

CAPITOLATO SPECIALE

SERVIZIO CUP ACCETTAZIONE PRESTAZIONI-CASSA, ANAGRAFE SANITARIA E ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE CORRELATE – AEREA ISONTINA

1 - Oggetto e modalità di svolgimento del servizio	pag.	1
2 - Durata del Servizio e importo del contratto	pag.	1
3 - Avvio del Servizio	pag.	1
4 - Variazione nell'esecuzione contrattuale.....	pag.	2
5 - Tipologia e modalità di esecuzione del servizio	pag.	2
6 - Oneri a carico della ditta aggiudicataria	pag.	6
7 – Materiali, attrezzature e arredi	pag.	7
8 - Coordinatore del Servizio	pag.	9
9 - Personale impiegato	pag.	10
10 - Clausola sociale	pag.	12
11 - Osservanza sulle norme di sicurezza	pag.	13
12 – Reportistica	pag.	13
13 - Polizze assicurative	pag.	14
14 - Controllo di qualità e penalità	pag.	14
15 - Risoluzione del contratto	pag.	16
16 - Fatturazione e pagamenti	pag.	17
17 - Tracciabilità dei flussi finanziari	pag.	17
18 - Cessione del contratto, cessione dei crediti e subappalto	pag.	18
19 - Sciopero e causa di forza maggiore	pag.	18
20 - Obbligo di riservatezza e nomina del trattamento dei dati personali	pag.	18
21 - Foro competente	pag.	19
22 – Spese contrattuali	pag.	19
23 – Norme di rinvio	pag.	19

1 - Oggetto e modalità di svolgimento del servizio

Il presente capitolato ha per oggetto il servizio C.U.P. (Centro Unico di Prenotazione) ACCETTAZIONE PRESTAZIONI – CASSA, ANAGRAFE SANITARIA E ALTRE ATTIVITA' AMMINISTRATIVE CORRELATE dell'area isontina dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina.

Il Servizio di che trattasi è articolato in un unico lotto, ricomprendente i servizi richiesti.

L'ubicazione degli sportelli, che potrà subire modifiche in relazione a necessità di rimodulazione della attività, gli orari indicativi e le specifiche attività da svolgere sono dettagliate nell'allegato al presente capitolato.

La Ditta aggiudicataria dovrà gestire il servizio complessivamente per quanto riguarda gli aspetti logistici e organizzativi, nel rispetto di apposito programma di lavoro e dei livelli predefiniti di funzioni da erogare secondo quanto detto di seguito.

L'attività oggetto del presente appalto viene descritta con riferimento alle caratteristiche minime. La ditta aggiudicataria dovrà adeguare l'attività nel tempo al fine di fornire un servizio di qualità all'utenza che vada concretamente incontro alle esigenze di chi usufruisce del servizio, adeguando l'attività all'evoluzione tecnologica, per dare un elevato standard qualitativo a tutta la struttura sanitaria.

2 - Durata del Servizio e importo del contratto

La durata del servizio in argomento è prevista per un periodo di 9 mesi a decorrere dalla sottoscrizione del contratto.

E' facoltà dell'Azienda recedere, in tutto o in parte ed in qualsiasi momento, dal contratto di fornitura del servizio a seguito di documentati mutamenti degli indirizzi operativi aziendali, ovvero nel caso di nuovi assetti organizzativi che ne determinassero l'eccessiva onerosità ai sensi dell'art 1467 cc. o per le ragioni individuate nel successivo punto 15.

3 - Avvio del Servizio

La data di avvio del servizio indicata nel provvedimento di affidamento è da intendersi tassativa salvo eventuali dilazioni temporali eventualmente concordate tra le parti.

Per consentire un ordinato svolgimento delle attività nella fase iniziale del servizio la ditta dovrà programmare ed attuare una fase di pre-avvio di almeno 15 giorni prima dell'effettivo avvio del servizio.

A seguire si elencano le attività propedeutiche considerate di pre-avvio:

- a) Prendere contatto con il Direttore dell'Esecuzione del Contratto e comunicare i dati del Coordinatore del servizio e del suo sostituto, nonché i nominativi dei referenti per ciascuna sede;
- b) Programmare l'attività di affiancamento dell'operatore economico uscente al fine di apprendere protocolli e procedure in uso per garantire un corretto svolgimento del servizio;
- c) Fornire il piano di sicurezza e accordarsi con il preposto ufficio per il necessario coordinamento.

Per le attività di pre-avviamento non è previsto alcun compenso in quanto attività propedeutiche allo svolgimento del servizio oggetto del presente appalto.

Qualora il servizio non venga attivato nella tempistica concordata, ciò costituisca causa di risoluzione del contratto ai sensi di quanto previsto dal punto 15 del presente capitolato.

4 - Variazione nell'esecuzione contrattuale

I volumi di attività, le sedi e gli orari sono stati calcolati in base a dati storici con opportuni fattori di correzione ed in ogni caso devono sempre intendersi presunti ed indicativi, per cui l'esecuzione contrattuale potrà subire variazioni in aumento o in diminuzione nel corso del periodo contrattuale, dovuti a modifiche negli assetti organizzativi dell'Azienda.

L'ASUGI potrà recedere anticipatamente dal contratto anche in forma parziale, qualora:

- nel servizio della stessa intervengano trasformazioni di natura tecnico organizzative rilevanti ai fini e per gli scopi del servizio appaltato;
- disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative nonché direttive regionali in materia di economia e finanza pubblica non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte e/o provvedano a disciplinare in ambito regionale il servizio in maniera difforme rispetto a quanto previsto nel presente capitolato.

Il recesso avverrà previo avviso scritto di almeno 30 giorni senza che la Ditta appaltatrice abbia diritto ad alcuna indennità di rivalsa salvo la corresponsione dei corrispettivi per i servizi già erogati.

