

REGIONE DEL VENETO



ULSS7
PEDEMONTANA

Via dei Lotti, n. 40
36061 Bassano del Grappa (VI)
Codice fiscale e partita IVA 00913430245

N. 1167 DEL 21/06/2024

DELIBERAZIONE
del

DIRETTORE GENERALE

Nominato con D.P.G.R. n. 13 del 26/02/2024

Coadiuvato dai sigg.:

DIRETTORE AMMINISTRATIVO dott.ssa MICHELA CONTE

DIRETTORE SANITARIO dr. ANTONIO DI CAPRIO

DIRETTORE DEI SERVIZI SOCIO – SANITARI dott. EDDI FREZZA

OGGETTO: INDIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DI SERVIZI DI CONTACT CENTER, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE (SDAPA) ID 2682, ISTITUITO DA CONSIP S.P.A. – GARA N. 2024-149-BAS

IL DIRETTORE GENERALE
DELL'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA
dott. Carlo Bramezza

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del D. Lgs n. 82/2005, del T.U. n. 445/2000 e norme collegate, il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa; il documento informatico è conservato digitalmente negli archivi informatici dell'Azienda.

Proponente: UOC PROVVEDITORATO ECONOMATO E GESTIONE DELLA LOGISTICA
Anno Proposta: 2024 Numero Proposta: 1187/24

Il Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, nonché Responsabile del procedimento, attesta che la presente proposta di deliberazione è stata regolarmente istruita nel rispetto della vigente normativa nazionale, regionale e regolamentare: f.to Elisabetta Zambonin.

Il Dirigente dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica riferisce quanto segue.

Premesso che:

- risulta in scadenza il 31.08.2024 il contratto relativo alla fornitura di servizi di Contact Center, affidato con deliberazione n. 1238 dell'1.07.2022 al Consorzio Leonardo Lavori e Servizi – Società Cooperativa Consortile Stabile con sede a Pistoia (P.IVA 01535090474) mediante l'adesione alla Convenzione CONSIP “Servizi di Contact Center in Outsourcing 2 – ID 1738”, per il periodo di 24 mesi per l'importo complessivo di € 4.954.031,896= IVA esclusa;
- ravvisata la necessità di indire una nuova gara d'appalto per garantire la prosecuzione del servizio, con prot. n. 85701 del 12.10.2023 il Direttore Generale ha provveduto alla costituzione di un apposito Gruppo di Lavoro, con il fine di progettare tale nuova gara e predisporre la richiesta di autorizzazione alla Commissione Regionale per l'Investimento in Tecnologia ed Edilizia (CRITE);

Dato atto che:

- il Gruppo di Lavoro ha verificato la disponibilità del Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.a. in data 03.07.2023 (in seguito SDAPA) avente ad oggetto l'affidamento dei servizi di Contact Center;
- il Gruppo di lavoro ha valutato positivamente lo schema di Capitolato tecnico predisposto da Consip Spa nell'ambito del citato SDAPA, verificandone la rispondenza ai fabbisogni dell'Azienda Sanitaria, ed ha presentato alla Direzione Strategica il progetto della nuova gara in data 31.01.2024, successivamente approvato nella seduta del 5.02.2024;

Preso atto che:

- con nota prot. n. 20657 dell'1.03.2024 è stata pertanto inviata alla CRITE la richiesta di autorizzazione per la nuova gara d'appalto per l'affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing per l'Azienda ULSS7 Pedemontana, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per servizi di Contact Center istituito da Consip Spa ID 2682, prevedendo le seguenti attività:

- Contact center nel Distretto 1, back office aziendale, sportelli CUP/Cassa per la sede del P.O. di Bassano;
- Sportelli CUP / Cassa e Servizi Amministrativi per le sedi distrettuali di Bassano, Marostica, Romano d'Ezzelino (con relativi punti prelievo secondari) e Malo.

nell'ambito della categoria merceologica individuata dal Capitolato tecnico istitutivo del sistema SDAPA come “servizi di contact center inbound” (Categoria merceologica 1);

- con nota prot. n. 0235622 del 15.05.2024 (recepita al prot. Ulss n. 44897 del 16.05.2024), la CRITE ha espresso parere favorevole in merito alla richiesta di autorizzazione dell'appalto in oggetto, con le seguenti prescrizioni:

- 1) *posto che, secondo le direttive regionali, il governo dell'attività specialistica ambulatoriale, inteso come gestione delle agende e controllo delle liste di attesa e di pre-appuntamento, spetta a codesta azienda, in gestione diretta e avvalendosi delle proprie strutture, espungere dal capitolato tali attività, se in contrasto con tale principio, rivedendo al ribasso la base d'asta;*
- 2) *assicurare che il progetto di fornitura non generi commistioni tra personale dipendente e in appalto, al fine di garantire “un appalto genuino”;*
- 3) *eliminare l'opzione del 50%, lasciando solo l'opzione del 20% ai sensi dell'art.120 comma 10;*
- 4) *potenziare PAGOPA e ICUP, con monitoraggio della conseguente diminuzione di front-office e call center.*

Tenuto conto che, sulla base dei dati comunicati in CRITE, si osserva un elevato numero di chiamate OUTBOUND in rapporto al numero totale di chiamate entranti, rispetto anche ad altre aziende sanitarie, si invita ad utilizzare gli strumenti più idonei per contenere il costo del servizio.

Si dà indicazione di fornire alla CRITE, ad un anno dall'esecuzione del contratto, una relazione sul costo complessivo, sul numero, la durata media e costo delle chiamate servite, sul numero di chiamate in entrata, n. chiamate in outbound, costo per servizi mail e chat, dando evidenza della diminuzione del costo in conseguenza alla - eventuale - eliminazione delle attività di cui al punto 1”

- il Gruppo di Lavoro, negli incontri del 24.05.2024 e del 3.06.2024 ha pertanto:
 - verificato la rispondenza del progetto di gara con il principio di gestione diretta dell'attività specialistica ambulatoriale di cui al precedente punto 1), appurando che non vi sono attività da espungere dall'appalto;
 - verificato che il progetto di gara non genera commistione tra personale dipendente ed esterno, tale da potersi configurare un appalto non genuino, come precisato al precedente punto 2);
 - ridefinito il quadro economico della gara secondo le indicazioni di cui al precedente punto 3);

Dato atto che:

- in relazione all'indicazione della CRITE di cui al precedente punto 4), l'Azienda Sanitaria ha avviato, già nell'anno in corso, attività di implementazione degli strumenti di riscossione automatica e pagamento digitale, prevedendo altresì l'adeguamento allo standard "PagoPA", e provvederà a sviluppare ulteriormente la modalità di prenotazione on-line con la nuova gara in oggetto, che prevede l'ausilio dei sistemi chat-bot e voice-bot;
- in relazione all'osservazione della CRITE sull'elevato numero di chiamate OUTBOUND in rapporto al numero totale di chiamate entranti, l'Azienda Sanitaria sta attivando specifiche misure di monitoraggio con lo scopo di adottare, eventualmente, i necessari correttivi ed adeguare l'attività in parola ai valori medi rilevati a livello regionale;

Considerato che la competente UOSD Servizio Prevenzione e Protezione ha valutato, ai sensi dell'art. 80 del d.lgs. n. 81/2008, la sussistenza di rischi interferenziali ed è stato redatto specifico Documento Unico di Valutazione dei Rischi Interferenziali (DUVRI) stimati in € 2.000,00 + IVA;

Preso atto che in data 18.06.2024 il Gruppo di Lavoro ha approvato il Capitolato tecnico, consentendo all'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica di completare i documenti di gara ed i relativi allegati, nei quali è previsto:

- l'affidamento del servizio tramite lotto unico, ritenendo che l'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto dell'acquisizione, dal momento che le prestazioni richieste sono riconducibili ad una unica categoria merceologica e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico ed organizzativo;
- la durata del contratto pari a 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 24 mesi, con opzione di proroga per 12 mesi;
- la base d'asta pari ad € 8.285.472,96= + IVA per 36 mesi, oltre ad € 2.000,00= + IVA per oneri DUVRI (non soggetti a ribasso); per la determinazione della base d'asta, al costo del lavoro sono stati aggiunti gli ulteriori costi stimati, tenuto conto dei vari oneri posti in carico all'appaltatore;
- il costo del lavoro stimato in € 7.865.261,76= + IVA per 36 mesi;
- l'opzione di estensione del 20% del valore iniziale del contratto, al fine di far fronte all'aumento dei fabbisogni stimati nel capitolato di gara, anche in conseguenza di eventuale riorganizzazione di servizi analoghi e della contrazione delle risorse dipendenti;
- per l'ammissione alla gara, oltre ai requisiti soggettivi generali previsti dagli artt. 94-97 del D.lgs n. 36/2023, il requisito di capacità tecnica consistente nel fatturato specifico di € 1.657.494,60= (IVA esclusa) per la prestazione di servizi analoghi nell'ultimo triennio (decorrente dalla data di

invio della lettera di invito); importo calcolato secondo le regole stabilite nel paragrafo 3.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo del sistema SDAPA;

- l'attuazione di quanto previsto dall'art. 57 del D.Lgs n. 36/2023, inserendo specifica clausola sociale volta a promuovere la stabilità occupazione del personale attualmente impiegato nell'appalto, per quanto applicabile;
- l'applicazione del Patto di integrità nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità, sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17.09.2019, ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture e si prevede l'invio del Bando di gara alla Prefettura di Vicenza, ai sensi di quanto previsto dall'art. 95 del D.lgs. n.159 del 06.09.2011 (codice antimafia).

Rilevato che, secondo quanto disposto con deliberazione del Direttore Generale 1153 del 07/07/2023 con la quale vengono fornite prime indicazioni relativamente all'incentivazione delle funzioni tecniche secondo quanto previsto dall'art 45 del D.Lgs 36/2023, si quantifica provvisoriamente nella misura massima del 2% l'importo delle risorse finanziarie per le funzioni tecniche, se e in quanto dovute, e pertanto per la procedura in parola risulta il seguente quadro economico complessivo:

Descrizione		Importi €
A	Importo a base di gara	€ 8.285.472,96
B	Oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso (DUVRI)	€ 2.000,00
A+B	Importo complessivo base d'asta per 36 mesi	€ 8.287.472,96
C	Rinnovo 24 mesi (previa adozione di specifico provvedimento)	€ 5.523.648,64
D	Eventuale proroga contrattuale 12 mesi (previa adozione di specifico provvedimento)	€ 2.761.824,32
E	Somme in amministrazione (IVA 22%)	€ 3.646.048,10
F	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolato sulla base d'asta per 36 mesi (art. 45 del Codice) – quota massima	€ 165.749,46
Totale A+B+C+D+E+F		€ 20.384.743,48

Ricordato che:

- la procedura sarà espletata mediante la piattaforma telematica messa a disposizione da Consip Spa sul sito www.acquistinretepa.it, mediante utilizzo del Sistema Dinamico di Acquisizione per la Pubblica Amministrazione il quale prevede l'indizione da parte dell'Azienda Sanitaria di un appalto specifico che sarà aggiudicato sulla base del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo (art. 108 co. 2 del D.Lgs. n. 36/2023) riservando 70 punti alla qualità dell'offerta tecnica e 30 punti al prezzo;
- saranno invitati a presentare offerta, tramite lettera di invito generata dalla piattaforma, tutti gli operatori economici che risultino ammessi allo SDAPA per la categoria merceologica oggetto dell'appalto al momento dell'invio della lettera stessa;
- la gara è prevista nella programmazione aziendale approvata con deliberazione n. 280 del 16.02.2024 relativa al "Programmazione degli acquisti di beni e servizi – triennio 2024/2026 (riga 3).

Accertato che il servizio non è, allo stato attuale, oggetto di Convenzioni attive Consip, né oggetto di gare aggiudicate a livello centralizzato regionale, né vi sono accordi tra l'U.O. Acquisti Centralizzati SSR – CRAV e altri soggetti aggregatori;

Ritenuto di individuare, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023, il Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, dott.ssa Elisabetta Zambonin quale Responsabile Unico del Progetto.

Visto il D.Lgs. n. 36/2023 il Dirigente propone, pertanto, di:

- procedere all'indizione, nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) ID 2682 istituito da Consip s.p.a, dell'appalto specifico per l'affidamento della fornitura di servizi di Contact Center, per l'importo a base d'asta di € 8.285.472,96= + IVA, oltre ad € 2.000,00= + IVA relativi ad oneri per rischi interferenziali (DUVRI), pari a complessivi € 8.287.472,96= + IVA per il periodo di 36 mesi, con facoltà di rinnovo per 24 mesi e proroga tecnica di 12 mesi;
- approvare il Capitolato d'Oneri e relativi allegati (Allegato n. 1 al presente atto);
- approvare il Capitolato Tecnico e relativi allegati (Allegato n. 2 al presente atto);
- dare atto che la presente procedura sarà espletata in modalità telematica mediante ricorso alla piattaforma telematica messa a disposizione da Consip S.p.a. sul sito www.acquistinretepa.it;
- dare atto che saranno invitati a presentare offerta, tramite lettera di invito generata dalla piattaforma, tutti gli operatori economici che risultino ammessi allo SDAPA per la categoria merceologica oggetto dell'appalto al momento dell'invio della lettera stessa.

IL DIRETTORE GENERALE

Vista la relazione e la proposta del Responsabile del procedimento;

Dato atto che il Responsabile del servizio competente ha attestato l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale, regionale e regolamentare;

Acquisito il parere favorevole dei Direttori Amministrativo, Sanitario e dei Servizi Socio-Sanitari, per quanto di rispettiva competenza;

DELIBERA

1. di prendere atto di quanto espresso in premessa che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di procedere, ai sensi degli artt. 32 del D.Lgs 36/2023, all'indizione nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione (SDAPA) ID 2682 istituito da Consip s.p.a, dell'appalto specifico per l'affidamento della fornitura di servizi di Contact Center, per l'importo a base d'asta di € 8.285.472,96= + IVA, oltre ad € 2.000,00= + IVA relativi ad oneri per rischi interferenziali (DUVRI), pari a complessivi € 8.287.472,96= + IVA per il periodo di 36 mesi, con facoltà di rinnovo per 24 mesi e proroga tecnica di 12 mesi;
3. di dare atto che la presente procedura sarà espletata in modalità telematica mediante ricorso alla piattaforma telematica messa a disposizione da Consip S.p.a. sul sito www.acquistinretepa.it;
4. di dare atto che saranno invitati a presentare offerta, tramite lettera di invito generata dalla piattaforma, tutti gli operatori economici che risultino ammessi allo SDAPA per la categoria merceologica oggetto dell'appalto al momento dell'invio della lettera stessa;
5. di prendere atto che il quadro economico dell'appalto risulta essere il seguente:

Descrizione		Importi €
A	Importo a base di gara	€ 8.285.472,96
B	Oneri per la sicurezza da interferenza non soggetti a ribasso (DUVRI)	€ 2.000,00
A+B	Importo complessivo base d'asta per 36 mesi	€ 8.287.472,96
C	Rinnovo 24 mesi (previa adozione di specifico provvedimento)	€ 5.523.648,64
D	Eventuale proroga contrattuale 12 mesi (previa adozione di specifico	€ 2.761.824,32

	provvedimento)	
E	Somme in amministrazione (IVA 22%)	€ 3.646.048,10
F	Fondo incentivi per funzioni tecniche calcolato sulla base d'asta per 36 mesi (art. 45 del Codice) – quota massima	€ 165.749,46
Totale A+B+C+D+E+F		€ 20.384.743,48

6. di approvare i seguenti atti di gara:
 - Capitolato d'Oneri e relativi allegati, (Allegato n. 1);
 - Capitolato Tecnico e relativi allegati (Allegato n. 2);
 allegati al presente atto per formarne parte integrante e sostanziale;
7. di nominare, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023 il Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, dott.ssa Elisabetta Zambonin, quale Responsabile Unico del Progetto;
8. di incaricare l'U.O.C. proponente di pubblicare la presente deliberazione sul sito aziendale nella sezione Amministrazione Trasparente tramite il link di collegamento con la BDNCP, ai sensi dell'art. 37 del D.Lgs. n. 33/2013 e s.m.i. e, ai sensi dell'art. 28 del D.Lgs. 36/2023;
9. di dare atto che la presente deliberazione viene pubblicata all'albo del sito istituzionale dell'Azienda per 10 gg. continuativi, inviata contestualmente al Collegio Sindacale e diventa esecutiva il giorno stesso della sua pubblicazione, come da norma regolamentare approvata con deliberazione n. 1386 del 22.07.2022.

CAPITOLATO D'ONERI

**APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER
IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL'AMBITO DEL
SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE
PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682**

GARA N. 2024-149-BAS

CIG

SOMMARIO

1. PREMESSE	4
2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA)	4
3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI	4
4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO e SUDDIVISIONE IN LOTTI	6
5. INVITO	7
6. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE	8
7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO	9
8. AVVALIMENTO	12
9. REGOLE PER L'INDICAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA O DELLE CONSORZIATE NON ESECUTRICI CHE PRESTANO I REQUISITI	14
10. SUBAPPALTO	14
11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE	14
12. GARANZIA PROVVISORIA	15
13. SOPRALLUOGO	16
14. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC	17
15. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI APPALTO SPECIFICO	17
16. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI.....	20
17. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA.....	21
18. OFFERTA TECNICA.....	26
19. OFFERTA ECONOMICA.....	27
20. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA	28
21. AGGIUDICAZIONE.....	28
22. COMMISSIONE GIUDICATRICE.....	32
23. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA	33
24. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA	33
25. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE.....	33
26. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE.....	34
27. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO	35
28. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE	36
29. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA	36

30. MODALITÀ DI FATTURAZIONE.....	37
31. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI	38
32. CODICE DI COMPORTAMENTO.....	39
33. ACCESSO AGLI ATTI.....	39
34. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE.....	39
35. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	39
36. GESTORE DEL SISTEMA.....	40

1. PREMESSE

Questa Amministrazione ha disposto l'indizione di un APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682. La presente procedura è interamente svolta tramite piattaforma telematica (di seguito, anche Sistema) accessibile all'indirizzo www.acquistinretepa.it.

L'affidamento avverrà mediante Appalto Specifico (d'ora in poi anche AS), indetto nell'ambito dello SDA per servizi di contact center ID 2682, pubblicato sulla GUUE n. S 129 del 07/07/2023 e sulla GURI n. 78 del 10/07/2023 e oggetto di "Avviso" 03/07/2023 pubblicato sul sito www.consip.it e www.acquistinretepa.it, con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo ai sensi dell'art. 108 comma 2, lettera a), del d.lgs. n. 36/2023 (di seguito "Codice"). Il luogo di svolgimento del servizio è il territorio dell'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana (codice NUTS ITH32). Il Responsabile unico del progetto è la Dott.ssa Elisabetta Zambonin, Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica dell'Azienda Ulss n. 7 Pedemontana.

2. PIATTAFORMA TELEMATICA (SISTEMA)

La presente procedura si svolgerà, ove non diversamente previsto in maniera espressa, attraverso l'utilizzazione di una Piattaforma telematica (di seguito per brevità anche solo "Sistema").

