azienda USL di Bologna [www.ausl.bologna.it](http://www.ausl.bologna.it) - bandi di gara e contratti -.

I dati personali non saranno trasferiti al di fuori dell'Unione Europea.

I dati verranno conservati per un arco di tempo non superiore a quello necessario al raggiungimento delle finalità per i quali essi sono trattati.

Il periodo di conservazione dei dati, ad esclusione di quelli soggetti a conservazione illimitata ai sensi di leggi, è di norma 10 anni dalla conclusione dell'esecuzione del contratto, comunque, per un arco di tempo non superiore a quello necessario all'adempimento degli obblighi normativi.

A tal fine, anche mediante controlli periodici, verrà verificata costantemente la stretta pertinenza, non eccedenza e indispensabilità dei dati rispetto al perseguimento delle finalità sopra descritte. I dati che, anche a seguito delle verifiche, risultano eccedenti o non pertinenti o non indispensabili non saranno utilizzati, salvo che per l'eventuale conservazione, a norma di legge, dell'atto o del documento che li contiene.

In qualunque momento l'interessato può esercitare i diritti previsti dagli artt 15 e seguenti del Regolamento UE/2016/679. In particolare, l'interessato ha il diritto di ottenere la conferma dell'esistenza o meno dei propri dati e di conoscerne il contenuto, l'origine e le finalità del trattamento, di verificarne l'esattezza o chiederne l'integrazione o l'aggiornamento, oppure la rettifica, i destinatari cui i dati saranno comunicati, il periodo di conservazione degli stessi; ha altresì il diritto di chiedere la cancellazione o la limitazione al trattamento, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, nonché di opporsi in ogni caso, per motivi legittimi, al loro trattamento ovvero revocare il trattamento. La relativa richiesta va rivolta all'Azienda USL di Bologna – Via Castiglione 29 – 40124 Bologna.

L'interessato ha altresì il diritto di proporre reclamo all'autorità Garante per la protezione dei Dati personali ([www.garanteprivacy.it](http://www.garanteprivacy.it)).

Titolare del trattamento dei dati personali di cui alla presente informativa è l'Azienda USL di Bologna, con sede in Bologna, Via Castiglione 29, CAP 40124.

Il Referente privacy della procedura di gara è la Dott.ssa Antonia Crugliano, Direttore del Servizio Acquisti Area di Vasta.

I recapiti del Responsabile della protezione dei dati (DPO) sono: [dpo@aosp.bo.it](mailto:dpo@aosp.bo.it) ; PEC [dpo@pec.aosp.bo.it](mailto:dpo@pec.aosp.bo.it)) – tel. 051 214 1453.



### **31. Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento U.E. 679/2016**

1. In esecuzione del presente contratto, codesta ditta effettua trattamento di dati personali di titolarità dell'Azienda e pertanto assume il ruolo di Responsabile del Trattamento ai sensi dell'art.28 del Regolamento UE.
2. In virtù di tale trattamento, le Parti si impegnano a formalizzare l'atto di nomina a Responsabile del trattamento al fine di disciplinare oneri e responsabilità in aderenza al Regolamento (UE) del Parlamento e del Consiglio europeo n. 2016/679 (di seguito, anche "GDPR") e da ogni altra normativa applicabile, secondo le modalità individuate dalle singole Aziende Sanitarie in qualità di Titolari del Trattamento.
3. Con riferimento all'attività di trattamento dei dati personali cui concorre la Ditta, la stessa assicura massima cooperazione e assistenza al fine di consentire la redazione da parte del Titolare della eventuale DPIA e, in ogni caso, garantisce l'applicazione delle azioni di mitigazione previste nella DPIA o comunque ritenute idonee dall'Azienda
4. La Ditta dovrà garantire all'Azienda, tenuto conto dello stato della tecnica, dei costi, della natura, dell'ambito e della finalità del relativo trattamento, l'adozione, sia nella fase iniziale di determinazione dei mezzi di trattamento, che durante il trattamento stesso, di ogni misura tecnica ed organizzativa che riterrà opportuna per garantire ed attuare i principi previsti in materia di protezione dati e a tutelare i diritti degli interessati.
5. In linea con i principi di privacy by default, dovranno essere trattati, per impostazione predefinita, esclusivamente quei dati personali necessari per ogni specifica finalità del trattamento, e che in particolare non siano accessibili dati personali ad un numero indefinito di soggetti senza l'intervento di una persona fisica.
6. La Ditta assicura, altresì, la tenuta di apposito registro dei trattamenti che, su richiesta, viene messo a disposizione dell'Azienda e/o dell'Autorità di controllo.
7. Le Parti riconoscono e convengono che il rispetto delle istruzioni di cui all'atto di nomina, nonché alle prescrizioni della normativa applicabile, non producono l'insorgere di un diritto in capo al Responsabile del trattamento al rimborso delle eventuali spese che lo stesso potrebbe dover sostenere per conformarsi.

### **32. DISPOSIZIONI FINALI**

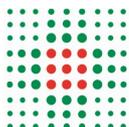
In caso di modificazione dell'assetto societario o gestionale dell'impresa la ditta aggiudicataria, nel termine di trenta giorni dall'intervenuta modificazione, dovrà trasmettere all'Ufficio Territoriale del Governo di Bologna, copia degli atti dai quali risulta l'intervenuta modificazione relativamente ai soggetti destinatari di verifiche antimafia (art. 86 D.Lgs. 6/9/11 n.159).

La Ditta aggiudicataria è tenuta a inoltrare tale comunicazione anche all'Azienda USL di Bologna.

S'informa, inoltre, che gli atti amministrativi sono resi pubblici, per opportuna conoscenza, dalla data di pubblicazione all'Albo Informatico consultabile sul sito istituzionale dell'Azienda USL di Bologna.

Distinti saluti.

IL DIRETTORE DEL SERVIZIO ACQUISTI AREA VASTA  
(Dott.ssa Antonia Crugliano)



## 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

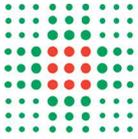
Decorso inutilmente tale termine senza che l'Appaltatore abbia sanato l'inadempimento o nel caso in cui l'Azienda dovesse ritenere non accoglibili le eventuali giustificazioni addotte, si procederà alla risoluzione del contratto.

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, cessione 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.

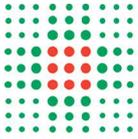
Le garanzie si intendono prestate per ogni tipologia di danno, diretto ed indiretto e consequenziale, patrimoniale e non. Inoltre si intendono prestate per eventi o sinistri su cose, impianti e strutture oggetto dell'appalto nonché su cose, impianti e strutture limitrofe o adiacenti alle precedenti.

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:

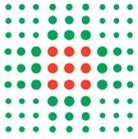
- indicazione degli estremi dell'ordine (numero, data, sigle dell'operatore, i riferimenti del sottoconto, della richiesta e del progetto),
- indicazione di: referente, telefono, Direzione/Dipartimento/Unità Operativa presso cui è stato consegnato il bene o svolto il servizio

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.

