



AZIENDA USL DELLA ROMAGNA

ALLEGATO "A"

CAPITOLATO SPECIALE RETTIFICATO

Procedura aperta, tramite appalto riservato ai sensi dell'art.112 del D. Lgs. n. 50/2016, per l'affidamento di Servizi Amministrativi di *front office*, suddivisa in due lotti:

Lotto 1 – Azienda USL della Romagna: “*Gestione sedi di Sportello Unico, Punto Informativo e Servizio di supporto amministrativo ai Centri Prelievi e alle Case della Salute*”

CODICE CIG: 8798283CCE

Lotto 2 – IRCCS I.R.S.T. di Meldola: “*Gestione sedi per Prenotazione, Accettazione pazienti ed altre attività amministrative*”

CODICE CIG: 8798304E22

per la durata di anni 2, con possibilità di opzioni e rinnovo per ulteriori anni 2.

Codice CPV: 75122000-7 (Servizi amministrativi in campo sanitario)

SOMMARIO

- ART. 1 – OBIETTIVI E RISERVA EX ART. 112 DEL D. LGS. N. 50/2016	3
- ART. 2- SEZIONE 'A'- LOTTO 1 – AZIENDA USL DELLA ROMAGNA	4
- ART. 3- SEZIONE 'B'- LOTTO 2 – I.R.S.T.	9
- ARTICOLO 4- CLAUSOLA SOCIALE DI RIASSORBIMENTO	14
- ART. 5 – DURATA ED OPZIONI	14
- ART. 6 – RIDUZIONI / ESTENSIONI DELLE PRESTAZIONI	15
- ART. 7- PERIODO DI AFFIANCAMENTO	16
- ART. 8- PERIODO DI PROVA	16
- ART. 9 – CARATTERISTICHE DEL PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO	19
- ART 10- OSSERVANZA DI C.C.N.L., ASSICURAZIONE E PREVIDENZA SOCIALI	19
- ART. 11- SOSTITUZIONE DEL PERSONALE	20
- ART. 12- GARANZIA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO	20
- ART. 13- SICUREZZA SUL LAVORO	20
- ART. 14 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	22
- ART. 15 – RESPONSABILITÀ CIVILE E COPERTURA ASSICURATIVA	23
- ART. 16- CONTROLLI E CONTESTAZIONI	24
- ART. 17 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI	26
- ART. 18- PENALI E CLAUSOLA RISOLUTIVA	27
- ART. 19- ADEGUAMENTO DEI PREZZI	28
- LOTTO 1 E LOTTO 2 – BASE D'ASTA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE	28

Art. 1 – OBIETTIVI E RISERVA EX ART. 112 DEL D. LGS. N. 50/2016

L'Azienda U.S.L. della Romagna, istituita con Legge Regionale n. 22 del 21.11.2013, è subentrata a tutti gli effetti nei rapporti attivi e passivi, interni ed esterni delle quattro preesistenti Aziende USL di Ravenna, Rimini, Forlì e Cesena, ivi compresi i contratti per la gestione "in outsourcing" di alcuni servizi amministrativi dedicati allo svolgimento di funzioni che non rientrano nel "core business" delle attività istituzionali proprie di un'Azienda Sanitaria.

Come conseguenza del subentro nei rapporti giuridici preesistenti, attualmente sono presenti in Azienda USL della Romagna alcuni contratti di appalto, prossimi alla scadenza, per la gestione "in outsourcing" di servizi amministrativi per sportello unico, punto informativo, accettazione radiologia e servizio di supporto amministrativo dei centri prelievi periferici presso alcune sedi territoriali distrettuali.

In un'ottica di osservanza degli obiettivi stabiliti dalla Legge istitutiva dell'Azienda USL, dovendo perseguire da un lato efficienza organizzativa, omogeneizzazione e snellimento delle procedure, dall'altro maggiore flessibilità dell'organizzazione rispetto alle situazioni di criticità nella dotazione organica, criticità rese maggiormente evidenti a seguito dell'emergenza sanitaria da Covid-19, si è valutato necessario continuare a gestire "in outsourcing" alcuni dei servizi in contesto, al fine di assicurare appropriati standard di qualità ed il rispetto dei principi di economicità e speditezza dell'azione amministrativa.

Oltre alla promozione ed alla valorizzazione delle forme di cooperazione ed innalzamento del livello qualitativo dei servizi erogati, rientra fra gli obiettivi principali definiti dalla Legge istitutiva l'integrazione delle funzioni assegnate all'Azienda USL della Romagna con i servizi svolti dall'Istituto Scientifico Romagnolo per lo Studio e la Cura dei Tumori S.r.l. di Meldola (d'ora in avanti denominato più semplicemente "I.R.S.T."). Pertanto, la presente procedura di gara, anche al fine di tutelare la partecipazione delle Piccole Medie Imprese, è articolata in due lotti territoriali distinti, di cui uno destinato a soddisfare le esigenze dell'Azienda USL della Romagna e l'altro quelle dell'I.R.S.T.

L'Azienda USL della Romagna e l'I.R.S.T.:

- agiscono in continuità con le scelte strategiche attuate dalle preesistenti Aziende USL, in particolare con quelle attuate dalla preesistente Azienda USL di Cesena, che per il presente servizio aveva esperito una procedura aperta sensi dell'art. 5, comma 4 della legge n. 381/1991, con l'obbligo per l'aggiudicatario di impiegare, in fase esecutiva, **persone svantaggiate in percentuale pari almeno al 50% delle risorse umane messe complessivamente a disposizione per l'esecuzione dell'appalto stesso.**
- intendono perseguire la valorizzazione degli aspetti sociali e sostenere la promozione della responsabilità sociale delle imprese, intesa come "l'integrazione volontaria delle preoccupazioni sociali ed ecologiche delle imprese nelle loro operazioni commerciali e nei loro rapporti con le parti interessate".

In altri termini, con il presente appalto, si intendono favorire le condizioni affinché le persone che si trovano in situazioni di disabilità e svantaggio fisico, psichico o sociale, attraverso lo strumento del lavoro e delle relazioni che si instaurano nello specifico ambiente lavorativo, possano riattivare e sviluppare le proprie abilità e potenzialità, al fine di partecipare e godere, nella maniera più piena possibile, dei diritti e delle opportunità, che si esplicano in contesto produttivo, quale è quello di un'azienda sanitaria pubblica, proprio per questo maggiormente orientata al perseguimento dell'interesse generale, alla promozione umana ed all'integrazione sociale.

Ai sensi dell'art. 112 del D. Lgs. n. 50/2016 la stazione appaltante "riserva" il diritto di partecipazione alla presente procedura di appalto ad operatori economici (comprese le imprese sociali di cui al comma 1 lett. p) e comma 5 dell'art. 2 del D. Lgs. 112/2017 e i laboratori protetti) e a cooperative sociali e loro consorzi il cui scopo principale sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con disabilità o svantaggiate, quando almeno il 30% dei lavoratori dei suddetti operatori economici

sia composto da lavoratori con disabilità o svantaggiati. Giusto il disposto dell'art. 112, comma 2 del D. Lgs. n. 50/2016 si considerano soggetti con disabilità quelli di cui all'articolo 1 della legge 12 marzo 1999, n. 68, le persone svantaggiate, quelle previste dall'articolo 4 della legge 8 novembre 1991, n. 381, gli ex degenti di ospedali psichiatrici, anche giudiziari, i soggetti in trattamento psichiatrico, i tossicodipendenti, gli alcolisti, i minori in età lavorativa in situazioni di difficoltà familiare, le persone detenute o internate negli istituti penitenziari, i condannati e gli internati ammessi alle misure alternative alla detenzione e al lavoro all'esterno ai sensi dell'articolo 21 della legge 26 luglio 1975, n. 354 e successive modificazioni.

Quanto agli operatori economici diversi dalle cooperative sociali e/o dai consorzi di cooperative sociali, ferme le condizioni essenziali di "riserva" (ossia il cui scopo sociale, inserito nello Statuto e/o atto costitutivo, sia l'integrazione sociale e professionale delle persone con **disabilità o svantaggiate** e che comunque il 30 per cento dei lavoratori dei suddetti operatori economici sia composto da lavoratori con disabilità o da lavoratori svantaggiati), potranno essere ammessi alla gara quelli contemplati dall'**articolo 45 del D.Lgs.50/2016**.

Inoltre, in fase esecutiva è fatto obbligo all'OE aggiudicatario di eseguire l'appalto nel contesto di programmi di lavoro protetti ovvero mediante l'adozione di specifici programmi di recupero ed inserimento lavorativo, che prevedano, per tutta la durata del servizio, l'utilizzo delle persone con disabilità o svantaggiate di cui al comma 2 dell'art. 112 del D. Lgs. n. 50/2016 in percentuale pari almeno al 50% (cinquanta per cento) delle risorse umane messe complessivamente a disposizione per l'esecuzione del servizio stesso.

L'appalto è, pertanto, suddiviso in numero 2 (DUE) **lotti unici ed indivisibili**, dal momento che si tratta di un servizio univoco, ossia funzionalmente non divisibile, anche se esteso a tutti gli ambiti territoriali nei quali è articolata l'Azienda Usl della Romagna, con specifico riferimento al solo lotto 1, distinti come di seguito specificato:

- **LOTTO 1:** *"Gestioni sedi di Sportello Unico, Punto Informativo e Servizio di supporto amministrativo dei Centri Prelievi e Case della Salute dell'Azienda USL della Romagna";*
- **LOTTO 2:** *"Gestione sedi per accettazione pazienti, prenotazione, centralino ed altre attività amministrative per l'I.R.S.T. di Meldola";*

Si specifica, inoltre che, frazionare l'appalto in più lotti renderebbe l'esecuzione del servizio eccessivamente dispendiosa, in quanto non si creerebbe il necessario interscambio funzionale e prestazionale delle figure professionali impiegate nelle varie sedi territoriali dove sarà svolto il servizio, determinando, pertanto, una maggiore difficoltà logistica, nonché operativa, in situazioni, a volte anche impreviste, che richiedono invece prontezza e dinamismo organizzativo per la copertura di eventuali posti vacanti oppure per l'implementazione di nuovi sportelli/servizi, giacché rivolti a garantire all'utenza l'erogazione di servizi amministrativi di base, comunque essenziali (attività di sportello/front office), poiché indispensabili per assicurare, all'utenza stessa, la massima fruibilità nonché accessibilità ai molteplici servizi sanitari erogati dall'Azienda USL della Romagna.

Le disposizioni del presente Capitolato, in ragione di quanto sopra esposto, saranno illustrate nel contesto di specifiche sezioni dedicate a ciascuno dei due lotti e in sezioni di interesse sia dell'Azienda USL della Romagna che dell'I.R.S.T. (norme comuni).

- ART. 2 - SEZIONE 'A' - LOTTO 1 – AZIENDA USL DELLA ROMAGNA

Art. A-2 - OGGETTO DELLA GARA

L'oggetto della presente procedura di gara, per il **LOTTO 1**, consiste nella gestione delle sedi, che a diverso titolo rientrano nella disponibilità dell'Azienda USL della Romagna, dedicate all'espletamento

dei servizi Amministrativi di *front office* ed altre attività amministrative, dettagliatamente definiti nelle pagine seguenti del presente Capitolato.

Art. A-3 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI

I servizi richiesti sono funzionali a garantire il percorso di svolgimento delle attività di front office specificatamente dettagliate nel prosieguo del presente articolo (paragrafi: A-3.1 - TIPOLOGIE DI ATTIVITA', A-3.2 - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO PER SEDE), secondo gli orari di apertura e funzionamento di seguito indicati.

Gli orari di apertura e funzionamento costituiscono offerta minima del servizio da garantire.

Poiché l'esecuzione delle attività in oggetto incide direttamente sulla percezione della qualità dei servizi offerti dall'Azienda USL della Romagna, dell'efficienza e della capacità di chiarezza e risposta agli utenti, con ricadute sull'immagine dell'Azienda medesima, il servizio dovrà essere svolto con la massima cortesia, diligenza e puntualità.

Tutte le attività dovranno essere assolte nel rispetto delle procedure aziendali, delle linee guida, delle indicazioni, delle informazioni e delle direttive impartite dai competenti responsabili aziendali all'OE Aggiudicatario, che – secondo la propria organizzazione imprenditoriale – dovrà assicurarne l'esecuzione da parte del proprio personale.

A-3.1 - TIPOLOGIE DI ATTIVITA'

Si riportano di seguito le principali attività a titolo esemplificativo e non esaustivo in quanto il servizio offerto dovrà soddisfare le esigenze dell'Azienda USL della Romagna per la "*Gestione sedi di Sportello Unico, Punto Informativo e Servizio di supporto amministrativo ai Centri Prelievi e alle Case della Salute*".

A) SPORTELLLO UNICO

A-a) Attività di cassa, con piena responsabilità di cassa e contabile:

- tutte le operazioni di entrata, con rilascio di ricevute/fatture su stampati dell'Azienda USL della Romagna per ciascun tipo di introito previsto (ad es.: *ticket* per prestazioni sanitarie, libera professione, buoni mensa, vaccinazioni, cartelle cliniche, protesi ed apparecchi odontoiatrici, ecc.);
- tutte le operazioni di uscita relativamente a rimborsi e versamenti sul conto del Tesoriere;
- tutte le operazioni di registrazione e rendicontazione giornaliera, mensile e annuale dei movimenti di cassa. Tutte le operazioni di cassa dovranno essere effettuate e rendicontate secondo quanto previsto dall'U.O. Bilancio e Flussi Finanziari dell'Azienda USL della Romagna;
- verifica corretto funzionamento macchine riscuotitrici.