Per il funzionamento del Sistema e la relativa disciplina si rinvia al par. 2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, che si intende qui richiamato integralmente. Mediante il Sistema verranno gestite le seguenti fasi:

- a) l'invio dell'invito;
- b) la presentazione delle offerte e l'analisi e valutazione delle stesse;
- c) le comunicazioni e gli scambi di informazioni.

Ai fini della presentazione dell'"Offerta" è indispensabile per gli operatori economici essere stati previamente ammessi dalla Consip S.p.A., prima dell'invio dell'invito, al Sistema dinamico della PA per servizi di contact center ID 2682 ed invitati dalla stazione appaltante a presentare offerta alla presente iniziativa, sulla base delle regole di seguito stabilite.

L'"Offerta" deve essere presentata esclusivamente attraverso il Sistema, e quindi per via telematica mediante l'invio di documenti elettronici sottoscritti con firma digitale. L'ora e la data esatta di ricezione dell'"Offerta" sono stabilite in base al tempo del Sistema, come previsto dal paragrafo 2 e seguenti del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo.

Oltre a quanto previsto nel presente documento e nel CdO del Bando Istitutivo, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti sul Sistema, nelle pagine internet relative alla presente procedura.

2.1 MODALITÀ DI ARROTONDAMENTO DEL SISTEMA

Si precisa che nei casi in cui si renda necessario l'arrotondamento delle cifre decimali calcolate dal Sistema, quest'ultimo procederà secondo le seguenti modalità:

- arrotondamento per difetto nei casi in cui l'ultima cifra decimale sia compresa tra 0 e 4;
- arrotondamento per eccesso nei casi in cui l'ultima cifra decimale sia compresa tra 5 e 9.

3. DOCUMENTAZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO, CHIARIMENTI E COMUNICAZIONI

3.1 DOCUMENTI DELL'APPALTO SPECIFICO

La documentazione dell'appalto specifico comprende:

- Capitolato d'Oneri e relativi allegati:
 - a) Allegato n. 1 Dichiarazione aggiuntiva;
 - b) Allegato n. 2 Dichiarazione di avalimento
 - c) Allegato n. 3 Personale attualmente impiegato;
 - d) Allegato n. 4 Facsimile spese relative al costo del personale;

- e) Allegato n. 5 Dichiarazione consorziate non esecutrici;
- f) Allegato n. 6 Offerta economica.
- Capitolato tecnico;
- Capitolato tecnico del bando istitutivo e Specifiche integrative allo stesso pubblicate sul sito www.acquistinretepa.it;
- Regole del Sistema di e-Procurement della Pubblica Amministrazione, pubblicate sul sito Acquistinrete.it>Chi siamo>Come funziona al seguente link: https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/programma_comeFunziona_RegoleSistema.html che formano parte integrante e sostanziale del presente capitolato, anche se non materialmente allegate;
- Allegato n. 7 DUVRI provvisorio;
- Allegato n. 8 Patto di integrità;
- Allegato n. 9 Nomina a responsabile del trattamento dei dati personali

La documentazione ufficiale della presente procedura è in formato elettronico, firmato digitalmente e scaricabile dal sito www.acquistinretepa.it nell'area riservata ai soli operatori economici invitati.

Nell'area riservata agli invitati presente sul sito Internet www.acquistinretepa.it è disponibile anche la versione elettronica della documentazione non firmata digitalmente. In caso di discordanza tra le due versioni in formato elettronico prevale la versione firmata digitalmente.

Eventuali rettifiche alla documentazione saranno rese disponibili secondo le modalità di legge sul sito sopra richiamato.

3.2 CHIARIMENTI RELATIVI ALL'APPALTO SPECIFICO

È possibile ottenere chiarimenti sulla presente procedura mediante la proposizione di quesiti scritti da inoltrare almeno 15 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte in via telematica attraverso la sezione del Sistema relativa all'Appalto Specifico riservata alle richieste di chiarimenti.

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

Ai sensi dell'art. 88, comma 3, del Codice, le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico, almeno sei giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, mediante pubblicazione delle richieste in forma anonima e delle relative risposte nell'area del Sistema "Documentazione di gara".

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

3.3 COMUNICAZIONI

Tutte le comunicazioni e gli scambi di informazioni tra stazione appaltante e operatori economici sono eseguiti in conformità con quanto disposto dal decreto legislativo n. 82/05, tramite le piattaforme di approvvigionamento digitale e, per quanto non previsto dalle stesse, mediante utilizzo del domicilio digitale estratto da uno degli indici di cui agli articoli 6-bis, 6-ter, 6-quater, del decreto legislativo n. 82/05 o, per gli operatori economici transfrontalieri, attraverso un indirizzo di servizio elettronico di recapito certificato qualificato ai sensi del Regolamento eIDAS.

In caso di raggruppamenti temporanei, GEIE, aggregazioni di rete o consorzi ordinari, anche se non ancora costituiti formalmente, gli operatori economici raggruppati, aggregati o consorziati eleggono domicilio digitale presso il mandatario/capofila al fine della ricezione delle comunicazioni relative alla presente procedura.

In caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett.) b), c) e d) del Codice, la comunicazione recapitata nei modi sopra indicati al consorzio si intende validamente resa a tutte le consorziate.

In caso di avvalimento, la comunicazione recapitata all'offerente nei modi sopra indicati si intende validamente resa a tutti gli operatori economici ausiliari.

4. OGGETTO DELLA PRESENTE PROCEDURA, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI

La presente procedura riguarda l'affidamento di un appalto avente ad oggetto la categoria merceologica di ammissione indicata nel Capitolato Tecnico alle condizioni tutte espressamente stabilite nella documentazione relativa allo stesso Appalto Specifico.

L'appalto da affidare è costituito da un unico lotto poiché le prestazioni richieste sono riconducibili ad una unica categoria merceologica e sono funzionalmente connesse da un punto di vista tecnico: l'eventuale suddivisione in lotti potrebbe compromettere l'economicità e l'efficienza del servizio oggetto dell'acquisizione.

Tabella n. 1 - Oggetto

Categoria merceologica di ammissione	Descrizione servizi	CPV	P (principale) S (secondaria)	Importo triennale
Servizi di Contact Center Inbound	Servizio di contact center inbound con gestione delle richieste tramite canale telefonico/telematico e tramite sportelli.	79512000-6	P	
A) Importo a base di gara				8.285.472,96 €
B) Oneri per la sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso				2.000,00 €
A)+ B) Importo complessivo				8.287.472,96 €

Tabella n. 2 – Dettaglio voci offerta economica

n.	Descrizione	PREZZO UNITARIO A BASE D'ASTA	UNITÀ DI MISURA	QUANTITÀ STIMATA MENSILE	QUANTITÀ STIMATA ANNUALE	QUANTITÀ STIMATA TRIENNALE	IMPORTO TRIENNALE
1	Canale 1: operatore inbound - Call Center	€ 0,58	Minuti/mese	90.000	1.080.000	3.240.000	1.879.200,00 €
2	Canale 2: operatore inbound - Sportello	€ 19,27	Ora uomo/mese	9.234	110.816	332.448	6.406.272,96 €

L'importo a base di gara comprende i costi della manodopera che la stazione appaltante ha stimato pari ad € 7.865.261,76 calcolati sulla base dei seguenti elementi:

- manodopera per gli sportelli quantificata in ore/uomo, al costo di 18,62 €/ora
- manodopera per il Call Center quantificata in minuti di conversazione, al costo di 0,517 €/minuto.

I costi della manodopera non sono soggetti al ribasso

Con riferimento alla quota di "manodopera", il contratto collettivo di riferimento è il CCNL del personale dipendente da imprese esercenti servizi di pulizia, disinfestazione, servizi integrati/multiservizi.

Il costo orario fa riferimento al minimo tabellare di cui alla D.D. del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali n. 52 / 2023 - aggiornato al mese di luglio 2023 (livello 3 impiegati – Provincia di Vicenza).

L'importo degli oneri per la sicurezza da interferenze è pari a € 2.000,00.

L'importo complessivo è al netto di Iva.

L'appalto è finanziato con mezzi propri.

4.1 DURATA

La durata dell'appalto (escluse le eventuali opzioni) è di 36 mesi, decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto.

4.2 REVISIONE DEI PREZZI

Qualora nel corso di esecuzione del contratto, al verificarsi di particolari condizioni di natura oggettiva, si determina una variazione, in aumento o in diminuzione, del costo del servizio superiore al cinque per cento, dell'importo complessivo, i prezzi sono aggiornati, nella misura dell'ottanta per cento della variazione, in relazione alle prestazioni da eseguire. Ai fini del calcolo della variazione dei prezzi si terrà quale riferimento massimo l'indice ISTAT-FOI medio dell'anno contrattuale precedente.

4.3 MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE

Opzione di rinnovo del contratto: la stazione appaltante potrà avvalersi della facoltà di rinnovo del contratto per ulteriori 24 mesi. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 5.523.648,64 al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

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

Opzione di proroga del contratto: la stazione appaltante si riserva di prorogare il contratto per una durata massima pari a 12 mesi ai prezzi, patti e condizioni stabiliti nel contratto. L'importo stimato di tale opzione è pari a € 2.761.824,32 al netto di Iva. L'esercizio di tale facoltà è comunicato all'appaltatore almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto.

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

Il **valore globale stimato** dell'appalto viene di seguito esposto:

Tabella 3 – quadro economico

Importo complessivo (A+B) di cui alla tabella 1 del paragrafo 4 – 3 anni	8.287.472,96 €
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento - 3 anni	1.657.094,59 €
Importo per l'opzione di rinnovo – 2 anni	5.523.648,64 €
Importo massimo del quinto d'obbligo, in caso di variazioni in aumento - 2 anni rinnovo	1.104.729,73 €
Importo per l'opzione di proroga – 12 mesi	2.761.824,32 €
Somme in amministrazione (IVA)	4.253.649,45 €
Valore globale stimato	23.588.419,69 €

5. INVITO

Possono partecipare al presente appalto specifico esclusivamente gli operatori economici che hanno ricevuto - nell'Area Comunicazioni - apposito invito in quanto ammessi, secondo le modalità indicate nel Bando istitutivo, alla categoria merceologica di ammissione oggetto dell'appalto specifico come meglio precisato nella documentazione di cui al bando istitutivo del presente SDA e nell'ambito del presente documento.

Resta inteso che gli operatori economici invitati dovranno essere in possesso – pena esclusione dalla presente

procedura – dei requisiti previsti dalla stazione appaltante così come stabiliti al successivo paragrafo 7; gli operatori economici invitati, ma non in possesso dei predetti requisiti, potranno eventualmente partecipare in forma associata (RTI, consorzi ordinari, Aggregazioni) o facendo ricorso all'avvalimento per i requisiti mancanti, secondo le modalità e condizioni stabilite nei paragrafi successivi.

Sul Sistema gli operatori invitati possono visionare, nell'area loro riservata, la lettera di invito e l'ulteriore documentazione della procedura.

Le offerte dovranno pervenire nel termine indicato nella lettera di invito

6. SOGGETTI AMMESSI IN FORMA SINGOLA E ASSOCIATA E CONSORTILE E CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE

Gli operatori economici possono partecipare alla presente procedura in forma singola o associata. Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni di cui agli articoli 67 e 68 del Codice.

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

Resta inteso che tutte le imprese che siano interessate a partecipare al presente Appalto Specifico, nelle forme del RTI o del Consorzio Ordinario o dell'Aggregazione senza soggettività giuridica, o quali consorziate esecutrici di un Consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), del Codice, devono, a **pena di esclusione dall'AS**, essere state singolarmente ammesse alla categoria oggetto dell'AS, secondo le modalità previste nel Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, al momento dell'invio dell'invito del presente AS, alla luce di quanto previsto al paragrafo 6.1.2 dello stesso Capitolato d'onere del Bando istitutivo, e pertanto invitate.

Resta inteso che, alla luce di quanto previsto al paragrafo 6.1.2 dello stesso Capitolato d'onere del Bando istitutivo, tutte le imprese che siano interessate a partecipare al presente Appalto Specifico, nelle forme del RTI o del Consorzio Ordinario o dell'Aggregazione senza soggettività giuridica, nonché i Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), del Codice e le consorziate esecutrici, devono, a **pena di esclusione dall'AS**, essere state ammesse, e pertanto invitate, anche disgiuntamente al complesso delle categorie oggetto dell'AS, al momento di invio dell'invito del presente AS.

Resta fermo il possesso dei requisiti del presente Appalto Specifico, così come previsto al successivo paragrafo 7.

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

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

Nel caso venga accertato quanto sopra, si provvede ad informare gli operatori economici coinvolti i quali possono, entro 8 giorni, dimostrare che la circostanza non ha influito sull'appalto specifico, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali.

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

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

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

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

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

7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE IN RELAZIONE ALLA/E CATEGORIA/E MERCEOLOGICA/CHE DI AMMISSIONE OGGETTO DELL'APPALTO SPECIFICO

7.1 REQUISITI DI PARTECIPAZIONE

I concorrenti, a pena di esclusione, devono essere in possesso dei requisiti previsti al par. 3.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo dello SDA.

7.1.1 REQUISITI DI ORDINE GENERALE E ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di ordine generale di cui ai par. 3.2 e 5.5 del Capitolato d'oneri del Bando istitutivo, così come previsti dal Codice, nonché degli ulteriori requisiti indicati di seguito.

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

In caso di partecipazione di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b) e c) del Codice, i requisiti di capacità generale di cui al par. 3.2 del Capitolato del Bando Istitutivo, sono posseduti dal consorzio e dalle consorziate indicate quali esecutrici.

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

7.1.2 SELF CLEANING

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

Se la causa di esclusione si è verificata prima della presentazione dell'offerta del presente AS ma successivamente alla presentazione della Domanda di ammissione o dell'ultimo Aggiornamento dei dati, l'operatore economico è tenuto, così come previsto al successivo par. 28, a procedere all'Aggiornamento dei dati prima del termine di presentazione dell'offerta, al fine di indicare la causa ostantiva e, alternativamente:

- descrivere le misure adottate ai sensi dell'articolo 96, comma 6 del Codice;
- motivare l'impossibilità ad adottare dette misure e impegnandosi a provvedere successivamente. L'adozione delle misure è comunicata tramite l'Aggiornamento dati di cui al successivo par. 28.

Se la causa di esclusione si è verificata successivamente alla presentazione dell'offerta del presente AS, l'operatore economico adotta le misure di cui al comma 6, dell'articolo 96 del Codice procedendo all'Aggiornamento dei dati di cui sopra.

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

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

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

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

7.2 ALTRE CAUSE DI ESCLUSIONE

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

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

7.3 REQUISITI DI ORDINE SPECIALE

I concorrenti devono essere in possesso, a pena di esclusione, dei requisiti di idoneità professionale e di capacità economica finanziaria riportati di seguito.

In particolare, con riferimento specifico al requisito di capacità economica e finanziaria, detto requisito è individuato per il presente appalto specifico, secondo le regole stabilite nel paragrafo 3.2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, così come segue:

Lotto	Categoria merceologica di ammissione	Valore di fatturato globale maturato nel triennio precedente a quello della data di invio della lettera di invito
--------------	---	--

unico	Servizi di contact center in modalità Inbound,	1.657.494,60 €
-------	--	----------------

Al fine del soddisfacimento dei requisiti di cui sopra farà fede quanto dichiarato nella Domanda di Ammissione o comunque nell'ultimo Aggiornamento dei dati valido al momento di presentazione dell'offerta.

Ne consegue che gli operatori economici invitati all'AS la cui domanda di ammissione (o ultimo Aggiornamento dei dati) non risulti in linea con i requisiti effettivamente posseduti (ad esempio per il requisito di fatturato, nel caso di approvazione del Bilancio relativo all'ultimo esercizio finanziario avvenuta posteriormente alla presentazione della Domanda o dell'ultimo Aggiornamento, ma prima della presentazione dell'offerta), così come previsto al successivo par. 28, sono tenuti a procedere all'aggiornamento dei dati prima del termine di presentazione dell'offerta.

Ai fini delle verifiche di propria competenza relative alla documentazione amministrativa e alla comprova dei requisiti la Stazione Appaltante farà riferimento alla Domanda di Ammissione o all'ultimo Aggiornamento dei dati valido al momento di presentazione dell'offerta. Resta comunque ferma la possibilità di soccorso istruttorio ex art. 101 del Codice, al ricorrere dei relativi presupposti.

7.4 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE

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

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

7.4.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo, deve essere posseduto:

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

7.4.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICO FINANZIARIA

Il requisito relativo al fatturato globale di cui al par. 7.1.2, deve essere soddisfatto dal raggruppamento temporaneo nel complesso.

Nel caso in cui un raggruppamento abbia estromesso o sostituito un partecipante allo stesso poiché privo di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione del raggruppamento.

7.5 INDICAZIONI SUI REQUISITI SPECIALI NEI CONSORZI DI COOPERATIVE, CONSORZI DI IMPRESE ARTIGIANE, CONSORZI STABILI

7.5.1 REQUISITI DI IDONEITÀ PROFESSIONALE

Il requisito relativo all'iscrizione nel Registro delle Imprese oppure nell'Albo delle Imprese artigiane di cui di cui al par. 3.2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo, deve essere posseduto dal consorzio e dai consorziati indicati come esecutori.

7.5.2 REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICO FINANZIARIA

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b) e c) del Codice, utilizzano i requisiti propri e, nel novero di questi, fanno valere i mezzi nella disponibilità delle consorziate che li costituiscono.

Per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lett. d) del Codice, i requisiti di capacità finanziaria sono computati cumulativamente in capo al consorzio ancorché posseduti dalle singole consorziate.

Nel caso in cui un consorzio abbia estromesso o sostituito una consorziata poiché priva di un requisito di ordine speciale di cui all'articolo 100 del Codice, si valutano le misure adottate ai sensi dell'articolo 97 del Codice al fine di decidere sull'esclusione.

I consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c) e d) del Codice potranno far ricorso ai requisiti delle proprie consorziate, esecutrici e non, in sede di risposta al presente AS.

I consorzi, pertanto, dovranno indicare in sede di partecipazione all'AS, oltre alle imprese consorziate esecutrici/retiste con le quali i Consorzi/Aggregazione intendono partecipare al presente AS, anche le consorziate non esecutrici ove intendano ricorrere ai requisiti di queste ultime. Tali ultime consorziate, così come meglio specificato al successivo par. 9, devono aver conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS.

In caso di Aggregazioni con soggettività giuridica trova applicazione la disciplina sopra descritta di cui all'art. 65 comma 2 lettera d) d.lgs. n. 36/2023.

7.6 COMPROVA DEI REQUISITI

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

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

In caso di indisponibilità del FVOE la stazione appaltante, al termine delle operazioni di gara, ai sensi dell'art.17 comma 5 del D.lgs. n. 36/2023 potrà altresì verificare il possesso dei requisiti di carattere generale, avvalendosi della piattaforma telematica Net4market-Csamed.

7.7 DOCUMENTAZIONE A COMPROVA

I concorrenti devono essere in possesso, **a pena di esclusione**, dei requisiti previsti al par. 7.1, da comprovare con le modalità che seguono.