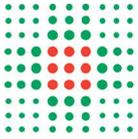
Il fornitore dovrà, pertanto, dotarsi degli strumenti informatici idonei alla gestione dei nuovi adempimenti telematici. Per i dettagli tecnici si rinvia alla sezione dedicata al sito dell'Agenzia Intercenter-ER <http://intercenter.regione.emilia-romagna.it>, che contiene tutti i riferimenti del Sistema 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 (...).*

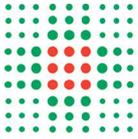
#### **Articolo 22 - Clausola Whistleblowing**

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-corruzione-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**

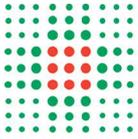
La sottoscritta impresa dichiara di essere a conoscenza del divieto per le stazioni appaltanti pubbliche, come previsto dall'art. 105, comma 4 del Codice degli Appalti, di autorizzare subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie, salvo le 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)**

**Allegato - Capitolato speciale:**

**CLAUSOLE VESSATORIE RELATIVE AL CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO DELLA GARA A 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**

**Il sottoscritto \_\_\_\_\_**

**quale procuratore e legale rappresentante della ditta \_\_\_\_\_**

**Dichiara di avere particolareggiata e perfetta conoscenza di tutte le clausole contrattuali e dei documenti ed atti richiamati nel capitolato speciale di cui alla presente gara di appalto e, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt.1341 e 1342, del vigente Codice Civile, dichiara di accettare espressamente gli articoli 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12,13,14,15,16,17,19,20,21,22,23**

**Per accettazione  
Il Legale Rappresentante della ditta**

## Allegato A – Domanda di partecipazione

**BOLLO**

\*

Spett.le

AZIENDA U.S.L. di BOLOGNA  
Servizio Acquisti di Area Vasta  
Via Gramsci, 12 –  
40121 Bologna - ITALIA

**OGGETTO:** Procedura Aperta per l'affidamento del servizio di call center rivolto alle prestazioni ambulatoriali e di ricovero in libera professione dell' Azienda Ospedaliero - Universitaria IRCCS Sant'Orsola di Bologna

### Il Concorrente

---

---

---

---

---

---

---

---

---

*[Il concorrente indica la forma singola o associata con la quale l'impresa partecipa alla gara (impresa singola, consorzio, RTI, aggregazione di imprese di rete, GEIE).*

*In caso di partecipazione in RTI, consorzio ordinario, aggregazione di imprese di rete, GEIE, il concorrente fornisce i dati identificativi (ragione sociale, codice fiscale, sede) e il ruolo di ciascuna impresa (mandataria/mandante; capofila/consorziata).*

*Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, il consorzio indica il consorziato per il quale concorre alla gara; qualora il consorzio non indichi per quale/i consorziato/i concorre, si intende che lo stesso partecipa in nome e per conto proprio].*

con sede legale in \_\_\_\_\_

e sede amministrativa (se diversa) in \_\_\_\_\_

P.IVA \_\_\_\_\_ CODICE FISCALE \_\_\_\_\_

N. tel. Ufficio gare \_\_\_\_\_

Indirizzo di posta elettronica certificata (PEC) inserito a Sistema in sede di registrazione

\_\_\_\_\_

**Nella persona del suo Legale Rappresentante /Procuratore Speciale** \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

nato a \_\_\_\_\_ il \_\_\_\_\_

residente a \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

C.F. \_\_\_\_\_

Estremi procura speciale (se procuratore) \_\_\_\_\_

### CHIEDE

#### **Di potere partecipare alla gara di cui all'oggetto e a tal fine**

Avvalendosi delle disposizioni di cui agli art. 46 e 47 del D.P.R.28/12/00 n.445, nel rilascio delle dichiarazioni sostitutive di certificazione e di notorietà che seguono, con la consapevolezza delle sanzioni previste dall'art.76 della Legge indicata, per le ipotesi di falsità in atti e dichiarazioni mendaci ivi indicate, sotto la propria personale responsabilità

#### **DICHIARA:**

1. i dati identificativi (indicare nome, cognome, data e luogo di nascita, codice fiscale, comune di residenza etc.) dei soggetti di cui all'art. 94, comma 3 del Codice, ovvero indica la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta;
2. l'insussistenza delle cause automatiche di esclusione di cui all'articolo 94 commi 1 e 2 del Codice relativi ai soggetti di cui al punto 1;
3. l'insussistenza delle cause non automatiche di esclusione di cui all'articolo 98, comma 3, lettere g) ed h) del Codice relativi ai soggetti di cui al punto 1;
4. con riferimento alle cause di esclusione di cui all'articolo 95 del Codice, il concorrente (segnalare la fattispecie) dichiara:  
 le gravi infrazioni di cui all'articolo 95, comma 1, lettera a) del Codice commesse nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;

- ❑ gli atti e i provvedimenti indicati all'articolo 98 comma 6 del codice emessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara;
  - ❑ tutti gli altri comportamenti di cui all'articolo 98 del Codice, commessi nei tre anni antecedenti la data di pubblicazione del bando di gara
5. L'operatore economico:
- ❑ dichiara la sussistenza delle cause di esclusione che si sono verificate prima della presentazione dell'offerta e indica le misure di self-cleaning adottate, oppure dimostra l'impossibilità di adottare tali misure prima della presentazione dell'offerta;
  - ❑ adotta le misure di self-cleaning che è stato impossibilitato ad adottare prima della presentazione dell'offerta e quelle relative a cause di esclusione che si sono verificate dopo tale momento.
6. di non partecipare alla medesima gara contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorzio esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla gara, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali
7. di accettare, senza condizione o riserva alcuna, tutte le norme e disposizioni contenute nella documentazione di gara
8. di essere edotto dagli obblighi derivanti dal "Codice di comportamento per il personale operante nell'Azienda USL di Bologna" di cui a Delibera del Direttore Generale n.166 del 29.05.2018, pubblicato nella sezione amministrazione trasparente: <https://www.ausl.bologna.it/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/cdcc/norme-in-materia-disciplinare-per-il-personale-del/files/3.-Codice-Comportamento-Aziendale.pdf> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a fare osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;
9. di accettare il Patto di Integrità di cui a delibera n.41 del 30.01.2015 dell'Azienda USL di Bologna di "Aggiornamento del piano triennale per la prevenzione della corruzione e del programma triennale della trasparenza e dell'integrità dell'Azienda USL di Bologna per il triennio 2015 – 2017 accessibile al seguente link <https://www.ausl.bologna.it/asl-bologna/dipartimento-amministrativo/uoc-servizio-acquisti-metropolitano/trasparenza/atti-general/Patto%20di%20Integrita.pdf>.
- [nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia]
10. di impegnarsi ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del d.p.r. 633/1972 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
11. [nel caso di operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia]
- Il domicilio fiscale .....; il codice fiscale ....., la partita IVA ....., l'indirizzo di posta elettronica certificata indirizzo o strumento analogo negli altri stati membri ai fini delle comunicazioni di cui all'art. 90 del Codice, che è il medesimo indicato in sede di registrazione sul Sistema;
12. di essere informato ai sensi e per gli effetti dell'art.13 del Regolamento U.E.2016/679, sul trattamento dei dati personali e di essere consapevole che tali dati, anche di natura giudiziaria, sono raccolti e trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara e per le finalità descritte al punto 29.1. del Disciplinare di gara, contenente altresì i diritti di cui agli art.15 e seguenti del regolamento sopracitato;

13. di fruire delle riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice del Codice per la costituzione della garanzia provvisoria;
14. di presentare dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di autorizzazione all'assolvimento virtuale dell'imposta di bollo ai sensi dell'art.15 del DPR 642/1972 come specifica dal punto 15.2 del Disciplinare di gara.