5 - Tipologia e modalità di esecuzione del servizio

Oggetto dell'appalto è:

- L'attività amministrativa di gestione degli sportelli CUP di ASUGI ai fini della prenotazione, accettazione, incasso e contabilizzazione dei proventi derivanti da prestazioni sanitarie

S.S.N., A.L.P.I., extra LEA, amministrative ed altre prestazioni a carico dell'assistito, compresa l'attività di recupero crediti;

- L'attività amministrativa di gestione della anagrafe sanitaria in alcune sedi distrettuali;
- L'attività di prenotazione e comunicazione telefonica per le prenotazioni di esami di laboratorio.

L'aggiudicatario dovrà garantire la presenza costante del proprio personale presso le sedi e nelle fasce orarie definite dall'Amministrazione (per le quali si vedano gli allegati al presente Capitolato speciale) ed assicurare le seguenti attività di base:

GESTIONE PRENOTAZIONI DI PRESTAZIONI SANITARIE (visite, esami strumentali e di laboratorio) IN REGIME ISTITUZIONALE E IN REGIME DI LIBERA PROFESSIONE

- Identificazione dell'assistito per il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento ed eventuale correzione di dati già imputati o nuovo inserimento dello stesso tenendo conto del rispetto della normativa vigente in materia di tutela della privacy;
- Inserimento delle prestazioni per la ricerca e la selezione delle prestazioni da prenotare;
- Espletamento delle procedure relative ai soggetti esenti, ove previsto da disposizione di legge;
- Prenotazione delle prestazioni selezionate per la ricerca della prima data utile e della struttura in grado di erogare tale prestazione, nonché la conseguente conferma della prenotazione in coerenza con i criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, priorità di accesso, prestazione garantita per il tempo massimo, libera scelta dell'utente, ecc...);
- Verifica impegnativa;
- Controllo correttezza inserimento dei dati dell'utenza nel sistema;
- Stampa etichette in caso di prestazioni di laboratorio, accettazione e stampa promemoria;
- Acquisizione e gestione delle disdette, cambio appuntamento e modifica previa verifica/correzione dei dati inseriti in sede di prenotazione;
- Richiesta, incasso e consegna copia cartelle cliniche ed altra documentazione sanitaria;
- Consegna e pagamenti referti;
- Prenotazioni e comunicazioni telefoniche nell'ambito di singole attività per le quali sono previste.

GESTIONE CASSA E ATTIVITA' DI CONTABILIZZAZIONE

- Controllo correttezza dei dati anagrafici dell'assistito,
- Controllo importo ticket, riscontro di eventuale esenzione presente sull'impegnativa;
- Riscossione ticket sanitario, ticket Guardia Turistica, riscossione onorario dei dirigenti medici in A.L.P.I.;
- Incasso, ove richiesto dal paziente, mediante dispositivo POS messo a disposizione dell'Azienda;
- Registrazione ed incasso corrispettivi vari dovuti a consegna buoni pasto, copie atti e documentazione amministrativa e sanitaria, ecc.
- Rimborsi vari per prestazioni annullate o non erogate o erroneamente pagate con invio della documentazione in originale delle stesse presso la direzione CUP;
- Rilascio ricevute/fatture;
- Cambio denaro casse CUP (al bisogno);
- Verifica giornaliera corretto funzionamento incassatrici automatiche e totem elimina code e contatto all'assistenza in caso di malfunzionamento;
- Al termine del turno, prima di lasciare il luogo di lavoro, ogni operatore di sportello dovrà verificare, tramite i documenti di cassa, l'importo totale degli incassi, stampare il report giornaliero e versare il contante, previa verifica e controllo da parte di operatori preposti al ritiro degli incassi
- Registrazioni back office a CUPWEB dei pagamenti di prestazioni ambulatoriali effettuati per il tramite dei convenzionati alla riscossione.

Il fondo cassa giornaliero dovrà essere messo a disposizione a cura della ditta aggiudicataria. Il fondo dovrà essere differenziato per le diverse sedi operative e prima dell'avvio del servizio e dovrà essere comunicato l'importo al Referente Aziendale.

Le somme riscosse in nome e per conto dell'ASUGI, risultanti dai riepiloghi giornalieri, dovranno essere versate al tesoriere mentre una copia e le ricevute dei POS verranno consegnate alla struttura competente secondo quanto concordato con il Direttore di Esecuzione del Contratto.

Eventuali discordanze tra gli incassi previsti (calcolati automaticamente dal programma di gestione) e quelli versati saranno imputate all'aggiudicatario che, pertanto, ha facoltà di stipulare a proprio onere un'eventuale copertura assicurativa. La ditta appaltatrice sarà responsabile di eventuali ammanchi o avanzi che si dovessero verificare nella riscossione degli incassi, che dovranno essere opportunamente segnalati al DEC o all'eventuale assistente.

Si precisa che la corretta gestione degli incassi da parte degli operatori di sportello non costituisce responsabilità aggiuntiva, ma contenuto essenziale della prestazione dell'aggiudicatario.

La ditta appaltatrice si assume tutte le responsabilità in merito alla riscossione e custodia del denaro ed alla diligente compilazione dei riepiloghi costituenti il giornale di cassa, procedendo contestualmente alla individuazione di un referente per ogni sede per tali compiti e per conseguenti rapporti con il tesoriere e la SC Economico Finanziaria.

La ditta, in qualità di “agente contabile esterno a denaro”, dovrà provvedere annualmente alla resa del conto giudiziale di cui alle vigenti disposizioni normative, così come previsto dallo specifico regolamento aziendale e mediante l’impiego degli schemi ivi riportati.