A-b) Attività su Sistema CUP:

- corretta identificazione del cittadino e dei relativi dati anagrafici;
- ogni tipo di prenotazione inerente a prestazioni sanitarie erogabili all'interno e/o all'esterno dell'Azienda USL della Romagna (strutture private accreditate e/o autorizzate), in regime SSN e in Libera Professione, nonché in altri regimi (prestazioni di Igiene Pubblica, Medicina Legale, ecc.), tramite supporto informatico collegato in rete al sistema informatizzato CUP, con corretta gestione della ricetta;
- spostamenti e disdette di appuntamenti a richiesta del cittadino;
- accettazione diretta dell'attività ambulatoriale non in gestione a CUP;
- spostamenti telefonici di prenotazioni a seguito di modifiche sulle agende informatizzate e revisione liste di attesa;
- stampa foglio di prenotazione con relative indicazioni e preparazioni;
- stampa Piani di Lavoro per gli ambulatori.

A-c) Attività Medicina di Base/Anagrafe Assistiti (anche in modalità non in presenza dell'utente)

- iscrizione al SSN di cittadini italiani, comunitari ed extra comunitari;
- scelta/revoca del medico di Medicina Generale e del Pediatra di Libera Scelta;

- rilascio attestati STP/ENI/PSU/AIRE;
- assistenza sanitaria all'estero per ricoveri e cure;
- rilascio attestati di esenzione *ticket* relativi a patologie croniche, invalidità, malattie rare;
- ritiro/annullo/revoca autocertificazione per rilascio attestati di esenzione *ticket* relativi al reddito;
- segnalazioni di anomalie relative all'Anagrafe Assistiti all'ufficio competente.

A-d) Ricoveri e Cartelle Cliniche

- accettazione ricoveri;
- registrazione della dimissione del paziente per la chiusura della cartella clinica;
- tenuta archivio cartelle cliniche e rilascio copia ai sensi delle procedure aziendali;
- ritiro istanza copia cartella clinica e successiva consegna;
- copia referti verbali Pronto Soccorso.

A-e) Attività di assistenza protesica ed integrativa

- gestione delle pratiche connesse al rilascio dell'autorizzazione per la fornitura di ausili per l'incontinenza e per l'assistenza integrativa e protesica in generale.

A-f) Punto Informativo

- orientamento e informazioni agli utenti (interni ed esterni) su orari e ubicazione delle attività ambulatoriali;
- informazioni relative agli orari di accesso alle UU.OO. agli esterni, in merito agli orari di visita dei degenti, ecc.;
- distribuzione *depliant*, opuscoli e materiale informativo, ecc... e sistemazione degli stessi nelle bacheche;
- assistenza agli utenti in difficoltà per pagamento *ticket* presso le macchine riscuotitrici;
- risposta alle chiamate per richiesta informazioni.

B) SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO AI CENTRI PRELIEVO

- ogni tipo di prenotazione relativa alle prestazioni del Dipartimento di Anatomia Patologica Medicina Trasfusionale e di Laboratorio;
- gestione autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- accettazione amministrativa diretta dell'utenza non prenotata, dei prelievi domiciliari (urgenti e non) o dei prelievi effettuati presso altri punti prelievi periferici;
- consegna materiale (provette, contenitori, ecc.) per l'esecuzione degli esami, sia in fase di accettazione diretta sia per prenotazioni già effettuate da altri sportelli, compreso CupTel;
- Verifica/controllo sistematico delle scadenze dei materiali per l'esecuzione degli esami, avendo cura di procedere alla distribuzione dando precedenza a quello con una scadenza più ravvicinata. Qualora fosse rinvenuto del materiale scaduto, dovrà essere restituito agli operatori dell'Azienda USL della Romagna;
- stampa piani di lavoro ed etichette;
- stampa e consegna referti;
- spostamenti di prenotazioni;
- preparazione della documentazione (moduli, ricette e referti) per consegna al corriere;
- gestione procedura di rimborso esami non erogati o non refertati, ma già pagati;
- gestione procedura per il mancato ritiro referto e per il recupero *ticket* non riscosso, interfacciandosi con i competenti uffici aziendali;
- gestione *totem* di distribuzione referti.

C) SERVIZIO DI SUPPORTO AMMINISTRATIVO ALLE CASE DELLA SALUTE

- gestione *front office* accoglienza, informazione e orientamento per i pazienti inseriti nel progetto patologia cronica;
- contatto telefonico di pazienti in carico ai medici di medicina generale, affetti da patologie croniche, per fissare un appuntamento e loro registrazione su applicativo dedicato;

- prenotazione di visite ed esami relativi alla presa in carico del paziente da parte del medico specialista (si tratta delle prestazioni ricomprese nella gestione integrata dei controlli, inseriti in agende riservate in autogestione o a prenotazione CUP);
- gestione autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- gestione delle richieste di prescrizioni farmaceutiche.

D) ALTRE ATTIVITA'

- accettazione diretta dell'utenza utilizzando applicativo in dotazione alle UU.OO. di Radiologia, Neuroradiologia e Medicina Nucleare;
- archiviazione documentazione cartacea ed informatica;
- attivazione carta TS-CNS;
- attivazione Fascicolo Sanitario Elettronico nei termini indicati dall'Azienda;
- compilazione ordini materiali di consumo e cancelleria;
- consegna materiale farmacia;
- consegna referti o copie, previa attenta verifica di correlazione referto/utente;
- distribuzione ricettari ed altro materiale ai medici;
- gestione agende per interni;
- gestione autorizzazione al trattamento dei dati personali;
- gestione consenso informato;
- gestione *totem* di distribuzione numeri di accesso agli sportelli con elaborazione di eventuali statistiche;
- pratiche per ossigenoterapia;
- ricerca di documentazione prodotta durante le attività di *front office*, tenuta presso gli archivi della Azienda USL della Romagna situati anche in sedi diverse da quelle oggetto di gara;
- richiesta duplicato o sostitutivo TS/TEAM;
- rilascio certificazioni varie;
- rilascio/ritiro documentazione per altre forme di assistenza previste dal SSR e per applicazioni normative regionali (ad es: *Malus*);
- ritiro richieste di visite a domicilio con inoltro al servizio competente;
- stampa certificati vaccinali;
- stampa e consegna modulistica per il permesso assenza sul luogo di lavoro;
- stampa piani di lavoro ed etichette per ciascuna diagnostica;
- utilizzo di un programma gestionale specifico per attivazione buoni celiachia;
- verifica dati inseriti sui vari applicativi in uso e relativa correzione o completamento degli stessi (es. urgenza, esenzione, ecc.);
- ogni altra attività ricadente nell'ambito delle competenze dei servizi di *front office* che, per indicazioni regionali od esigenze aziendali, si rendesse necessaria a supporto, integrazione e completamento dell'attività di front office stesso, che sia funzionale e necessaria alla definizione e chiusura dei percorsi e delle attività individuate con la flessibilità necessaria a garantire il servizio all'utenza nel suo complesso.

A-3.2 - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO PER SEDE

Nella successiva tabella sono indicati la denominazione e l'indirizzo di ogni sede interessata dal presente appalto.

Per quanto concerne agli orari di apertura, per ciascuna delle seguenti sedi, si rinvia all'allegato "(allegato 1.a) – tabella orari di apertura AUSL della Romagna".

Tabella A

Nr.	Sede e relativo indirizzo
1	Savignano sul Rubicone - ex Ospedale "Santa Colomba" Corso Perticari, 119 Savignano sul Rubicone (FC)

Nr.	Sede e relativo indirizzo
2	Cesena Cavour <i>Corso Cavour, 180 Cesena (FC)</i>
3	Gambettola <i>Via Viole, 35 Gambettola (FC)</i>
4	Cesena Montefiore - Centro Commerciale Montefiore <i>Via Leopoldo Lucchi, 335 Cesena (FC)</i>
5	Brisighella - Presidio Socio-Sanitario <i>Via F.lli Cardinali Cicognani, 76 Brisighella (RA)</i>
6	Russi - Presidio Socio-Sanitario <i>Piazza Farini, 39 Russi (RA)</i>
7	Riolo Terme - Presidio Socio-Sanitario <i>Via Tarlombani, 10 Riolo Terme (RA)</i>
8	Castel Bolognese - Presidio Socio – Sanitario <i>Via Roma, 2 Castel Bolognese (RA)</i>
9	Casola Valsenio - Presidio Socio-Sanitario <i>Via Roma, 21 Casola Valsenio (RA)</i>
10	Predappio <i>Via Trieste, 4 Predappio (FC)</i>
11	Castrocaro Terra del Sole <i>Via Maltoni, 43 Castrocaro Terra del Sole (FC)</i>
12	Dovadola <i>Via Nazionale, 16 Dovadola (FC)</i>
13	Rocca San Casciano <i>Piazza San Francesco, 3 Rocca San Casciano (FC)</i>
14	Portico di Romagna <i>Piazza Marconi, 3 Portico di Romagna (FC)</i>
15	Modigliana <i>Via Oberdan, 6/A Modigliana (FC)</i>
16	Tredozio <i>Via Repubblica, 28 Tredozio (FC)</i>
17	Santa Sofia 1 - Sede Ospedaliera <i>Via R. Valbonesi, 1 Santa Sofia (FC)</i>
18	Galeata <i>Via 1° Maggio, 1 Galeata (FC)</i>
19	Civitella di Romagna <i>Via XX Settembre, 6 Civitella di Romagna (FC)</i>
20	Cusercoli <i>Via A. Carini, 3 Cusercoli (FC)</i>
21	Premilcuore <i>Via Valbura, 1 Premilcuore (FC)</i>

L'Azienda USL della Romagna, nel corso della durata del contratto, si riserva la facoltà di modificare gli orari di apertura delle sedi sopra elencate, qualora le esigenze di servizio lo

richiedessero, con incremento o diminuzione delle condizioni economiche orarie indicate in offerta.

- ART. 3 - SEZIONE 'B' - LOTTO 2 – I.R.S.T.

Art. B-2 - OGGETTO DELLA GARA

L'oggetto della presente procedura di gara, per il LOTTO 2, consiste nella gestione delle sedi, che a diverso titolo rientrano nella disponibilità dell'I.R.S.T., dedicate all'espletamento dei servizi di prenotazione, accettazione pazienti ed altre attività amministrative, definite nelle pagine seguenti del Capitolato.

Il servizio richiesto è parte integrante dell'attività dell'I.R.S.T., incide direttamente sulla percezione della qualità dei servizi offerti dall'Istituto medesimo, sulla percezione dell'efficienza e della capacità di chiarezza e risposta dell'I.R.S.T. nei confronti degli utenti, con ricadute sull'immagine dell'Istituto. Pertanto, l'organizzazione del lavoro e delle funzioni affidate, le modalità di rapporto con l'utenza e le modalità di rapporto con il personale dell'I.R.S.T. saranno oggetto di specifico accordo con l'Aggiudicatario, accordo che non inciderà sulla quantità delle ore richieste, ma sulle modalità di corretta, integrata e quotidiana esecuzione del servizio.

L'OE Aggiudicatario ha una funzione collaborativa con l'Istituto e dovrà pertanto adattare periodicamente la propria organizzazione alle necessità dell'I.R.S.T. in continua evoluzione, concordando con l'Istituto gli specifici piani di lavoro e istruzioni interne fornite al proprio personale rispetto alle variazioni introdotte.

Inoltre, dovrà comunicare eventuali variazioni interne affinché I.R.S.T. possa valutarne l'aspetto qualitativo.

Art. B-3 - CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI

Il servizio è svolto assicurando il complesso delle specifiche attività negli orari di apertura e funzionamento di seguito indicati (paragrafi: B-3.1 – TIPOLOGIE DI ATTIVITA', B-3.2 ORARI DI APERTURA PER SEDE). Le attività di seguito descritte (Paragrafo B.3.1 "TIPOLOGIE DI ATTIVITA'") rappresentano a titolo esemplificativo e non esaustivo le funzioni da svolgere attinenti al servizio oggetto dell'appalto e sono funzionali a garantire le attività di front office, secondo gli orari di apertura e funzionamento.

L'Istituto si riserva di attivare ulteriori sedi nel corso della vigenza contrattuale anche nell'ambito dell'esercizio del diritto di opzione di cui al successivo art. 6.

Gli orari di apertura e funzionamento sono da considerare quale offerta minima del servizio da garantire.

Il servizio dovrà essere svolto con la massima cortesia, diligenza e puntualità, avendo riguardo del fatto che gran parte delle attività sono a diretto contatto con l'utenza.

Tutte le attività dovranno essere svolte dall'OE Aggiudicatario utilizzando i sistemi ed i programmi informatici ritenuti idonei dall'Istituto, nel rispetto delle procedure, delle linee guida e delle indicazioni, informazioni e direttive impartite dai competenti responsabili all'OE Aggiudicatario che – secondo la propria organizzazione imprenditoriale – dovrà assicurarne l'esecuzione da parte del proprio personale.

Il personale dovrà essere debitamente formato assicurando la presenza in turno di almeno un operatore per ogni sede dell'I.R.S.T. con adeguata conoscenza della lingua inglese scritta e parlata.