In caso di ditte estere:

Come da Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 332 del 07.09.2020 l'operatore economico non residente in Italia potrà assolvere l'imposta di bollo mediante bonifico bancario utilizzando il codice IBAN: IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale il proprio codice fiscale (in mancanza, la denominazione) e gli estremi della procedura di gara a cui si riferisce. In questo caso presentare la Dichiarazione, firmata digitalmente dal Legale Rappresentante o da persona avente i poteri di impegnare la ditta o in possesso di Procura, di assolvimento dell'imposta di bollo con copia della ricevuta del bonifico.

15. di aver preso visione del fascicolo informativo sui rischi specifici dell'Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna pubblicato sul sito internet, come indicato all'art.10 del capitolato speciale di appalto;
16. remunerativa l'offerta economica presentata giacché per la sua formulazione ha preso atto e tenuto conto:
  - a) delle condizioni contrattuali e degli oneri compresi quelli eventuali relativi in materia di sicurezza, di assicurazione, di condizioni di lavoro e di previdenza e assistenza in vigore nel luogo dove devono essere svolti i servizi/fornitura;
  - b) di tutte le circostanze generali, particolari e locali, nessuna esclusa ed eccettuata, che possono avere influito o influire sia sulla prestazione della fornitura, sia sulla determinazione della propria offerta;

**Domanda di partecipazione e allegati dovranno essere collocati a sistema.**

#### **ALLEGA A SISTEMA**

**1) la presente domanda di partecipazione**

**2) .....**

**3) .....**

.....

**a)** dichiarazione sostitutiva di certificazione di Procura ai sensi dell'art.46 del DPR 445/00 firmata digitalmente, in caso di documentazione sottoscritta digitalmente dal procuratore,

oppure

la dichiarazione sostitutiva resa dal procuratore attestante la sussistenza dei poteri rappresentativi risultanti dalla visura, nel solo caso in cui dalla visura camerale del concorrente risulti l'indicazione espressa dei poteri rappresentativi conferiti con la procura;

## LUOGO E DATA

### (Sottoscrizione digitale) \*

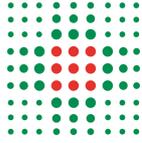
\* [La domanda è firmata digitalmente:

- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
  - a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
  - b. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
  - c. **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, la domanda di partecipazione deve essere firmata digitalmente dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

Nel caso di consorzio di cooperative e imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) del Codice, **la domanda è firmata digitalmente dal consorzio medesimo]**

<b>Matricola</b>	<b>Data Assunzione</b>	<b>Categorie Protette</b>	<b>Categoria</b>	<b>Livello</b>	<b>Posizione Lavorativa</b>	<b>Sede di Lavoro</b>	<b>Rapporto contrattuale con...</b>	<b>CCNL</b>	<b>Ore Sett.</b>	<b>Ore Standard</b>	<b>Scatti</b>
GPI-10426	17/01/2022	/	/IMPIEGATI	3	Addetto Contact Center Operativo e Back-Office	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	25	25	0
GPI-11023	27/06/2022	/	/IMPIEGATI	2	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	30	30	0
GPI-11249	26/09/2022	/	/IMPIEGATI	3	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	25	25	0
GPI-11469	24/11/2022	/	/IMPIEGATI	2	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	35	35	0
GPI-11482	01/12/2022	/	/IMPIEGATI	2	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	30	30	0
GPI-8218	17/11/2020	/	/IMPIEGATI	3	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	40	35	1
GPI-8219	17/11/2020	/	/IMPIEGATI	3	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	30	30	1
GPI-8221	17/11/2020	/	/IMPIEGATI	4	Referente di Team CUP e Contact Center	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	40	40	1
GPI-8222	17/11/2020	/	/IMPIEGATI	3	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	20	20	1
GPI-9792	30/08/2021	/	/IMPIEGATI	3	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	20	20	1
GPI-9851	20/09/2021	/	/IMPIEGATI	3	Addetto Contact Center Operativo	VILLANOVA DI CASTENASO	GPI S.P.A.	Multiservizi Integrativo BOLOGNA	40	30	1





## **ALLEGATO 2**

### **ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI** **Regolamento (UE) 2016/679 e D.Lgs 196/2003 come modificato dal D.Lgs 101/2018**

Il Responsabile del trattamento tratta i dati personali per conto del Titolare del trattamento solo ed esclusivamente ai fini dell'esecuzione dei servizi oggetto dell'accordo nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali, nonché delle seguenti istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.

#### **Misure di sicurezza (art. 32 GDPR)**

Il Responsabile del trattamento, per quanto di propria competenza, è tenuto in forza di legge e del presente accordo, per sé e per le persone autorizzate al trattamento che collaborano con la sua organizzazione, a dare attuazione alle misure di sicurezza previste dalla normativa vigente in materia di trattamento di dati personali fornendo assistenza al Titolare del trattamento nel garantire il rispetto della medesima.

Il Responsabile del trattamento, tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche, deve assicurarsi che le misure di sicurezza predisposte ed adottate siano adeguate a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, in particolare contro:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento.

Il Responsabile del trattamento applica le misure di sicurezza, di cui al punto precedente, al fine di garantire:

- se del caso, la pseudonimizzazione e la cifratura dei dati personali;
- la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
- la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico.

Il Responsabile del trattamento è tenuto a implementare una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento, trasmettendo tempestivamente al Titolare del trattamento la documentazione tecnica relativa sia alle misure di sicurezza in atto sia alle modifiche in seguito adottate.

Il Responsabile del trattamento assicura l'utilizzo di strumenti, applicazioni e/o servizi che rispettino i principi di protezione dei dati personali fin dalla progettazione (privacy by design) e per impostazione predefinita (privacy by default).

#### **Valutazione di impatto (art. 35 GDPR)**

Il Responsabile del trattamento, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione dello stesso, assiste il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. 35 e 36 del GDPR.

Nello specifico:

- fornisce tutte le informazioni e tutti gli elementi utili al Titolare del trattamento per la effettuazione della valutazione di impatto sulla protezione dei dati, nonché dell'eventuale consultazione preventiva alla Autorità Garante;
- assicurare la massima cooperazione e assistenza per dare effettività alle azioni di mitigazione eventualmente previste dal Titolare del trattamento per affrontare possibili rischi identificati a

seguito degli esiti della valutazione di impatto effettuata sui trattamenti di dati personali cui il Responsabile del trattamento concorre.

### **Registro delle attività di trattamento (art. 30 GDPR)**

Il Responsabile del trattamento, ove ricorrano le ipotesi di cui all'art. 30 del Regolamento, dovrà tenere un registro ex art. 30.2 nel quale identifica e censisce i trattamenti di dati personali svolti per conto del Titolare del trattamento, le banche dati e gli archivi gestiti con supporti informatici e/o cartacei necessari all'espletamento delle attività oggetto del presente accordo.