RECUPERO CREDITI

- Ricezione del file da parte del Referente Aziendale riportante l’elenco delle prestazioni ambulatoriali e di pronto soccorso che risultano refertate/erogate e non pagate;
- Verifica delle prestazioni e degli eventuali errori di acquisizione (duplicazioni, esenzioni non acquisite, pagamenti già effettuati con altra modalità, etc...)
- Restituzione del file al Referente Aziendale, secondo il format indicato, riportante le prestazioni che risultano insolute;
- Per le prestazioni erogate a stranieri non iscritti al SSN invio della richiesta di pagamento;
- Verifica ed invio di richieste di pagamento per “rinuncia ricovero” da parte dell’assistito;
- Gestione delle richieste di informazioni e delle contestazioni di primo livello, telefoniche, via e mail e in modalità front office.

ANAGRAFE SANITARIA

- Iscrizione e cancellazione dal SSR di cittadini italiani, comunitari e stranieri;
- Gestione dei dati anagrafici;
- Stampa e ristampa tessera sanitaria;
- Scelta/cambio/revoca del medico di medicina generale (MMG) e pediatra di libera scelta (PLS);
- Registrazione di esenzioni per patologia, invalidità, malattie rare e gravidanza e stampa dell’attestato;
- Rilascio moduli per soggiorno temporaneo all’estero;
- Richieste emissione tessera europea assicurazione e malattia (TEAM);
- Ricezione richieste di rimborso per vaccinoterapia desensibilizzante, per visite occasionali fuori comune, provincia e regione, per ricovero o prestazioni sanitarie fruite all’estero per soggiorno temporaneo.

ATTIVITA' AMMINISTRATIVE CORRELATE

- Acquisizione del Consenso al trattamento dei dati personali (Dossier Sanitario Elettronico, Fascicolo Sanitario Elettronico, modulo per la fruizione dei referti On Line):
- Incasso buoni mensa
- Emissione di certificazioni e acquisizione autocertificazioni di esenzione per status e reddito e registrazione a sistema
- Acquisizione ed archiviazione di autocertificazioni di esenzioni per status e reddito;
- Acquisizione richieste di annullamento o revoca di esenzioni per età e reddito con relativo incasso delle prestazioni dovute ovvero di inoltro della stessa all'ufficio recupero crediti;
- Archiviazione delle relative pratiche.

6 - Oneri a carico della ditta aggiudicataria

L'aggiudicataria s'impegna a:

- garantire l'esecuzione del servizio con le caratteristiche ed alle condizioni previste dal presente Capitolato Speciale, dall'offerta economica e dall'offerta tecnico qualitativa;
- garantire in ogni caso il risultato ottimale delle singole prestazioni, senza poter addurre motivi giustificativi di tipo organizzativo;
- svolgere il servizio con piena autonomia organizzativa e gestionale, assumendosi il relativo rischio economico;
- garantire la continuità nello svolgimento delle prestazioni, attraverso sostituzioni di personale per assenze anche non prevedibili, con operatori di pari qualifica professionale;
- prevedere a sostituire il personale impiegato nel servizio nel caso di eventuali segnalazioni, adeguatamente motivate, da parte dei responsabili distrettuali e/o del Direttore di Esecuzione del Contratto;
- garantire la partecipazione del personale impiegato ed eventuali momenti di formazione specifica organizzati dall'ASUGI, sostenendo con proprio onere la partecipazione a tali attività;
- istruire il personale in maniera tale che lo stesso mantenga un contegno decoroso ed irreprensibile, riservato, corretto e disponibile alla collaborazione con altri operatori e, in particolare, con l'utenza.
- far osservare al proprio personale tutte le disposizioni di carattere organizzativo, regolamentare ed igienico che l'ASUGI ritenga di dover impartire sulle modalità di esecuzione del servizio, oltre che tutte le norme vigenti in materia di antinfortunistica, di antincendio, di igiene pubblica, o che venissero emanate durante il periodo di validità del contratto;

- munire i lavoratori di apposito tesserino di riconoscimento del personale: esso riporterà sulla parte frontale il logo della ditta, la foto dell'operatore, il nome di battesimo con l'iniziale del cognome nonché l'eventuale numero di matricola e l'indicazione del profilo di appartenenza, ai sensi del comma 1, lettera U, art. 18 del D.Lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.
- garantire, prima dello scadere dell'appalto, per almeno 15 giorni, un corretto e puntuale supporto al fine di facilitare l'eventuale subentro del nuovo operatore dal punto di vista operativo e documentale.

L'appaltatore è tenuto ad attivare, entro la data di avvio del servizio, una sede operativa nel territorio provinciale di Gorizia, munita di recapito telefonico e telematico attivo, comunicandone gli orari di apertura, al fine di assicurare un punto di riferimento stabile per garantire l'ottimale svolgimento dell'appalto.

La ditta aggiudicataria non potrà effettuare prestazioni non previste dall'appalto senza la preventiva autorizzazione scritta da parte dell'ASUGI.

7 – Materiali, attrezzature e arredi

Saranno a carico della ditta aggiudicataria gli oneri relativi a tutta la modulistica non stampabile in via ordinaria, la cancelleria (comprese carta per fotocopie, etichette, toner, ecc.), il materiale consumabile minuto necessario allo svolgimento dell'attività ed al funzionamento delle apparecchiature presenti (stampanti, fotocopiatori, calcolatrici, fax, ecc).

La ditta aggiudicataria metterà a disposizione sistemi eliminacode che dovranno informare sul tempo di attesa dell'utente.