La prova del requisito di capacità economico finanziaria del **fatturato globale**, è fornita mediante uno dei seguenti documenti:

- per le società di capitali mediante bilanci, o estratti di essi, approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte corredati della nota integrativa;
- per gli operatori economici costituiti in forma d'impresa individuale ovvero di società di persone mediante copia del Modello Unico o la Dichiarazione IVA;
- dichiarazione resa, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 47 del decreto del Presidente della Repubblica n. 445/2000, dal soggetto o organo preposto al controllo contabile della società ove presente (sia esso il Collegio sindacale, il revisore contabile o la società di revisione), attestante la misura (importo) del fatturato dichiarato in sede di partecipazione.

Per le imprese che abbiano iniziato l'attività da meno di tre anni, il requisito di fatturato è rapportato al periodo di attività effettivamente svolto.

Il concorrente sarà tenuto a comprovare il valore di fatturato richiesto per la partecipazione all'Appalto Specifico.

Si precisa che, ai fini di quanto sopra, se il requisito posseduto da ogni singolo concorrente è superiore al requisito minimo richiesto, è sufficiente comprovare il possesso del requisito minimo richiesto.

8. AVVALIMENTO

Il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui al par. 7.1.2 e/o per migliorare la propria offerta.

Tuttavia, così come meglio regolato al successivo par. 9, l'avvalimento in fase di Appalto Specifico è consentito solo se l'ausiliaria, cui l'Operatore intende ricorrere per soddisfare i requisiti richiesti per la partecipazione al presente AS, abbia conseguito, o presentato la domanda di ammissione, ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nel presente AS.

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

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

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

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

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

L'ausiliario deve:

- a) possedere i requisiti di ordine generale previsti al precedente par. 7.1.1;
- b) possedere i requisiti di cui al precedente par. 7.1.2 oggetto di avvalimento, ove lo stesso si riferisca ai requisiti di partecipazione;
- c) rilasciare la dichiarazione di avvalimento di cui al successivo par. 14.4, lettera b), contenente l'impegno, verso il concorrente che si avvale e verso la stazione appaltante, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse (riferite a requisiti di partecipazione e/o premiali) oggetto di avvalimento.

Il concorrente produce:

- le dichiarazioni dell'ausiliaria, allegate alla dichiarazione sostitutiva di partecipazione;
- Il contratto di avvalimento, che deve essere nativo digitale e firmato digitalmente tra le parti, allegato:
 - alla dichiarazione sostitutiva di partecipazione nel caso di avvalimento finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione;
 - all'offerta tecnica nel caso in cui l'avvalimento sia finalizzato a migliorare l'offerta o sia a migliorare l'offerta che ad acquisire un requisito di partecipazione.

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

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

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

Qualora per l'ausiliario sussistano motivi di esclusione o laddove esso non soddisfi i requisiti di ordine speciale, il concorrente sostituisce l'ausiliario entro ... [indicare il numero dei giorni previsti] giorni decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della stazione appaltante. Contestualmente il concorrente produce i documenti richiesti per l'avvalimento.

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

9. REGOLE PER L'INDICAZIONE DELL'IMPRESA AUSILIARIA O DELLE CONSORZIATE NON ESECUTRICI CHE PRESTANO I REQUISITI

Così come previsto al par. 6.1.2 del Capitolato d'oneri del Bando Istitutivo, l'avvalimento o il ricorso da parte dei Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice ai requisiti di consorziate non esecutrici è consentito solo se l'ausiliaria o la consorziata che presta il requisito abbia conseguito l'ammissione o presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS. Nel caso di impresa non già ammessa che presenta la domanda di ammissione prima della scadenza del termine di presentazione dell'offerta, l'operatore economico, ove non intervenga l'ammissione della ausiliaria o consorziata non esecutrice prima della presentazione dell'offerta, dovrà produrre nella documentazione amministrativa, copia della domanda di ammissione presentata alla Consip. La stazione appaltante verificherà in corso di AS l'avvenuta ammissione da parte della Consip S.p.A., dell'impresa ausiliaria o della consorziata che presta i requisiti ad almeno un Bando SDA. In caso di diniego all'ammissione dell'impresa indicata, la stazione appaltante valuterà, al ricorrere dei presupposti di cui agli artt. 97 e 104 del Codice, l'eventuale sostituzione con altra impresa ammessa secondo le modalità sopra indicate.

Resta fermo che l'impresa ausiliaria e/o la consorziata non esecutrice che presta i requisiti, dovranno possedere i requisiti di capacità generale di cui agli artt. 94 e 95 del Codice, nonché quelli speciali di cui all'art. 100 del Codice, in relazione al/i requisito/i messo/i a disposizione dell'operatore economico o dei Consorzi non necessari di cui all'art. 67 del Codice. È ammesso, ove ne ricorrano i presupposti, l'avvalimento premiale con le stesse modalità di indicazione a Sistema sopra precisate e secondo le regole stabilite al precedente par. 8.

10. SUBAPPALTO

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

Non può essere affidata in subappalto l'integrale esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto nonché la prevalente esecuzione delle medesime.

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

11. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE E/O CONDIZIONI DI ESECUZIONE

L'aggiudicatario è tenuto a garantire l'applicazione del contratto collettivo nazionale e territoriale (o dei contratti collettivi nazionali e territoriali di settore) di cui al par. 4, oppure di un altro contratto che garantisca le stesse tutele economiche e normative per i propri lavoratori e per quelli in subappalto.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con la propria organizzazione e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto a garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato nel contratto, assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al par. 4.

L'elenco e i dati relativi al personale attualmente impiegato dal contraente uscente per l'esecuzione del contratto sono riportati nel paragrafo 3.1 lettera c) e contiene il numero degli addetti con indicazione dei lavoratori svantaggiati ai sensi della legge n. 381/91, qualifica, livelli anzianità, sede di lavoro, monte ore, etc.

12. GARANZIA PROVVISORIA

L'offerta è corredata, a pena di esclusione, da una garanzia provvisoria pari al *2% del valore complessivo dell'appalto ovvero altra percentuale ai sensi dell'articolo 106, comma 1 del Codice* e precisamente di importo pari ad € 165.749,46=. Si applicano le riduzioni di cui all'articolo 106, comma 8 del Codice.

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

La cauzione è costituita mediante accredito, con bonifico o con altri strumenti e canali di pagamento elettronici, presso il conto corrente IBAN: IT44J0200860165000040458253 – UNICREDIT BANCA S.p.A. incaricato del servizio di tesoreria.

La fideiussione può essere rilasciata:

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

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

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

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

http://www.ivass.it/ivass/imprese_jsp/HomePage.jsp

L'operatore economico presenta una garanzia fideiussoria verificabile telematicamente presso l'emittente, indicando nella domanda il sito internet presso il quale è possibile verificare la garanzia.

La fideiussione deve:

- a) contenere espressa menzione dell'oggetto del contratto di appalto e del soggetto garantito (stazione appaltante);
- b) essere intestata a tutti gli operatori economici del costituito/costituendo raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario o GEIE, ovvero a tutte le imprese retiste che partecipano alla gara ovvero, in caso di consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lettere b), c), d) del Codice, al solo consorzio;
- c) essere conforme allo schema tipo approvato con decreto del Ministro dello sviluppo economico del 16 settembre 2022 n. 193;
- d) avere validità per 180 giorni dalla data di presentazione dell'offerta;
- e) prevedere espressamente:

1. la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale di cui all'articolo 1944 del Codice civile;
 2. la rinuncia ad eccepire la decorrenza dei termini di cui all'articolo 1957, secondo comma, del Codice civile;
 3. l'operatività della stessa entro quindici giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.
- f) essere corredata dall'impegno del garante a rinnovare la garanzia ai sensi dell'articolo 106, comma 5 del Codice, su richiesta della stazione appaltante per ulteriori 180 giorni, nel caso in cui al momento della sua scadenza non sia ancora intervenuta l'aggiudicazione.

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

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

- a. Riduzione del 30% in caso di possesso della certificazione di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. In caso di partecipazione in forma associata, la riduzione si ottiene:
- per i soggetti di cui all'articolo 65, comma 2, lettere e), f), g), h) del Codice solo se tutti soggetti che costituiscono il raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE, o tutte le imprese retiste che partecipano alla gara siano in possesso della certificazione;
 - per i consorzi di cui all'articolo 65, comma 2, lettere b), c), d) del Codice, se il Consorzio ha dichiarato in fase di offerta che intende eseguire con risorse proprie, solo se il Consorzio possiede la predetta certificazione; se il Consorzio ha indicato in fase di offerta che intende assegnare parte delle prestazioni a una o più consorziate individuate nell'offerta, solo se sia il Consorzio sia la consorziata designata posseggono la predetta certificazione, o in alternativa, se il solo Consorzio possiede la predetta certificazione e l'ambito di certificazione del suo sistema gestionale include la verifica che l'erogazione della prestazione da parte della consorziata rispetti gli standard fissati dalla certificazione.
- b. Riduzione del 50% in caso di partecipazione di micro, piccole e medie imprese e di raggruppamenti di operatori economici o consorzi ordinari costituiti esclusivamente da micro, piccole e medie imprese. Tale riduzione non è cumulabile con quella indicata alla lett. a).

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

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

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

13. SOPRALLUOGO

Il sopralluogo di tutti i locali in cui si svolge la fornitura è obbligatorio.

Il sopralluogo si rende necessario al fine di prendere visione dello stato dei luoghi oggetto delle dotazioni impiantistiche, degli arredi e dei sistemi (periferiche hardware) atti alla prestazione dei servizi, e per quantificare correttamente l'offerta economica che verrà presentata in sede di gara.

Il sopralluogo può essere effettuato nei giorni concordati con la stazione appaltante.

La richiesta di sopralluogo deve essere presentata **entro le ore del giorno**, tramite l'Area Comunicazioni del Sistema, e deve riportare il nominativo e la qualifica della persona incaricata di effettuare il sopralluogo.

Data, ora e luogo del sopralluogo sono comunicati ai concorrenti con almeno 5 giorni di anticipo.

Viene rilasciata l'attestazione di avvenuto svolgimento del sopralluogo.

Il sopralluogo può essere effettuato dal rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico in possesso del documento di identità, o da soggetto diverso rappresentante dell'operatore economico purché in possesso di apposita delega, del proprio documento di identità e di copia di quello del delegante.

Il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l'incarico da più concorrenti. In tal caso la stazione appaltante non rilascia la relativa attestazione ad alcuno dei soggetti deleganti.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di retisti, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati.

In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario, aggregazione di retisti non ancora costituiti, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante di uno degli operatori economici che costituiranno il raggruppamento o l'aggregazione in rete o il consorzio.

In caso di consorzio di cui all'articolo 65 comma 2, lettera b), c), d) del Codice il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato indicato come esecutore.

14. PAGAMENTO DEL CONTRIBUTO ANAC

I concorrenti effettuano il pagamento del contributo previsto dalla legge in favore dell'Autorità Nazionale Anticorruzione per un importo pari a € 220,00 secondo le modalità di cui alla delibera ANAC n. 610 del 19.12.2023. Il pagamento del contributo è condizione di ammissibilità dell'offerta. Il pagamento è verificato mediante il FVOE. In caso di esito negativo della verifica, è attivata la procedura di soccorso istruttorio. In caso di mancata regolarizzazione nel termine assegnato, l'offerta è dichiarata inammissibile.

*N.B. Indicazioni operative sulle modalità di pagamento del contributo sono disponibili sul sito dell'Autorità Nazionale Anticorruzione al seguente link: <https://www.anticorruzione.it/-/portale-dei-pagamenti-di-anac>
L'importo del contributo è calcolato sul valore stimato d'appalto comprensivo delle eventuali opzioni contrattuali previste nella documentazione di gara.*

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

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

15. MODALITÀ DI PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA E SOTTOSCRIZIONE DEI DOCUMENTI DI APPALTO SPECIFICO

L'offerta e la documentazione relative alla presente procedura devono essere presentate esclusivamente attraverso il Sistema, ove non diversamente previsto. Non sono considerate valide le offerte presentate attraverso modalità diverse da quelle previste nel presente capitolato.

L'offerta e la documentazione devono essere sottoscritte con firma digitale o altra firma elettronica qualificata o firma elettronica avanzata.

Le dichiarazioni sostitutive si redigono ai sensi degli artt. 19, 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000.

La documentazione presentata in copia viene prodotta ai sensi del D.lgs. n. 82/05.

L'offerta deve pervenire entro il termine indicato nella lettera di invito, pena l'**irricevibilità** dell'offerta.

Il Sistema non accetta:

- offerte presentate dopo la data e l'orario stabiliti come termine ultimo di presentazione dell'offerta;
- offerte carenti di uno o più documenti la cui presenza è obbligatoria per il Sistema.

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

Il Sistema invierà, altresì, al concorrente, una ricevuta, in formato .pdf, come allegato ad una comunicazione automatica attestante la data e l'orario di invio dell'offerta e contenente il codice identificativo dell'offerta e i riferimenti del suo contenuto.

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

Qualora si verifichi un mancato funzionamento o un malfunzionamento del Sistema si applica quanto previsto al paragrafo 2.1 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo.

Ogni operatore economico, per la presentazione dell'offerta, ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 20 MB per singolo file, oltre la quale non è garantita la tempestiva ricezione. Nel caso fosse necessario l'invio di file di dimensioni maggiori si suggerisce il frazionamento degli stessi in più file. Per quanto concerne, invece, l'area comunicazioni del Sistema, ciascun operatore ha a disposizione una capacità pari alla dimensione massima di 20 MB per comunicazione. Nel caso fosse necessario inviare comunicazioni con allegati file di dimensioni superiori si suggerisce l'invio di più comunicazioni.

15.1 REGOLE PER LA PRESENTAZIONE DELL'OFFERTA

Fermo restando le indicazioni tecniche riportate al paragrafo 2 del Capitolato d'onori del Bando Istitutivo e nelle Regole, di seguito sono indicate le modalità di caricamento dell'offerta a Sistema.

L'**"OFFERTA"** è composta da:

- A. **Documentazione amministrativa;**
- B. **Offerta tecnica;**
- C. **Offerta economica.**

L'operatore economico ha facoltà di inserire a Sistema offerte successive che sostituiscono la precedente, ovvero ritirare l'offerta presentata, nel periodo di tempo compreso tra la data e ora di inizio e la data e ora di chiusura della fase di presentazione delle offerte, il Sistema invierà all'operatore economico una comunicazione nell'area riservata del Sistema contenente un report con data certa riepilogativo dell'offerta. La stazione appaltante considera esclusivamente l'ultima offerta presentata.

Si precisa inoltre che:

- l'offerta è vincolante per il concorrente;
- con la trasmissione dell'offerta, il concorrente accetta tutta la documentazione di gara, allegati e chiarimenti inclusi.

Il Sistema consente al concorrente di visualizzare l'avvenuta trasmissione della domanda.

Il concorrente dovrà produrre la documentazione di cui sopra a Sistema nelle varie sezioni.

Si raccomanda di inserire i documenti richiesti nella sezione pertinente ed in particolare, di non indicare o comunque fornire i dati dell'offerta economica in sezione diversa da quella relativa alla stessa, pena

l'esclusione dalla procedura.

Sul sito www.acquistinretepa.it, nell'apposita sezione relativa alla presente procedura, la presentazione dell'**OFFERTA** dovrà avvenire attraverso l'esecuzione di una procedura che consente di predisporre ed inviare i documenti di cui l'**OFFERTA** si compone.

La preparazione dell'**OFFERTA** e il relativo invio avvengono esclusivamente attraverso la procedura guidata prevista dal Sistema che può essere eseguita in fasi successive, attraverso il salvataggio dei dati e delle attività effettuate, fermo restando che l'invio dell'**OFFERTA** deve necessariamente avvenire entro la scadenza del termine perentorio di presentazione sopra stabilito. I passi devono essere completati nella sequenza stabilita dal Sistema.

Si raccomanda al concorrente di verificare la rispondenza tra i dati imputati a Sistema e quelli riportati nella documentazione prodotta in **OFFERTA**.

E' sempre possibile modificare le informazioni inserite: in tale caso si consiglia di prestare la massima attenzione, in quanto le modifiche effettuate potrebbero invalidare fasi della procedura già completate. È in ogni caso onere e responsabilità del concorrente aggiornare costantemente l'**OFFERTA**.

L'invio dell'**OFFERTA**, in ogni caso, avviene solo con la selezione dell'apposita funzione di "invio" della medesima.

All'invio dell'offerta il concorrente riceverà una comunicazione nell'area riservata del Sistema contenente un report in allegato che riepilogherà i dati di offerta e certificherà la data e l'ora di avvenuto invio dell'offerta medesima.

La presentazione dell'**OFFERTA** mediante il Sistema è a totale ed esclusivo rischio del procedente, il quale si assume qualsiasi rischio in caso di mancata o tardiva ricezione dell'**OFFERTA** medesima, dovuta, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo, a malfunzionamenti degli strumenti telematici utilizzati, a difficoltà di connessione e trasmissione, a lentezza dei collegamenti, o a qualsiasi altro motivo, restando esclusa qualsivoglia responsabilità della Consip S.p.A. ove per ritardo o disguidi tecnici o di altra natura, ovvero per qualsiasi motivo, l'**OFFERTA** non pervenga entro il previsto termine perentorio di scadenza.

In ogni caso, fatti salvi i limiti inderogabili di legge, il concorrente esonera Consip S.p.a. e il Gestore del Sistema da qualsiasi responsabilità per malfunzionamenti di qualsiasi natura, mancato funzionamento o interruzioni di funzionamento del Sistema. Consip S.p.A. si riserva, comunque, di adottare i provvedimenti che riterrà necessari nel caso di malfunzionamento del Sistema.

Il concorrente è consapevole, ed accetta con la presentazione dell'**OFFERTA**, che il Sistema può rinominare in sola visualizzazione i *file* che il medesimo concorrente presenta attraverso il Sistema; detta modifica non riguarda il contenuto del documento, né il nome originario che restano, in ogni caso, inalterati.

Oltre a quanto previsto nel presente documento, restano salve le indicazioni operative ed esplicative presenti a Sistema, nelle pagine internet relative alla procedura di presentazione dell'offerta.

Il concorrente che intenda partecipare in forma associata (es. RTI/ConSORZI, sia costituiti che costituendi) indica in sede di presentazione dell'**OFFERTA** la forma di partecipazione e gli operatori economici riuniti o consorziati. Il Sistema genera automaticamente un PIN dedicato esclusivamente agli operatori associati, che servirà per consentire ai soggetti indicati di prendere parte (nei limiti della forma di partecipazione indicata) alla compilazione dell'**OFFERTA**.

Tutta la documentazione da produrre deve essere in lingua italiana. Si precisa che in caso di produzione di documentazione redatta in lingua diversa dall'italiano quest'ultima dovrà essere corredata da traduzione giurata.

In caso di mancanza, incompletezza o irregolarità della traduzione della documentazione amministrativa, si applica il soccorso istruttorio.

L'offerta vincola il concorrente per 365 giorni dalla scadenza del termine indicato per la presentazione dell'offerta.

Nel caso in cui alla data di scadenza della validità delle offerte le operazioni di gara siano ancora in corso, la stazione appaltante potrà richiedere agli offerenti di confermare la validità dell'offerta sino alla data che sarà indicata e di produrre un apposito documento attestante la validità della garanzia prestata in sede di gara fino alla medesima data.

Il mancato riscontro alla richiesta della stazione appaltante entro il termine ultimo fissato da quest'ultima è considerato come rinuncia del concorrente alla partecipazione alla gara.