Tale registro, da esibire, in caso di ispezione della Autorità Garante, deve contenere:

- il nome e i dati di contatto del Responsabile del trattamento, del Titolare del trattamento per conto del quale il Responsabile agisce e, ove applicabile, del Data Protection Officer (DPO);
- le categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare del trattamento;
- se del caso, i trasferimenti di dati personali verso paesi terzi, compresa l'identificazione del paese terzo e la relativa documentazione di garanzia;
- la descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative applicate a protezione dei dati.

### **Data Breach (art. 33 GDPR)**

Il Responsabile del trattamento deve fornire tutto il supporto necessario al Titolare del trattamento ai fini delle indagini e sulle valutazioni in ordine alla violazione di dati, al fine di individuare, prevenire e limitare gli effetti negativi della stessa, conformemente ai suoi obblighi ai sensi del presente articolo e svolgere qualsiasi azione che si renda necessaria per porre rimedio alla violazione stessa. Nella misura in cui la violazione dei dati personali sia causata da una violazione del Responsabile del trattamento o dei suoi Sub-responsabili delle disposizioni del presente atto di nomina, dell'accordo o delle Leggi sulla protezione dei dati applicabili, tenendo conto della natura della violazione dei dati personali e del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche coinvolte, il Responsabile del trattamento, su istruzione di Titolare del trattamento, opererà tutti gli sforzi necessari per identificare e porre rimedio alla causa della violazione dei dati personali, per mitigare i rischi per i diritti e le libertà delle persone fisiche coinvolte e per assistere ulteriormente il Titolare del trattamento con ogni ragionevole richiesta nel rispetto delle leggi sulla protezione dei dati relative alle violazioni dei dati personali.

Si rinvia all'**ALLEGATO 2** per quanto di competenza.

Il Responsabile del trattamento non deve rilasciare, né pubblicare alcun comunicato stampa o relazione riguardante eventuali data breach o violazioni di trattamento senza aver ottenuto il previo consenso scritto del Titolare del trattamento.

### **Soggetti autorizzati allo svolgimento di operazioni di trattamento dei dati personali – Designazione**

Il Responsabile del trattamento:

- provvede ad individuare le persone fisiche da nominare autorizzati al trattamento, attribuendo loro specifici compiti e funzioni e fornendo loro adeguate istruzioni scritte circa le modalità del trattamento dei dati;
- assicura competenze ed affidabilità dei propri dipendenti e collaboratori autorizzati al trattamento dei dati personali effettuati per conto del Titolare del trattamento;
- assicura che gli autorizzati abbiano ricevuto adeguata formazione in materia di protezione dei dati personali e sicurezza informatica consegnando al Titolare del trattamento, per il tramite dei Referenti privacy aziendali di riferimento, le evidenze di tale formazione;
- vigila sull'operato degli autorizzati, vincolandoli alla riservatezza su tutte le informazioni acquisite nello svolgimento delle loro attività, anche successivamente alla cessazione del rapporto di lavoro/collaborazione con il Responsabile del trattamento. In ogni caso, il Responsabile del trattamento è ritenuto direttamente responsabile per qualsiasi divulgazione di dati personali da parte degli autorizzati.

### **Amministratori di sistema**

Il Responsabile del trattamento, per quanto concerne i trattamenti effettuati per fornire il servizio oggetto del accordo dai propri incaricati con mansioni di “amministratore di sistema”, è tenuto altresì al rispetto delle previsioni contenute nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 modificato in base al provvedimento del 25 giugno 2009, in quanto applicabili. Il Responsabile del trattamento, in particolare, si impegna a:

- designare quali amministratori di sistema le figure professionali da individuare e dedicare alla gestione e alla manutenzione di impianti di elaborazione o di loro componenti con cui vengono effettuati trattamenti di dati personali;
- predisporre e conservare l'elenco contenente gli estremi identificativi delle persone fisiche qualificate ed individuate quali amministratori di sistema e le funzioni ad essi attribuite, unitamente all'attestazione delle conoscenze, dell'esperienza, della capacità e dell'affidabilità degli stessi soggetti, i quali devono fornire idonea garanzia del pieno rispetto delle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza;
- fornire il suddetto elenco al Titolare del trattamento, e comunicare ogni eventuale aggiornamento allo stesso;
- verificare annualmente l'operato degli amministratori di sistema, informando il Titolare del trattamento, circa le risultanze di tale verifica;
- mantenere i file di log previsti in conformità alle disposizioni contenute nel provvedimento dell'Autorità Garante sopra richiamato.

### **Sub-responsabile del trattamento**

Per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Titolare del trattamento e previa autorizzazione scritta specifica da richiedere a quest'ultimo, il Responsabile del trattamento può ricorrere ad altro responsabile (c.d. Sub-responsabile del trattamento). In questi casi il Responsabile del trattamento si obbliga ad imporre per iscritto al Sub-responsabile del trattamento, mediante atto giuridico vincolante, gli stessi obblighi in materia di protezione dei dati personali cui lo stesso è soggetto, in particolare rispetto agli obblighi in materia di sicurezza. Nel caso in cui il Responsabile del trattamento ricorra ad un Sub-responsabile stabilito in un Paese extra-UE, sarà suo onere adottare adeguati strumenti per legittimare il trasferimento ai sensi degli artt. 44 e ss. del GDPR.

Il Titolare del trattamento può chiedere al Responsabile del trattamento:

- il rilascio di copia degli accordi stipulati tra Responsabile e Sub-responsabile del trattamento (omettendo le sole informazioni strettamente confidenziali e gli accordi economici, se del caso);
- l'esperimento di audit nei confronti dei propri Sub-responsabili del trattamento;
- conferma che gli audit sono stati condotti per dimostrare la conformità dei Sub-responsabili del trattamento alla normativa in materia di protezione dei dati personali, nonché alle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento.

Il Responsabile del trattamento si impegna espressamente ad informare il Titolare del trattamento di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione di eventuali Sub-responsabili del trattamento, dandogli così l'opportunità di opporsi a tali modifiche. Il Responsabile del trattamento non può ricorrere ai Sub-responsabili del trattamento nei cui confronti il Titolare del trattamento abbia manifestato la sua opposizione.

Qualora il Sub-responsabile ometta di adempiere ai propri obblighi, il Responsabile del trattamento conserva nei confronti del Titolare del trattamento l'intera responsabilità dell'inadempimento degli obblighi del Sub-responsabile del trattamento. In tutti i casi, il Responsabile del trattamento si assume la responsabilità nei confronti del Titolare del trattamento per qualsiasi violazione od omissione realizzati da un Sub-responsabile del trattamento o da altri terzi soggetti incaricati dallo stesso, indipendentemente dal fatto

### **Data Protection Officer (DPO)**

Il Responsabile del trattamento comunica al Titolare del trattamento il nome e i dati di contatto del proprio Data Protection Officer (DPO), ove designato all'indirizzo: [privacy@ausl.bologna.it](mailto:privacy@ausl.bologna.it)

Tale comunicazione deve contenere il nome del Responsabile del trattamento, l'accordo di riferimento.