Al fine di consentire un regolare ed efficace svolgimento della prestazione, l'ASUGI mette a disposizione della ditta aggiudicataria:

- a) In comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss. del Codice Civile i locali per l'attività del presente appalto, le linee telefoniche e il mobilio attualmente in uso, ivi comprese le casseforti. La ditta aggiudicataria consente il passaggio dell'utenza attraverso i locali di attesa del CUP del Presidio Ospedaliero sede di Gorizia per recarsi ad altri servizi aziendali;
- b) Le attrezzature informatiche e tecnico economali quali PC, monitor, stampanti, scanner, fax, fotocopiatrici, calcolatrici;
- c) Le licenze per i sistemi operativi utilizzati, software di base per videoscrittura, calcolo elettronico, posta elettronica, i software gestionali presenti attualmente per la gestione dei servizi quali: CUPWEB, SIASI, ed altri applicativi messi a disposizione dal S.I.S.R. regionale;

- d) Le apparecchiature telematiche, ove previsto, quali terminali per pagamenti bancomat, carta di credito, bancomat, ecc... messi a disposizione dall'istituto di credito convenzionato presenti presso gli sportelli cassa;
- e) Le incassatrici automatiche.

Al momento dell'avvio del servizio, i locali, il mobilio e le attrezzature verranno consegnati e messi nella disponibilità dell'appaltatore previa apposita redazione di un verbale di consegna che contenga la descrizione e la consistenza dei luoghi e dei beni, redatto in contraddittorio tra il Coordinatore del servizio e il Direttore dell'Esecuzione del Contratto.

I luoghi e i beni sopra citati devono essere rimessi nella disponibilità della stazione appaltante, nel rispetto dello stato originario fatta salva l'ordinaria usura per l'utilizzo diligente, alla scadenza del contratto o comunque entro 30 (trenta) giorni dalla richiesta di rilascio che la stazione appaltante potrà, in qualsiasi momento, presentare all'appaltatore; della riconsegna dei luoghi e dei beni verrà redatto apposito verbale finale di consistenza e conservazione.

L'attività dell'appaltatore dovrà svolgersi in perfetta autonomia organizzativa e non dovrà interferire con le altre attività presenti nelle sedi della stazione appaltante.

L'ASUGI non provvederà all'integrazione dell'arredo né degli altri beni summenzionati, che dovranno essere eventualmente acquisiti a totale carico dell'aggiudicatario e contraddistinti da apposita etichetta identificativa. I costi relativi alle sostituzioni (in caso di rottura, usura etc.) dei beni concessi in uso già presenti nei locali sono a carico della ditta aggiudicataria che provvederà all'acquisto secondo le indicazioni, relativamente a marche e/o modelli, fornite dagli uffici competenti dell'ASUGI.

In ogni caso i locali dovranno essere arredati, nel rispetto delle normative in vigore, per conseguire al massimo le esigenze di decoro ambientale, di coerenza stilistica con gli altri locali, di funzionalità del servizio degli operatori.

L'aggiudicataria dovrà garantire all'interno dell'appalto e senza alcun onere aggiuntivo, la piena e continuativa efficienza d'uso delle apparecchiature informatiche e tecnico economali di sua proprietà, non pregiudicando il blocco delle attività, attraverso la manutenzione, l'assistenza tecnica e la sostituzione delle stesse.

L'ASUGI tramite i propri incaricati potrà accedere in ogni momento nei locali individuati per effettuare la manutenzione straordinaria ed ogni altro eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio. Alla conclusione dell'affidamento, eventuali danni ai locali, mobilio e attrezzature causati dagli operatori impiegati nel servizio e le spese necessarie al loro ripristino verranno addebitati alla ditta, fatta salva l'ordinaria usura di utilizzo. I beni e le attrezzature acquisite dall'aggiudicataria a titolo di sostituzione per rottura e/o danneggiamenti

resteranno di proprietà dell'ASUGI, quelli acquisiti durante il periodo contrattuale a titolo di integrazione resteranno di proprietà dell'aggiudicataria.

Per quanto qui non espressamente previsto si farà riferimento agli artt. 1803 e ss. del Codice Civile.

8 - Coordinatore del Servizio

Il Coordinatore del Servizio è il referente nominato dalla ditta aggiudicataria e risponde per il comportamento degli operatori impiegati nel servizio nei confronti dell'Amministrazione per il regolare svolgimento della prestazione secondo le modalità stabilite nel presente Capitolato.

Il Coordinatore del Servizio o un suo sostituto dovrà essere reperibile telefonicamente tutti i giorni lavorativi per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria anche al di fuori dell'orario di servizio; allo stesso si farà riferimento per ogni problema o per ogni comunicazione urgente che dovesse rendersi necessaria. In caso di sostituzione del Coordinatore del servizio, la ditta aggiudicataria dovrà tempestivamente darne comunicazione ad ASUGI inviando congiuntamente i riferimenti del Coordinatore proposto in sostituzione.

Il Coordinatore deve possedere i seguenti requisiti specifici:

- titoli di studio: Diploma di istruzione secondaria superiore
- esperienza almeno triennale in ruoli di coordinamento di attività di tipo amministrativo.

e avrà il compito di:

- supervisionare il lavoro del personale impiegato nelle attività;
- rapportarsi e di interloquire per tutte le attività oggetto del presente Capitolato con il Direttore dell'Esecuzione o suo delegato;
- segnalare tempestivamente all'Amministrazione appaltante qualsiasi problema inerente il servizio;
- rapportarsi con il personale aziendale addetto alla verifica dell'attività stessa e partecipare ai controlli di qualità e funzionalità del servizio;
- pianificare, organizzare (definendo le turnistiche e la loro gestione) e vigilare sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo quanto stabilito dal presente Capitolato e sulla corretta applicazione delle direttive aziendali in essere;
- provvedere alla diffusione delle informazioni al gruppo di lavoro;

Tutte le contestazioni riguardanti l'esecuzione del servizio ed ogni altra incombenza prevista dal presente Capitolato fatte in contraddittorio con il Coordinatore di cui al presente articolo, si intendono fatte direttamente all'Aggiudicataria.