Fino al giorno fissato per l'apertura delle offerte, l'operatore economico può effettuare, tramite il Sistema, una richiesta di rettifica di un errore materiale contenuto nell'offerta tecnica o nell'offerta economica, di cui si sia avveduto dopo la scadenza del termine per la loro presentazione. A tal fine, richiede alla stazione appaltante di potersi avvalere di tale facoltà. La stazione appaltante indica le modalità da adottare per operare la rettifica nel rispetto della segretezza dell'offerta e assegna il relativo termine. La rettifica non deve comportare la presentazione di una nuova offerta, né la sua modifica sostanziale.

16. SOCCORSO ISTRUTTORIO E CHIARIMENTI

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

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

In particolare:

- il mancato possesso dei prescritti requisiti di partecipazione non è sanabile mediante soccorso istruttorio ed è causa di esclusione dall'appalto specifico;
- l'omessa o incompleta nonché irregolare presentazione delle dichiarazioni sul possesso dei requisiti di partecipazione e ogni altra mancanza, incompletezza o irregolarità della domanda, sono sanabili, ad eccezione delle false dichiarazioni;
- la mancata produzione del contratto di avalimento, della garanzia provvisoria, del mandato collettivo speciale o dell'impegno a conferire mandato collettivo può essere oggetto di soccorso istruttorio solo se i citati documenti sono preesistenti e comprovabili con data certa anteriore al termine di presentazione dell'offerta;
- il difetto di sottoscrizione della dichiarazione sostitutiva di partecipazione, delle dichiarazioni richieste e dell'offerta è sanabile;
- non è sanabile mediante soccorso istruttorio l'omessa indicazione, delle modalità con le quali l'operatore intende assicurare, in caso di aggiudicazione del contratto, il rispetto delle condizioni di partecipazione e di esecuzione di cui al par. 11 del presente capitolato.

Ai fini del soccorso istruttorio la stazione appaltante assegna al concorrente un congruo termine - non inferiore a cinque e non superiore a dieci giorni - perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicando il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione del Sistema dove deve essere inserita la documentazione richiesta.

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

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

La stazione appaltante può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta tecnica e dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine assegnato

dalla stazione appaltante che non può essere inferiore a cinque giorni e superiore a dieci giorni. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

17. DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

L'operatore economico, eventualmente per ogni singolo lotto, inserisce a Sistema, nelle Buste amministrative, la documentazione indicata nella tabella seguente.

Documentazione amministrativa	
Documento	Busta
Dichiarazione sostitutiva di partecipazione	Amministrativa
Dichiarazione aggiuntiva	Amministrativa
Eventuale dichiarazione di avvalimento (e relativo contratto in caso di avvalimento riferito ai soli requisiti di partecipazione)	Amministrativa
Eventuale Dichiarazione consorziate esecutrici	Amministrativa
Eventuale Dichiarazione di ammissione al concordato preventivo, più relativa documentazione	Amministrativa
Eventuali atti relativi a R.T.I. o Consorzio Ordinario o Aggregazioni senza soggettività giuridica	Amministrativa
Garanzia provvisoria	Amministrativa
Ricevuta di pagamento elettronico del bollo ovvero del bonifico bancario	Amministrativa
Ricevuta di pagamento del contributo ANAC	Amministrativa

17.1 DICHIARAZIONE SOSTITUTIVA DI PARTECIPAZIONE

Il concorrente dovrà presentare la Dichiarazione sostitutiva di partecipazione generata automaticamente dal Sistema. Detta Dichiarazione, rilasciata ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. n. 445/2000, contiene, tra le altre le seguenti informazioni:

- attestazioni relative ai dati del soggetto che sottoscrive la dichiarazione nonché quelli afferenti al concorrente e alla forma di partecipazione;
- la dichiarazione di aver preso visione del Bando Istitutivo, dell'Appalto Specifico e di tutta la documentazione ad essi allegata nonché di tutti i documenti ivi richiamati e citati, di averli attentamente letti e accettarli integralmente e incondizionatamente;
- la conferma di tutte le dichiarazioni sostitutive inviate con la domanda di abilitazione allo SDAPA di riferimento del presente AS, così come eventualmente in seguito modificate e/o Rinnovate;
- dichiarazioni relative alle cause di esclusione di cui all'art. 95, comma 1 lett. b), c) d) ed e) in relazione alla fattispecie di cui all'art. 98, comma 3, lett. b) del Codice;
- dichiarazione in ordine all'insussistenza della causa interdittiva di cui all'art. 53, comma 16-ter, del D. lgs.n.165/2001 nei confronti della stazione appaltante e/o della Committente;
- di non partecipare al medesimo appalto specifico contemporaneamente in forme diverse (individuale e associata; in più forme associate; in forma singola e quale consorzio esecutore di un consorzio; in forma singola e come ausiliaria di altro concorrente che sia ricorso all'avvalimento per migliorare la propria offerta). Se l'operatore economico dichiara di partecipare in più di una forma, allega la documentazione che dimostra che la circostanza non ha influito sulla procedura, né è idonea a incidere sulla capacità di rispettare gli obblighi contrattuali;
- dichiarazione di aver preso visione del Capitolato Tecnico e che i beni e/o i servizi che verranno offerti dal Concorrente rispettano tutti i requisiti minimi in esso indicati;

- la dichiarazione, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE, relativa all'avvenuta lettura dell'informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel Capitolato d'oneri del Bando istitutivo e nel Capitolato d'oneri alla lettera di invito.

In caso di partecipazione in R.T.I. o Consorzi ordinari costituendi o Aggregazioni senza personalità giuridica o GEIE, il concorrente deve, nella suddetta dichiarazione:

- (solo per i R.T.I.) indicare l'impresa raggruppanda a cui, in caso di aggiudicazione, sarà conferito mandato speciale con rappresentanza;
- Indicare i riferimenti degli altri operatori associati le prestazioni che ciascuna eseguirà e la misura percentuale delle stesse;
- assumere l'impegno, in caso di aggiudicazione, a conferire mandato speciale alla mandataria e ad uniformarsi alla disciplina prevista dall'art. 68 del D. Lgs. 36/2023.

In caso di consorzio di cooperative, consorzio imprese artigiane o di consorzio stabile di cui all'articolo 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, il consorzio indica il/i consorziato/i per il/i quale/i concorre alla gara e/o le consorziate non esecutrici di cui si avvale per il possesso dei requisiti di partecipazione (Allegato 5).

In caso di partecipazione in R.T.I., Consorzio ordinario di concorrenti o Aggregazioni senza soggettività giuridica o GEIE ogni componente del Raggruppamento/Consorzio/Aggregazione/GEIE deve produrre una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione. In caso di consorzio di cui all'art. 65, comma 2, lettera b), c), d) del Codice, e di Aggregazioni con soggettività giuridica sia il Consorzio/Aggregazione che le singole imprese consorziate esecutrici/imprese retiste esecutrici devono produrre una Dichiarazione sostitutiva di partecipazione.

La Dichiarazione sostitutiva verrà generata dal Sistema in formato .pdf e dovrà essere fatta pervenire alla stazione appaltante attraverso il Sistema dopo averla scaricata e salvata sul proprio pc e sottoscritta come di seguito.

La Dichiarazione sostitutiva di partecipazione è sottoscritta ai sensi del decreto legislativo n. 82/2005:

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

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

La Dichiarazione sostitutiva di partecipazione deve essere presentata nel rispetto di quanto stabilito dal Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72 in ordine all'assolvimento dell'imposta di bollo. Il pagamento della suddetta imposta del valore di € 16,00 viene effettuato tramite F24, bollo virtuale previa autorizzazione rilasciata dall'Agenzia delle Entrate o tramite il servizio @e.bollo dell'Agenzia delle Entrate o per gli operatori economici esteri tramite il pagamento del tributo con bonifico utilizzando il codice Iban IT07Y0100003245348008120501 e specificando nella causale la propria denominazione, codice fiscale (se presente) e gli estremi dell'atto a cui si riferisce il pagamento.

A comprova del pagamento, il concorrente allega la ricevuta di pagamento elettronico ovvero del bonifico bancario.

In alternativa il concorrente può acquistare la marca da bollo da euro 16,00 ed inserire il suo numero seriale all'interno della dichiarazione contenuta nell'istanza telematica e allegare, obbligatoriamente copia del contrassegno in formato.pdf. Il concorrente si assume ogni responsabilità in caso di utilizzo plurimo dei contrassegni.

N.B. Le stazioni appaltanti considerano le esenzioni dal pagamento dell'imposta di bollo di cui al Decreto del Presidente della Repubblica n. 642/72, allegato B e al Decreto legislativo n. 117/17, articolo 82.

In caso di partecipazione in forma associata, resta inteso che il bollo è dovuto:

- dall'impresa singola;
- in caso di RTI e consorzi ordinari costituiti/costituendi o GEIE dalla mandataria capogruppo o da una mandante;
- nel caso di consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del Codice, dal consorzio medesimo;
- nel caso di Aggregazioni di rete dall'organo comune/mandataria o da una delle imprese indicate come esecutrici.

In ogni caso, eventuali irregolarità nella documentazione relativa al pagamento dell'imposta di bollo potranno essere oggetto di integrazione documentale.

17.2 DICHIARAZIONE AGGIUNTIVA

La Dichiarazione aggiuntiva dovrà essere redatta, in conformità al facsimile di cui all'Allegato 1, sottoscritta con firma digitale dal medesimo soggetto che sottoscrive la dichiarazione di partecipazione e dovrà contenere le seguenti dichiarazioni:

- nel caso in cui l'operatore economico assolva al pagamento del bollo, ai fini della partecipazione alla presente procedura, tramite marca da bollo di euro 16,00, l'indicazione del numero seriale della marca utilizzata;
- la volontà o meno di ricorrere al subappalto ed in caso positivo le prestazioni da subappaltare;
- di applicare, con riferimento alla quota parte di manodopera indicati al par. 4 del presente Capitolato d'oneri, il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
- di garantire, secondo quanto indicato al par. 11, la stabilità occupazionale del personale impiegato; assorbendo prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, garantendo le stesse tutele del CCNL indicato al par. 4.
- di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante con delibera n. 2358 del 16.12.2022 reperibile al seguente link

<https://www.aulss7.veneto.it/lapisweb-gestione-atti/DL33/Allegati/7994.pdf> e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

- di accettare il patto di integrità adottato nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17.09.2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d’infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, allegato al presente capitolato (Allegato 8);
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, l’impegno ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
- per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, il domicilio fiscale ..., il codice fiscale ..., la partita IVA ..., l’indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri, ai fini delle comunicazioni di cui all’articolo 90 del Codice.

17.3 DOCUMENTAZIONE RELATIVA ALL’AVVALIMENTO

Il concorrente, per ciascuna ausiliaria, allega la seguente documentazione:

- 1) la dichiarazione di avvalimento del concorrente e quella dell’ausiliaria redatte secondo il modello di cui all’ Allegato 2, sottoscritte dal Rappresentante legale dell’impresa ausiliaria;
- 2) il contratto di avvalimento in originale, o in alternativa in copia autentica;

La documentazione di cui sopra deve essere **sottoscritta** dal legale rappresentante dell’impresa o da altro soggetto individuato al precedente par. 17.1.

17.4 DICHIARAZIONE INTEGRATIVA PER GLI OPERATORI ECONOMICI AMMESSI AL CONCORDATO PREVENTIVO CON CONTINUITÀ AZIENDALE DI CUI ALL’ART. 186 BIS DEL R.D. 16 MARZO 1942, N. 267

L’operatore economico che al momento della presentazione della domanda di ammissione o in sede di modifica dati ha dichiarato di essere stato ammesso al concordato preventivo con continuità aziendale, di cui all’articolo 186-bis del R.D. 16 marzo 1942, n. 267, dovrà oltre a produrre in tali sedi la documentazione richiesta dal par. 5.5 del Capitolato d’Oneri del Bando Istitutivo, dovrà produrre a Sistema, una relazione di un professionista in possesso dei requisiti di cui all’articolo 2, comma 1, lettera o) del decreto legislativo succitato che attesta la conformità al piano e la ragionevole capacità di adempimento del contratto.

17.5 ATTI RELATIVI A R.T.I., CONSORZI, AGGREGAZIONI

Per i raggruppamenti temporanei già costituiti

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

Per i consorzi ordinari o GEIE già costituiti

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

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

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

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

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

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

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

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

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

18. OFFERTA TECNICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella sezione indicata nella tabella che segue, la seguente documentazione:

Offerta tecnica	
Documento	Busta
Offerta tecnica (<i>generata automaticamente dal sistema</i>)	Tecnica
Relazione tecnica	Tecnica
Copia aggiuntiva della Relazione tecnica oscurata per motivi di segretezza e relativa dichiarazione	Tecnica
In caso di avvalimento premiale oppure sia premiale sia riferito ai requisiti di partecipazione, contratto di avvalimento.	Tecnica
Dichiarazione su CCNL diverso	Tecnica
Progetto di assorbimento	Tecnica

L'offerta deve contenere, a pena di esclusione, i seguenti documenti:

- a) L'**"Offerta Tecnica"**, generata automaticamente dal Sistema, [*eventuale, laddove la Stazione Appaltante abbia previsto che il Concorrente inserisca a Sistema valori relativi alla scheda/e di offerta: contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e scheda/e di offerta*].
Le caratteristiche tecniche verranno riportate su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Documento di Offerta tecnica", che il concorrente dovrà caricare a Sistema dopo averla:
 - i) scaricata e salvata sul proprio PC;
 - ii) sottoscritta digitalmente.
- b) La **Relazione Tecnica**, deve contenere una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai criteri di valutazione indicati nella tabella di cui al successivo paragrafo 20.2, gli elementi richiesti nella tabella stessa.

L'operatore economico inserisce l'eventuale documentazione probatoria sulla equivalenza del CCNL adottato nella sezione della piattaforma relativa all'offerta tecnica.

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

Ai fini del rispetto della clausola sociale sulla stabilità occupazionale di cui al par. 11, il concorrente allega all'offerta tecnica un progetto di assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale.

L'offerta tecnica deve rispettare le caratteristiche minime stabilite nel Capitolato tecnico, pena l'esclusione dalla procedura di gara, nel rispetto del principio di equivalenza di cui all'allegato II.5 al Codice.

Si precisa che la Scheda tecnica presente a Sistema e la dichiarazione "Offerta Tecnica" generata dal Sistema contengono una versione sintetica dei soli Sub-Criteri di valutazione di natura quantitativa / tabellare, la cui

versione estesa è riportata al successivo paragrafo 20.2 all'interno della "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica". Nella medesima tabella sono riportati anche i Sub-Criteri di valutazione di natura discrezionale (oggetto di relazione tecnica da parte del concorrente).

In caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. e) ed f), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui tutte le imprese del Raggruppamento o del Consorzio ordinario siano in possesso delle Certificazioni; in caso di soggetti di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d), l'attribuzione del punteggio avverrà solo nel caso in cui il Consorzio sia in possesso delle Certificazioni oppure tutte le consorziate esecutrici siano in possesso delle certificazioni.

19. OFFERTA ECONOMICA

Il concorrente inserisce a Sistema, nella sezione indicata nella tabella che segue, la seguente documentazione:

Offerta economica	
Documento	Busta
Offerta economica (<i>generata automaticamente dal sistema</i>)	Economica
Schema delle spese relative al costo del personale	Economica
Dettaglio delle spese relative al costo del personale	Economica

L'Offerta economica è costituita, **a pena di esclusione**, dai seguenti documenti:

- **"Offerta Economica"**, generata automaticamente dal Sistema contenente i valori inseriti a Sistema dal Concorrente nella/e apposita/e scheda/e, secondo le modalità successivamente indicate.
I valori offerti verranno riportati su una dichiarazione generata dal Sistema in formato .pdf "Documento di Offerta Economica", che il concorrente dovrà caricare a Sistema dopo averla:
 - i. scaricata e salvata sul proprio PC;
 - ii. sottoscritta digitalmente.
- gli elementi dell'offerta economica, in conformità all'Allegato 6 "Offerta economica", che il concorrente dovrà compilare e allegare negli appositi campi e reinviare sia in formato xls, sia in formato pdf, firmata digitalmente nella versione .pdf, che costituisce parte integrante dell'offerta economica.

L'offerta economica deve indicare, **a pena di esclusione**, i seguenti elementi:

- a) il prezzo complessivo offerto per l'intera fornitura – espresso in Euro, IVA esclusa, con 5 (cinque) cifre decimali al netto di Iva e/o di altre imposte e contributi di legge, nonché degli oneri per la sicurezza dovuti a rischi da interferenze;
- b) la stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro;
- c) i costi della manodopera propri dell'operatore economico di cui all'art. all'art. 91, comma 5 D.Lgs. n. 36/2023 indicare a Sistema, nell'apposito campo "di cui costi per personale";
- d) la stima dei costi della manodopera. Ai sensi dell'art. 41, comma 14 del Codice i costi della manodopera indicati al paragrafo 4 del presente Capitolato d'Oneri non sono ribassabili. Resta la possibilità per l'operatore economico di dimostrare che il ribasso complessivo dell'importo deriva da una più efficiente organizzazione aziendale o da sgravi contributivi che non comportano penalizzazioni per la manodopera;

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

Il concorrente dovrà altresì inserire, **a pena di esclusione**, a Sistema, uno "Schema delle spese relative al costo del personale", che dovrà compilare secondo le modalità indicate successivamente nonché all'interno del suddetto allegato. Tale documento dovrà essere predisposto in conformità al facsimile Allegato n. 4 e dovrà essere sottoscritto digitalmente.

Il concorrente, in ossequio all'art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012, dovrà esplicitarvi il costo di tutto il personale (manodopera e non) da utilizzare per le prestazioni oggetto dell'appalto specifico, fornendo, per ogni figura impiegata o eventualmente offerta, secondo quanto previsto nel Capitolato tecnico, il dettaglio dei relativi costi. I costi dovranno essere forniti avendo a riferimento l'intera durata contrattuale.

Si chiede altresì al concorrente di allegare - per mero ausilio della commissione giudicatrice - un file in formato Excel "Dettaglio delle spese relative al costo del personale" (sottoscritto digitalmente dal concorrente ma non trasformato in .pdf) al fine di poter avere maggior contezza delle cifre e delle stime indicate dal concorrente nello "Schema". Si precisa che, in caso di discordanza tra i due documenti si terrà conto dei dati indicati nello "Schema".

20. SOTTOSCRIZIONE DELL'OFFERTA TECNICA ED ECONOMICA

L'Offerta tecnica e l'offerta Economica, devono essere sottoscritte con firma digitale:

- dal legale rappresentante/procuratore del concorrente avente i poteri necessari per impegnare l'impresa/Consorzio nella presente procedura, in caso di impresa singola o dei Consorzi di cui all'art. 65, comma 2, lett. b), c) e d) del D. Lgs n. 36/2023;
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila.
- nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio;
- nel caso di aggregazioni di imprese aderenti al contratto di rete si fa riferimento alla disciplina prevista per i raggruppamenti temporanei di imprese, in quanto compatibile. In particolare:
 - a. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza e con soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'offerta deve essere sottoscritta dal solo operatore economico che riveste la funzione di organo comune;
 - b. **se la rete è dotata di un organo comune con potere di rappresentanza ma è priva di soggettività giuridica**, ai sensi dell'art. 3, comma 4-*quater*, del d.l. 10 febbraio 2009, n. 5, l'offerta deve essere sottoscritta dall'impresa che riveste le funzioni di organo comune nonché da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipano alla gara;
 - c. **se la rete è dotata di un organo comune privo del potere di rappresentanza o se la rete è sprovvista di organo comune, oppure se l'organo comune è privo dei requisiti di qualificazione richiesti per assumere la veste di mandataria**, l'offerta deve essere sottoscritta dall'impresa aderente alla rete che riveste la qualifica di mandataria, ovvero, in caso di partecipazione nelle forme del raggruppamento da costituirsi, da ognuna delle imprese aderenti al contratto di rete che partecipa alla gara.