Il Titolare del trattamento comunica con la presente i riferimenti del proprio DPO:

[dpo@aosp.bologna.it](mailto:dpo@aosp.bologna.it) - Tel: 051.2141453

#### **Attività di audit da parte del Titolare del trattamento**

Il Responsabile del trattamento mette a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al presente contratto e della normativa applicabile, consentendo e contribuendo alle attività di revisione, compresi gli audit, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato. A tale scopo il Responsabile del trattamento riconosce al Titolare del trattamento, e dai terzi incaricati ai sensi dell'art. 28, par. 3, lett. h) GDPR, il diritto di accedere ai locali di sua pertinenza ove hanno svolgimento le operazioni di trattamento o dove sono custoditi dati o documentazione relativa al presente contratto. In ogni caso il Titolare del trattamento si impegna per sé e per i terzi incaricati da quest'ultimo, a che le informazioni raccolte durante le operazioni di verifica siano utilizzate solo per tali finalità. Tale attività può essere svolta dal Titolare del trattamento nei confronti del Sub-responsabile del trattamento o delegata dal Titolare stesso al Responsabile del trattamento.

Nel caso in cui all'esito degli audit effettuati dal Titolare del trattamento o da terzi incaricati, le misure tecniche, organizzative e/o di sicurezza adottate dal Responsabile del trattamento e/o Sub-responsabile del trattamento risultino inadeguate o, comunque, vengano riscontrate evidenze di violazioni gravi (ad es. la mancata informazione e formazione da parte del Responsabile al trattamento dei dati nei confronti dei propri soggetti autorizzati, la rilevazione di violazione a livello applicativo del sistema fornito) commesse dal Responsabile del trattamento o Sub-responsabile del trattamento dei dati personali, Il Titolare del trattamento ha facoltà di applicare una penale nelle modalità e nei termini stabiliti del accordo. Il rifiuto del Responsabile del trattamento e Sub-responsabile di consentire l'audit al Titolare del Trattamento comporta la risoluzione del contratto.

#### **Trasferimento e trattamento di dati personali fuori dall'Unione Europea**

Il Titolare del trattamento non autorizza il trasferimento dei dati personali oggetto di trattamento al di fuori dell'Unione Europea, salvo casi eccezionali legati alla tipologia contrattuale, per i quali la specifica autorizzazione da richiedere al Titolare del trattamento è sottoposta alla valutazione del DPO.

#### **Conservazione o cancellazione dei dati e loro restituzione**

Al termine delle operazioni di trattamento affidate, nonché all'atto della cessazione per qualsiasi causa del trattamento da parte del Responsabile del trattamento o del rapporto sottostante, il Responsabile del trattamento a discrezione del Titolare del trattamento sarà tenuto a:

- restituire al Titolare del trattamento i dati personali oggetti del trattamento
- provvedere alla loro integrale distruzione, salvi solo i casi in cui la conservazione dei dati sia richiesta da norme di legge od altri fini (contabili, fiscali, ecc.).

In entrambi i casi il Responsabile del trattamento provvederà a rilasciare al Titolare del trattamento apposita dichiarazione per iscritto contenente l'attestazione che presso il Responsabile del trattamento non esista alcuna copia dei dati personali di titolarità del Titolare del trattamento. Il Titolare del trattamento si riserva il diritto di effettuare controlli e verifiche volte ad accertare la veridicità della dichiarazione.

#### **Ulteriori eventuali obblighi, se applicabili in base alla tipologia contrattuale in essere**

Il Responsabile del trattamento:

- provvede al rilascio dell'informativa di cui all'art. 13 del GDPR, qualora il trattamento dei dati oggetto dell'accordo comporti la raccolta di dati personali per conto del Titolare del trattamento da parte del Responsabile del trattamento;
- collabora con il Titolare del trattamento per fornire tempestivamente tutte le informazioni necessarie e/o i documenti utili al fine di soddisfare l'obbligo in capo a quest'ultimo di dare seguito alle richieste degli interessati di cui al Capo III del GDPR (ad es.: esercizio dei diritti di accesso, rettifica, limitazione, opposizione al trattamento dei dati);

- collabora con il Data Protection Officer (DPO) del Titolare del trattamento, provvedendo a fornire ogni informazione dal medesimo richiesta;
- provvede ad informare immediatamente il Titolare del trattamento di ogni richiesta, ordine ovvero attività di controllo da parte dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali o dell'Autorità Giudiziaria;
- coadiuva, se richiesto dal Titolare del trattamento lo stesso nella difesa in caso di procedimenti dinanzi dalla suddette Autorità che riguardino il trattamento dei dati oggetto del contratto. A tal fine il Responsabile del trattamento fornisce, in esecuzione del contratto e, quindi, gratuitamente, tutta la dovuta assistenza al Titolare del trattamento per garantire che la stessa possa rispondere a tali istanze o comunicazioni nei termini temporali previsti dalla normativa e dai regolamentari applicabili.

### **Responsabilità e manleve**

Il Responsabile del trattamento tiene indenne e manleva il Titolare del trattamento da ogni perdita, costo, sanzione, danno e da ogni responsabilità di qualsiasi natura derivante o in connessione con una qualsiasi violazione da parte del Responsabile del trattamento delle disposizioni contenute nel presente accordo.

A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente accordo, il Responsabile del trattamento:

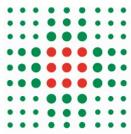
- avverte, prontamente ed in forma scritta, il Titolare del trattamento del reclamo ricevuto;
- non fornisce dettagli al reclamante senza la preventiva interazione con il Titolare del trattamento;
- non transige la controversia senza il previo consenso scritto del Titolare del trattamento;
- fornisce al Titolare del trattamento tutta l'assistenza che potrebbe ragionevolmente richiedere nella gestione del reclamo.

A fronte della ricezione di un reclamo relativo alle attività oggetto del presente accordo, il Responsabile del trattamento contatterà tempestivamente il Titolare del trattamento attendendo specifiche istruzioni sulle azioni da intraprendere.

Allegati n. 2

ALLEGATO 1: DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO

ALLEGATO 2: ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI



## Servizio Acquisti Metropolitan

### **Allegato PI alla Domanda di Partecipazione**

#### **PATTO DI INTEGRITA'**

**Relativo alla PROCEDURA RISTRETTA PER LA FORNITURA, IN SERVICE DI SISTEMI E DISPOSITIVI MEDICI FINALIZZATI ALL'ESECUZIONE DI ESAMI DI BIOPSIA MAMMARIA PERCUTANEA VUOTO ASSISTITA PER LE NECESSITA' DELL'AVEC ( AUSL BO, AOU BO, AUSL IMOLA, AOU FE) – LOTTO U NICO – CIG IN AQ 96950364CD**

##### Art. 1. Finalità

Il presente Patto d'integrità stabilisce la reciproca e formale obbligazione, tra l'Amministrazione aggiudicatrice e gli operatori economici, di improntare i propri comportamenti ai principi di lealtà, trasparenza e correttezza. Per i consorzi ordinari o raggruppamenti temporanei l'obbligo riguarda tutti i consorziati o partecipanti al raggruppamento o consorzio.