L'Amministrazione si riserva di richiedere alla ditta aggiudicataria l'individuazione di referenti operativi in numero sufficiente da garantire la regolare esecuzione del servizio.

Per l'attività delle figure di cui al presente articolo, l'Aggiudicataria non potrà addebitare all'Azienda alcun costo aggiuntivo in quanto la funzione di coordinamento deve intendersi compresa nei costi di gestione del servizio formulata in sede di gara.

9 - Personale impiegato

Per assicurare le prestazioni contrattuali la ditta aggiudicataria si avvarrà di proprio personale qualificato, sotto la sua esclusiva responsabilità, garantendo una presenza costante delle unità numeriche lavorative indispensabili al corretto espletamento del servizio, e provvedendo alle eventuali assenze con immediata sostituzione.

Il personale impiegato di sicura e specchiata moralità deve possedere i requisiti di professionalità e flessibilità necessari per lo svolgimento della prestazione prevista dal presente Capitolato, in particolare, dovranno sussistere i seguenti requisiti minimi:

- possesso del diploma di scuola secondaria di 2° grado oppure diploma di scuola secondaria di 1° grado e dimostrazione di aver maturato un'esperienza lavorativa almeno triennale nell'ambito di servizi analoghi a quelli di cui al presente Capitolato;
- conoscenza dei sistemi informatici e degli applicativi del pacchetto MSOffice (word, excel, access, ecc...);
- essere di età non superiore a quella prevista per la pensione di vecchiaia da parte dell'INPS e non inferiore agli anni 18;
- avere comprovata conoscenza della lingua italiana e, solo in relazione a determinate sedi si richiede anche la conoscenza della lingua slovena e della lingua inglese per la gestione del recupero crediti;

Il personale sarà sottoposto a cura e a spesa della ditta aggiudicataria oltre che alle vaccinazioni di legge obbligatorie e facoltative, anche ai controlli sanitari previsti per il personale.

Il personale che dimostrerà di non essere idoneo, per qualsiasi motivo, all'espletamento a regola d'arte dei servizi, o che dia motivo di fondata lagnanza da parte dell'Azienda appaltante, dovrà essere sostituito a richiesta dell'ASUGI.

Prima dell'avvio del servizio, l'Aggiudicataria deve fornire, al Direttore dell'Esecuzione, l'elenco nominativo, con le relative qualifiche e livello di inquadramento contrattuale conformemente al CCNL applicato, del personale adibito al servizio, compresi gli eventuali sostituti. Successivamente, dovrà essere segnalata ogni variazione che dovesse intervenire in merito al suddetto elenco e, in tal caso, il nuovo personale dovrà possedere qualifiche e competenze di pari livello e dovrà essere trasmesso al Direttore dell'Esecuzione, prima dell'immissione in servizio.

La Ditta aggiudicataria si impegna a svolgere le necessarie attività di informazione, qualificazione ed aggiornamento degli operatori, predisponendo appositi programmi di formazione, ed è fatto altresì obbligo di formare in materia di sicurezza il personale impiegato per l'erogazione dei servizi del presente appalto, come previsto dal T.U. 81/2008 di cui all'art. 11.

In particolare, il personale impiegato dovrà essere in possesso, prima dell'esecuzione del servizio, della formazione minima obbligatoria in materia di salute e sicurezza sul lavoro secondo quanto previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 21/12/2011 come integrato e modificato dall'Accordo Stato-Regioni del 07/07/2016.

Prima dell'impiego in servizio il Direttore dell'Esecuzione accerterà il possesso dei requisiti richiesti da parte del personale indicato.

L'ASUGI non garantirà alcuna attività formativa rivolta al personale dell'aggiudicatario che dovesse subentrare per ragioni di turnover, dimissioni, cessazioni, ecc. restando, pertanto, a carico dello stesso operatore economico provvedere a garantire tale attività, non pregiudicando in ogni caso la completa efficienza del servizio.

L'Aggiudicataria è unica ed esclusiva responsabile nei confronti del personale assegnato per l'erogazione dei servizi di cui trattasi, per l'adempimento di tutte le obbligazioni di legge, e normative contrattuali disciplinanti il rapporto di lavoro, ed in particolare, di tutti gli obblighi previdenziali, assistenziali ed assicurativi.

Inoltre tutto il personale dovrà essere in regola con la normativa in materia di lavoratori extracomunitari.

L'appaltatore è responsabile della puntuale esecuzione del servizio anche in caso di scioperi o vertenze sindacali del proprio personale, promuovendo tutte le iniziative atte garantire la regolarità e la continuità del servizio, assicurando l'immediata sostituzione degli operatori in caso di assenza a qualsiasi titolo.

L'Aggiudicataria è obbligata a far osservare ai suoi dipendenti le istruzioni operative ricevute dal Direttore dell'Esecuzione ed è tenuta ad allontanare coloro che risultassero incapaci o che si rendessero colpevoli di insubordinazione e disonestà.

Tutti gli addetti al servizio saranno tenuti ad essere sempre presenti nelle rispettive zone di lavoro negli orari prestabili e a lasciare i locali non appena ultimato il servizio.

Il personale assegnato al servizio della Ditta dovrà mantenere il segreto su fatti e circostanze riguardanti il servizio, e delle quali abbia avuto notizie durante l'espletamento o comunque in funzione dello stesso restando quindi vincolato al segreto professionale ai sensi dell'art. 622 del Codice Penale.