21. AGGIUDICAZIONE

21.1 CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

L'Appalto verrà aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, ai sensi dell'art. 108, commi 1 e 2 lettera a), del Codice, secondo la ripartizione tra punteggio tecnico ed economico indicata nel Capitolato tecnico e nel rispetto del comma 4, ultimo periodo, del citato art. 108.

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

	PUNTEGGIO MASSIMO
Offerta tecnica	70

Offerta economica	30
TOTALE	100

21.2 CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Il "Punteggio Tecnico" (PT) è attribuito sulla base della valutazione degli "Ambiti di Valutazione" e "Criteri di Valutazione" definiti all'interno dell'appendice 1 al Capitolato d'Oneri del bando istitutivo.

La valutazione sarà effettuata sulla base dei "Sub-Criteri di Valutazione" elencati nella sottostante "Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica".

Con riguardo ai punteggi indicati nelle tabelle sottostanti si precisa che nella colonna "Modalità di valutazione":

- con la lettera **"T"** vengono indicati i "Sub-Criteri Tabellari" (presenti sulla piattaforma), il cui punteggio è assegnato, automaticamente e in valore assoluto, sulla base della presenza o assenza nell'offerta dell'elemento richiesto;
- con la lettera **"D"** vengono indicati i "Sub-Criteri Discrezionali", i cui punteggi saranno attribuiti in ragione dell'esercizio della discrezionalità tecnica spettante alla Commissione giudicatrice; i giudizi discrezionali verranno espressi dalla Commissione Giudicatrice secondo la seguente scala di valutazione:

Livello definizione	Analisi	Coefficiente
Ottimo	Proposta assolutamente completa, molto dettagliata, corretta e ricca di aspetti e soluzioni elaborate anche in maniera complessa, rispondente in maniera ottimale agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	1,00
Buono	Proposta ampia e corretta, abbastanza dettagliata, rispondente in maniera più che discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,80
Discreto	Proposta adeguata e significativa, rispondente in maniera discreta agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,60
Sufficiente	Proposta essenziale, semplice, rispondente in maniera sufficiente agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,40
Scarso	Proposta limitata, poco dettagliata, molto semplice con pochi aspetti, rispondente in maniera scarsa agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,20
Non classificabile	Senza alcuna proposta o inadeguata rispetto agli standard qualitativi e prestazionali richiesti.	0,00

"Tabella di Valutazione dell'Offerta Tecnica"

AMBITO DI VALUTAZIONE "A": ORGANIZZAZIONE E MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI GOVERNO						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
A1	Certificazioni aziendali	2	A1.1	Gestione della Qualità Possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 in corso di validità idonea e pertinente ai servizi di contact center	2	T
A2	Documentazione e strumenti a supporto	20	A2.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative adottate per minimizzare i rischi legati alla	8	D

	dell'organizzazione dei servizi			riduzione della qualità percepita dagli utenti del servizio in seguito a eventuali aumenti di carico non prevedibili (ad esempio in seguito ad eventi improvvisi) che abbiano impatti nel breve (stesso giorno), medio (nella settimana) o lungo periodo (oltre la settimana), dando evidenza degli eventuali elementi distintivi in funzione del Servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - ridondanza degli operatori - modalità per il reperimento di operatori formati e non, che consentano in ogni caso di limitare gli impatti negativi sul servizio erogato - tempi di adeguamento ipotizzabili e indicazioni sulle percentuali di volumi gestibili - processi e strumenti che consentano di monitorare eventuali peggioramenti della qualità erogata.		
			A2.2	Efficacia delle procedure atte a minimizzare il livello di turnover del personale impiegato. Verranno valutati i seguenti elementi: - politiche di retention messe in atto; - sistemi incentivanti mirati a premiare le risorse meritevoli; - descrizione dell'organizzazione del lavoro, incluse modalità flessibili che consentano al personale di conciliare adeguatamente vita privata e lavorativa; - percorsi formativi mirati alla crescita professionale.	8	D
AMBITO DI VALUTAZIONE "B": COMPETENZE DEL PERSONALE						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
B1	Piano di valutazione delle competenze del personale	4	B1.1	Presenza del piano di valutazione delle competenze del personale. Il piano ha lo scopo di consentire l'identificazione delle competenze possedute dagli operatori, tracciandone nel tempo l'evoluzione. (Il punteggio sarà assegnato solo nel caso di una descrizione esaustiva della metodologia e degli strumenti utilizzati e riportando in Relazione Tecnica un esempio del piano di valutazione adottato).	4	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "C": FORMAZIONE PER IL PERSONALE						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
C1	Misure formative	10	C1.1	Efficacia dei piani formativi, iniziali e di aggiornamento programmato, atti a garantire un'adeguata formazione periodica degli operatori impiegati su competenze fondamentali per l'erogazione dei servizi di CC: - Conoscenze e tecnologie base - Tecniche di comunicazione - Gestione delle richieste - Riservatezza delle informazioni e regole della privacy - Ambiente di lavoro - regole comportamentali e di relazione con l'utente	6	D
			C1.2	Follow up formativi sui temi specifici della PA, aggiuntivi rispetto alla pianificazione minima richiesta.	4	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "D": ORGANIZZAZIONE E MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI PRINCIPALI E OPZIONALI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
D1	Soluzioni organizzative e processi adottati	16	D1.1	Efficacia della proposta organizzativa e delle soluzioni operative proposte atte a massimizzare il servizio di CUP. Saranno valutati i seguenti elementi: - procedure e strumenti che consentano il miglioramento della conoscenza degli operatori impiegati nella risoluzione di tematiche ricorrenti; - mantenimento/aggiornamento dell'attuale manuale esistente	6	D
			D1.2	Efficacia delle soluzioni adottate per il miglioramento del	6	D

				<p>sistema di gestione della base dati di conoscenza sulla base dell'esperienza operativa acquisita durante l'erogazione del servizio. Saranno valutati i seguenti elementi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - processi per l'identificazione di miglioramenti attuabili sul sistema di gestione della base dati di conoscenza, sia nel caso esso sia gestito dal fornitore sia nel caso sia gestito dall'Amministrazione - modalità operative ed eventuali strumenti a supporto dell'aggiornamento del sistema di gestione della base dati di conoscenza, nel caso esso sia gestito dal fornitore. 		
AMBITO DI VALUTAZIONE "E": STRUMENTI E FUNZIONALITÀ A SUPPORTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
E1	Modalità e strumentazione per la valutazione e il controllo del livello di servizio e della qualità erogata	4	E1.1	<p>Efficacia delle modalità di monitoraggio e supervisione degli operatori per la modalità Inbound.</p> <p>Saranno valutati:</p> <ul style="list-style-type: none"> - modalità di utilizzo degli strumenti indicati (o eventuali altri strumenti); - procedure ed organizzazione operativa adottata; - frequenza delle diverse attività di monitoraggio. 	2	D
			E1.2	Utilizzo di schede di valutazione delle performance	2	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "F": LIVELLI DI SERVIZIO						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
F1	Livelli di servizio	16	F1.1	Ampliamento del valore percentuale di aumento del traffico sincrono per il quale il fornitore si impegna al mantenimento dei previsti SLA e applicazione delle relative penali.	se 30%, 10 punti se 25%, 5 punti	T
			F1.2	<p>Miglioramento degli SLA massimi previsti relativamente al tempo di risposta:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Servizio Inbound Sincrono: 90% di risposte degli operatori entro il tempo richiesto dalla PA 	6	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "G": CRITERI AMBIENTALI E/O SOCIALI						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
G1	Misure di carattere ambientale e/o sociale a beneficio dell'appalto		G1.1	<p>Presenza di un Piano Aziendale per la Responsabilità Sociale d'Impresa che includa specifici riferimenti ai temi di sostenibilità ambientale e sociale e le misure inerenti la salute, la sicurezza ed il benessere adottate nelle sedi in cui sono svolti i servizi operatore.</p> <p>(In caso di RTI/Consorzio il punteggio sarà assegnato solo nel caso in cui ciascuna impresa che svolge i servizi operatore, sia in modalità Inbound che Outbound, presenti il proprio Piano Aziendale di Responsabilità Sociale)</p>	2	T
AMBITO DI VALUTAZIONE "H": CYBER SICUREZZA						
N.	CRITERIO DI VALUTAZIONE	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
H1	Sicurezza dei dati gestiti nella esecuzione del contratto		H1.1	Soluzioni adottate per la gestione dei servizi tecnologici, con attenzione alla sicurezza delle informazioni.	2	D
AMBITO DI VALUTAZIONE "I": PARI OPPORTUNITÀ TRA UOMO E DONNA ai sensi dell'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023						

N.	CRITERIO VALUTAZIONE	DI	PUNTI MAX CRITERIO	n.	Sub-Criterio di valutazione	punti max sub-criterio	Modalità di valutazione
11	Critero previsto all'art. 108, comma 7, ultimo periodo, del D.Lgs. 36/2023		4	11.1	adozione di politiche tese al raggiungimento della parità di genere comprovata dal possesso della certificazione della parità di genere di cui all'articolo 46-bis del codice delle pari opportunità tra uomo e donna, di cui al decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198")	2	T

Il concorrente è **escluso** dalla gara nel caso in cui consegua un punteggio inferiore alla soglia minima di sbarramento pari a **42/70** per *il punteggio tecnico complessivo*.

Il superamento della soglia di sbarramento è calcolato prima della riparametrazione di cui al successivo par. 21.4.

21.3 METODO DI ATTRIBUZIONE DEL COEFFICIENTE PER IL CALCOLO DEL PUNTEGGIO DELL'OFFERTA ECONOMICA

All'offerta economica che presenterà il prezzo più basso rispetto alla base d'asta sarà assegnato il punteggio massimo di 30 punti e alle altre offerte economiche punteggi inversamente proporzionali, secondo la seguente formula:

$$Pa = Pmax \times \frac{Pmin}{Po}$$

Dove si intende:

- Pa = Punteggio da assegnare all'offerta in considerazione
- Pmax = punteggio economico massimo assegnabile (30 punti)
- Pmin = prezzo più basso offerto in gara
- Po = prezzo offerto dal singolo concorrente

21.4 METODO PER IL CALCOLO DEI PUNTEGGI

Qualora la migliore offerta non raggiunga il massimo punteggio qualità di **70 punti** si procederà, per le offerte che avranno raggiunto il punteggio minimo sopra indicato, alla riparametrazione, assegnando 70 punti all'offerta con il punteggio assoluto più alto; agli altri concorrenti verranno assegnati punteggi direttamente proporzionali sulla base della seguente formula:

$$PQx = 70 * \frac{PTx}{PTMAX}$$

Dove:

- PQx = Punteggio qualità assegnato al concorrente
- 70 = costante (punteggio massimo previsto per la qualità dagli atti di gara)
- PTx = Punteggio qualità attribuito dalla Commissione Giudicatrice all'offerta tecnica del concorrente
- PTMAX = Punteggio qualità attribuito dalla Commissione Giudicatrice all'offerta tecnica che ha ricevuto il miglior punteggio tra le offerte tecniche ammesse in gara.

Nell'attribuzione dei punteggi per la qualità, nonché nella "riparametrazione" del punteggio qualità, l'Amministrazione utilizzerà due cifre decimali dopo la virgola, arrotondando la seconda cifra decimale all'unità superiore se la terza è uguale o superiore a cinque.

Esempio:

$$1,234 = 1,23 \qquad 1,235 = 1,24 \qquad 1,236 = 1,24$$

22. COMMISSIONE GIUDICATRICE

La commissione giudicatrice è nominata dopo la scadenza del termine per la presentazione delle offerte ed è composta da un minimo di 3 ad un massimo di 5 membri, esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto.

In capo ai commissari non devono sussistere cause ostative alla nomina ai sensi dell'articolo 93 comma 5 del Codice. A tal fine viene richiesta, prima del conferimento dell'incarico, apposita dichiarazione.

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

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

Il RUP potrà eventualmente avvalersi dell'ausilio della commissione giudicatrice ai fini della verifica della documentazione amministrativa e dell'anomalia delle offerte.

23. SVOLGIMENTO OPERAZIONI DELLA PROCEDURA

Il Sistema consente lo svolgimento delle sessioni di gara preordinate all'esame:

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

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

Si precisa che alle operazioni di apertura delle buste amministrative, tecniche ed economiche i concorrenti potranno assistere collegandosi da remoto al Sistema nei giorni e orari che saranno comunicati (ad eccezione delle date già indicate in documentazione di gara).

24. VERIFICA DOCUMENTAZIONE AMMINISTRATIVA

Il RUP accede alla documentazione amministrativa di ciascun concorrente, mentre l'offerta tecnica e l'offerta economica restano, chiuse, segrete e bloccate dal sistema, e procede a:

controllare la completezza della documentazione amministrativa presentata;

verificare la conformità della documentazione amministrativa a quanto richiesto nel presente Capitolato d'onori;

attivare la procedura di soccorso istruttorio di cui al precedente par. 16 ove necessario.

Gli eventuali provvedimenti di esclusione dalla procedura di gara sono comunicati entro cinque giorni dalla loro adozione.

È fatta salva la possibilità di chiedere agli offerenti, in qualsiasi momento nel corso della procedura, di presentare tutti i documenti complementari o parte di essi, qualora questo sia necessario per assicurare il corretto svolgimento della procedura.

25. VALUTAZIONE DELLE OFFERTE TECNICHE ED ECONOMICHE

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

La commissione giudicatrice procede all'apertura delle offerte tecniche presentate.

La commissione giudicatrice procede all'esame e valutazione delle offerte presentate dai concorrenti e all'assegnazione dei relativi punteggi applicando i criteri e le formule indicati nel presente capitolato d'onori.

Gli esiti della valutazione sono registrati dal Sistema.

La commissione procede alla riparametrazione dei punteggi secondo quanto indicato al par. 21.5.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 23:

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

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

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

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

Nel caso in cui le offerte di due o più concorrenti ottengano lo stesso punteggio complessivo e gli stessi punteggi parziali per il prezzo e per l'offerta tecnica, i predetti concorrenti, su richiesta della stazione appaltante, presentano un'offerta migliorativa sul prezzo entro 5 giorni.

La richiesta è effettuata secondo le modalità previste al par. 3.3.

È collocato primo in graduatoria il concorrente che ha presentato la migliore offerta. Ove permanga l'ex aequo la commissione procede mediante sorteggio ad individuare il concorrente che verrà collocato primo nella graduatoria. La stazione appaltante comunica il giorno e l'ora del sorteggio secondo le modalità previste par. 3.3.

La commissione giudicatrice rende visibile ai concorrenti, con le modalità di cui al par. 23 i prezzi offerti.

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

*

Nei confronti del concorrente risultato primo nella graduatoria, la Commissione provvede altresì all'esame e verifica dei contenuti dell'allegato "Schema delle Spese relative al costo del personale" avvalendosi altresì del file Excel di ausilio, nel rispetto della normativa di settore (art. 24-bis, comma 10, d.l. n. 83/2012 convertito, con modificazioni, dalla l. n. 134/2012 e sostituito dall'art. 1, comma 243, della l. n. 232/2016).

La Commissione provvede anzitutto a verificare l'osservanza dei minimi retributivi e le eventuali evidenze fornite dal concorrente con riferimento all'art. 11, comma 1, del Codice; fermo il rispetto dei minimi di riferimento, qualora dall'esame del documento emergano elementi specifici che possano rendere opportuna una verifica di anomalia ex art. 110 del Codice la Commissione lo segnalerà al Responsabile del procedimento come di seguito specificato.

L'offerta è esclusa in caso di:

mancata separazione dell'offerta economica dall'offerta tecnica, ovvero inserimento di elementi concernenti il prezzo nella documentazione amministrativa o nell'offerta tecnica;

presentazione di offerte parziali, plurime, condizionate, alternative oppure irregolari in quanto non rispettano i documenti di gara, ivi comprese le specifiche tecniche, o anormalmente basse;

presentazione di offerte inammissibili in quanto la commissione giudicatrice ha ritenuto sussistenti gli estremi per l'informativa alla Procura della Repubblica per reati di corruzione o fenomeni collusivi o ha verificato essere in aumento rispetto all'importo a base di gara;

mancato superamento della soglia di sbarramento per l'offerta tecnica.

26. VERIFICA DI ANOMALIA DELLE OFFERTE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

27. AGGIUDICAZIONE DELL'APPALTO E STIPULA DEL CONTRATTO

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

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

Non si procede all'aggiudicazione dell'appalto all'offerente che ha presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa qualora venga accertato che tale offerta non soddisfa gli obblighi in materia ambientale, sociale e del lavoro stabiliti dalla normativa europea e nazionale, dai contratti collettivi o dalle disposizioni internazionali elencate nell'allegato X della direttiva 2014/24/UE.

Il RUP procede, laddove non effettuata in sede di verifica di congruità dell'offerta, a verificare l'equivalenza delle tutele nel caso in cui l'aggiudicatario abbia dichiarato di applicare un diverso contratto collettivo nazionale diverso rispetto a quello indicato dalla stazione appaltante e il rispetto di quanto indicato nella clausola sociale per l'applicazione dei contratti collettivi nazionali e territoriali di cui al par. 11;

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

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

Il contratto è stipulato entro 60 giorni dall'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'articolo 18 comma 2 del Codice.

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

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

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

La Stazione appaltante si riserva di nominare il fornitore quale responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28, Reg. (UE) 2016/679, utilizzando il modello di nomina di cui all'Allegato 9.

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

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

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

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

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

Il contratto è stipulato in modalità elettronica, mediante scrittura privata.

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

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

28. AGGIORNAMENTO E RINNOVO DELLE DICHIARAZIONI RILASCIATE AI FINI DELL'AMMISSIONE

Ai sensi del paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo, in caso di ammissione allo SDAPA, le dichiarazioni rilasciate, unitamente ai dati identificativi dell'operatore economico, del legale rappresentante nonché di tutti gli altri eventuali soggetti registrati e abilitati al Sistema dovranno essere mantenute costantemente aggiornate, complete, veritiere e corrette, pena la sospensione o la revoca dell'Ammissione allo SDAPA.

Pertanto, nel caso di modifica di qualsiasi informazione contenuta nella "Domanda di ammissione" ovvero nelle dichiarazioni successivamente rilasciate dall'operatore economico ai fini dell'ammissione allo SDAPA o del mantenimento dell'ammissione medesima, l'operatore economico è tenuto, con le modalità di cui al paragrafo 6.4 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo e utilizzando l'apposita procedura prevista nel Sistema, ad aggiornare le dichiarazioni e tutte le informazioni presenti sullo SDAPA.