Il Patto di integrità costituirà parte integrante di qualsiasi contratto assegnato dalla Amministrazione aggiudicatrice a seguito della procedura di affidamento.

##### Art. 2. Obblighi dell'operatore economico

L'operatore economico, per partecipare alla procedura:

-> dichiara di non avere influenzato il procedimento amministrativo diretto a stabilire il contenuto del bando, o di altro atto equipollente, al fine di condizionare le modalità di scelta del contraente da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice e di non aver corrisposto né promesso di corrispondere ad alcuno – e s'impegna a non corrispondere né promettere di corrispondere ad alcuno – direttamente o tramite terzi, ivi compresi i soggetti collegati o controllati, somme di denaro, regali o altra utilità finalizzate a facilitare l'aggiudicazione e/o gestione del contratto;

-> si obbliga a non ricorrere ad alcuna mediazione o altra opera di terzi finalizzata all'aggiudicazione e/o gestione del contratto;

→ assicura di non trovarsi in situazioni di controllo o di collegamento (formale e/o sostanziale) con altri concorrenti e che non si è accordato e non si accorderà con altri partecipanti alla procedura, e assicura, con riferimento alla specifica procedura di affidamento, di non avere in corso né di avere praticato intese e/o pratiche restrittive della concorrenza e del mercato vietate ai sensi della vigente normativa;

→ si impegna a segnalare al Responsabile della Prevenzione della Corruzione dell'Amministrazione aggiudicatrice, secondo le modalità indicate sul sito istituzionale nella sezione "Amministrazione trasparente", qualsiasi tentativo di turbativa, irregolarità o distorsione

nelle fasi di svolgimento della procedura o durante l'esecuzione del contratto, da parte di ogni interessato o addetto o di chiunque possa influenzare le decisioni relative alla procedura, comprese illecite richieste o pretese dei dipendenti dell'Amministrazione stessa;

→ si obbliga ad informare puntualmente tutto il personale, di cui si avvale, del presente Patto di integrità e degli obblighi in esso contenuti e a vigilare affinché gli impegni sopra indicati siano osservati da tutti i collaboratori e dipendenti nell'esercizio dei compiti loro assegnati;

→ assicura di collaborare con le forze di polizia, denunciando ogni tentativo di estorsione, intimidazione o condizionamento di natura criminale (richieste di tangenti, pressioni per indirizzare l'assunzione di personale o l'affidamento di subappalti a determinate imprese, danneggiamenti/furti di beni personali o in cantiere, etc.);

→ si obbliga ad acquisire con le stesse modalità e gli stessi adempimenti previsti dalla normativa vigente in materia di subappalto, preventiva autorizzazione da parte dell'Amministrazione aggiudicatrice, anche per i subaffidamenti relativi alle seguenti categorie:

- a) trasporto di materiali a discarica per conto di terzi;
- b) trasporto, anche transfrontaliero, e smaltimento rifiuti per conto terzi;
- c) estrazione, fornitura e trasporto terra e materiali inerti;
- d) confezionamento, fornitura e trasporto di calcestruzzo e di bitume;
- e) noli a freddo di macchinari;
- f) forniture di ferro lavorato;
- g) noli a caldo;
- h) autotrasporti per conto di terzi
- i) guardiania dei cantieri.

→ si obbliga altresì a inserire identiche clausole di integrità e anti-corruzione nei contratti di subappalto di cui al precedente paragrafo, ed è consapevole che, in caso contrario, le eventuali autorizzazioni non saranno concesse. Nel contratto di appalto devono essere inserite le clausole del Patto di integrità: infatti nelle fasi successive all'aggiudicazione, gli obblighi si intendono riferiti all'aggiudicatario, il quale, a sua volta, avrà l'onere di pretenderne il rispetto anche dai propri subcontraenti.

### Art. 3. Obblighi dell'Amministrazione aggiudicatrice

L'Amministrazione aggiudicatrice si obbliga a rispettare i principi di lealtà, trasparenza e correttezza e ad attivare i procedimenti disciplinari nei confronti del personale a vario titolo intervenuto nel procedimento di affidamento e nell'esecuzione del contratto in caso di violazione di detti principi e, in particolare, qualora riscontri la violazione dei contenuti dell'art. 4 "Regali, compensi e altre utilità", dell'art. 6 "Comunicazione degli interessi finanziari e conflitti d'interesse", dell'art. 7 "Obbligo di astensione", dell'art. 8 "Prevenzione della Corruzione", dell'art. 13 "Disposizioni particolari per i dirigenti" e dell'art. 14 "Contratti e altri atti negoziali" del D.P.R. 16.04.2013, n. 62, Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici.

In particolare l'Amministrazione aggiudicatrice assume l'espreso impegno anticorruzione di non offrire, accettare o richiedere somme di denaro o qualsiasi altra ricompensa, vantaggio o beneficio, sia direttamente che indirettamente tramite intermediari, al fine dell'assegnazione del contratto e/o al fine di distorcerne la relativa corretta esecuzione.

L'Amministrazione aggiudicatrice è obbligata a rendere pubblici i dati più rilevanti riguardanti l'aggiudicazione, in base alla normativa in materia di trasparenza.

#### Art. 4. Violazione del Patto di integrità

La violazione del Patto di integrità è dichiarata in esito ad un procedimento di verifica in cui venga garantito adeguato contraddittorio con l'operatore economico interessato.

La violazione da parte dell'operatore economico, sia in veste di concorrente che di aggiudicatario, di uno degli impegni previsti suo carico dall'articolo 2, può comportare, secondo la gravità della violazione accertata e la fase in cui la violazione è accertata:

- > l'esclusione dalla procedura di affidamento;
- > la risoluzione di diritto dal contratto.

L'Amministrazione aggiudicatrice può non avvalersi della risoluzione del contratto qualora la ritenga pregiudizievole agli interessi pubblici, quali indicati dall'art. 121, comma 2, d.lgs.104/2010; è fatto salvo in ogni caso l'eventuale diritto al risarcimento del danno;

#### Art. 5. Efficacia del patto di integrità

Il Patto di Integrità e le sanzioni applicabili resteranno in vigore sino alla completa esecuzione del contratto assegnato a seguito della procedura di affidamento.

Il contenuto del presente documento potrà essere integrato da altri eventuali Protocolli di legalità.

Luogo e data .....

**(sottoscrizione digitale)**

Il Legale Rappresentante /

I Legali Rappresentanti delle ditte Raggruppate o Consorziato

## Schema contratto

### CONTRATTO DI FORNITURA/SERVIZIO

TRA

**L'Azienda Ospedaliero- Universitaria di Bologna Policlinico S.Orsola – Malpighi**, P.I. n.02553300373 C.F. 92038610371, con sede legale in Bologna, Via Albertoni n.15, rappresentata per la stipula del presente contratto da ....., in virtù della deliberazione n. ...., munito dei necessari poteri di firma e domiciliato ai fini della carica presso la sede della Stazione appaltante, (di seguito anche *Azienda*)

E

La ditta ....., P.I. n. 000000000000000000, Registro delle Imprese n.xxxxxxxxxxxxxx – CCIAA di XXXXXXXX n. con sede legale a ....., via ....., rappresentata dal Legale Rappresentante/**Procuratore munito di apposita procura**, nato a.....