Sono estese, per quanto compatibili, gli obblighi di condotta previsti dal codice di comportamento di dipendenti pubblici adottato ai sensi dell'art. 54, comma 5, del D.lgs. 165/2001. In caso di violazione degli obblighi derivanti dal predetto codice, l'amministrazione potrà procedere alla risoluzione del rapporto contrattuale.

Gli incaricati del trattamento, nello svolgimento delle attività che implicano la raccolta di informazioni sui destinatari del Servizio, sono tenuti al massimo rispetto delle norme sul segreto professionale e sulla riservatezza dei dati personali, con particolare riguardo verso i dati sensibili.

A tale proposito si fa inoltre specifico divieto, in qualsiasi circostanza, di utilizzare, registrare, riprodurre, diffondere, stampare, pubblicare e proiettare con qualsiasi mezzo (anche tramite social network) notizie e immagini relative al servizio. La violazione di quanto sopra (oltre alla responsabilità di legge a carico dell'operatore) sarà considerata inadempienza contrattuale.

10 - Clausola sociale

Al fine di promuovere le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate e la stabilità occupazionale del personale impiegato, nel rispetto dei principi dell'Unione Europea, ai sensi dell'art. 57 del D.Lgs. 36/2023, 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, la ditta aggiudicataria è tenuta ad assorbire prioritariamente il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, applicando i contratti collettivi di settore di cui all'art. 51 del D.Lgs. 15 giugno 2015, nr. 81.

In sede di offerta gli operatori economici concorrenti dovranno altresì produrre progetto di assorbimento di cui alle Linee guida ANAC 13/2019 (approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13.2.2019), da presentarsi in sede di documentazione amministrativa, atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale di cui all'art 57 del D.lgs. 36/2023, con evidenza nello stesso dei tempi di attuazione.

11 - Osservanza sulle norme di sicurezza

La ditta aggiudicataria è tenuta a trasmettere all'ente, almeno 15 giorni prima dell'avvio del servizio il nominativo del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione e ogni qualvolta questi dovesse essere variato, il nominativo e il recapito telefonico del sostituto.

E' fatto obbligo alla ditta aggiudicataria, al fine di garantire la sicurezza sui luoghi di lavoro, di osservare scrupolosamente le norme vigenti in materia di prevenzione e sicurezza sul lavoro ed in particolare quanto disposto dal D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 e ss.mm.ii., effettuando la valutazione dei rischi lavorativi connessi alla propria attività e adottando le misure di prevenzione e protezione contro i rischi stessi, rendendone edotti i lavoratori.

Il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione aziendale e l'operatore economico, qualora richiesto e se necessario, procederanno alla stesura di un piano di coordinamento per l'attuazione delle misure di protezione e prevenzione dei rischi ai sensi dell'articolo 26 del D.lgs. n. 81/08 e ss.mm.ii.

Il personale dell'aggiudicataria dovrà essere sottoposto a sorveglianza sanitaria preventiva e periodica ed essere in possesso del giudizio d'idoneità alla mansione specifica (espressa dal medico competente dell'operatore economico stesso) ai sensi del D.lgs. n. 81/2008 ss.mm.ii.. I controlli sanitari, a cura e a spese dell'aggiudicataria, dovranno essere mirati ai rischi specifici derivanti dall'attività lavorativa oggetto dell'appalto.

In ogni momento l'ASUIGI potrà disporre l'accertamento del possesso dei requisiti sopra menzionati.

Qualsiasi violazione di norme di prevenzione infortuni ed igiene di lavoro risulta violazione degli obblighi contrattuali nei confronti di questa Azienda e, pertanto, se contestata in modo documentato, potrà diventare causa di immediata risoluzione del contratto.

12 - Reportistica

Lo svolgimento dei servizi oggetto del presente appalto dovrà essere documentato dalla Ditta aggiudicataria attraverso un'adeguata e concordata reportistica da trasmettere al Direttore dell'Esecuzione del contratto.

Indicativamente si prevedono dei report a cadenza mensile, che dovranno riportare:

- apertura e chiusura cassa dei singoli operatori

- report bolle stornate giornalmente
- report attività per ciascuna sede
- report tempi di attesa dell'utente agli sportelli

13 - Polizze assicurative

La ditta aggiudicataria dovrà assicurare lo svolgimento del servizio nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia di prevenzione infortuni e igiene del lavoro, nonché assumersi qualsiasi responsabilità ed onere nei confronti dell'Azienda o di terzi nel caso di mancata adozione di quei provvedimenti utili alla salvaguardia delle persone e degli strumenti, coinvolti e non, nella gestione del servizio.

La ditta dovrà stipulare, prima dell'inizio dell'appalto, a sua cura e spesa, con una o più Società di assicurazione di primaria importanza una polizza RCT/RCO con massimale di importo non inferiore ad € 1.000.000,00, a copertura di tutti i rischi connessi allo svolgimento delle prestazioni oggetto del presente appalto, ferma restando l'intera responsabilità dell'impresa anche per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati.

Copia della polizza dovrà essere consegnata all'amministrazione entro 30 giorni dall'aggiudicazione della gara. La polizza dovrà essere mantenuta in vigore per tutta la durata del contratto.

14 - Controllo di qualità e penalità

L'ASUGI, tramite i propri incaricati (Direttore dell'Esecuzione o suo delegato), potrà effettuare in qualsiasi momento, direttamente o con personale delegato, controlli circa la qualità e la funzionalità del servizio, riservandosi di sospendere i pagamenti nel caso in cui le prestazioni non venissero effettuate nel rispetto del presente Capitolato.

L'ASUGI può effettuare periodiche verifiche sulle attrezzature e sul personale utilizzato dall'Aggiudicataria, per accertare che vi sia una perfetta rispondenza alle clausole del contratto e sia garantita la massima sicurezza.