Ai fini dei rapporti con l'I.R.S.T., per il regolare svolgimento del contratto, l'OE Aggiudicatario dovrà individuare un proprio dipendente adibito essenzialmente alla funzione di Coordinatore Responsabile, munito di espressa delega dell'OE Aggiudicatario, quale interlocutore per i Servizi amministrativi appaltati, nonché individuare un Referente per ciascuna sede.

B-3.1 - TIPOLOGIE DI ATTIVITA'

Il servizio comprendete tutte le attività che ricadono nell'ambito delle competenze dei servizi di front office che, per indicazioni regionali od esigenze aziendali, si rendono o si renderanno necessarie a supporto, integrazione e completamento dell'attività di front office stesso che siano funzionali e

necessarie alla definizione e chiusura dei percorsi e delle attività individuate con la flessibilità necessaria a garantire il servizio all'utenza nel suo complesso.

Si riportano di seguito le principali attività a titolo esemplificativo e non esaustivo in quanto il servizio offerto dovrà soddisfare le esigenze dell'IRST per la "Gestione sedi per Prenotazione, Accettazione pazienti ed altre attività amministrative" nel loro complesso.

A) Aspetti di prenotazione e gestione agende

- corretta identificazione del cittadino e dei relativi dati anagrafici;
- gestione completa, nei termini e tempi concordati, delle agende (es. prenotazione visite/esami/prestazioni sanitarie, spostamenti/cancellazioni di prenotazioni - anche a richiesta del cittadino) e di altre attività quali (a titolo esemplificativo e non esaustivo): stampa piani di lavoro per ogni tipo di prenotazione relativa a prestazioni sanitarie erogabili all'interno e/o all'esterno dell'I.R.S.T. in regime SSN, in Libera Professione, per pazienti paganti in proprio, in altri regimi, utilizzando gli applicativi in uso presso l'Istituto;
- comunicazione, nel corso della prenotazione, oltre alla data e l'orario, dell'esatta ubicazione dell'ambulatorio/reparto e della sede in cui verrà erogata la prestazione, i criteri di esenzione del ticket, le modalità di pagamento del ticket/della prestazione se dovuto/a e il relativo importo;
- informazioni sulle modalità di accettazione ed eventuale ritiro del foglio di prenotazione;
- valutazione al momento della prenotazione della completezza e correttezza della prescrizione ed eventuale modulistica dedicata;
- corretto inserimento nei sistemi dell'Istituto di tutti i dati necessari alla prenotazione (a titolo esemplificativo e non esaustivo: contatti e quesito diagnostico);
- gestione di tutti gli adempimenti in tema di privacy (a titolo esemplificativo e non esaustivo: acquisizione e caricamento consenso al trattamento dei dati sulla cartella clinica informatizzata);
- prenotazione telefonica con informazione al paziente delle modalità di accesso ivi incluso l'informazione sulla documentazione necessaria;
- spostamenti telefonici di prenotazioni anche a seguito di modifiche sulle agende informatizzate e revisione liste di attesa;
- stampa e consegna foglio di prenotazioni;
- consegna del foglio con le note mediche preparatorie agli esami diagnostici.

B) Aspetti di accettazione

- accettazione pazienti in tutte le forme di assistenza e cura gestite dall'I.R.S.T. che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si riportano di seguito: prestazioni ambulatoriali, percorsi di ricovero in Degenza Oncologica e/o Radiometabolica, Day Hospital e percorsi assistenziali in Day Service. Corretto riconoscimento del paziente e dei dati anagrafici, corretta gestione dei dati anagrafici, verifica ed inserimento di eventuale esenzione e di tutti gli altri dati previsti in fase di accettazione nei sistemi I.R.S.T. (es. quesito diagnostico), gestione (consegna, acquisizione registrazione informatizzata e archiviazione) dei consensi previsti dall'Istituto (es. privacy, dossier, comunicazione dei dati), apertura/chiusura accesso del paziente con gli strumenti e secondo le disposizioni di Istituto con eventuale predisposizione della cartella clinica cartacea;
- copia/scansione documenti identificativi del paziente per inserimento in cartella clinica cartacea/elettronica;
- registrazione accettazione e dimissione pazienti ricoverati con gli strumenti in uso presso l'Istituto;
- rilascio copia cartelle cliniche ai sensi delle procedure aziendali;
- accettazione amministrativa di prelievi e campioni biologici per le unità operative I.R.S.T. che, a titolo esemplificativo e non esaustivo, si elencano di seguito: Laboratorio Biologico, TCS, Biobanca;
- stampa piani di lavoro e etichette

- preparazione della documentazione (moduli, ricette e referti) per consegna al corriere;
- gestione procedura di rimborso (es. per esami o prestazioni non erogate o non refertate, ma già pagate);
- gestione completa autocertificazione per il successivo rilascio presso le Ausl di competenza del paziente, di attestati di esenzione ticket relativi al reddito e certificazione stranieri (es. STP) sulla base della normativa specifica vigente e delle indicazioni dell'Istituto;
- gestione completa autocertificazioni fasce di reddito, anticrisi e loro registrazione/revoca o eventuale invio agli uffici Ausl competenti sulla base della normativa specifica vigente e delle indicazioni dell'Istituto;
- gestione percorso di rinnovo esenzione ticket;
- gestione percorso di rinnovo piani terapeutici;
- gestione rilascio copia cartelle cliniche, documentazione sanitaria e certificazioni ai sensi della procedura dell'Istituto e della normativa in materia (es. ritiro richiesta, esecuzione materiale della copia e successivo rilascio/spedizione, spedizione referti/documentazione);
- gestione degli adempimenti per prestazioni in favore di pazienti paganti;
- altre attività amministrative relative all'accesso alle prestazioni sanitarie.
- orientamento e informazioni agli utenti (interni ed esterni) su orari e ubicazione delle attività ambulatoriali;
- informazioni relative agli orari di accesso alle UU.OO. agli esterni, in merito agli orari di visita dei degenti, ecc.;
- distribuzione *depliant*, opuscoli e materiale informativo, ecc... e sistemazione degli stessi nelle bacheche;
- assistenza agli utenti in difficoltà per pagamento *ticket* presso le macchine riscuotitrici qualora presenti;
- risposta alle chiamate per richiesta informazioni.

C) Attività specifica per accettazione Radiologia e Medicina Nucleare

(in aggiunta alle attività di accettazione, prenotazione e varie indicate nei paragrafi specifici)

- inserimento e verifica dei dati inseriti nel Sistema Informatico Radiologico (RIS) e relativa correzione e completamento (es. urgenza, esenzione, etc.) nel rispetto delle procedure aziendali;
- gestione completa e controllo allineamento agende RIS;
- gestione completa della preparazione, stampa e consegna referti e immagini radiologiche (anche su supporto analogico e digitale) con relativa registrazione su gestionale informatico;
- corretta informazione sulle modalità di ritiro dei referti e delle immagini tramite piattaforme digitali di Istituto, regionali o nazionali;
- compilazione e consegna della modulistica necessaria al ritiro di referti tramite piattaforme digitali di Istituto, regionali o nazionali;
- interfaccia con amministratore di sistema;
- accettazione diretta dell'utenza utilizzando applicativo RIS, sia che la prestazione sia già prenotata su CUP o che sia priva di prenotazione;
- corretto riconoscimento del paziente e dei dati anagrafici sul RIS;
- stampa piani di lavoro ed etichette per ciascuna diagnostica.

D) Aspetti "contabili e di cassa"

- svolgimento di tutte le attività in entrata, con rilascio di ricevute/fatture per ciascun tipo di introito previsto (a titolo esemplificativo e non esaustivo: ticket per prestazioni sanitarie, libera professione, buoni mensa, cartelle cliniche, paganti in proprio, ecc.);
- predisposizione di pratiche per il recupero crediti inerenti incassi non perfezionati e referti non ritirati, secondo modalità definite dall'Istituto e dalla normativa vigente;
- rilascio/ritiro documentazione per altre forme di assistenza previste dal SSR e per applicazioni normative regionali (Malus);

- svolgimento di tutte le operazioni di cassa che dovranno essere effettuate e rendicontate secondo quanto previsto dall'Istituto e dalla normativa vigente;
- svolgimento di tutte le operazioni di registrazione, rendicontazione e chiusura giornaliera, mensile e annuale dei movimenti di cassa;
- conservazione e archiviazione copia di qualunque pagamento venga effettuato dal paziente in I.R.S.T., anche per prestazioni esterne;
- redazione di apposita reportistica per ticket incassati su prestazioni esterne;
- gestione degli strumenti di lavoro ivi incluso la vigilanza sul regolare funzionamento del registratore di cassa e svolgimento degli adempimenti conseguenti ai fini della regolarità fiscale, nel caso di temporaneo mal funzionamento del registratore stesso;
- svolgimento degli adempimenti indicati nel regolamento di cassa economale;
- svolgimento degli adempimenti previsti per i pazienti paganti in proprio.
- Attività relative alla gestione e ai servizi di pagamento elettronici attualmente in uso e che potranno essere implementati (es. PAGOPA)

E) Attività connesse al ruolo ed al Servizio oggetto dell'appalto

(si riporta di seguito un mero elenco di attività a titolo esemplificativo ma non esaustivo)

- ricevimento/accoglienza del paziente;
- istruzione ai pazienti rispetto alle modalità di identificazione tramite lettura ottica della tessera sanitaria (nei sistemi automatici previsti dall'Istituto);
- gestione pazienti paganti in proprio come da procedura aziendale, con particolare riguardo alla gestione del paziente straniero nel rispetto della normativa vigente ed eventuale attivazione del percorso di mediazione interculturale;
- registrazione permessi di pazienti ricoverati;
- collaborazione con gli operatori in servizio in Istituto ivi incluso il personale volontario;
- gestione della documentazione contenente dati sensibili sulla base della normativa vigente e dalle indicazioni date dal titolare e/o dal responsabile della protezione dei dati;
- partecipazione attiva ad iniziative e progetti dell'Istituto che prevedono la consegna di materiale ai pazienti che si recano allo sportello, ivi compresa la registrazione cartacea e/o informatizzata di eventuali questionari o altri dati necessari all'Istituto anche a fini di Ricerca;
- consegna/spedizione referti;
- archiviazione richieste;
- gestione autorizzazione (anche informatizzata) al trattamento dei dati personali inclusa archiviazione consensi acquisiti;
- rilascio permesso sosta camper;
- smistamento fax e-mail;
- distribuzione ricettari ai medici;
- archiviazione documentazione cartacea e informatica (compresa scansione);
- compilazione ordini materiali di consumo e cancelleria;
- informazioni sulle prestazioni sanitarie e sui servizi erogati in ambito aziendale (es. modalità di accesso/erogazione, orari e sedi delle attività) e regionale e di orientamento logistico utilizzando anche le banche dati aziendali;
- rilascio certificazioni varie in base alle norme vigenti (es. certificato di presenza, ecc...);
- redazione e stampa degli accessi per richiesta rimborso trasporto del cittadino alla sua Azienda USL di competenza;
- rilascio credenziali e/o tessere agli ospiti dell'Istituto per l'accesso alla rete *wifi* e/o ai servizi messi a disposizione dell'Istituto;
- gestione rilascio buoni mensa;
- gestione del percorso pazienti come previsto dalla normativa vigente in tema di gestione delle liste d'attesa;
- gestione delle diverse tipologie di prestazioni anche con percorsi e rendicontazioni specifiche;
- registro SDO/Dimissioni

- apertura e stampa etichette cartella DSA
- ogni altra attività ricadente nell'ambito delle competenze dei servizi oggetto dell'appalto che, per indicazioni regionali od esigenze aziendali, si rendesse necessaria;
- altre attività amministrative richieste da IRST per lo svolgimento del servizio "Gestione sedi per Prenotazione, Accettazione pazienti ed altre attività amministrative" nel suo complesso quali ad esempio: gestione di documentazione interna, gestione della documentazione da sottoporre ai pazienti (consegna ai pazienti, supporto alla compilazione, ritiro, registrazione eventualmente anche informatizzata, archiviazione, conservazione), redazione di specifiche rendicontazioni con reportistica dedicata, esecuzione di stampe e copie di documenti, esecuzione di diverse modalità di archiviazione, ecc.;
- gestione attività di centralino da remoto (chiamate in entrata);
- elaborazione prospetto riepilogativo mensile delle chiamate ricevute dal centralino.
- Supporto amministrativo al case manager (es. invio/smistamento/gestione FAX e mail)

I.R.S.T. nel corso della durata del contratto, si riserva la facoltà di richiedere ulteriori servizi di natura amministrativa coerenti con le attività sopra descritte connesse all'erogazione del Servizio oggetto del presente appalto.

B-3.2 - ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

Nella successiva tabella sono indicati la denominazione e l'indirizzo di ogni sede interessata dal presente appalto.

Per quanto concerne agli orari di apertura, per ciascuna delle seguenti sedi, si rinvia all'allegato "(allegato 1.b)) – tabella orari di apertura IRST", in cui per ciascuna di esse sono indicati gli orari di apertura al pubblico ritenuti necessari al momento dell'indizione della gara. In alcune circostanze il numero di sportelli di apertura al pubblico potrebbe non coincidere con il numero di operatori in servizio, in quanto in alcuni momenti della giornata si rende necessaria la presenza di più operatori che, sulla base dell'affluenza dei pazienti, supportano l'operatore allo sportello e/o si aggiungono aumentando il numero degli sportelli aperti al pubblico. E' pertanto necessario per l'operatore economico formulare l'offerta sulla base delle ore indicate nell'allegato "(allegato 1.b)) – tabella orari di apertura IRST".