PREMESSO

- ⇒ Che l'Azienda USL di Bologna a seguito della procedura aperta n. 000/2.... ha aggiudicato, con det.n.xxxxxxx del xxxxxxxxxxxx la fornitura/il servizio di ....., completo di ..... per un importo di € .....(oneri fiscali esclusi), **di cui: € ..... per costi della manodopera, € .....per oneri aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (desumibili dall'offerta qualora dovuti ai sensi del comma 10, dell'art.95 del D.lgs 50/2016) e di €..... costi da interferenza (se esistono);**
- ⇒ Che con nota prot.n. xxxxxx del xx/xx/xxxxx è stata inviata comunicazione di aggiudicazione di fornitura /servizio

TUTTO CIO' PREMESSO

Le parti convengono e stipulano quanto segue:

## ARTICOLO 1. VALORE DELLA PREMESSA

Si richiamano gli atti che sono ad ogni effetto parte integrante del presente contratto:

1. il Capitolato speciale d'appalto sottoscritto dalla ditta;
2. gli allegati tecnici al capitolato speciale d'appalto, sottoscritti dalla ditta;
3. lettera di comunicazione di aggiudicazione;
4. l'offerta economica presentata dalla Ditta;
5. l'offerta tecnica, e il progetto presentati dalla Ditta;
6. il documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.);
7. il crono programma;
8. le polizze di garanzia.

Si allegano al presente contratto:

- il capitolato speciale d'appalto sottoscritto dalla ditta, (bollo)
- l'offerta economica presentata dalla ditta, (bollo),
- il codice di comportamento aziendale (bollo in caso d'uso),
- il patto di integrità (bollo in caso d'uso),
- il documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenti (D.U.V.R.I.) (bollo in caso d'uso);

## ARTICOLO 2. OGGETTO DEL CONTRATTO

Il contratto ha per oggetto la fornitura/il servizio (dettagliare) \_\_\_\_\_ da parte della ditta .....

## ARTICOLO 3. NORME REGOLATRICI DEL CONTRATTO.

Il Contratto è regolato dalle norme del Capitolato Speciale richiamato all'Articolo 1, oltre eventuali accordi integrativi o successive variazioni tra le Parti che dovranno essere posti per iscritto e sottoscritti dalle Parti stesse.

Per tutto quanto non previsto dal presente contratto e dai documenti di cui al precedente Articolo 1 si farà riferimento alle norme vigenti in materia di Contratti pubblici ed al Codice Civile. Ulteriori successive variazioni o eventuali accordi integrativi dovranno essere poste per iscritto e sottoscritte dalle parti.

#### ARTICOLO 4. AMMONTARE DEL CONTRATTO

L'importo contrattuale ammonta a € ..... (euro .....) al netto dell'I.V.A.,  
I prezzi unitari offerti dall'Appaltatore in sede di gara costituiscono prezzi contrattuali.

#### ARTICOLO 5. DURATA DEL CONTRATTO (per i contratti aventi durata)

Il contratto ha una durata pari a ..... , con decorrenza .....

#### ARTICOLO 6. ORDINI E DOCUMENTI DI TRASPORTO

In base alle disposizioni DM 7 dicembre 2018 e ss.mm.ii , le Aziende del Servizio Sanitario Regionale, con riferimento specifico all'applicazione del Nodo di smistamento degli ordini di acquisto (NSO), devono procedere alla completa dematerializzazione degli ordini per l'acquisto di beni e servizi, utilizzando la piattaforma NoTI-ER, quale intermediario per l'invio a NSO.

Per i servizi a decorrere dal 1° gennaio 2021 è previsto l'avvio del NSO e dal 1° gennaio 2022 non sarà possibile dar corso alla liquidazione e successivo pagamento di fatture non conformi a quanto disposto al comma 3 dell'art.3 del DM, pertanto l'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico S.Orsola Malpighi di Bologna, da tale data, emetterà gli ordini esclusivamente in forma elettronica.

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 Intercent-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 che saranno messe a disposizione sulla piattaforma di Intercent-ER all'indirizzo <https://piattaformaintercenter.regione.emilia-romagna.it/portale/> previa registrazione

#### ARTICOLO 7. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE IN MERITO ALLA CLAUSOLA SOCIALE

L'appaltatore assume l'obbligo di cui all'art.50 del D.lgs 50/2016, così come anche indicato nelle Linee Guida n.13 dell'ANAC, approvate dal Consiglio dell'Autorità con delibera n.114 del 13.2.2019, e darà applicazione alla clausola sociale così come specificato nel progetto di assorbimento presentato in sede di offerta;

#### ARTICOLO 8 REFERENTI E VERIFICHE

L'Azienda individua il proprio DEC nella Dott.ssa ....., Responsabile della Struttura .....La Società, per la gestione degli aspetti operativi del servizio, individua nella Dott.ssa ..... la propria referente.

I rispettivi referenti fisseranno incontri periodici per un monitoraggio costante circa l'esecuzione del servizio e per risolvere eventuali problemi che dovessero insorgere nel corso dell'espletamento dello stesso.

La Società individua, per la gestione degli aspetti commerciali del contratto e per gli aspetti giuridico-amministrativi, il Dott. ....

Il referente giuridico-amministrativo dell'Azienda è identificato nella Dott.ssa .....

#### ARTICOLO 9. OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

L'appaltatore (...) assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n.136 e successive modifiche.

L'appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di Bologna della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

Il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

Si indica/no il/i codice/i CIG relativo/i al presente contratto:

#### ARTICOLO 10. SUBAPPALTO

Il contratto non può essere ceduto, a pena di nullità, fatto salvo quanto previsto dall'articolo 106, comma 1, lettera d).

Ai sensi dell'art. 105 del Codice dei contratti e stante la dichiarazione rilasciata dalla ditta in sede di gara, per questo contratto **è ammesso/non è ammesso il subappalto (verificare dichiarazione ditta).**

#### ARTICOLO 11. CODICE DI COMPORTAMENTO

Ai sensi dell'art. 2 del D.P.R. n.62/2013 e del Codice di Comportamento Aziendale adottato con Delibera del Direttore Generale n. 115 del 24.5.2018, la violazione degli obblighi derivanti dal Codice stesso può essere causa di risoluzione o decadenza del rapporto contrattuale.

#### ARTICOLO 12. PATTO DI INTEGRITA'

La violazione da parte dell'aggiudicatario di uno degli impegni previsti a suo carico dall'articolo 2 del Patto di Integrità sottoscritto in sede di partecipazione alla gara, può comportare, secondo la gravità della violazione accertata, la risoluzione del contratto.

Questa amministrazione potrà non avvalersi della risoluzione del contratto qualora la ritenga pregiudizievole agli interessi pubblici, è fatto salvo in ogni caso l'eventuale diritto al risarcimento del danno.

#### ARTICOLO 13. SPESE DI CONTRATTO

Tutte le spese di bollo inerenti il presente contratto sono a totale carico dell'Appaltatore.