L'Azienda si riserva di effettuare misurazioni relativamente alle code, ai tempi e alla correttezza della definizione delle pratiche e sulla base di dette misurazioni potrà chiedere all'aggiudicatario di attivare adeguate azioni correttive senza necessità di ulteriori formalizzazioni.

Allorché si verificassero inadempienze/deficienze/irregolarità nell'espletamento dei servizi il Direttore dell'Esecuzione, o suo delegato, redigerà un apposito verbale di contestazione, da inviare alla Impresa aggiudicataria tramite Poste Elettronica Certificata assegnando un termine, non inferiore a 5 gg lavorativi, per la presentazione delle controdeduzioni.

Su tale documentazione si svolgerà un contraddittorio tra il Direttore dell'esecuzione dell'ASUGI e il Coordinatore del Servizio, all'esito del quale verrà decisa l'eventuale comminazione della penale.

La mancata esecuzione degli obblighi contrattuali stabiliti dal capitolato d'appalto contestati con verbale verificato in contraddittorio con l'Operatore Economico aggiudicatario, comporterà l'applicazione delle penali sotto-specificate:

1. per la mancata erogazione del servizio nei tempi stabiliti: penale di € 100,00 per ogni evento;
2. per ogni segnalazione documentata di comportamento scorretto o maleducato nei confronti dell'utenza e degli operatori dell'ASUGI, penale di € 100,00;
3. per la mancata reperibilità telefonica del Coordinatore del Servizio e/o suo sostituto penale di € 150,00 per evento;
4. per le mancate osservanze delle disposizioni generali, penale da € 100,00 a € 1.000,00. La variabilità della penale sarà applicata in ragione della gravità, della numerosità e della frequenza della violazione;
5. per altri fatti o circostanze che configurino ipotesi di inadempimento o non conformità: penale da € 100,00/giornaliere a € 1.000,00/giornaliere, in relazione alla gravità del fatto;
6. per la mancata sostituzione tempestiva del personale non idoneo: penale di € 200,00 per ogni giorno di ritardo;
7. per la mancata messa a disposizione o aggiornamento dell'elenco relativo al personale impiegato nell'appalto: penale di € 100,00/evento;

In caso di recidiva l'entità delle penali è raddoppiata. Le penali sono cumulabili tra loro e rimane comunque salvo il diritto dell'Azienda ad ottenere il risarcimento di eventuali ulteriori danni subiti.

Sarà data comunicazione dell'irrogazione della penale tramite Poste Elettronica Certificata.

Le suddette penali verranno comunicate mediante emissione di note di addebito da parte dell'Amministrazione e potranno essere scontate, mediante decurtazione del corrispettivo

convenuto in sede di pagamento dello stesso, dalla fattura del mese successivo alla contestazione.

Nei casi in cui i corrispettivi liquidabili all'appaltatore non fossero sufficienti a coprire l'ammontare delle penali allo stesso applicate a qualsiasi titolo, nonché quello dei danni dallo stesso arrecati all'Azienda, per qualsiasi motivo, ASUGI si rivarrà sul deposito cauzionale definitivo.

L'applicazione di cinque penali nell'arco di dodici mesi legittimerà l'Azienda a risolvere il contratto.

15 – Risoluzione del contratto

L'ASUGI potrà procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 122 del D.lgs. 36/2023 ed assicurare direttamente la continuità del servizio, come previsto all'art. 124 del medesimo Codice, nei seguenti casi:

1. mancato avvio del servizio nei termini indicati per causa imputabile all'affidatario;
2. mancato superamento del periodo di prova;
3. documentate contestazioni relativamente all'espletamento del servizio;
4. sospensione, abbandono o mancata effettuazione del servizio in argomento;
5. gravi e ripetute inadempienze in materia di igiene e sicurezza sul lavoro;
6. eventi ritenuti dannosi o lesivi per l'immagine e/o l'operatività dell'Amministrazione;
7. cessione totale o parziale del contratto al di fuori dei casi previsti dall'art. dell'art. 119 del D.lgs. 36/2023;
8. violazione degli obblighi di cui al D.P.R. n. 62 del 16.04.2013, "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'art. 54 del D.lgs. 30 marzo 2001 n. 165";
9. irregolarità nell'applicazione delle norme contrattuali disciplinanti il rapporto di lavoro con particolare riferimento al trattamento economico dei dipendenti, agli aspetti previdenziali, assistenziali e assicurativi. In caso di ritardo nel pagamento delle retribuzioni dovute al personale dipendente, l'Azienda procederà secondo quanto previsto dall'art. 11 del D.lgs. 36/023. Qualora il ritardo sia ripetuto per più di tre volte, costituirà motivo per la risoluzione di diritto del contratto;
10. perdita da parte del concessionario dei requisiti di legge per svolgere il servizio oggetto dell'appalto e o per contrarre con la pubblica amministrazione;
11. violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/10 e ss.mm.ii., nonché di tutti gli altri adempimenti previsti dalla suddetta legge.

La risoluzione del contratto comporta l'incameramento della cauzione definitiva, oltre all'eventuale richiesta di risarcimento dei danni ai sensi dell'art. 1223 c.c. e delle maggiori spese sostenute per l'affidamento del servizio ad altra ditta.

16 – Fatturazione e pagamenti

L'aggiudicataria dovrà emettere fatture mensili posticipate, intestate all'ASUGI, e dovranno pervenire entro i primi 20 giorni del mese successivo, fatta salva la possibilità di concordare per iscritto diversa scadenza.

Il pagamento avverrà ai sensi del decreto legislativo n. 231/2002, entro 60 gg, con decorrenza dalla data di ricevimento fattura, previo accertamento della prestazione effettuata, in termini di quantità e qualità, rispetto alle prescrizioni previste nei documenti contrattuali da parte del Direttore dell'esecuzione e previa verifica della regolarità del DURC.