L'operatore economico invitato all'appalto specifico è tenuto a procedere, prima della presentazione dell'offerta, all'eventuale aggiornamento delle dichiarazioni rese in sede di "Domanda di ammissione", ove siano intervenute successive modifiche alle stesse.

29. GARANZIA DEFINITIVA E POLIZZA ASSICURATIVA

29.1 GARANZIA DEFINITIVA PER LA STIPULA DEL CONTRATTO

A garanzia di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la stipula del Contratto, l'aggiudicatario dovrà prestare, ai sensi e con le modalità di cui all'art. 117 del Codice, una garanzia definitiva che dovrà rispettare tutte le condizioni previste dal citato art. 117 richiamato.

29.2 POLIZZA ASSICURATIVA

L'Aggiudicatario è obbligato, ai fini della stipula del contratto, a presentare idonea copertura assicurativa, per le garanzie di seguito individuate:

- 1. Polizza R.C.T. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali** verso terzi e/o cose di terzi in conseguenza di eventi accidentali causati dall'aggiudicatario o da persone di cui l'aggiudicatario è tenuto a rispondere per le attività tutte previste dall'appalto.

Condizioni e limiti richiesti:

- Massimale unico minimo € 3.000.000 per evento/anno;
- Estensione della qualifica di terzi ai dipendenti della stazione appaltante, ai subappaltatori e ai loro dipendenti;
- Lavoro presso terzi senza sottolimiti;

- Danni consequenziali e da interruzione di esercizio con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale;
- Danni a terzi da incendio di cose di proprietà dell'assicurato con un limite minimo assicurato pari al 10% del massimale;
- Danni a cose di terzi che si trovano nell'ambito dell'attività.

2. R.C.O. | Responsabilità civile per danni diretti e materiali verso i prestatori d'opera

Condizioni e limiti richiesti:

- Massimale minimo unico Euro 3.000.000 per evento / anno con il massimo di Euro 1.500.000 per persona
- Definizione di prestatore di lavoro a norma di legge in vigore al momento del sinistro

Le garanzie suddette sono attinenti allo svolgimento di tutte le attività oggetto del contratto.

L'aggiudicatario potrà scegliere tra una delle due modalità di seguito riportate:

- a) produrre una o più polizze assicurative contratte specificatamente per l'appalto conformi alle condizioni e alle clausole previste nei precedenti punti 1 e 2

ovvero (in via alternativa)

- b) produrre una o più polizze di cui è provvisto, integrate e/o modificate affinché siano resi conformi ai contenuti dei precedenti punti 1 e 2.

La/e polizza/e assicurativa/e dovrà/anno essere stipulata/e con Compagnia/e di Assicurazione, autorizzata/e, ai sensi delle leggi vigenti, all'esercizio dei rami oggetto della/e copertura/e richiesta/e.

Si precisa che potrà essere prodotto o il documento integrale di polizza assicurativa (eventualmente oscurato per le parti coperte da brevetto) ovvero un estratto di polizza con una dichiarazione della Compagnia di Assicurazioni attestante l'esistenza della stessa e delle clausole/vincoli assicurative/i previste/i nei precedenti punti 1 e 2.

La stazione appaltante si riserva la facoltà di richiedere comunque l'integrale documento di polizza.

Posto che per tutta la durata del contratto (comprese le eventuali proroghe) l'Aggiudicatario ha l'obbligo di avere sempre attiva una o più polizze di assicurazione conformi a quanto indicato nei precedenti punti 1 e 2, lo stesso dovrà produrre, tra i documenti richiesti per la stipula del contratto, polizze di durata non inferiore a 60 gg. decorrenti dalla comunicazione di aggiudicazione.

Si rammenta che in ogni caso valgono gli obblighi assunti dalla Compagnia di Assicurazione previsti nei precedenti punti 1 e 2, con particolare riguardo all'impegno a dare avviso scritto alla stazione appaltante di ogni modifica contrattuale in senso peggiorativo rispetto alle clausole inizialmente previste, nonché di ogni inadempimento del contraente che possa comportare l'inoperatività della garanzia.

Tale obbligo di comunicazione vale anche in caso di naturale scadenza o eventuale disdetta della polizza.

Resta ferma l'intera responsabilità del Fornitore anche per danni coperti o non coperti e/o per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati. Si rammenta, inoltre, che il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'aggiudicatario che rimane unico e solo responsabile nei confronti della stazione appaltante delle prestazioni subappaltate.

Pertanto, a tal fine, la copertura assicurativa dovrà prevedere tra gli assicurati anche i subfornitori ed i subappaltatori.

30. MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La ditta aggiudicataria presenterà mensilmente all'Azienda ULSS n. 7 le fatture, posticipate, relative al servizio svolto, per la liquidazione, che verrà effettuata sulla base delle condizioni economiche di cui all'offerta, previo accertamento da parte del Direttore dell'Esecuzione della prestazione effettuata rispetto alle prescrizioni previste nel capitolato speciale e nell'offerta tecnica.

Le fatture dovranno essere accompagnate da rendiconto analitico delle prestazioni rese, che preveda l'elenco delle professionalità utilizzate per la gestione del servizio e le relative ore impiegate per ogni figura indicata.

L'Azienda ULSS n. 7 procederà al pagamento solo il riscontro positivo da parte del Direttore dell'Esecuzione del contratto sulla regolarità del servizio e sulla rispondenza rispetto ai requisiti quantitativi e qualitativi, ai termini e alle condizioni pattuite, riservandosi a tale scopo il termine di 30 giorni dall'effettuazione del servizio.

Nel termine dei 60 giorni successivi all'esito positivo delle verifiche, l'Azienda ULSS n. 7 darà seguito al pagamento delle fatture ai sensi del d.lgs. 9.11.2012, n. 192.

Qualora non siano rispettate le condizioni sopra menzionate il termine s'intende sospeso sino al completo adempimento, salvo e riservato ogni altro provvedimento da parte dell'Azienda ULSS n. 7.

Nel caso d'invio d'incompleta o erronea documentazione da parte del fornitore, i termini rimangono sospesi fino al momento in cui la documentazione richiesta sia completata e/o corretta.

Ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità di cui all'art. 9 l'Azienda ULSS potrà provvedere al pagamento parziale nelle more della definizione di eventuali inadempienze contestate all'Appaltatore.

Ai sensi di quanto previsto dall'art. 6 del Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, così come modificato dall'art. 25 del Decreto Legge 66 del 24.4.2014 (convertito nella Legge n. 89 del 23.6.2014), le fatture emesse dovranno essere trasmesse esclusivamente in forma elettronica, secondo il formato di cui all'allegato A "Formato della fattura elettronica" del citato D.M. n. 55/2013. Per tali finalità l'Azienda Sanitaria ha definito il proprio ufficio predisposto al ricevimento delle fatture elettroniche, individuato da un codice che obbligatoriamente deve essere inserito nella fattura elettronica per consentire il corretto recapito al destinatario. L'informazione relativa al Codice Univoco Ufficio deve essere inserita nella fattura elettronica in corrispondenza dell'elemento del tracciato 1.1.4 denominato "Codice Destinatario", nonché il dettaglio delle informazioni necessarie per l'invio della fattura elettronica. L'Azienda Sanitaria provvederà a fornire le informazioni necessarie. Si fa presente che è onere della ditta contattare gli uffici competenti in caso di mancanza o incompleta conoscenza delle informazioni di cui sopra (in particolare, dovrà essere richiesta l'emissione dell'ordine qualora mancante).

L'Appaltatore, pena risoluzione del contratto, dovrà rispettare quanto previsto dalla normativa sulla tracciabilità dei flussi finanziari, L. 136/2010 e smi.

L'Appaltatore si impegna a dare immediata comunicazione alla Stazione Appaltante ed alla Prefettura-Ufficio territoriale del Governo della provincia di Vicenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

31. OBBLIGHI RELATIVI ALLA TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

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

L'affidatario deve comunicare alla stazione appaltante:

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

La comunicazione deve essere effettuata entro sette giorni dall'accensione del conto corrente ovvero, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica. In caso di persone giuridiche, la comunicazione de quo deve essere sottoscritta da un legale rappresentante ovvero da un soggetto munito di apposita procura. L'omessa, tardiva o incompleta comunicazione degli elementi informativi comporta, a carico del soggetto inadempiente, l'applicazione di una sanzione amministrativa pecuniaria da 500 a 3.000 euro.

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

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

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

32. CODICE DI COMPORTAMENTO

Nello svolgimento delle attività oggetto del contratto di appalto, l'aggiudicatario deve uniformarsi ai principi e, per quanto compatibili, ai doveri di condotta richiamati nel Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013 n. 62 e nel codice di comportamento di questa stazione appaltante e nel Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

In seguito alla comunicazione di aggiudicazione e prima della stipula del contratto, l'aggiudicatario ha l'onere di prendere visione dei predetti documenti pubblicati sul sito della stazione appaltante reperibile al seguente link <https://www.aulss7.veneto.it/mys/apridoc/iddoc/9171>

33. ACCESSO AGLI ATTI

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

34. DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Per le controversie derivanti dalla precedente procedura di gara è competente il Tribunale Amministrativo di Venezia.

Per le controversie derivanti dall'esecuzione del contratto è competente il Tribunale di Vicenza.

Trova applicazione la disciplina di cui all'articolo 215 del Codice relativamente al collegio consultivo tecnico formato secondo le modalità di cui all'allegato V.2 del Codice, al fine di prevenire le controversie o consentire la rapida risoluzione delle stesse o delle dispute tecniche di ogni natura che possano insorgere nell'esecuzione del contratto. I costi sono ripartiti tra le parti.

Il collegio è costituito da n. 3 membri.

35. TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con il presente articolo si provvede a dare l'informativa prevista dall'art. 13 del Regolamento UE 2016/679 (nel prosieguo GDPR) facendo presente che i dati personali forniti dalle ditte partecipanti alla gara saranno raccolti presso l'Azienda ULSS n. 7 per le seguenti finalità: - eseguire obblighi derivanti da un contratto oppure per adempiere, prima e dopo l'esecuzione del contratto, a connesse specifiche richieste; - adempiere ad obblighi di legge di natura amministrativa, contabile, civilistica, fiscale, regolamenti, normative comunitarie e/o extracomunitarie; - gestire l'eventuale contenzioso; - gestire l'eventuale processo di qualificazione e monitoraggio del fornitore. Tali trattamenti saranno improntati ai principi di correttezza, liceità, trasparenza e di tutela della riservatezza e dei diritti delle ditte e dei titolari dei dati. I dati personali verranno conservati anche dopo la cessazione del contratto per l'espletamento di tutti gli eventuali adempimenti connessi o derivanti dal contratto per il periodo di durata prescritto dalle leggi vigenti e secondo il termine di prescrizione dei diritti scaturenti dal contratto stesso. Il conferimento dei dati è obbligatorio in adempimento di quanto richiesto dagli obblighi legali e contrattuali e, pertanto, l'eventuale rifiuto a fornirli, in tutto o in parte, può dar luogo all'impossibilità per l'Azienda di dare esecuzione al contratto o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti correlati, compreso il pagamento. Il trattamento sarà svolto in forma automatizzata e/o

manuale, con modalità e strumenti volti a garantire la massima sicurezza e riservatezza, ad opera di soggetti appositamente autorizzati. Esclusivamente per le finalità sopra specificate, tutti i dati raccolti ed elaborati potranno essere comunicati a figure interne, autorizzate al trattamento in ragione delle rispettive mansioni, nonché alle seguenti categorie di soggetti esterni: istituti di credito; professionisti o società di servizi che operino per conto della nostra azienda; avvocati e consulenti legali; Enti Pubblici e privati, anche a seguito di ispezioni e verifiche; Amministratori di Sistema e Società fornitrici di servizi software (nell'amministrazione di tali procedure). I dati personali non saranno oggetto/di trasferimento presso Paesi Terzi non europei. Il Titolare del trattamento si riserva però la possibilità di utilizzare servizi in cloud o che prevedano il trasferimento presso Paesi extra UE: in tal caso i fornitori di tali servizi saranno selezionati tra coloro che forniscono garanzie adeguate, così come previsto dall'art. 46 GDPR. Le ditte hanno il diritto (artt. 15 -22 del GDPR) di chiedere all'Azienda di accedere ai dati personali e di rettificarli se inesatti, di cancellarli o limitarne il trattamento se ne ricorrono i presupposti, oppure di opporsi al loro trattamento per legittimi interessi perseguiti dalla ns. Azienda, nonché di ottenere la portabilità dei dati forniti solo se oggetto di un trattamento automatizzato basato sul consenso o sul contratto. Hanno altresì il diritto di revocare il consenso prestato per le finalità di trattamento che lo richiedono, ferma restando la liceità del trattamento effettuato sino al momento della revoca. Potranno esercitare i diritti sopra indicati contattando l'Ufficio Relazioni con il Pubblico (U.R.P.) inviando una e-mail all'indirizzo: urpbassano@aulss7.veneto.it oppure a urpthiene@aulss7.veneto.it; potranno altresì proporre reclamo, ai sensi dell'art. 77 del GDPR, all'autorità di controllo competente in materia (Garante per la protezione dei dati personali).

Titolare del trattamento dei dati personali è l'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana con sede legale in Via dei Lotti, 40 – 36061 Bassano del Grappa (VI). Il Titolare, con delibera n. 1409 del 25.08.2023, ha nominato il responsabile della protezione dei dati, ai sensi dell'art. 37 del GDPR, affidando l'incarico allo studio CERVATO LAW & BUSINESS S.R.L. SOCIETÀ TRA AVVOCATI a partire dall'1 settembre 2023.

Con riferimento ai dati che saranno gestiti dalla ditta aggiudicataria l'Azienda Sanitaria, in qualità di titolare del trattamento dei dati, intende designare la Ditta Aggiudicataria quale responsabile esterno del trattamento dei dati personali strettamente inerenti all'oggetto dell'appalto, la quale dovrà accettare tale nomina sottoscrivendo lo specifico Accordo ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679, Allegato n. 3) al presente CSA, che dovrà essere sottoscritto in sede di stipula del contratto.

36. GESTORE DEL SISTEMA

Fermo restando che, per la presente procedura, stazione appaltante è l'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana, la stessa si avvale del supporto tecnico del Gestore del Sistema (ovvero il soggetto indicato sul sito www.acquistinretepa.it risultato aggiudicatario della procedura ad evidenza pubblica all'uopo esperita), incaricato anche dei servizi di conduzione tecnica delle applicazioni informatiche necessarie al funzionamento del Sistema, il quale assume ogni responsabilità al riguardo.

Per quanto attiene la disciplina delle responsabilità, le regole tecniche di utilizzo, di mancato utilizzo o di mancato funzionamento del Sistema si rinvia a quanto previsto al paragrafo 2 del Capitolato d'Oneri del Bando Istitutivo.

ALLEGATO 1

FACSIMILE DICHIARAZIONE AGGIUNTIVA

RILASCIATA AI SENSI DELL'ART. 46 DEL D.P.R. 445/2000

DICHIARAZIONE AGGIUNTIVA PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL'AMBITO DELLO SDA PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682, CONTENENTE DICHIARAZIONI AI SENSI E PER GLI EFFETTI DI CUI AGLI ARTT. 46, 47 E 76 DEL DPR 445/2000

I sottoscritt_ (nome e cognome) _____ nat_ a _____ Prov. _____ il
_____ residente
a _____ via/piazza _____ n. _____ Codice
Fiscale _____ in qualità di _____ della
società _____ ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 445/2000 consapevole della
responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di
atti falsi, nonché in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità e consapevole altresì
che qualora emerga la non veridicità del contenuto della presente dichiarazione il Concorrente decadrà dai benefici
per i quali la stessa è rilasciata

DICHIARA

1. nel caso in cui l'operatore economico assolve al pagamento del bollo, che il numero seriale della marca da bollo di Euro 16,00 con la quale assolve al pagamento del bollo ai fini della partecipazione alla presente procedura, e la cui copia si allega a Sistema, è _____;
2. di applicare, con riferimento alla quota parte di manodopera indicati al par. 4 del presente Capitolato d'oneri, il CCNL indicato dalla stazione appaltante o altro CCNL equivalente, con l'indicazione del relativo codice alfanumerico unico di cui all'articolo 16 quater del decreto legge 76/20;
3. di garantire, secondo quanto indicato al par. 11, del Capitolato d'oneri, la stabilità occupazionale del personale impiegato;
4. di garantire, secondo quanto indicato al par. 11, del Capitolato d'oneri la stabilità occupazionale del personale impiegato;
5. di non voler subappaltare parte del contratto a terzi;
o, in alternativa,
di voler subappaltare le seguenti prestazioni _____ nelle misura del _____ (Elencare le prestazioni che si intende subappaltare e la relativa quota (espressa in percentuale) sull'importo contrattuale);
6. di accettare il patto di integrità adottato nelle more del rinnovo del Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione del Veneto in data 17.09.2019 ai fini della prevenzione dei tentativi d'infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, allegato _____ al capitolato;
7. di essere edotto degli obblighi derivanti dal Codice di comportamento adottato dalla stazione appaltante con delibera n. 2358 del 16.12.2022 reperibile al seguente link <https://www.aulss7.veneto.it/lapisweb-gestione->

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing per l'Azienda ULSS 7 Pedemontana nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

atti/DL33/Allegati/7994.pdf e di impegnarsi, in caso di aggiudicazione, ad osservare e a far osservare ai propri dipendenti e collaboratori, per quanto applicabile, il suddetto codice, pena la risoluzione del contratto;

8. per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, di impegnarsi ad uniformarsi, in caso di aggiudicazione, alla disciplina di cui agli articoli 17, comma 2, e 53, comma 3 del decreto del Presidente della Repubblica 633/72 e a comunicare alla stazione appaltante la nomina del proprio rappresentante fiscale, nelle forme di legge;
9. per gli operatori economici non residenti e privi di stabile organizzazione in Italia, ai fini delle comunicazioni di cui all'articolo 90 del Codice dichiara i seguenti dati: il domicilio fiscale _____, il codice fiscale _____, la partita IVA _____, l'indirizzo di posta elettronica certificata o strumento analogo negli altri Stati Membri.

CONSENSO AL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Con la firma del presente documento il sottoscritto dichiara altresì, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati, di aver letto l'informativa sul trattamento dei dati personali contenuta nel Capitolato d'Oneri e di acconsentire al trattamento dei dati personali, anche giudiziari, mediante con strumenti manuali ed informatici, esclusivamente nell'ambito della presente gara e per le finalità ivi descritte; dichiara, inoltre, di essere stato informato circa i diritti di cui agli artt. 15 e segg. del Regolamento UE n. 2016/679.