**Inserire la frase sulla modalità di assolvimento dell'imposta di bollo:**

**Si dà atto che l'imposta di bollo viene assolta mediante contrassegno telematico rilasciato dall'intermediario e che i codici numerici dei contrassegni utilizzati sono: ..... (Risoluzione n.89/E del 06/10/2016 Agenzia dell'Entrate). L'appaltatore conserverà i contrassegni utilizzati entro il termine di decadenza triennale previsto per l'accertamento da parte dell'Amministrazione finanziaria (articolo 37 del DPR n 642 del 1972).**

**Si dà atto che l'imposta di bollo è assolta in modo virtuale ai sensi dell'art.15 del DPR 642/1972, Autorizzazione n....., Rilasciata in data....., Agenzia delle Entrate di....."**

Il contratto d'appalto sarà registrato solo in caso d'uso e la relativa imposta di registro sarà a carico dell'Appaltatore.

#### ARTICOLO 14. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO AI SENSI DELL'ART. 28 DEL REGOLAMENTO UE 2016/679

In merito all'applicazione del Regolamento UE 2016/679 (di seguito "GDPR") e del D.Lgs. 196/03 (di seguito "Codice") le parti danno reciprocamente atto che Titolare del trattamento è l'Azienda Ospedaliero Universitaria di Bologna – Policlinico S.Orsola-Malpighi, in qualità di Titolare del trattamento nomina, mediante sottoscrizione del presente atto, XXXXX quale Responsabile del trattamento allo scopo di procedere al corretto trattamento dei dati relativi all'oggetto del presente accordo (ALLEGATO 1 "DESCRIZIONE DELLE ATTIVITÀ DI TRATTAMENTO").

In particolare il Responsabile del trattamento è tenuto:

1. ad adottare opportune misure atte al rispetto dei requisiti del trattamento dei dati personali previste dall'art. 5 del GDPR;

2. ad adottare le misure di sicurezza previste dall'art. 32 del GDPR, eventualmente indicate dal Titolare del trattamento, dal Garante per la protezione dei dati personali e/o dal Comitato Europeo con propria circolare, risoluzione o qualsivoglia altro provvedimento eventualmente diversamente denominato;

3. ad autorizzare i soggetti che procedono al trattamento, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 29 del GDPR, secondo la procedura interna del medesimo e, comunque, impegnando i medesimi soggetti autorizzati che non siano eventualmente tenuti al segreto professionale affinché rispettino lo stesso livello di riservatezza e segretezza imposto al Titolare del trattamento;

4. ad assistere il Titolare del trattamento, al fine di soddisfare l'obbligo di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti di cui Capo III del GDPR, ai sensi dell'art. 28, comma 1, lett. e) del GDPR.

In particolare è fatto obbligo al Responsabile del trattamento di attenersi alle istruzioni impartite dal Titolare del trattamento, allegate al presente accordo e da considerare parte integrante dello stesso (ALLEGATO 2 "ISTRUZIONI PER IL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI"), oltre a garantire che le operazioni di trattamento siano svolte secondo l'ambito consentito e nel rispetto dei singoli profili professionali di appartenenza, nel rispetto della riservatezza e confidenzialità dei dati.

Il Responsabile del trattamento dovrà inoltre attenersi alle indicazioni di cui alla procedura di data breach, a tal proposito si invita a prendere visione della Istruzione Operativa per la gestione di un data breach (IOA98) e relativo modulo di segnalazione (R03/IOA98) disponibili al seguente link: <https://www.aosp.bo.it/content/privacy> alla voce "Documentazione ad uso dei soggetti nominati responsabili esterni del trattamento dei dati personali da parte dell'azienda".

La presente designazione è da ritenersi valida per tutta la durata del rapporto contrattuale e si intende comunque estesa ad eventuali futuri contratti aventi ad oggetto servizi analoghi o prestazioni sanitarie ulteriori e che comportino un trattamento di dati personali da parte del Responsabile del trattamento, in nome e per conto del Titolare del trattamento.

Ai fini della responsabilità civile si applicano le norme di cui all'articolo 82 del GDPR.

Resta fermo che, anche successivamente alla cessazione o alla revoca del presente accordo, il Responsabile del trattamento dovrà mantenere la massima riservatezza sui dati e le informazioni relative al Titolare del trattamento delle quali sia venuto a conoscenza nell'adempimento delle sue obbligazioni.

Per quanto non espressamente previsto nel presente articolo, si rinvia alle disposizioni generali vigenti in materia di protezione di dati personali, nonché alle disposizioni di cui al presente accordo.

ARTICOLO 15. FORO COMPETENTE

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

Per la risoluzione di eventuali controversie che dovessero insorgere tra l'Azienda Ospedaliero Universitaria Policlinico S.Orsola Malpighi e la Ditta nell'esecuzione del contratto, unico Foro competente è quello di Bologna

Il presente contratto si compone di ..... pagine e di ..... allegati da ritenersi a tutti gli effetti parte integrante ed essenziale del presente atto.

Letto confermato e sottoscritto.

Bologna, il .....

Per l'Azienda Ospedaliero-Universitaria  
di Bologna - Policlinico S.Orsola-Malpighi

Per l'Aggiudicatario .....

Firmato digitalmente da  
Dott. ....

Firmato digitalmente da  
Dott. ....

**SCHEDA D'OFFERTA ECONOMICA - PROCEDURA 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**

**RAGIONE SOCIALE DELLA DITTA:**

A	B	C	D	E	F	G
PRESTAZIONE	UNITA' DI MISURA	QUANTITA' PRESUNTA ( MESI 18)	PREZZO UNITARIO o.f.e	TOT BASE D'ASTA MESI 18 ( C*D)	PREZZO UNITARIO OFFERTO o.f.e.	TOTALE OFFERTO ( C*F)
Ricevimento contatti per informazioni	numero	85.500	costo massimo € 1,50	128.250		
Prenotazioni prestazioni LP ambulatoriale	numero	120.000	costo massimo € 2,00	240.000		
Gestione disdetta prenotazione (con operatore)	numero	9.000	costo massimo € 1,20	10.800		
Gestione disdetta prenotazione con servizio automatico	numero	9.000	Nessun costo	0		
Cambio appuntamento	Numero	15.000	costo massimo € 2,50	37.500		
Richiamata dell'utente	numero	15.000	costo massimo € 1,00	15.000		
Invio di sms per ricordare la prenotazione	numero	120.000	Nessun costo			
Gestione dei contatti e delle prenotazioni – canale gruppi Assicurativi	numero	1800	costo massimo € 2,80	5.040		
Reportistica	numero di elaborazioni	16	Nessun costo	0		
<b>436.590,00</b>						<b>€</b>

**VALORE DA INSERIRE IN PIATTAFORMA**

Qualora la richiamata esiti in una delle tipologie di servizio valorizzate, il valore della richiamata dovrà essere sommato al valore della tipologia di servizio cui è esitata la telefonata.

Stima degli oneri di sicurezza aziendali € \_\_\_\_\_ già compresi nei prezzi offerti

Stima dei costi della manodopera (percentuale ) %

**Si precisa che non saranno accolte, e pertanto verranno escluse, offerte economiche che non siano inferiori ai prezzi a base d'asta indicati nella presente scheda**