Tabella B

Nr.	Sede e relativo indirizzo
1	I.R.S.T. (SEDE) <i>Via Pieri Maroncelli, 40</i> <i>Meldola (FC)</i>
2	I.R.S.T. presso Ospedale Morgagni <i>Via Carlo Forlanini, 34</i> <i>Forlì (FC)</i>
3	I.R.S.T. presso Ospedale Bufalini <i>Viale Giovanni Ghirotti, 286</i> <i>Cesena (FC)</i>
4	I.R.S.T. presso Ospedale Santa Maria delle Croci (Radioterapia e Oncodermatologia) <i>Viale Vincenzo Randi, 5</i> <i>Ravenna (RA)</i>
5	Attività da remoto c/o sede O.E. (centralino)

I I.R.S.T. nel corso della durata del contratto, si riserva la facoltà di richiedere variazioni orarie dei servizi suddetti, sia in incremento o in diminuzione, alle condizioni economiche orarie indicate in offerta.

NORME COMUNI AD ENTRAMBI I DUE LOTTI

- ARTICOLO 4 - CLAUSOLA SOCIALE DI RIASSORBIMENTO

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 è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'articolo 50 del Codice, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, di cui all'art. 51 del d.lgs. 15 giugno 2015, n. 81.

L'applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall'impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l'organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l'organizzazione definita dal nuovo assuntore. Tale principio è applicabile a prescindere dalla fonte che regola l'obbligo di inserimento della clausola sociale (contratto collettivo, Codice dei contratti pubblici).

Il rispetto delle previsioni del progetto di assorbimento sarà oggetto di monitoraggio da parte della stazione appaltante durante l'esecuzione del contratto; il mancato rispetto di dette previsioni da parte dell'aggiudicatario costituisce infatti causa di inadempienza contrattuale. Il progetto di assorbimento sarà allegato al contratto quale parte integrante e sostanziale di esso, pena nullità di quest'ultimo.

L'inadempimento del progetto di assorbimento che si configuri come grave inadempimento contrattuale comporta la risoluzione del contratto, ai sensi dell'art. 108 comma 3 del D Lgs 50/2016. Allo scopo di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, la stazione appaltante indica nell'ALLEGATO A del Capitolato tecnico gli elementi rilevanti per la formulazione dell'offerta nel rispetto della clausola sociale, in particolare i dati relativi al personale utilizzato nel contratto in corso di esecuzione: numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente.

L'aggiudicatario, al termine del presente appalto ed in previsione del successivo, è tenuto fornire le informazioni sul personale utilizzato nel corso dell'esecuzione contrattuale.

Per l'esecuzione del servizio oggetto del presente appalto è richiesta la sottoscrizione del "documento di impegno/accettazione in fase di esecuzione dello stesso" che deve essere inserito all'interno della Busta A (documentazione amministrativa), mentre il "progetto di assorbimento" deve essere inserito nella Busta C (offerta economica), a pena di esclusione, così come chiaramente specificato anche nel Disciplinare di gara.

- Art. 5 – DURATA ED OPZIONI

Il servizio in oggetto avrà la seguente durata:

- **LOTTO 1 - AZIENDA USL DELLA ROMAGNA: 24 (ventiquattro) mesi.**
L'Azienda USL della Romagna si riserva la facoltà di rinnovare per un ulteriore periodo di 24 (ventiquattro) mesi il contratto aggiudicato, alle medesime condizioni o migliorative del servizio.
È previsto un periodo opzionale di proroga tecnica di ulteriori 12 (dodici) mesi.
- **LOTTO 2 - I.R.S.T.: 24 (ventiquattro) mesi.**
L'I.R.S.T. si riserva la facoltà di rinnovare per un ulteriore periodo di 24 (ventiquattro) mesi il contratto aggiudicato, alle medesime condizioni o migliorative del servizio.
È previsto un periodo opzionale di proroga tecnica di ulteriori 12 (dodici) mesi.

Si precisa che solo le aperture al pubblico dei servizi descritti rispettivamente nella sezione A e B del presente documento sono vincolanti, in quanto corrispondenti alle reali esigenze rilevate al momento della definizione della presente procedura.

Tuttavia, i Committenti si riservano la facoltà di esercitare opzione ai sensi dell'art. 1331 c.c. e ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., in caso di attivazione dei servizi in oggetto in nuovi ambiti e/o sedi nel corso di validità temporale del contratto/appalto, ovvero in caso di esternalizzazioni di ulteriori sedi/sportelli unici e/o attivazioni di ulteriori servizi amministrativi da erogare.

Il valore complessivo per attivazioni opzionali di servizi, per ciascun Lotto, è stimato nella misura del 50% dell'importo a base di gara.

L'esercizio delle opzioni di cui sopra, per entrambi i Lotti, è subordinato:

- all'emergere di ulteriori necessità o al mutare delle attuali necessità;
- al reperimento di idonee risorse economiche;
- alla verifica dell'assenza di convenzione Consip o di servizio/fornitura aggiudicata da soggetto aggregatore avente condizioni economiche migliorative rispetto a quelle applicate nell'appalto.

L'Aggiudicatario rimane vincolato alla prestazione degli ulteriori servizi oggetto dell'opzione alle medesime condizioni offerte, fino alla scadenza del contratto, nel caso in cui i Committenti si avvalgano della facoltà di esercitare la relativa facoltà.

Inoltre, è prevista un'ulteriore opzione in aumento fino ad un massimo del + 7% calcolata sul valore complessivo di ogni singolo lotto (comprensivo di: base d'asta + rinnovo biennale + proroga tecnica) oltre all'opzione del + 50% compresa, per coprire eventuali aumenti del costo della manodopera in conseguenza dell'entrata in vigore di nuovi CCNL nel periodo di vigenza del presente appalto.

Nel periodo di rinnovo e/o proroga tecnica i Committenti si riservano, infine, di ridurre le attività in prospettiva di eventuali progressivi processi di internalizzazione dei servizi.

- Art. 6 – RIDUZIONI / ESTENSIONI DELLE PRESTAZIONI

Ai sensi dell'art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., il Committente (Azienda USL della Romagna o I.R.S.T.) si riserva espressamente la facoltà di ridurre – anche solo temporaneamente – alcune o più prestazioni/attività oggetto del presente appalto.

Potranno, pertanto, essere escluse o limitate alcune prestazioni, sia temporaneamente che definitivamente.

La riduzione sarà esplicitamente e congruamente motivata in relazione alle ragioni di pubblico interesse e/o di natura economica od organizzativa dell'Azienda USL della Romagna o dell'I.R.S.T.

Il calcolo della riduzione del compenso dovuto all'Impresa aggiudicataria terrà conto dei prezzi offerti dalla medesima.

Rimane, altresì, escluso per l'Impresa, in caso di riduzione, il diritto a qualsivoglia compenso o indennizzo, a qualsiasi titolo, anche risarcitorio.

Rimane, in ogni caso, escluso, per l'Impresa aggiudicataria qualsivoglia diritto di recesso o di risoluzione del rapporto, mantenendo la stessa, comunque, l'obbligo dell'esecuzione delle prestazioni così come ridotte.

Al Committente è riservata, altresì, nei limiti consentiti dall'art. 106, comma 12, del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., la facoltà di estendere – anche solo temporaneamente – alcune o più prestazioni/attività, aggiungendo prestazioni analoghe o strettamente accessorie a quelle oggetto del presente appalto. La quota aggiuntiva da corrispondere all'Impresa sarà calcolata tenendo conto dei prezzi offerti dall'Impresa in sede di gara.

L'affidamento delle estensioni di prestazioni all'Impresa aggiudicataria rimane, in ogni caso, una libera ed insindacabile facoltà dell'Azienda USL della Romagna e dell'I.R.S.T., per ciascuno dei Lotti di competenza: entrambi potranno, pertanto, procedere, senza alcun ulteriore onere, neppure di preventiva comunicazione, all'eventuale svolgimento di una gara per l'affidamento delle prestazioni contemplate dal presente articolo.

L'Azienda USL della Romagna e l'I.R.S.T., per ciascuno dei Lotti di competenza, si riservano di far cessare parte dei servizi oggetto del presente contratto, qualora ritenuti non più necessari anche a

seguito di internalizzazione di alcune funzioni, o a seguito dello sviluppo di nuove tecnologie che consentano il raggiungimento del risultato ad un minor costo complessivo, con rivalutazione sulla base dei prezzi offerti in gara.

L'OE Aggiudicatario non può, durante l'esecuzione del contratto, introdurre variazioni alla struttura, alle modalità di erogazioni delle prestazioni ed al numero concordato degli operatori in servizio, senza averne ricevuta l'autorizzazione per iscritto dal Committente.

- Art. 7 - PERIODO DI AFFIANCAMENTO

L'Azienda USL della Romagna e l'I.R.S.T. potranno valutare l'esigenza di un eventuale affiancamento propedeutico "in entrata" che l'OE Aggiudicatario dovrà svolgere a titolo interamente gratuito.

Lo scopo dell'affiancamento è di acquisire la piena conoscenza delle procedure, dei processi e dei *software* in uso presso l'Azienda USL della Romagna e presso l'I.R.S.T., nonché degli aspetti normativi e di interpretazione delle richieste pertinenti ai servizi oggetto della gara, con particolare riguardo alle specificità aziendali, con indicazione dei riferimenti per i casi complessi e le modalità di risposta concordate.

L'affiancamento non potrà superare il periodo di 30 giorni consecutivi successivi alla comunicazione di aggiudicazione definitiva e prima dell'inizio dell'attività oggetto dell'appalto.

Pertanto, l'efficacia del rapporto contrattuale decorrerà, a tutti gli effetti di legge, dal giorno seguente al termine del periodo di affiancamento, fermo restando che i successivi quattro mesi costituiranno periodo di prova, secondo quanto previsto al successivo art. 8.

- Art. 8 - PERIODO DI PROVA

L'OE Aggiudicatario dovrà superare un periodo di prova della durata di quattro mesi, nel corso del quale saranno effettuate, da parte dell'Azienda USL della Romagna e dell'I.R.S.T., verifiche finalizzate ad accertare che il servizio sia corrispondente alle prescrizioni del presente Capitolato ed alle caratteristiche descritte in offerta.

Fermo restando quanto disposto all'ultimo comma del precedente art. 4, prima della scadenza del periodo di prova, in caso di inadempimento/i riscontrato/i con documentate segnalazioni, l'Azienda USL della Romagna e l'I.R.S.T. potranno assumere le determinazioni conseguenti, ivi compresa la risoluzione del contratto, nonché la richiesta di risarcimento di tutti i danni subiti e *subendi*.

In tal caso, resta ferma la facoltà dell'Azienda USL della Romagna o dell'I.R.S.T. di affidare il servizio, nel rispetto delle medesime modalità di cui al presente articolo, all'OE classificatosi al secondo posto della graduatoria.

Nulla sarà dovuto all'Aggiudicatario in caso di mancato superamento del periodo di prova, fatta eccezione dei pagamenti dei servizi sino a quel momento effettuati e riconosciuti regolari; resta fermo l'obbligo in capo a quest'ultimo di garantire la continuità del servizio per il tempo necessario a consentirne la sostituzione.

Tutte le decisioni assunte in caso di mancato superamento della prova, compreso quindi l'eventuale subentro del secondo OE in graduatoria, saranno oggetto di apposito atto dell'Azienda USL della Romagna e/o dell'I.R.S.T.

SEZIONE 'A' - LOTTO 1 – AZIENDA USL DELLA ROMAGNA

Art. A-8 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E RISPETTO ALL'UTILIZZO DEI LOCALI ED ATTREZZATURE CONCESSE IN USO

Per lo svolgimento delle attività che a titolo esemplificativo e non esaustivo vengono riportate all'art. A-3, paragrafo A-3.1 - TIPOLOGIE DI ATTIVITA', l'OE Aggiudicatario è tenuto a:

- impiegare personale nel rispetto dei requisiti di cui all'art. 9 del presente Capitolato e in aderenza a quanto esposto nella relazione tecnica presentata a norma del Disciplinare di Gara;
- comunicare, prima dell'inizio del servizio, i nominativi del personale che intende impiegare;
- svolgere le attività dei servizi in oggetto con personale dotato di abbigliamento adeguato e cartellino di riconoscimento;
- garantire, a proprio carico, la formazione del personale impiegato nei servizi appaltati, anche in tema di antincendio ed emergenze;
- riordinare i locali utilizzati per le attività, ad eccezione delle pulizie ambientali, con particolare attenzione alla gestione della documentazione contenente dati sensibili sulla base della normativa vigente;
- far partecipare il proprio personale, su richiesta dell'Azienda USL della Romagna, ad incontri periodici di formazione, aggiornamento ed addestramento – tale servizio deve essere svolto a titolo gratuito;
- indicare:
 - un Coordinatore Responsabile, delegato dall'OE Aggiudicatario, quale interlocutore per i Servizi amministrativi appaltati,
 - un Referente per ciascuna sede contemplata dalla precedente "Tabella A" (di cui all'art. A-3, paragrafo A-3.2 – Orari di apertura al pubblico per sede),che potranno essere convocati dal Committente per la verifica dell'andamento dei servizi;

Come già precisato all'art. A-2 (Oggetto della gara), le prestazioni contemplate dal presente appalto dovranno essere rese presso le sedi che a diverso titolo rientrano nella disponibilità dell'Azienda USL della Romagna.