Si impegna, inoltre, ad adempiere agli obblighi di informativa e di consenso, ove necessario, nei confronti delle persone fisiche (Interessati) di cui sono forniti dati personali nell'ambito della procedura di affidamento, per consentire il trattamento dei loro Dati personali da parte dell'Amministrazione per le finalità descritte nell'informativa-

_____, _____

Firma

(firmato digitalmente)

ALLEGATO 2

FACSIMILE DI DICHIARAZIONE DI AVVALIMENTO

(si ricorda che:

- *alle dichiarazioni di avvalimento deve essere allegato (e quindi inserito nell'apposita sezione del sistema indicata dal Capitolato d'onori dell'AS) ai sensi dell'art. 104 del Codice **originale o copia autentica del contratto** in virtù del quale l'impresa ausiliaria si obbliga nei confronti dell'offerente a fornire i requisiti di cui questi è carente e a mettere a disposizione le risorse necessarie per tutta la durata dell'appalto; si ricorda che come prescritto dal Capitolato d'onori **il contratto dovrà riportare** dettagliata indicazione delle risorse strumentali e umane che l'ausiliario mette a disposizione del concorrente e indicare se l'avvalimento è finalizzato ad acquisire un requisito di partecipazione o a migliorare l'offerta del concorrente, o se serve ad entrambe le finalità;*
- ***l'ausiliaria deve essere un'impresa già ammessa ad una categoria merceologica di ammissione allo SDA o aver richiesto l'ammissione prima della presentazione dell'offerta. Nel caso in cui l'ammissione non sia intervenuta prima della presentazione dell'offerta, dovrà essere allegata la Domanda di Ammissione allo SDA presentata alla Consip.***

DICHIARAZIONE DI AVVALIMENTO DEL CONCORRENTE

Spett.le

<stazione appaltante>

Il sottoscritto _____ Legale Rappresentante/Procuratore avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura del concorrente _____ ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione saranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'art. 76 dello stesso decreto, le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti e dichiarazioni mendaci, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure concernenti gli appalti pubblici,

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

A. che il concorrente _____, al fine di soddisfare i requisiti di partecipazione prescritti nella lettera di invito e nella documentazione della procedura si avvale, alle condizioni e nei limiti previsti all'art. 104 del Codice, del soggetto di seguito specificato;

B. che i requisiti di capacità economico-finanziaria di cui il concorrente si avvale per poter essere ammesso alla gara sono i seguenti:

- 1) _____;
- 2) _____;

e/o

C. che il concorrente si avvale per migliorare la propria offerta;

D. che le generalità dell'impresa ausiliaria della quale si avvale per i suddetti requisiti, da questa posseduti e messi a disposizione a proprio favore, sono le seguenti:

Impresa _____

_____, li _____

_____ (firmato digitalmente dal concorrente)

DICHIARAZIONE DI AVVALIMENTO DELL'IMPRESA AUSILIARIA

Spett.le

_____ *<stazione appaltante>*

Il sottoscritto _____ Legale Rappresentante/Procuratore dell'ausiliaria, avente i poteri necessari per impegnare l'impresa nella presente procedura, con sede legale in Via _____ Comune _____ C.A.P. _____ CF n. _____ P. I.V.A. n. _____ Posta Elettronica Certificata _____, iscritta nel Registro delle Imprese istituito presso la CCIAA _____ al n. _____ in data _____

ai sensi degli artt. 46 e 47 del D.P.R. 28.12.2000, n. 445, consapevole del fatto che, in caso di mendace dichiarazione saranno applicate nei suoi riguardi, ai sensi dell'art. 76 dello stesso decreto, le sanzioni previste dal codice penale e dalle leggi speciali in materia di falsità negli atti e dichiarazioni mendaci, oltre alle conseguenze amministrative previste per le procedure concernenti gli appalti pubblici,

DICHIARA SOTTO LA PROPRIA RESPONSABILITÀ

1. che l'Impresa è stata ammessa in data _____ al Sistema dinamico della pubblica amministrazione per _____ *<In alternativa, nel caso in cui l'impresa ausiliaria abbia presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS ma non risulti a tale data ancora ammessa: pur non essendo ammessa alla data di scadenza di presentazione delle offerte, ha presentato entro tale termine la domanda di ammissione che allega alla presente dichiarazione>*;
2. di obbligarsi, verso il concorrente _____ *(indicare impresa ausiliata)* e verso l'Amministrazione _____, a mettere a disposizione, per tutta la durata dell'appalto, le risorse necessarie di cui è carente il concorrente;
3. *[Eventuale, compilare nel caso di avvalimento finalizzato a migliorare l'offerta: di non partecipare alla gara < eventuale: in caso di suddivisione in lotti sostituire con: al/i lotto/i in cui mette a disposizione le risorse alla/e ausiliata/e > in proprio o come associata o consorziata;]*
4. *<Se richiesti requisiti relativi a titoli di studio e professionali necessari all'esecuzione dell'appalto, inserire la seguente dichiarazione>*: *[Eventuale: di impegnarsi ad eseguire direttamente la prestazione per cui è richiesto il requisito di cui al par. ____ del _____. _____ <indicare il riferimento>.]*
5. di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, nel rispetto della disciplina dettata dal D. Lgs. 30.06.2003, n. 196 (Codice in materia di protezione dei dati personali), ed esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa, anche in virtù di quanto espressamente specificato nel Capitolato d'Oneri relativo alla presente iniziativa che qui si intende integralmente

trascritto;

_____, li _____

Firma

(firmato digitalmente dall'Impresa ausiliaria)

Allegato 3 – Elenco del personale

	Tipo contratto	Durata contratto	Livello	Data inizio rapporto	Data termine contratto	Part Time %	scatti anz	prossimo scatto
1	P	I	3	01/09/2022		62,50%	0	12-2024
2	P	D	2	01/06/2023	31/12/2024	50,00%	0	06-2025
3	P	D	2	13/09/2023	31/08/2024	75,00%	0	10-2025
4	P	D	2	06/05/2024	31/08/2024	62,50%	0	06-2026
5	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	11-2026
6	P	I	2	01/09/2022		75,00%	0	09-2024
7	P	I	4	01/09/2022		90,00%	3	02-2025
8	P	I	3	01/09/2022		75,00%	3	07-2025
9	P	I	2	20/12/2022		75,00%	0	12-2024
10	P	I	2	09/05/2023		62,50%	0	06-2025
11	P	I	2	01/09/2022		90,00%	1	11-2025
12	P	I	3	01/09/2022		75,00%	1	12-2024
13	F	I	5	01/09/2022		100,00%	3	02-2025
14	P	I	4	01/09/2022		62,50%	3	02-2025
15	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
16	P	I	3	01/09/2022		75,00%	2	10-2025
17	P	I	2	22/05/2023		75,00%	0	06-2025
18	P	I	2	22/05/2023		90,00%	0	06-2025
19	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
20	P	I	3	01/09/2022		75,00%	3	02-2026
21	P	I	2	12/09/2023		90,00%	0	10-2025
22	P	D	2	27/05/2024	30/09/2024	62,50%	0	05-2026
23	P	I	2	21/12/2022		75,00%	0	12-2024
24	P	I	2	01/09/2022		75,00%	1	09-2025
25	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	02-2025
26	P	I	2	21/08/2023		62,50%	0	09-2025
27	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
28	P	I	3	01/09/2022		62,50%	2	11-2024
29	P	I	3	01/09/2022		90,00%	1	07-2024
30	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
31	P	D	2	11/04/2024	30/09/2024	62,50%	0	05-2026
32	P	I	3	01/09/2022		75,00%	1	12-2024
33	P	I	2	28/09/2022		75,00%	0	10-2024
34	P	I	2	28/06/2023		75,00%	0	07-2025
35	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	02-2025
36	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
37	P	I	3	01/09/2022		90,00%	2	03-2025
38	P	I	3	01/09/2022		75,00%	1	08-2024
39	P	I	4	01/09/2022		90,00%	3	02-2025
40	P	I	2	10/01/2023		75,00%	0	02-2025
41	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	02-2025
42	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
43	P	D	2	08/04/2024	30/09/2024	62,50%	0	05-2026
44	P	I	2	15/05/2023		75,00%	0	06-2025
45	P	I	2	02/05/2023		62,50%	0	06-2025
46	P	I	2	01/09/2022		52,50%	0	08-2024
47	P	I	3	01/09/2022		90,00%	3	04-2026
48	P	I	2	16/03/2023		75,00%	0	04-2025

Allegato 3 – Elenco del personale

49	P	I	2	01/09/2022		90,00%	0	07-2024
50	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
51	P	I	3	01/09/2022		75,00%	1	07-2024
52	P	I	2	02/11/2022		75,00%	0	12-2024
53	P	I	3	01/09/2022		90,00%	2	06-2025
54	P	I	3	01/03/2023		75,00%	0	03-2025
55	P	D	2	16/05/2024	30/09/2024	75,00%	0	06-2026
56	P	I	2	01/09/2022		75,00%	1	09-2025
57	P	I	2	12/10/2022		62,50%	0	11-2024
58	P	I	2	20/09/2022		75,00%	0	10-2024
59	P	I	2	05/02/2024		62,50%	0	03-2026
60	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	02-2025
61	P	D	2	27/09/2023	31/08/2024	62,50%	0	10-2025
62	P	I	4	01/09/2022		90,00%	3	02-2025
63	P	I	2	01/09/2022		75,00%	1	05-2025
64	P	D	2	10/01/2024	31/08/2024	62,50%	0	02-2026
65	P	I	2	03/05/2023		62,50%	0	06-2025
66	P	I	2	01/09/2022		75,00%	0	07-2024
67	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	02-2025
68	P	I	3	01/09/2022		75,00%	1	07-2024
69	P	I	2	01/09/2022		75,00%	1	10-2025
70	P	I	3	03/10/2022		62,50%	1	09-2024
71	P	D	2	02/04/2024	31/12/2024	75,00%	0	05-2026
72	P	I	3	01/09/2022		50,00%	0	09-2024
73	P	D	2	01/06/2023	31/08/2024	90,00%	0	06-2025
74	P	I	2	06/03/2023		75,00%	0	04-2025
75	P	I	2	01/09/2022		90,00%	0	09-2024
76	P	I	3	01/09/2022		90,00%	2	04-2025
77	F	I	4	01/09/2022		100,00%	3	02-2025
78	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	02-2025
79	P	I	2	26/10/2022		62,50%	0	11-2024
80	P	I	3	01/09/2022		90,00%	1	06-2025
81	P	D	2	16/04/2024	31/08/2024	50,00%	0	05-2026
82	P	D	2	04/05/2023	31/08/2024	62,50%	0	06-2025
83	P	I	2	13/02/2023		75,00%	0	03-2025
84	P	I	3	01/09/2022		90,00%	3	02-2025
85	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	02-2025
86	P	I	4	01/09/2022		95,00%	3	02-2025
87	P	I	2	01/09/2022		75,00%	0	01-2025
88	P	I	3	01/09/2022		90,00%	2	04-2025
89	P	I	2	01/09/2022		50,00%	1	11-2025
90	P	I	3	01/09/2022		90,00%	1	02-2026
91	P	D	2	01/06/2023	31/12/2024	75,00%	0	06-2025
92	P	I	2	02/05/2023		50,00%	0	04-2025
93	P	I	3	23/08/2023		75,00%	2	02-2025
94	P	I	4	01/09/2022		90,00%	3	02-2025
95	P	I	4	01/09/2022		70,00%	3	02-2025
96	P	D	2	03/06/2024	30/09/2024	62,50%	0	07-2026
97	P	I	3	01/09/2022		62,50%	2	06-2024
98	P	I	4	01/09/2022		62,50%	3	02-2025

Allegato 3 – Elenco del personale

99	P	I	4	01/09/2022		75,00%	3	06/2025
100	P	I	3	01/09/2022		90,00%	2	10-2024
101	P	I	2	16/02/2023		90,00%	0	02-2025
102	P	I	2	06/12/2022		62,50%	0	12-2024
103	P	I	3	01/09/2022		90,00%	1	12-2024
104	P	I	2	13/09/2022		75,00%	0	10-2024
105	P	I	2	18/09/2023		75,00%	0	10-2025
106	F	I	5	01/08/2022		100,00%	0	08-2024

ALLEGATO 4

FAC SIMILE "SCHEMA DELLE SPESE RELATIVE AL COSTO DEL PERSONALE"

Appalto Specifico per l'affidamento dei servizi di Contact Center in outsourcing per l'Azienda ULSS 7 Pedemontana nell'ambito del Sistema Dinamico di Acquisizione della Pubblica Amministrazione per Servizi di Contact Center ID 2682

Allegato 4 – Facsimile Schema delle spese relative al costo del personale

Spett.le

<Stazione appaltante>

SCHEMA DEL COSTO DEL PERSONALE DELL'APPALTO SPECIFICO PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L'AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL'AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

La _____, con sede in _____, Via _____, in persona del _____ e legale rappresentante _____, (in caso di R.T.I. o di altro concorrente plurisoggettivo indicare i riferimenti di ciascun operatore economico) (di seguito, "Impresa", "Raggruppamento" o "Consorzio" etc.)

DICHIARA

a) che l'importo complessivo delle spese relative al costo del personale da utilizzare per le prestazioni oggetto del presente appalto per l'intera durata contrattuale è pari ad € _____, __ = (_____ / __);

b) che l'importo di cui al punto a) che precede comprende anche il costo della manodopera indicato nella scheda di offerta economica pari a € _____, __ (_____ / __);

c) che, ai fini della determinazione delle spese complessive del personale di cui al punto a) che precede, si forniscono le seguenti informazioni di dettaglio per ogni figura professionale utilizzata per la commessa:

Figura professionale: _____

- CCNL applicato/Tabella ministeriale del costo del lavoro _____
- Contratto integrativo di secondo livello (se esistente) _____
- Livello di inquadramento professionale _____
- Dimensionamento (ad esempio, numero di persone che ricoprono la suddetta figura professionale) _____
- Retribuzione minima mensile da CCNL applicato/Tabella ministeriale del costo del lavoro ¹

¹ Per "retribuzione minima mensile da CCNL applicato" si intende l'importo pari a un dodicesimo di quello corrispondente alla voce "Retribuzione tabellare" e/o "Paga Base" e/o "Paga Tabellare" o equivalente di cui alla relativa tabella Ministeriale;

- Retribuzione media mensile lorda² _____
- Numero medio giorni lavorativi annui per figura professionale _____
- Costo medio annuo totale (comprensivo di TFR e altri oneri previdenziali)³ _____
- Stima dell'effort di impiego per tutta la durata contrattuale (adottare come unità di misura le ore/persona e/o minuti/persona a seconda della specifica natura delle attività a cui ciascuna stima dell'effort si riferisce) _____
- Presenza di eventuali voci (ad esempio, qualora applicabili, anzianità, tredicesima, festività retribuite, oneri previdenziali e assistenziali, TFR, ecc.) _____
- Costi indiretti (ad esempio, buoni pasto ecc.) _____
- __ (ogni altra informazione ritenuta di interesse, ad esempio, eventuali rinnovi del contratto applicato) _____.

(replicare le predette informazioni per ciascuna figura professionale utilizzata nella commessa)

N.B. per figure non inquadrare con CCNL dovranno essere forniti tutti i dati e le informazioni utili per la determinazione del compenso erogato.

*

(eventuale) Nel seguito si fornisce il prospetto analitico rappresentante il conto economico del costo del personale che ha determinato l'importo complessivo di cui alla precedente lettera a):

(inserire tabella/e dettagliate relative al conto economico del costo del personale)

_____, lì _____

Firma

² Per "retribuzione media mensile lorda" si intende l'importo di cui al punto precedente comprensivo, altresì, delle ulteriori voci di superminimo e/o di altri elementi retributivi della contrattazione integrativa di secondo livello erogate dall'operatore economico, con esclusione della tredicesima mensilità e di tutti gli oneri previdenziali ed assistenziali;

³ Per "costo medio annuo totale" si intende l'importo su base annua comprensivo di TFR, oneri previdenziali e assistenziali e di ogni altro onere/contributo previsto ed erogato dall'operatore economico.

ALLEGATO 5

FACSIMILE DI DICHIARAZIONE CONSORZI PER CONSORZiate NON ESECUTRICI

Dichiarazione da rendere dai Consorzi di cui all'articolo 65, comma 2 lett. b), c) e d) del Codice ove il consorzio ricorra ai requisiti economico finanziari delle consorziate non indicate quali esecutrici in sede di AS.

Si ricorda che la consorziata che presta i requisiti deve essere un'impresa già ammessa ad una categoria merceologica di ammissione allo SDA o aver richiesto l'ammissione prima della presentazione dell'offerta. Nel caso in cui l'ammissione non sia intervenuta prima della presentazione dell'offerta, dovrà essere allegata la Domanda di Ammissione allo SDA presentata alla Consip.

Spett.le

_____ <stazione appaltante>

DICHIARAZIONE CONSORZI PER CONSORZIATE NON ESECUTRICI

Il sottoscritto _____, nato a _____ il _____ C.F. _____, domiciliato per la carica presso la sede societaria ove appresso, nella sua qualità di _____ e legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare la _____ nella presente procedura, con sede in _____, Via _____, iscritta al Registro delle Imprese di ___ al n. ___, codice fiscale n. _____ CCNL applicato _____ Settore _____, che partecipa alla presente iniziativa nella seguente forma _____ (indicare se Consorzio di cui all'articolo 65, comma 2 lett. b), c) e d) del Codice) di seguito denominato "operatore"

ai sensi e per gli effetti dell'art. 76 D.P.R. 445/2000 consapevole della responsabilità e delle conseguenze civili e penali previste in caso di dichiarazioni mendaci e/o formazione od uso di atti falsi e/o in caso di esibizione di atti contenenti dati non più corrispondenti a verità;

E DICHIARA

- che il Consorzio, al fine di soddisfare i requisiti di partecipazione prescritti dall'Appalto specifico ricorre ai requisiti delle consorziate non esecutrici così come di seguito indicato:
 - (ragione sociale) _____ (requisito) _____ (misura) _____
 - (ragione sociale) _____ (requisito) _____ (misura) _____
 - (ragione sociale) _____ (requisito) _____ (misura) _____

- che la/e consorziata/e che presta/no il/i requisito/i ha/hanno conseguito l'ammissione al Bando SDA
In alternativa, nel caso in cui la/e consorziata/e abbia/no presentato la domanda di ammissione ad almeno un Bando SDA, prima del termine di presentazione dell'offerta fissato nell'AS ma non risultino a tale data ancora ammessa/e:
che la/e consorziata/e che presta/no il/i suddetto/i requisito/i, pur non essendo ammessa/e alla data di scadenza di presentazione delle offerte, ha/hanno presentato entro tale termine la domanda di ammissione che si allega alla presente dichiarazione.