Il pagamento si intende effettuato quando la somma è disponibile presso il Tesoriere dell'ASUGI ed eventuali oneri connessi ad operazioni successive restano a carico dell'operatore economico.

Le fatture, esclusivamente in forma elettronica, ai sensi della L. 244/2007, art. 1, commi da 209 a 214 (legge finanziaria 2008) e ss.mm.ii., dovranno essere emesse nel rispetto delle nuove disposizioni previste all'art. 17 ter del DPR 633/1972, così come modificato dalla Legge 190/2014 (Split payment), pertanto su ciascuna dovrà essere inserita l'annotazione "Scissione dei Pagamenti" così come disposto dall'art. 2 del decreto MEF del 23.01.2015.

Si precisa che in caso di raggruppamenti d'impresе o consorzi, dovrà essere presentata un'unica fattura ed un unico prospetto con tutti i necessari dettagli.

A richiesta dovranno anche essere esibite le relative copie delle buste paga ed ogni altra documentazione richiesta dall'ASUGI.

La liquidazione delle fatture potrà essere sospesa qualora siano stati rilevati aspetti non conformi nell'esecuzione della fornitura e per i quali sia stata mossa contestazione al soggetto aggiudicatario.

La liquidazione sarà sospesa altresì qualora non siano prodotti i documenti richiesti.

17 - Tracciabilità dei flussi finanziari

L'aggiudicataria si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13/08/2010 n. 136. Ai sensi dell'art. 3, comma 8 della medesima legge, la Stazione Appaltante

procederà alla risoluzione del contratto in tutti i casi in cui le transazioni, con eventuali sub-appaltatori dell'Operatore Economico aggiudicatario e i sub-contrattanti a qualsiasi titolo interessate al servizio, siano state eseguite senza avvalersi dell'utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

18 - Cessione del contratto, cessione dei crediti e subappalto

L'aggiudicatario esegue in proprio quanto compreso nel contratto. Il contratto non può essere ceduto, neanche parzialmente a pena di nullità. La cessione del credito è regolata dall'art. 120 del D.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii.. E' ammesso il subappalto secondo le disposizioni dell'art. 119 del D.lgs. 36/2023 e ss.mm.ii..

19 - Sciopero e causa di forza maggiore

L'oggetto del presente appalto costituisce un servizio di pubblica utilità, pertanto, in caso di sciopero, si applica la Legge 146/90 e ss.mm.ii., che prevede l'obbligo di assicurare i servizi minimi essenziali, secondo le intese definite dalla contrattazione collettiva e integrativa. Il Fornitore dovrà segnalare all'Amministrazione, mediante una comunicazione scritta, la data dello sciopero programmato con un anticipo di cinque giorni, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 13.

20 - Obbligo di riservatezza e nomina del titolare del trattamento dei dati personali

L'Aggiudicatario e tutti i suoi operatori incaricati all'espletamento del servizio affidato sono tenuti a trattare tutti i dati di titolarità dell'Azienda Sanitaria Universitaria Giuliano Isontina (ASUGI) e le notizie delle quali verranno in qualsiasi modo a conoscenza con la più assoluta riservatezza, in osservanza di quanto disposto dalla vigente normativa privacy, in particolare con quanto disposto dal D.lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ss.mm.ii. e dalle linee guida dell'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, nonché dal Regolamento (UE) 2016/679, recante disposizioni a tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali.

In particolare, il personale impiegato è tenuto agli obblighi di riservatezza su fatti e circostanze concernenti i dati personali degli utenti, con particolare riguardo verso i dati sensibili dei quali abbia avuto notizia durante l'espletamento delle proprie mansioni, con l'obbligo di riferire

tempestivamente ogni caso rilevante al Coordinatore del servizio, che dovrà comunicarlo nel più breve tempo possibile all'ASUGI.

Dovrà essere data evidenza all'ASUGI delle procedure poste in atto in ottemperanza della legge sopraccitata.

Ai sensi del D.lgs. 196/2003, l'ASUGI, titolare del trattamento dei dati personali, designerà l'affidataria, tramite separato provvedimento, quale responsabile esterno del trattamento nella persona del suo legale rappresentante, in ragione dello svolgimento del servizio in oggetto.

Nell'atto di nomina saranno precisati in particolare gli adempimenti dovuti, i quali verranno comunque meglio esplicitati nella nota di comunicazione dell'avvenuta nomina al legale rappresentante. Copia della lettera di comunicazione andrà sottoscritta per presa visione e restituita ad ASUGI.

21 – Foro competente

Per qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra le parti in ordine all'interpretazione del contratto o del capitolato e la corretta esecuzione delle disposizioni contrattuali sarà competente il Foro di Gorizia.

22 – Spese contrattuali

Tutte le spese, imposte, tasse, registrazioni, nessuna eccettuata, eventualmente inerenti e conseguenti la stipula dell'affidamento, sono a completo carico dell'Operatore economico aggiudicatario.

23 – Norme di rinvio

Per tutto quanto non espressamente previsto nel Capitolato d'Appalto, si richiamano le norme comunitarie, quelle nazionali in materia di appalti pubblici per la fornitura di beni e servizi e la normativa della Regione Friuli Venezia Giulia vigente nella stessa materia, la legge e il regolamento per l'Amministrazione del patrimonio e la contabilità generale dello Stato, nonché le norme del codice civile e ogni altra norma comunque applicabile.

In caso di contrasto tra le disposizioni del presente Capitolato e quelle contenute in qualsiasi atto di gara o contrattuale, verrà privilegiata l'interpretazione più favorevole all'ASUGI.