Ferme le sedi di cui alla "Tabella A", rimane in capo all'Azienda USL della Romagna la facoltà di individuare locali diversi da quelli sopra elencati (in sostituzione o in aggiunta ai medesimi) da destinare a sede dei servizi oggetto del presente Capitolato. I nuovi (diversi) dovranno essere oggetto di preventivo sopralluogo, nei termini e secondo le modalità concordati di volta in volta con l'Azienda USL della Romagna, da effettuarsi almeno venti giorni prima dell'avvio del servizio.

I locali saranno concessi esclusivamente per lo svolgimento delle attività indicate nel presente Capitolato di gara e l'OE Aggiudicatario assume la completa responsabilità per ogni danno eventualmente procurato ai locali concessi in uso, nonché per danni arrecati a terzi.

Le attrezzature informatiche necessarie per l'espletamento del servizio in oggetto (risultanti da apposito inventario, che sarà redatto prima della stipula del contratto), saranno concesse in uso dai Committenti all'OE Aggiudicatario, che ne assume la completa responsabilità per ogni eventuale danno, nonché per danni arrecati a terzi.

I beni informatici ed i beni di consumo necessari allo svolgimento dell'attività (ad es. computer, stampanti, cancelleria, ecc.) saranno a carico dell'Azienda USL della Romagna.

L'OE Aggiudicatario si impegna a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, a pena della risoluzione del contratto, la destinazione d'uso dei locali ad esso affidati ed è tenuta a custodire e conservare le attrezzature con diligenza, servendosene appropriatamente ed esclusivamente per l'uso a cui sono destinate.

SEZIONE 'B' - LOTTO 2 – I.R.S.T.

Art. B-8 - OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E RISPETTO ALL'UTILIZZO DEI LOCALI ED ATTREZZATURE CONCESSE IN USO

Per lo svolgimento delle attività che a titolo esemplificativo e non esaustivo vengono riportate all'art. B-3, paragrafo B-3.1 - TIPOLOGIE DI ATTIVITÀ, l'OE Aggiudicatario è tenuto a:

- impiegare personale nel rispetto dei requisiti di cui all'art. 9 del presente Capitolato e in aderenza a quanto esposto nella relazione tecnica presentata a norma del Disciplinare di Gara;
- comunicare, prima dell'inizio del servizio, i nominativi del personale che intende impiegare;
- svolgere le attività del presente appalto con personale che rispetti il decoro dell'Istituto dotandolo di apposita divisa messa a disposizione dall'OE Aggiudicatario e cartellino di riconoscimento;
- garantire, a proprio carico, la formazione del personale impiegato nei servizi appaltati in tema di antincendio ed emergenze e nel rispetto del d.Lgs 81/2008 e s.m.i.;
- rispettare le indicazioni e gli obblighi in materia di salute e sicurezza sul lavoro previsti dal D.Lgs 81/2008 e s.m.i. (a titolo esemplificativo e non esaustivo: formazione; fornitura DPI e altre misure di contenimento di eventuali rischi che il fornitore, previo accordo col committente, ritenga opportuno adottare in aggiunta a quelle (misure) derivanti da rischi interferenziali già applicate dal committente; azioni di cooperazione e coordinamento di cui all'art. 26 del D.Lgs 81/2008 e s.m.i.; ecc)
- riordinare i locali utilizzati per le attività (ad eccezione delle pulizie ambientali) con particolare attenzione alla gestione della documentazione contenente dati sensibili sulla base della normativa vigente;
- partecipare su richiesta dell'I.R.S.T. ad incontri periodici, fuori dall'orario dei servizi, finalizzati ad integrare momenti di formazione ed addestramento del personale anche a seguito di aggiornamenti delle procedure aziendali, nonché alla verifica dell'andamento dei servizi – tale servizio deve essere svolto gratuitamente;
- assicurare la presenza di un addetto antincendio secondo quanto definito al seguente articolo;
- assicurare la presenza in turno di almeno un operatore per ogni sede dell'I.R.S.T. con adeguata conoscenza della lingua inglese scritta e parlata;
- indicare:
 - un Coordinatore Responsabile, delegato dall'OE Aggiudicatario, quale interlocutore per i Servizi amministrativi appaltati,
 - un Referente per ciascuna sede contemplata dalla precedente "Tabella B" (di cui all'art. B-3, paragrafo B-3.2 – Orari di apertura al pubblico per sede),
 - che potranno essere convocati dal Committente per la verifica dell'andamento dei servizi;
 - osservare ed eseguire nuove modalità e/o procedure che l'I.R.S.T. si riserva di adottare in relazione alle prestazioni da rendere in base al presente Capitolato;
 - affiancare, al termine del contratto, il personale subentrante nell'esecuzione del servizio, mediante almeno un operatore per sede/punto di erogazione del servizio, per il periodo di 30 giorni consecutivi e successivi alla scadenza del contratto. L'affiancamento dovrà essere svolto in modo tale da acquisire, da parte del personale a subentrante, la piena conoscenza delle procedure e dei processi, nonché dei software, in uso presso I.R.S.T.;
 - fornire all'I.R.S.T. una dettagliata descrizione delle istruzioni operative/modalità organizzative e relativi aggiornamenti di cui si dota l'Aggiudicatario nello svolgimento delle attività oggetto del presente appalto.

Come già precisato all'art. B-2 (Oggetto della gara), le prestazioni oggetto del presente appalto dovranno essere rese presso le sedi che a diverso titolo rientrano nella disponibilità dell'I.R.S.T.

Al momento dell'indizione della gara le sedi interessate dal servizio sono quelle indicate nella citata "Tabella B", ma rimane in capo all'I.R.S.T. la facoltà di individuare locali diversi da quelli sopra elencati (in sostituzione o in aggiunta ai medesimi) da destinare a sede dei servizi oggetto del presente Capitolato. Detti locali dovranno essere oggetto di preventivo sopralluogo con l'OE Aggiudicatario, da effettuarsi almeno 20 giorni prima dell'avvio del servizio presso gli stessi.

I locali saranno concessi esclusivamente per lo svolgimento delle attività indicate nel presente Capitolato di gara e l'OE Aggiudicatario assume la completa responsabilità per ogni danno eventualmente arrecato ai locali concessi in uso, nonché per danni arrecati a terzi.

Le attrezzature informatiche necessarie per l'espletamento del servizio in oggetto (risultanti da apposito inventario che sarà redatto prima della stipula del contratto), saranno concesse in uso dal Committente all'OE Aggiudicatario, che ne assume la completa responsabilità per ogni danno eventualmente ad essi arrecato, nonché per danni arrecati a terzi.

I beni informatici ed i beni di consumo necessari allo svolgimento dell'attività (ad es. computer, stampanti, cancelleria, ecc.) saranno a carico dell'I.R.S.T.

L'OE Aggiudicatario si impegna a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, a pena della risoluzione del contratto, la destinazione d'uso dei locali ad essa affidati ed è tenuta a custodire e conservare le attrezzature con diligenza servendosene appropriatamente ed esclusivamente per l'uso a cui sono destinate.

NORME COMUNI

Art. 9 – CARATTERISTICHE DEL PERSONALE DELL'AGGIUDICATARIO

Il personale impiegato dall'OE Aggiudicatario, fatto salvo quanto indicato nelle sezioni specifiche di ciascun lotto, dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti minimi essenziali:

- diploma di Scuola Media Superiore ovvero Diploma di qualifica professionale. In alternativa diploma di scuola media inferiore unito ad esperienza in attività analoghe per almeno un triennio;
- buona conoscenza dell'uso del PC e dei programmi di *Office Automation*.

L'OE Aggiudicatario si obbliga a garantire che il proprio personale:

- assuma con gli utenti e con il personale interno un comportamento cortese, gentile, discreto, decoroso ed irreprensibile, comunque conformato alle regole di buona educazione;
- eviti qualsiasi intralcio o disturbo al normale andamento dell'attività del Committente;
- rispetti le norme sul divieto di fumo di cui alla vigente legislazione;
- rispetti la puntualità degli orari in particolare con riferimento agli orari di apertura al pubblico degli sportelli in piena funzionalità;
- esponga il cartellino identificativo con le generalità e l'indicazione della Ditta di appartenenza;
- osservi diligentemente le norme e le procedure adottate, o che saranno adottate in corso di validità del contratto, dall'Azienda USL della Romagna e dall'I.R.S.T., in merito allo svolgimento dei servizi in oggetto (ad es. quelle riguardanti le operazioni di cassa o quelle sull'utilizzo di sistemi informativi);
- adotti un comportamento in linea con la normativa in tema di *privacy*;
- nel caso in cui siano impiegati operatori stranieri, l'OE Aggiudicatario è tenuto all'ottemperanza di quanto prescritto dalla normativa vigente in materia di immigrazione. Gli operatori stranieri dovranno essere in grado di parlare, comprendere, leggere e scrivere in lingua italiana in modo fluente.

L'Impresa aggiudicataria sarà, comunque, corresponsabile del comportamento dei suoi dipendenti in orario di servizio e dovrà rispondere dei danni derivanti a terzi (siano essi utenti che dipendenti del Committente) da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

L'Azienda USL della Romagna e l'I.R.S.T. potranno, per quanto di propria competenza, richiedere l'allontanamento di quei dipendenti dell'Aggiudicatario che contravvenissero alle disposizioni di cui sopra. In tal caso, l'OE Aggiudicatario dovrà provvedere all'immediata sostituzione del personale allontanato, salvo l'applicazione delle penali previste dall'art. 18.

Art 10 - OSSERVANZA DI C.C.N.L., ASSICURAZIONE E PREVIDENZA SOCIALI

L'OE Aggiudicatario dovrà provvedere a sua cura e spese alle assicurazioni obbligatorie per legge del personale che intende impiegare, nonché al pieno rispetto delle norme e condizioni previste dal C.C.N.L. di categoria.

Essa ha l'obbligo di corrispondere ai lavoratori suoi dipendenti, addetti ai servizi in oggetto, le retribuzioni ed i compensi non inferiori ai minimi stabiliti dai contratti collettivi di lavoro nazionali e locali.

L'Azienda USL della Romagna e l'I.R.S.T. si riservano la possibilità di richiedere in qualsiasi momento all'OE Aggiudicatario copia delle buste paga del personale impiegato, per la verifica della corretta contribuzione previdenziale e delle altre forme assicurative obbligatorie previste per legge. Resta inteso che il Committente rimarrà del tutto estraneo ai rapporti che andranno ad instaurarsi fra l'Appaltatore ed il personale da questo dipendente.

- **Art. 11 - SOSTITUZIONE DEL PERSONALE**

In caso di dimissione dal servizio di personale, l'Aggiudicatario ne deve dare immediata comunicazione al Committente (Azienda USL della Romagna / I.R.S.T.) al fine di provvedere alla chiusura delle abilitazioni di accesso ai *software*/portali rilasciate allo stesso.

Qualora si verificassero temporanee assenze di personale (a titolo esemplificativo e non esaustivo, per ferie, malattie, ecc.), l'OE Aggiudicatario dovrà assicurare la tempestiva sostituzione con soggetti idonei alle attività da svolgere, senza che si possano in alcun modo verificare disservizi, ritardi od interruzioni del servizio.

- **Art. 12 - GARANZIA E CONTINUITA' DEL SERVIZIO**

Le prestazioni oggetto della presente gara sono considerate a tutti gli effetti servizio di pubblico interesse e per nessuna ragione possono essere sospese o interrotte o abbandonate.

Il numero del personale impiegato dovrà essere sufficiente a garantire la regolarità del servizio e dovrà essere assicurata la presenza costante in ogni periodo dell'anno per un corretto e compiuto espletamento dello stesso.

Con periodicità mensile, l'Impresa dovrà trasmettere al DEC il piano delle presenze del personale in servizio per ogni sede oggetto del presente appalto.

L'OE Aggiudicatario dovrà garantire la necessaria e regolare continuità del servizio anche in caso di motivato impedimento, impegnandosi a sostituire il personale assente per qualsiasi causa anche in caso di scioperi o vertenze sindacali, al fine di assicurare le prestazioni nei limiti di continuità previsti per i servizi pubblici essenziali.

In caso di scioperi del personale, l'OE Aggiudicatario dovrà, inoltre, comunicare attraverso il proprio coordinatore/referente dell'appalto all'Azienda USL della Romagna o all'I.R.S.T., nei tempi previsti dalla normativa di riferimento, il giorno dello sciopero e le modalità di svolgimento del servizio.

A tal fine l'OE Aggiudicatario, in accordo con l'Azienda USL della Romagna o con l'I.R.S.T., dovrà elaborare una pianificazione delle prestazioni da effettuarsi in caso di sciopero, attivando, inoltre, tutte le misure di informazioni adeguate verso i cittadini e gli altri soggetti coinvolti, atte a ridurre quanto più possibile il disagio arrecato agli utenti.

- **Art. 13 - SICUREZZA SUL LAVORO**

13.1 - Cooperazione e coordinamento ai fini della eliminazione / riduzione dei rischi da interferenze

L'Offerente è tenuto ad osservare tutte le norme di legge che regolano la previdenza e l'assistenza sociale e al rispetto di tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza, protezione ed igiene dei lavoratori e deve aver adempiuto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii..

Al presente è allegato un documento redatto ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii. che descrive i rischi specifici della Stazione Appaltante (AZIENDA USL DELLA ROMAGNA e IRST) e le regole generali di comportamento da adottarsi negli ambienti dell'Azienda medesima. Inoltre, ove dovuto, sono analizzate le interferenze attese ed indicate le relative misure di prevenzione e protezione atte ad eliminare e/o ridurre i rischi da interferenza.

Tale documento deve essere compilato compiutamente in tutte le sue parti dagli Offerenti, eventualmente integrato da informazioni allegate, solo se strettamente pertinenti all'attività da svolgere presso gli ambienti del Committente per lo specifico contratto; infine sottoscritto dal datore di lavoro (ai sensi del D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.) e consegnato quale parte integrante della documentazione di gara.

L'Offerente ha, in ogni caso, la possibilità di proporre modifiche a quanto contenuto nel documento di cui sopra, sia in termini di analisi che di soluzioni evidenziandone chiaramente contenuti e motivazioni.

A seguito dell'aggiudicazione, nel caso in cui l'OE Aggiudicatario in fase di offerta non abbia presentato proposte integrative per meglio garantire la sicurezza del lavoro o non offra servizi aggiuntivi per i quali sia necessario valutare ulteriori misure per la gestione delle interferenze, il documento diviene parte integrante del contratto in oggetto.

Tenuto conto delle esigenze di dinamicità del documento, in fase di esecuzione del contratto, il Committente e l'OE Aggiudicatario si devono ritenere impegnati a comunicare reciprocamente eventuali variazioni che potrebbero insorgere rispetto ai contenuti dello stesso. Nel caso fossero ravvisate criticità o interferenze non preventivamente considerate, sia dal Committente sia dall'OE Aggiudicatario, il documento dovrà essere riformulato con le specifiche integrazioni.

Il Committente, in fase di espletamento del contratto, ha facoltà di controllare, in base alla propria organizzazione, la puntuale osservanza delle misure di prevenzione e protezione definite. In caso di non osservanza delle regole stabilite il Committente potrà imporre all'OE Aggiudicatario la temporanea sospensione dell'attività in corso fino all'avvenuto adeguamento.

Ai fini di quanto stabilito dall'art. 26, comma 5, del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i., si precisa che i costi delle misure adottate per eliminare o ridurre al minimo i rischi in materia di salute e sicurezza sul lavoro, derivanti dalle interferenze delle lavorazioni, in rapporto all'affidamento delle attività previste dal presente documento e come meglio dettagliato nei DUVRI allegati al Disciplinare di gara (Allegati "4.a" e "4.b"), sono al momento pari a Euro 0,00 (zero) per entrambi i lotti.

Nel caso fossero ravvisate criticità o interferenze non preventivamente considerate, il DUVRI dovrà essere riformulato con le specifiche integrazioni di valutazione, di prevenzione/protezione ed eventualmente stimati nuovi costi per la sicurezza da interferenze sopraggiunte.

Ai fini della realizzazione della cooperazione e del coordinamento, il Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC) - prima dell'avvio del servizio ed in tempo utile per la pianificazione delle attività in oggetto - può programmare un incontro tra le parti finalizzato alla pianificazione degli interventi di prevenzione e protezione dai rischi da interferenza lavorativa.

In fase di esecuzione del contratto il DEC può promuovere incontri informativi e formativi per assicurare nel tempo l'efficacia e l'efficienza delle azioni di coordinamento.

13.2 – Gestione delle emergenze

In funzione della propria valutazione del rischio incendio, l'OE Aggiudicatario deve considerare la presenza di lavoratori addetti alla gestione delle emergenze tra il personale operante presso gli ambienti all'interno delle sedi del Committente, tenendo conto in particolare della contemporanea presenza con il personale del Committente durante i turni lavorativi per singola sede.

L'AUSL della Romagna e l'IRST sono dotate di una procedura in materia di gestione delle emergenze, dell'antincendio e dell'evacuazione dai luoghi di lavoro e di specifici Piani di Emergenza Interni (PEI) relativi alle singole strutture.

Il personale dell'OE Aggiudicatario dovrà essere puntualmente informato e attenersi ai contenuti dei succitati documenti.

Inoltre, l'OE Aggiudicatario deve, ove necessario, predisporre e tenere aggiornate istruzioni specifiche da adottare in caso di emergenza, relative agli ambienti affidati in gestione. In particolare, come richiesto dal DM 10/03/1998, l'OE Aggiudicatario deve individuare le necessità particolari dei lavoratori disabili nelle fasi di pianificazione delle misure di sicurezza antincendio e delle procedure di evacuazione del luogo di lavoro.

Quanto sopra dovrà essere oggetto di cooperazione e coordinamento tra le parti attraverso i necessari scambi documentali e/o appositi momenti formativi/informativi.

13.3 – Norme comportamentali per l'accesso del personale del Fornitore nei luoghi di lavoro del Committente

Il personale del Fornitore (ivi compresi dei Subappaltatori, dei Subaffidatari e comunque di Terzi a cui vengano affidati lavori/servizi sotto qualsiasi forma di contratto o dei Corrieri) che svolge lavori, servizi e forniture presso le strutture, gli ambienti o le aree di pertinenza del Committente, deve:

1. essere riconoscibile mediante apposita tessera di riconoscimento (art. 26, comma 8 del D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.), corredata di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del Datore di Lavoro;
2. programmare preventivamente le attività oggetto del contratto in termini spazio temporali (es: giorni ed orari di accesso ai locali del Committente con i riferimenti Aziendali forniti in sede di aggiudicazione) onde evitare eventuali contemporaneità ed interferenze con le attività del Committente e/o di Ditte terze;
3. accedere alle aree aziendali seguendo scrupolosamente la segnaletica presente in loco ed i dettami comunicatigli dal Committente (procedure di lavoro, istruzioni operative, ecc.) onde evitare eventuali interferenze con percorsi pedonali e/o dedicati alle emergenze;
4. aver ricevuto idonea informazione e formazione sui rischi specifici della propria attività lavorativa (ai sensi degli artt. 36-37 del D.Lgs 81/2008 e ss.mm.ii.);
5. comprende la lingua italiana, anche se di nazionalità straniera, e conoscere la segnaletica di sicurezza e di emergenza come da normativa vigente;
6. essere informato sui contenuti del DUVRI, ai fini della cooperazione e del coordinamento utili alla eliminazione e/o riduzione dei rischi da interferenze, e attenersi ai comportamenti e misure di prevenzione/protezione individuate nel medesimo;
7. informare immediatamente il Committente in caso di infortunio/incidente occorso presso gli ambienti di pertinenza del Committente stesso e di ottemperare, in tali evenienze, a tutte le incombenze prescritte dalla legge.

13.4 - Oneri sicurezza propri

Ai sensi dell'art. 95, comma 10 e dell'art. 97, comma 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., l'OE partecipante dovrà indicare nell'offerta economica i propri costi aziendali – già inclusi nell'importo offerto - concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, i quali devono risultare congrui rispetto all'entità ed alle caratteristiche della fornitura.

La mancata indicazione di tali costi è valutata quale grave inadempimento a sensi dell'art. 1176 c.c. Si precisa che il costo della sicurezza, riguardante i rischi specifici propri dell'attività delle imprese appaltatrici, attiene, a titolo esemplificativo, ai costi scaturenti:

- dall'effettuazione della sorveglianza sanitaria ove previsto;
- dalla fornitura ai lavoratori dei necessari ed idonei dispositivi di protezione individuale;
- dall'effettuazione dell'attività di informazione, formazione ed addestramento dei lavoratori;
- dalla predisposizione delle misure per il controllo delle situazioni di rischio in caso di emergenza;
- dalla redazione del documento di valutazione dei rischi;
- dai provvedimenti per evitare che le misure tecniche adottate possano causare rischi per la salute della popolazione o deteriorare l'ambiente esterno verificando periodicamente la perdurante assenza di rischio;
- dall'adozione delle misure necessarie ai fini della prevenzione incendi e dell'evacuazione dei luoghi di lavoro, nonché per il caso di pericolo grave immediato;
- dall'obbligo di munire i lavoratori di apposita tessera di riconoscimento, corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro;
- dagli obblighi di riunioni periodiche previste dalla normativa sulla sicurezza;
- dall'aggiornamento delle misure di prevenzione in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi che hanno rilevanza ai fini della salute e sicurezza del lavoro, o in relazione al grado di evoluzione della tecnica della prevenzione della protezione.

- Art. 14 – RISERVATEZZA E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

L'OE Aggiudicatario dell'appalto sarà formalmente nominata dal Titolare (ove per "Titolare" si intende rispettivamente l'Azienda USL della Romagna per il Lotto 1 e l'I.R.S.T. per il Lotto 2), ai sensi dell'art.

28 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR), Responsabile delle operazioni di trattamento dei dati personali previste per l'esecuzione del contratto che sarà in essere tra le parti (contratto principale), definendo gli obblighi delle medesime parti in materia di tutela dei dati personali.

A tale scopo si provvederà mediante la sottoscrizione della modulistica predisposta dall'Azienda USL della Romagna e dall'I.R.S.T. al momento della sottoscrizione del contratto principale.

Ai sensi degli articoli 12 e 13 del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) si provvede all'informativa di cui al comma 1 dello stesso articolo facendo presente che i dati personali forniti dagli offerenti saranno raccolti presso l'Azienda USL della Romagna/I.R.S.T., per le finalità inerenti alla gestione delle procedure previste dalla legislazione vigente per l'attività contrattuale e la scelta del contraente. Il trattamento dei dati personali (registrazione, organizzazione, conservazione), svolto con strumenti informatici e/o cartacei idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, potrà avvenire sia per le finalità correlate alla scelta del contraente e all'instaurazione del rapporto contrattuale che per le finalità inerenti alla gestione del rapporto medesimo.

Il conferimento dei dati è obbligatorio ai fini della partecipazione alla procedura di gara, pena l'esclusione; per l'aggiudicatario il conferimento è altresì obbligatorio ai fini della stipulazione del contratto e dell'adempimento di tutti gli obblighi conseguenti ai sensi di legge.

In relazione al trattamento dei dati conferiti l'interessato gode dei diritti di cui agli articoli da 15 a 23 del GDPR tra i quali figura il diritto d'accesso ai dati che lo riguardano, il diritto di rettificare, aggiornare, completare i dati erronei, incompleti, nonché il diritto di opporsi al loro trattamento per motivi legittimi.

Tali diritti potranno essere esercitati nei confronti dell'Azienda USL della Romagna/IRST, titolare del trattamento.

Ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b del GDPR, il consenso non è dovuto in quanto il trattamento dei dati conferiti è necessario per l'esecuzione di un contratto o all'esecuzione di misure precontrattuali.

Ai fini della procedura di gara e del contratto (per il Lotto 1), Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda USL della Romagna, con sede in Via De Gasperi n. 8 – 48121 Ravenna, Tel. 0544.286502; PEC: azienda@pec.auslromagna.it.

L'elenco aggiornato dei responsabili del trattamento designati dall'Azienda USL della Romagna della Romagna è disponibile sul sito web: www.auslromagna.it.

L'Azienda USL della Romagna ha designato quale Responsabile della protezione dei dati (DPO) il/la Dott./Dott.ssa Valeria Mignatti, email valeria.mignatti@auslromagna.it (in caso di sua sostituzione, sarà cura dell'Azienda USL della Romagna comunicarlo agli interessati); PEC: azienda@pec.auslromagna.it.

Ai fini del contratto (per il Lotto 2), titolare del trattamento dei dati personali è l'Istituto Scientifico Romagnolo per lo Studio e la Cura dei Tumori S.r.l. con sede in Meldola (FC), Via Piero Maroncelli, 40, Tel. 0543/739415 PEC: direzione.generale@irst.legalmail.it - L'I.R.S.T. ha designato quale Responsabile della protezione dei dati (DPO) la Dott./Dott.ssa Valeria Mignatti, email: valeria.mignatti@auslromagna.it oppure privacy@irst.emr.it (in caso di sua sostituzione, sarà cura dell'I.R.S.T. comunicarlo agli interessati); PEC: privacy@irst.legalmail.it.

- Art. 15 – RESPONSABILITÀ CIVILE E COPERTURA ASSICURATIVA

L'OE Aggiudicatario sarà direttamente responsabile di ogni danno che possa derivare al Committente (Azienda USL della Romagna / I.R.S.T.) e a terzi nell'espletamento dei servizi di cui al presente Capitolato, anche in relazione all'operato ed alla condotta dei propri dipendenti e/o di personale di altre imprese a diverso titolo coinvolte; il Committente è esonerato da ogni responsabilità per danni, infortuni o altro che dovesse accadere al personale di cui si avvarrà l'OE Aggiudicatario nell'esecuzione del contratto.

L'Aggiudicatario dovrà presentare la polizza contro la responsabilità civile per danni causati a terzi o a cose di qualsiasi natura nel corso dell'esecuzione dell'appalto, con la previsione che il Committente deve essere considerato "terzo" a tutti gli effetti, con numero di sinistri illimitato e con massimali non inferiori a:

- Euro 3.000.000,00 per sinistro,
- Euro 3.000.000,00 per persona e per danni a cose.

Le coperture assicurative decorrono dalla data di avvio del servizio fino alla scadenza naturale del contratto, salvo proroghe.

L'Aggiudicatario trasmette alla stazione appaltante copia della polizza almeno dieci giorni prima dell'inizio dell'esecuzione contrattuale.

Art. 16 - CONTROLLI E CONTESTAZIONI

A mezzo di proprio personale, in ogni momento e senza alcun preavviso, il Committente (Azienda USL della Romagna / I.R.S.T.) si riserva il diritto di procedere, con le metodiche ritenute più idonee, alla verifica del corretto svolgimento dei servizi, della loro corrispondenza alle prescrizioni di Capitolato e della scrupolosa osservanza da parte dell'OE Aggiudicatario di tutte le condizioni pattuite contrattualmente in termini di *standard* di qualità, affidabilità e sicurezza.

Fermo restando quanto sopra, durante il primo anno di esecuzione del contratto sarà effettuata ogni quattro mesi una verifica sul buon andamento del servizio di cui saranno redatti specifici verbali, sottoscritti da entrambe le parti.

E' fatto divieto al personale impiegato nel presente appalto di svolgere contemporaneamente (ossia durante l'orario servizio) attività diverse da quelle previste nel presente capitolato tecnico, pena la risoluzione del contratto.

Sarà oggetto di verifica anche il rispetto dei seguenti Indicatori di Qualità per ciascuna delle due seguenti tabelle riferite ai singoli lotti:

Tabella A/16 - Lotto 1

P.T O	INDICATORE DI QUALITA'	ANOMALIA TOLLERATA
1	Presenza del numero concordato di operatori per singola sede, come da schema pattuito o da modifiche concordate successivamente.	Massimo 3 volte al mese.
2	Puntualità dell'orario di apertura delle sedi.	Apertura oltre 10 minuti max 1 volta per ogni anno contrattuale.
3	Reclami segnalati all'URP aziendale per comportamenti conflittuali con l'utenza da parte dell'operatore.	Massimo 1 volta al mese.
4	Mancato inserimento numero telefonico e/o cellulare sull'Anagrafe Regionale Assistiti in fase di esecuzione di una delle attività elencate al paragrafo A-3.1 "Tipologie di attività", punto A-c) "Attività medicina di base/anagrafe assistiti".	Massimo 3 casi al mese
5	Reclami segnalati all'URP aziendale per errori relativi al corretto svolgimento di procedure aziendali (ad es: prenotazioni errate, non corretta identificazione utente, errata attribuzione di un mmg/pls, ecc.).	Massimo 5 casi al mese

Per l'Indicatore al punto 1), dopo tre rilevazioni occasionali dalle quali si evince il non rispetto del numero degli operatori presenti agli sportelli come da schema concordato, l'OE Aggiudicatario sarà soggetto alle sanzioni di cui al successivo art. 20.

Per l'Indicatore al punto 2) alla prima rilevazione della non apertura degli sportelli negli orari concordati, sarà inviata comunicazione scritta, dalla seconda contestazione (nell'anno contrattuale) l'OE Aggiudicatario sarà soggetto alle sanzioni di cui al successivo art. 19.

Per gli Indicatori di cui ai punti 3) e 5) non sono ammessi eventi in numero superiore a quelli stabiliti al mese/anno. Nel caso in cui si verificassero l'OE Aggiudicatario sarà soggetto alle sanzioni di cui al successivo art. 19.

Per l'Indicatore al punto 4) non sono ammessi eventi in numero superiore a quelli previsti; diversamente l'OE Aggiudicatario sarà soggetto alle sanzioni di cui al successivo art. 19.

L'Azienda USL farà pervenire all'OE Aggiudicatario per iscritto le osservazioni e le relative contestazioni, nonché i rilievi mossi a seguito di controlli effettuati, comunicando altresì eventuali prescrizioni alle quali l'OE Aggiudicatario dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.

L'OE Aggiudicatario sarà tenuto a fornire giustificazioni scritte in relazione alle contestazioni ed ai rilievi mossi entro 5 giorni lavorativi dalla data di contestazione.

Sono fatte salve le norme relative all'applicazione delle penali o alla risoluzione del contratto per inadempimento.

Tabella B/16 - Lotto 2

P.T O	INDICATORE DI QUALITA'	ANOMALIA TOLLERATA
1	Presenza del numero concordato di operatori per singola sede, come da schema pattuito.	Assenza di 1 o più operatori, massimo 1 volta al mese.
2	Mancata apertura delle sedi	Mai consentita
3	Puntualità dell'orario di apertura delle sedi.	Apertura oltre 10 minuti max 3 volte per ogni anno contrattuale.
4	Assenza di reclami segnalati all'URP aziendale per comportamenti conflittuali con l'utenza da parte dell'operatore.	Massimo 1 reclamo al mese.
5	Mancato inserimento/verifica numero telefonico e/o cellulare al momento della prenotazione e/o accettazione CUP o mancato inserimento dati necessari alla prenotazione e/o accettazione.	2% di mancati inserimenti/verifiche (controlli a campione).
6	Assenza di reclami segnalati all'URP aziendale per errori relativi al corretto svolgimento di procedure aziendali (ad es: prenotazioni errate, non corretta identificazione utente, errata attribuzione di un mmg/pls, ecc.).	Massimo 1 reclamo al mese
7	Inserimento corretto dei dati amministrativi ai fini del corretto invio dei flussi informativi regionali delle prestazioni ambulatoriali e delle SDO	Massimo 3% di errori delle prescrizioni inviate in ASA e delle prescrizioni inviate in SDO calcolato sulla base di periodiche estrazioni/verifiche a campione
8	Corretto caricamento dei dati anagrafici di pazienti non presenti in anagrafica centralizzata	massimo 1 errore a trimestre
9	corretta tenuta/archiviazione della documentazione cartacea e informatizzata	massimo 2 errori all'anno (su segnalazione)
10	ritardi nella consegna copia cartella clinica ascrivibili al loro operato	Massimo 1 ritardo all'anno
11	mancata partecipazione a eventi formativi di almeno un rappresentante per sede	Massimo 1 all'anno
12	mancata partecipazione a incontri aziendali dietro convocazione	Massimo 1 all'anno
13	errori di cassa	Massimo 3 all'anno
14	mancato rispetto delle procedure aziendali	Massimo 3 all'anno su segnalazione

15	ritardo nello svolgimento delle mansioni assegnate, tali da ostacolare lo svolgimento delle attività sanitarie (es. tempestività nella comunicazione agli utenti della modifica degli appuntamenti...)	Massimo 3 all'anno
16	Mancato corretto utilizzo degli applicativi aziendali necessari e richiesti dalla direzione per la corretta gestione del paziente	Massimo 3 segnalazioni all'anno su segnalazione e/o verifiche a campione

Per l'Indicatore al punto 1), 3), 4), 6), 8), 9), dopo tre rilevazioni occasionali dalle quali si evince il non rispetto del numero degli operatori presenti agli sportelli come da schema concordato, il committente si riserva di applicare le sanzioni di cui al successivo art. 19.

Per l'Indicatore al punto 2) alla prima rilevazione della non apertura degli sportelli negli orari concordati, sarà inviata comunicazione scritta, dalla seconda contestazione il committente si riserva di applicare le sanzioni di cui al successivo art. 19.

Per gli Indicatori di cui ai punti 10), 11), 12), 13), 14), 15), 16) non sono ammessi eventi superiori a quelle stabiliti al mese/anno. Nel caso in cui si verificassero il committente si riserva di applicare le sanzioni di cui al successivo art. 19.

Per l'Indicatore al punto 5), 7) non sono ammesse percentuali superiori a quelle stabilite dalle rilevazioni periodiche che l'Azienda USL della Romagna o l'I.R.S.T. si riserva di effettuare. Nel caso in cui si verificasse la presenza di una percentuale superiore, il committente si riserva di applicare le sanzioni di cui al successivo art. 19.

L'I.R.S.T. farà pervenire all'OE Aggiudicatario per iscritto le osservazioni e le relative contestazioni, nonché i rilievi mossi a seguito di controlli effettuati, comunicando altresì eventuali prescrizioni alle quali l'OE Aggiudicatario dovrà uniformarsi nei tempi stabiliti.

L'OE Aggiudicatario sarà tenuto a fornire giustificazioni scritte in relazione alle contestazioni ed ai rilievi mossi entro 10 giorni lavorativi dalla data di contestazione.

Sono fatte salve le norme relative all'applicazione delle penali o alla risoluzione del contratto per inadempimento.

- Art. 17 – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

La fatturazione, i pagamenti, le cessioni dei crediti sono regolati come apposite clausole previste nel Disciplinare di gara.

Rispetto al servizio reso, l'OE Aggiudicatario ha l'obbligo di rendicontare al DEC, entro il giorno 10 di ogni mese, i dati di attività oggetto del presente appalto, sulla base di specifica reportistica condivisa nel verbale di avvio dell'attività che, nel corso di validità del contratto, potrà essere rimodulata a seconda delle necessità emergenti.

Per ciascun Lotto, la fatturazione sarà mensile e complessiva per l'intero servizio, con dettaglio analitico delle voci di costo per ciascuna sede.

Divieto di cessione del contratto e dei crediti

E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere, a qualsiasi titolo, il presente contratto, a pena di nullità delle cessioni stesse, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 1 lett.d) n. 2 del D.Lgs 50/2016, così come modificato dall'art. 49 del DL 77/202.

E' fatto assoluto divieto al Fornitore di cedere a terzi i crediti della fornitura senza specifica autorizzazione da parte dell'Amministrazione Contraente debitrice, salvo quanto previsto dall'art. 106 comma 13 del D.Lgs50/2016.

Anche la cessione di credito soggiace alle norme sulla tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010 e s.m.i.

In caso di inadempimento da parte del Fornitore degli obblighi di cui ai precedenti commi, l'Azienda Sanitaria Contraente ha facoltà di dichiarare risolto il presente contratto, per quanto di rispettiva ragione.

Art. 18 - PENALI E CLAUSOLA RISOLUTIVA

Fermo restando il risarcimento dell'eventuale maggior danno, l'Azienda USL della Romagna o l'I.R.S.T., in esito ai controlli previsti ai punti da 1 a 6 dell'art. 18, provvederanno all'applicazione delle seguenti penali, al verificarsi delle anomalie nei termini ivi previsti.

Azienda USL della Romagna, tabella A/17 – Lotto 1. Per l'indicatore di cui al punto:

1. euro 500,00;
2. da euro 500,00 ad euro 2.000,00 a seconda della gravità dell'inadempienza;
3. euro 400,00;
4. euro 200,00 fino a 10 casi al mese. Oltre i 10 ulteriori euro 400,00;
5. euro 300,00.

I.R.S.T., tabella B/17 – Lotto 2. Per l'indicatore di cui al punto:

- 1), 3), 4), 6), 8), 9) euro 500,00;
- 2) euro 2.000,00;
- 10), 13), 14), 15), 16) euro 400,00 ad euro 1.000,00 a seconda della gravità dell'inadempienza a ;
- 11), 12), euro 200,00;
- 5) euro 200,00
- 7) valore delle prestazioni non inviate a flusso per errori imputabili esclusivamente all'accettazione commisurato al danno economico emergente nel caso in cui la Regione Emilia-Romagna non riconosca in alcun modo i corrispettivi delle prestazioni non inviate a flusso

In caso di altri inadempimenti dell'Aggiudicatario, non eliminati a seguito di diffida formale dell'Azienda USL della Romagna o dell'I.R.S.T., potranno essere applicate penali comprese tra 0,3‰ e 1‰ del valore del contratto, anche rivalendosi sulla cauzione, salvo il diritto alla risoluzione del contratto.

Il Committente può procedere alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile previa dichiarazione da comunicarsi al fornitore con lettera raccomandata A.R., nei seguenti casi:

- in qualunque momento durante l'esecuzione del contratto avvalendosi della facoltà di recesso consentita dall'art. 1671 del codice civile;
- in caso di esito negativo della verifica prevista dall'art. 4 in relazione all'obbligo di assunzione obbligatoria delle persone svantaggiate/disabili previste nel programma di inserimento lavorativo presentato in sede di gara oppure qualora in fase di esecuzione del contratto il fornitore venga meno, in tutto o in parte, all'obbligo di impiego delle persone svantaggiate, così come disciplinato dall'art. 4 e dall'offerta aggiudicata;
- in caso di grave violazione ed inadempimento degli obblighi contrattuali previsti nel Capitolato e/o disciplinare, non eliminati a seguito di diffida scritta da parte dell'AZIENDA USL DELLA ROMAGNA o I.R.S.T., ivi compresi esiti negativi delle verifiche di cui all'art. 18 con mancata risoluzione delle criticità nei tempi assegnati;
- nel caso di impiego di personale giudicato dall'Azienda USL della Romagna o dell'I.R.S.T., per ciascuno dei due Lotti di competenza, inadeguato o insufficiente a garantire il livello di efficienza del servizio;
- in caso di inosservanza delle norme di legge in materia di lavoro e previdenza, prevenzione, infortuni, sicurezza;
- in caso in cui si ripetano le violazioni di cui all'art. 18 e già sanzionate con penale, dopo almeno due volte;

- in caso di gravi azioni a danno della dignità personale degli utenti da parte degli operatori dell'OE Aggiudicatario;
- in caso di inosservanza del divieto di cedere l'esecuzione di tutta o di parte dei servizi oggetto del contratto se non per l'ipotesi di subappalto autorizzato;
- nel caso in cui venga rilevato subappalto occulto, fatte salve le azioni penali.

In caso di risoluzione, il Committente (Azienda USL della Romagna / I.R.S.T.) potrà provvedere direttamente o ricorrere ad altra impresa presente in graduatoria disponibile al subentro, a spese dell'OE Aggiudicatario inadempiente, trattenendo la cauzione definitiva a titolo di penale, salvo ed impregiudicato il risarcimento di ogni eventuale maggior danno.

In tale circostanza sarà obbligo dell'OE Aggiudicatario garantire la continuità al servizio per il tempo necessario a consentire la sostituzione della stessa.

- Art. 19 - ADEGUAMENTO DEI PREZZI

I prezzi di aggiudicazione resteranno invariati per la durata del contratto e per l'eventuale periodo di proroga o rinnovo, salvo quanto disposto al comma successivo.

Si potrà procedere, quindi, ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., alla revisione dei prezzi contrattuali in presenza di variazioni retributive derivanti dall'applicazione del CCNL del settore di appartenenza dei dipendenti dell'OE Aggiudicatario fino ad un massimo del + 7%, così come previsto dall'art. 5 del presente capitolato.

Nessun obbligo è imposto al Committente (Azienda USL della Romagna / I.R.S.T.) quanto al riconoscimento della variazione dei prezzi di cui ai precedenti commi, riconoscimento che sarà comunque oggetto, nella sua quantificazione, di negoziazione tra le parti.

* * * * *

- LOTTO 1 E LOTTO 2 – BASE D'ASTA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

Art. Z.01 BASE D'ASTA

L'importo orario a base d'asta è pari a **€ 23,00 + IVA**.

Art. Z.02 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'appalto è aggiudicato secondo il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice.

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

OFFERTA	PUNTEGGIO MASSIMO
Tecnica	80
Economica	20
TOTALE	100

Art. Z.03 OFFERTA TECNICA

Il punteggio dell'offerta tecnica (MAX 80 punti) è attribuito sulla base dei seguenti criteri di valutazione:

CRITERI	SUB-CRITERI	PUNTEGGIO TOTALE MASSIMO	SOGLIA MINIMA
	A1. Le procedure operative ed i protocolli organizzativi utilizzati nella gestione del servizio,		

A Modello organizzativo	tali da assicurare una costante presenza al front office di operatori adeguatamente formati, aventi ad oggetto (a titolo esemplificativo e non esaustivo): turnazioni, sostituzioni, flessibilità e integrazione dei diversi operatori su tutti gli sportelli	Da 0 a 10 punti	Min. 5 punti
	A2 sistema di controllo dell'attività degli operatori	Da 0 a 8 punti	Min. 4 punti
	A3. Sistema di controllo di qualità dell'attività svolta	Da 0 a 5 punti	NO
	A.4 Modalità di svolgimento delle attività di coordinamento all'interno dei servizi esternalizzati e dei rapporti con i referenti aziendali di tali servizi	Da 0 a 8 punti	Min. 4 punti
	A.5 Soluzioni che prevedano la circolarità delle informazioni ricevute dall'Azienda Ausl della Romagna / IRST ai servizi esternalizzati, relativamente alle procedure e alle disposizioni aziendali.	Da 0 a 5 punti	NO
	A.6 Modalità di trasmissione di risposte tempestive in caso di segnalazioni URP e richieste aziendali inerenti all'organizzazione e alle attività del servizio svolto.	Da 0 a 4 punti	NO
	A.7 Soluzioni atte a rimodulare l'organizzazione del lavoro a seguito di richieste specifiche aziendali o a particolari contingenze (es. picchi temporanei di attività o estensione di servizio) con l'indicazione di soluzioni innovative volte al miglioramento dell'organizzazione dei servizi.	Da 0 a 6 punti	NO
B Modalità di gestione delle risorse umane	B.1 Attività di formazione e aggiornamento svolta autonomamente dall'impresa nell'ultimo triennio.	da 0 a 6 punti	NO
	B.2 Esperienze maturate dal personale impiegato nelle attività oggetto di gara.	da 0 a 6 punti	NO
	B.3 Soluzioni adottate per garantire l'addestramento del personale in caso di <i>turn-over</i> .	da 0 a 6 punti	NO
	B.4 Politiche che si intendono adottare per promuovere la motivazione del personale ed il contenimento del <i>turn-over</i> .	da 0 a 5 punti	NO
C Programma di recupero ed inserimento lavorativo di lavoratori con disabilità o svantaggiati.	C.1 Soluzioni che si intendono adottare per l'inserimento lavorativo con disabilità o svantaggiati: <ul style="list-style-type: none"> • modalità di presa in carico del progetto individuale di inserimento; • caratteristiche del progetto di reclutamento, accoglienza, tutoraggio e affiancamento previste; • professionalità adibite all'attività di tutoraggio/affiancamento, numero di ore previsto per tali attività; 	da 0 a 7 punti	NO

	<ul style="list-style-type: none"> attività di valutazione <i>ex ante</i> ed <i>ex post</i> dell'attività di inserimento, con specifica delle professionalità adibite a tale attività ed il numero di ore dedicato alla medesima; piano di lavoro adottato in rapporto alle specifiche esigenze del servizio richiesto; soluzioni organizzative adottate. 		
	C.2 Percorsi formativi che si intendono adottare per valorizzare le capacità lavorative, le abilità e le competenze acquisite dalle persone disabili/svantaggiate	da 0 a 4 punti	NO

La mancata presentazione della documentazione tecnica comporta l'esclusione dalla gara. La carenza sostanziale della documentazione tecnica presentata, che non consenta la valutazione tecnico-qualitativa in relazione ad uno o più criteri di valutazione sopraindicati, rilevata motivatamente dalla Commissione giudicatrice, comporta la non attribuzione del relativo punteggio. L'attribuzione del punteggio qualitativo avverrà secondo i parametri di valutazione e relativi criteri sopra riportati, solo in relazione alle offerte tecniche risultate idonee, in quanto in possesso dei requisiti minimi richiesti dal Capitolato tecnico (Allegato A), unitamente ai relativi allegati.

A ciascuno degli elementi qualitativi cui è assegnato un punteggio discrezionale è attribuito un coefficiente utilizzando il **metodo aggregativo compensatore**, basato sulla sommatoria dei coefficienti attribuiti per ciascun criterio/sub-criterio, ponderati per il peso relativo al criterio/sub-criterio medesimo. Pertanto, a ciascun offerente il punteggio viene assegnato sulla base della seguente formula:

$$P(i) = \sum_n [W_i * V(a)_i]$$

dove:

$P(i)$ = Punteggio dell'offerta *i-esima*;

Σ = sommatoria; n = numero totale dei requisiti;

W_i = peso o punteggio attribuito al requisito (i), come indicato nella tabella di cui al punto precedente e nel Capitolato tecnico (Allegato 1);

$V(a)_i$ = coefficiente della prestazione dell'offerta (a) rispetto al requisito (i) variabile tra zero ed uno.

Assegnazione del coefficiente: rispetto a ciascun elemento/parametro oggetto di valutazione, la Commissione attribuirà ad ogni offerta, nel suo *plenum* ed unanimemente, un giudizio di merito motivato compreso tra 0 (zero) e 1 (uno) corrispondente ad uno dei sotto riportati coefficienti:

GIUDIZIO	COEFFICIENTE
non valutabile / non conforme	0,00
scarso o insufficiente	0,25
sufficiente	0,50
discreto	0,65
buono	0,85
ottimo	1,00

provvedendo ad esprimere collegialmente la sintetica motivazione di natura logico-argomentativa rispetto all'attribuzione del giudizio assegnato; solo nel caso in cui l'assegnazione del giudizio non fosse unanime, si procederà a calcolare la media dei giudizi espressi dai diversi commissari.

- 1) **Determinazione delle offerte non idonee**: saranno considerate idonee e, pertanto, ammesse alle successive fasi di gara, solo le offerte che, per gli elementi/parametri rispetto ai quali è predeterminato un “punteggio minimo di idoneità” (solo per alcuni sub-criteri è prevista una “soglia minima” di sbarramento sul singolo criterio indicata nell’apposita colonna presente nella precedente “tabella criteri”), avranno ottenuto un coefficiente uguale o superiore a 0,50, che, applicato al punteggio complessivo disponibile per il rispettivo parametro (sub-criterio), comporterà il raggiungimento della soglia minima sopra indicata.
- 2) **Non verranno ritenute idonee e pertanto saranno escluse dalla gara, le offerte che non abbiano raggiunto, per anche solo uno dei criteri in cui è definito il punteggio minimo di idoneità, il coefficiente minimo di 0,50.**
- 3) Altresì, e con riferimento alle sole offerte idonee in base a quanto disposto ai precedenti punti 1 e 2, al solo fine di verificare il raggiungimento della “**soglia minima di sbarramento**” (**41 punti complessivi rispetto al punteggio tecnico massimo ottenibile di 80 punti**), la commissione procederà, quindi, alla determinazione del punteggio parziale, moltiplicando il coefficiente - variabile tra zero (0) e uno (1)- per il valore ponderale riferito al criterio oggetto di valutazione e procederà alla determinazione del punteggio tecnico complessivo prima della riparametrizzazione, sommando tutti i punteggi parziali ottenuti riferiti ai singoli criteri/sub-criteri di valutazione, tenendo in considerazione anche la specifica indicata al successivo capoverso.

Assegnazione del coefficiente riparametrato (V): solo per le offerte risultate idonee si procederà alla riparametrizzazione dei coefficienti assegnati dalla Commissione.

Pertanto, al concorrente che avrà ottenuto il maggior punteggio qualitativo per ciascun criterio verrà attribuito il punteggio massimo qualitativo complessivo previsto per il medesimo criterio (ad esempio 10 punti); agli altri partecipanti verranno assegnati punteggi proporzionalmente decrescenti sulla base della seguente formula, espressi con massimo due decimali:

punteggio qualità concorrente considerato = $10 \cdot (\text{punteggio concorrente considerato} / \text{maggior punteggio qualitativo})$

Il punteggio qualitativo finale totalizzato dal concorrente è dato dalla somma dei punteggi riparametrati assegnati a ciascun criterio/sub criterio.

Determinato il punteggio complessivo, la Stazione Appaltante prosegue sulla base delle valutazioni/operazioni compiute dalla Commissione giudicatrice all’espletamento delle successive operazioni di gara e, dunque, all’apertura delle offerte economiche e alla conseguente attribuzione del punteggio relativo all’elemento prezzo.

Art. Z.04 OFFERTA ECONOMICA

Per l’attribuzione del punteggio economico è stata prescelta la formula del “ribasso massimo non lineare”, individuata tra quelle proposte nelle Linee guida n. 2 di attribuzione del D.Lgs. 50/2016, recanti “Offerta economicamente più vantaggiosa”, approvate dal Consiglio dell’Autorità Nazionale Anticorruzione con Delibera n. 1005, del 21/09/2016.

Il punteggio attribuito alle offerte economiche verrà calcolato automaticamente dal Sistema sulla base della seguente formula:

$$PE(i) = 20 \cdot (R_i/R_{\max})^\alpha$$

Dove:

PE(i) = punteggio economico assegnabile all’offerta i-esima;

R_i = ribasso offerto dal concorrente i-esimo;

R_{max} = ribasso dell’offerta più conveniente;

α = coefficiente pari a 0,5.

Art. Z.05 REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA PROFESSIONALE

A pena di esclusione, gli operatori economici concorrenti, nel triennio antecedente la data di pubblicazione del bando sulla GUUE, devono avere eseguito almeno uno o più servizi analoghi (servizi amministrativi di front-office), presso Strutture Sanitarie Pubbliche o private del territorio italiano per un importo complessivo pari ad almeno:

Lotto 1: euro 1.267.162,00

Lotto 2 euro 911.352,00

Si chiede di dettagliare, nell'apposita sezione del DGUE, per ciascun servizio l'importo annuo (IVA esclusa), la tipologia di servizi espletati (per esempio, prenotazioni, accettazione pazienti, informazioni, incasso ticket, ecc.) ed il periodo di riferimento.

Tale requisito viene chiesto per la particolare capacità professionale degli Operatori Economici in riferimento alla loro competenza, esperienza, affidabilità, organizzazione, flessibilità ed efficienza acquisita nel servizio.

In caso di dimostrato inizio dell'attività inferiore ad un anno dalla data di pubblicazione del bando sulla GUUE, il requisito/importo è ridotto, per ciascun lotto, in misura proporzionale rispetto al minor tempo calcolato in giorni.

La comprova del requisito –che sarà differita alla fase di aggiudicazione- è fornita secondo le disposizioni di cui all'art. 86 e all'allegato XVII, parte II, del Codice.

Per i Consorzi di cui all'art. 45, comma 2 lett. b) e c) si rinvia all'art. 47 del D.Lgs. 50/2016. In caso di RTI o di consorzi ordinari il requisito deve essere posseduto cumulativamente; ai sensi dell'art. 83 c. 8 del D.Lgs. 50/2016 si precisa che la mandataria deve possedere almeno il 60% del requisito richiesto e la restante quota cumulativamente tra le mandanti per una percentuale non inferiore al 10% ciascuna.

La comprova del requisito è fornita in uno dei seguenti modi:

1. originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;
2. copia conforme del contratto unitamente a copia conforme delle fatture relative al periodo richiesto;
3. dichiarazione del concorrente contenente l'oggetto del contratto, il CIG (ove disponibile) e il relativo importo, il nominativo del contraente pubblico e la data di stipula del contratto stesso unitamente a copia conforme delle fatture relative al periodo richiesto.

Per il Gruppo Tecnico dell'Azienda USL della Romagna:

- Dott.ssa Daniela Montanari
- Dott.ssa Caterina Montanari

Per il Gruppo Tecnico dell'I.R.S.T.:

- Dott.ssa Francesca Galardi