_____, li _____

Firma

(firmato digitalmente dal Consorzio)

Allegato 6 – Offerta economica

APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI CONTACT CENTER ID 2682

Il sottoscritto _____, nato il _____ a _____ (Prov. _____), residente a _____ (Prov. _____), Via _____, in qualità di _____ dell’impresa _____, con sede legale in _____ (Prov. _____) CAP _____ Via _____, con sede amministrativa in _____ (Prov. _____) CAP _____, Via _____, con codice fiscale n. _____ con partita IVA _____, telefono n. _____ fax n. _____, posta elettronica certificata _____ soggetto che partecipa alla gara in qualità di _____

OFFRE

CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND				
Descrizione	Minuti/anno	Minuti/triennio	Prezzo Unitario (€/Minuto)	Prezzo Complessivo/triennio
A) Erogazione del servizio Inbound attraverso l’utilizzo del canale Call Center	1.080.000	3.240.000		0,00000 €
	Ore/uomo/anno	Ore/uomo/triennio	Prezzo Unitario (€/ora)	
B) Erogazione del servizio Inbound attraverso l’utilizzo del canale Sportello	110.816	332.448		0,00000 €
TOTALE A + B TRIENNIO				0,00000 €
C) Oneri DUVRI non ribassabili				2.000,00000 €
TOTALE A + B + C TRIENNIO				2.000,00000 €

di cui per oneri della sicurezza (art. 91, comma 5 D.Lgs. 36/2023)	0,00000 €
di cui costi del personale (art. 41, comma 14 D.Lgs. 36/2023)	0,00000 €

BASE ASTA NON SUPERABILE (36 mesi): € 8.287.472,96 + IVA

Aliquota IVA APPLICATA 22%

DICHIARA inoltre

di mantenere valida e vincolata la propria offerta per un periodo di almeno 365 giorni dalla data di presentazione della medesima e di essere disponibile, su semplice richiesta dell’Azienda ULSS n. 7, a prorogarla per ulteriori 180 giorni

Si dichiara altresì: (allegare quanto richiesto):

1) Scomposizione dell’offerta economica secondo il modello sotto riportato:	
Voci di costo	Valore voce di costo Euro
Costi del personale ***	
Costi interni per la sicurezza	
Costi generali	
Utile d’impresa	
ecc. (specificare)	
ecc. (specificare)	
Totale Prezzo offerto	€ -


Si chiede di compilare la suddetta tabella, indicando il valore e l’incidenza percentuale delle singole voci di costo, compreso l’utile d’impresa, sul prezzo offerto

*** si rimanda all’allegato n. 4 al Capitolato d’oneri, da compilarsi a pena di esclusione

Data _____

Timbro e firma del Legale Rappresentante _____

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

	Documento valutazione rischi di interferenza D.U.V.R.I. <i>(ai sensi dell'art. 26, commi 2 e 3, del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.)</i>	Data emissione: 20.03.2024
		Rev. n: 0

SERVIZI DI CONTACT CENTER

Gara CIG

NOTA

Le parti evidenziate in giallo devono essere compilate dall'appaltatore

Le parti evidenziate in verde devono essere compilate/verificate dall'Azienda ulss7/Azienda zero

La documentazione evidenziata in azzurro deve essere fornita dall'appaltatore

COMMITTENTE: Il Responsabile Unico di Procedimento dell'Azienda Sanitaria ULSS 7 (Dott. XXXX XXXXX) Firma _____	APPALTATORE: COGNOME : NOME: Firma _____
Data sottoscrizione: ____ / ____ / ____	Direttore Esecuzione del Contratto (DEC) dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana (Dott. XXXXXXXXX)

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

INDICE

1. **PREMESSA**
 - 1.1 **DATI GENERALI E REFERENTI AZIENDA COMMITTENTE**
 - 1.2 **DATI GENERALI E REFERENTI APPALTATORE**
 - 1.3 **SOGGETTI CHE HANNO FORNITO LE INFORMAZIONI PER LA REDAZIONE DEL DUVRI**
 - 1.4 **RIFERIMENTI LEGISLATIVI**
 - 1.5 **DEFINIZIONI**
 2. **PARTE GENERALE**
 - 2.1 **GENERALITA' DEL CONTRATTO**
 - 2.2 **SOGGETTI NOMINATI CON COMPITI DI COOPERAZIONE E DI COORDINAMENTO RELATIVAMENTE ALL'APPALTO**
 - 2.3 **NORME GENERALI**
 3. **OBBLIGHI DEL COMMITTENTE**
 - 3.1 **VERIFICA REQUISITI TECNICO PROFESSIONALI DELL'APPALTATORE**
 - 3.2 **VERIFICA DEGLI ADEMPIMENTI RICHIESTI**
 - 3.3 **SOGGETTI TERZI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE AREE INTERESSATE ALL'APPALTO**
 - 3.4 **AREE INTERESSATE DAI LAVORI/SERVIZI/FORNITURE OGGETTO DELL'APPALTO**
 - 3.5 **LOCALI ASSEGNATI ALLA DITTA APPALTATRICE E PERCORSI**
 - 3.6 **VERIFICHE**
 4. **OBBLIGHI DELL' APPALTATORE**
 - 4.1 **NORME DI COMPORTAMENTO**
 - 4.2 **APPALTATORE: DVR e DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHI DELL'APPALTO**
 - 4.3 **DESCRIZIONE DELLE ATTREZZATURE/APPRESTAMENTI UTILIZZATI**
 - 4.4 **MATERIALI E SOSTANZE PREVISTE**
 - 4.5 **ORGANICO PREVISTO PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'**
 - 4.6 **SUBAPPALTATORI O SUBAFFIDATARI E TERZI INTRODOTTI DALL'APPALTATORE**
 - 4.7 **INFORMAZIONE, FORMAZIONE E/O ADDESTRAMENTO RICHIESTI**
 - 4.8 **IDONEITA' SANITARIA ALLA MANSIONE/ATTIVITA'**
 - 4.9 **PROCEDURE DI SICUREZZA DA ELABORARE A CURA DELL' APPALTATORE**
 - 4.10 **INFORMAZIONE SUI RISCHI SPECIFICI ESISTENTI NELL'AMBIENTE E MISURE DI PREVENZIONE E DI EMERGENZA ADOTTATE**
 - 4.11 **RISCHI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE SEDI OSPEDALIERE DELL'AZIENDA ULSS ULSS 715**
 - 4.12 **ADOZIONE PERMESSO DI LAVORO/ACCESSO LUOGHI DI LAVORO**
 - 4.13 **GESTIONE DELLE EMERGENZE**
 - 4.14 **PRESCRIZIONI E LIMITAZIONI DI CARATTERE GENERALE**
 5. **RISCHI INTERFERENZIALI PREVISTI E SCELTA DELLE MISURE DI PREVENZIONE**
 - 5.1 **METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELL'ENTITA' DEI RISCHI DA INTERFERENZE**
 - 5.2 **AGGIORNAMENTO ED ESECUTIVITA' DEL D.U.V.R.I.**
 - 5.3 **DETTAGLIO ATTIVITA' PREVISTE**
 - 5.4 **SCHEDE SPECIFICHE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PERICOLI, LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E L'INDIVIDUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE**
 - 5.5 **ONERI PER LA SICUREZZA**
 - 5.6 **LIQUIDAZIONE ONERI PER LA SICUREZZA**
 - 5.7 **ELENCO PREZZI UNITARI**
 - 5.8 **ANALISI DEI PREZZI**
 - 5.9 **CALCOLO ONERI PER LA SICUREZZA**
- Allegato 1 – **ARTICOLO CONTRATTUALE SULL'INFORMAZIONE**
- Allegato 2 – **PERMESSO DI LAVORO TIPO**
- Allegato 3 – **MODULO MD74101AZ.000 - SELEZIONE DEI FORNITORI DI PRODOTTI, DI SERVIZI E DI LAVORI**

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

1. PREMESSA

Il presente documento di Valutazione dei Rischi da Interferenza (c.d. DUVRI) è redatto ai sensi dell'art.26, nell'espletamento dei Servizi rispettare tutte le richieste formulate nei documenti di gara.

Per le eventuali sedi in cui verranno svolte le attività in appalto in cui i Datori di Lavoro sono diversi dal Datore di Lavoro Committente gli stessi hanno verificato e condiviso il presente documento integrandolo con gli eventuali rischi specifici da interferenza presenti nei loro Luoghi di Lavoro ai sensi dell'art. 26 comma 3ter del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.

Il DUVRI - così come ribadito nella determinazione dell'Autorità per la Vigilanza sui Contratti Pubblici di Lavori, Servizi e Forniture n. 3 del 05.03.2008 - è da considerarsi un documento "dinamico", pertanto la valutazione dei rischi effettuata prima dell'espletamento dell'appalto dovrà essere aggiornata in caso di modifiche di carattere tecnico, logistico o organizzativo, che potranno emergere prima o nel corso dell'esecuzione dell'appalto, e comunque qualora si ravvisasse la necessità di un aggiornamento del medesimo documento dopo l'aggiudicazione dell'appalto, quando si sarà in grado di conoscere l'organizzazione del lavoro della ditta aggiudicataria, anche su indicazione o richiesta della Ditta medesima.

Il DUVRI definitivo potrà quindi subire aggiornamenti a seguito di sopraggiunte esigenze.

Per tale scopo sono di fondamentale importanza.

1. il ruolo del Direttore Esecuzione del Contratto (DEC) e del/i Preposti che sovrintendono i lavori;
2. le riunioni di cooperazione e coordinamento, da convocare da parte del RUP/DEC ad inizio lavori e/o durante l'esecuzione dei medesimi, le cui conclusioni saranno sempre verbalizzate.

Il presente documento, **redatto dal soggetto di cui all'art. 26 comma 3 del D.Lgs 81/08** è gestito con le modalità di cui alla Procedura Aziendale "PROCEDURA PER LA GESTIONE DEGLI OBBLIGHI IN MATERIA DI SALUTE E SICUREZZA CONNESSI AI CONTRATTI D'APPALTO O D'OPERA O DI SOMMINISTRAZIONE" dell'ULSS 7.

1.1 DATI GENERALI E REFERENTI AZIENDA COMMITTENTE

Ragione sociale committente:	AZIENDA ULSS N. 7 PEDEMONTANA
Sede legale e Amministrativa:	Via dei Lotti, 40 - Bassano del Grappa (VI)
Telefono centralino:	0424/888111
Codice Fiscale e P. IVA:	00913430245

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI
Direttore Generale	Carlo Bramezza	Tel. 0424/885201 direzione.generale@aulss7.veneto.it
Direttore Amministrativo	Michela Conte	Tel. 0424/888111 michela.conte@aulss7.veneto.it
Direttore Sanitario	Antonio Di Caprio	Tel. 0424/888111 antonio.dicaprio@aulss7.veneto.it
Direzione Medica della Funzione Ospedaliera	Sira Bizzotto	Tel. 0424/888111 sira.bizzotto@aulss7.veneto.it
Direzione Medica Ospedale Santorso	Mario Grattarola	Tel. 0445/572024 dsansa@aulss7.veneto.it

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Direttore Servizi Tecnici e Patrimoniali	Daniele Panizzo	Tel. 0424/888920 daniele.panizzo@aulss7.veneto.it
Direttore Distretto n. 1	Emanuele Barbierato	Tel. 0424/885150 emanuele.barbierato@aulss7.veneto.it
Direttore Distretto n. 2	Francesco Calcaterra	Tel. 0445/389231 francesco.calcaterra@aulss7.veneto.it
Direttore U.O.C. Direzione delle Professioni Sanitarie	Marilena Galeazzo	Tel. 0424/885246 marilena.galeazzo@aulss7.veneto.it
Responsabile Unico del Procedimento - RUP	XXXXX XXXXXXX	Tel. XXXX/XXXXXX XXXX.XXXXX@aulss7.veneto.it
Direttore Esecuzione Contratto DEC	XXXXX XXXXXXX	Tel. XXXX/XXXXXX XXXXX.XXXXX@aulss7.veneto.it
Esperto Qualificato	Chiara Orlandi Maria Concetta Longo	Direzione Medica - Tel. 0424/888462
Responsabile Servizio di Prevenzione e protezione	Davide Cordaro	Tel. 0424/889740 davide.cordaro@aulss7.veneto.it
Medici Competenti	Manuela Scalco Andrea Luigi Fabrello	Tel. 0424/889464 manuela.scalco@aulss7.veneto.it Tel. 0445/571347

Per il dettaglio si rinvia al sito internet aziendale <http://www.aulss7.veneto.it/>

1.2 DATI GENERALI E REFERENTI APPALTATORE

Da compilare a cura dell'appaltatore:

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI
Datore di Lavoro		
Dirigente o delegato dal Datore di lavoro		
Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione		
Medico Competente		
Rappresentanti Lavoratori Sicurezza		
Rappresentanti Lavoratori Sicurezza		

1.3 SOGGETTI CHE HANNO FORNITO LE INFORMAZIONI PER LA REDAZIONE DEL DUVRI

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI
RUP - Responsabile Unico del Procedimento	XXXXX XXXXXXX	Tel. XXXX/XXXXXX XXXXX.XXXXX@aulss7.veneto.it
Referente amministrativo della procedura di gara	XXXXX XXXXXXX	Tel. XXXX/XXXXXX XXXXX.XXXXX@aulss7.veneto.it
DEC - Direttore Esecuzione Contratto	Nicola Cerchiaro	Tel. 0424/885233 nicola.cerchiaro@aulss7.veneto.it
Altre figure interessate ...		

1.4 RIFERIMENTI LEGISLATIVI.

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

D.Lgs 81 del 9 Aprile 2008 e s.m.i. - art. 26

Cod. Civ. - artt. 1559, 1655, 1656, 1677, 2222 e segg.

1.5 DEFINIZIONI

Appaltante o Committente	Il soggetto per conto del quale viene svolta l'attività di servizio, lavori o forniture, indipendentemente da eventuali frazionamenti nella sua realizzazione. Nel caso di appalto di opera pubblica, il committente è il soggetto <u>titolare di potere decisionale e di spesa relativo alla gestione dell'appalto</u>
Appaltatore	E' il soggetto che si obbliga nei confronti del Committente a fornire un'opera e/o una prestazione con mezzi propri secondo le modalità pattuite e la regola dell'arte.
Appalto	L'appalto è il contratto col quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, l'obbligazione di compiere in favore di un'altra (committente o appaltante) il compimento di un'opera o di un servizio.
Contratto d'appalto	L'appalto è il contratto con il quale una parte assume, con organizzazione dei mezzi necessari e con gestione a proprio rischio, il compimento di un'opera o di un servizio verso un corrispettivo in danaro (art. 1655 c.c.);
Contratto d'opera	Il contratto d'opera si configura quando una persona si obbliga a compiere verso un corrispettivo un'opera o un servizio con lavoro prevalentemente proprio e senza vincolo di subordinazione nei confronti del committente, pervenendo al risultato concordato (art. 2222 c.c.);
Contratto di somministrazione	La somministrazione è il contratto con il quale una parte si obbliga, verso corrispettivo di un prezzo, a eseguire a favore dell'altra parte prestazioni periodiche o continuative di cose e di servizi (artt. 1559 e 1677 del Codice Civile).
Contratto di subappalto	E' la cessione di una quota di lavoro, servizio o fornitura da parte del soggetto affidatario del contratto ad un terzo, il subappaltatore, previa autorizzazione del committente (art. 1656 c.c.) e con le limitazioni previste dalla normativa sugli appalti pubblici. Il subappaltante deve corrispondere al subappaltatore gli oneri della sicurezza previsti per la quota parte del lavoro, servizio o fornitura affidato in subappalto.
Contratto in concessione	Le «concessioni di lavori pubblici» sono contratti a titolo oneroso, conclusi in forma scritta, aventi ad oggetto, in conformità al codice dei contratti, l'esecuzione, ovvero la progettazione esecutiva e l'esecuzione, ovvero la progettazione definitiva, la progettazione esecutiva e l'esecuzione di lavori pubblici o di pubblica utilità, e di lavori ad essi strutturalmente e direttamente collegati, nonché la loro gestione funzionale ed economica, che presentano le stesse caratteristiche di un appalto pubblico di lavori, ad eccezione del fatto che il corrispettivo dei lavori consiste unicamente nel diritto di gestire l'opera o in tale diritto accompagnato da un prezzo, in conformità al codice dei contratti. La «concessione di servizi» è un contratto che presenta le stesse caratteristiche di un appalto pubblico di servizi, ad eccezione del fatto che il corrispettivo della fornitura di servizi consiste unicamente nel diritto di gestire i servizi o in tale diritto accompagnato da un prezzo.
Datore di lavoro	Il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore o, comunque, il soggetto che, secondo il tipo e l'assetto dell'organizzazione nel cui ambito il lavoratore presta la propria attività, ha la responsabilità dell'organizzazione stessa o dell'unità produttiva in quanto esercita i poteri decisionali e di spesa. Nelle pubbliche amministrazioni di cui all'articolo 1, comma 2, del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165, per datore di lavoro si intende il dirigente al quale spettano i poteri di gestione, ovvero il funzionario non avente qualifica dirigenziale, nei soli casi in cui quest'ultimo sia preposto ad un ufficio avente autonomia gestionale, individuato dall'organo di vertice delle singole amministrazioni tenendo conto dell'ubicazione e dell'ambito funzionale degli uffici nei quali viene svolta l'attività, e dotato di autonomia nei poteri decisionali e di spesa. In caso di omessa individuazione, o di individuazione non conforme ai criteri sopra indicati, il datore di lavoro coincide con l'organo di vertice medesimo.
DUVRI	Documento unico di valutazione dei rischi di interferenza di cui all'art. 26 comma 3 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. Documento redatto dal committente al fine di valutare i rischi connessi all'espletamento dell'appalto e definirne le misure di prevenzione, protezione, coordinamento e cooperazione nonché i relativi costi per eliminare o ridurre i rischi da interferenza. Nel campo di applicazione della normativa sugli appalti pubblici tale documento è redatto, ai fini dell'affidamento del contratto, dal soggetto titolare del potere decisionale e di spesa relativo alla gestione dello specifico appalto. Tale documento deve essere allegato al contratto al contratto d'appalto o d'opera e deve essere adeguato in funzione dell'evoluzione dei lavori, servizi e forniture.
Forniture di materiali o attrezzature	Trasporto, movimentazione di materiale e attrezzature da parte di terzi, dalla sede produttiva ovvero deposito, al committente/stazione appaltante.
Imprenditore, fornitore e prestatore di servizi	Persona fisica o giuridica o ente senza personalità giuridica, ivi compreso il Gruppo Europeo di Interesse Economico (GEIE) costituito ai sensi del decreto legislativo 23 luglio 1991, n. 240, che offra sul mercato, rispettivamente, la realizzazione di lavori o opere, la fornitura di prodotti, la prestazione di servizi. Secondo le definizioni del "codice dei contratti pubblici": a) gli imprenditori individuali, anche artigiani, le società commerciali, le società cooperative; b) i consorzi fra società cooperative di produzione e lavoro e i consorzi tra imprese artigiane c) i consorzi stabili, costituiti anche in forma di società consortili, tra imprenditori individuali, anche artigiani, società commerciali, società cooperative di produzione e lavoro d) i raggruppamenti temporanei e) i consorzi ordinari f) i soggetti che abbiano stipulato il contratto di Gruppo Europeo di Interesse Economico (GEIE) ai sensi del decreto legislativo 23 luglio 1991, n. 240 g) operatori economici stabiliti in altri Stati membri, costituiti conformemente alla legislazione vigente nei rispettivi Paesi.
Interferenza	E' ogni sovrapposizione di attività lavorativa tra diversi lavoratori che rispondono a datori di lavoro diversi, ovvero laddove si configurino una continuità fisica e di spazio e/o una contiguità produttiva fra tali soggetti in quanto in tali casi i lavoratori ai fini della loro sicurezza, devono essere opportunamente coordinati. Tali misure devono altresì garantire la sicurezza di soggetti terzi (es. utenti, pazienti, visitatori).
Lavoratore	Persona che, indipendentemente dalla tipologia contrattuale, svolge un'attività lavorativa nell'ambito dell'organizzazione di un datore di lavoro pubblico o privato, con o senza retribuzione, anche al solo fine di apprendere un mestiere, un'arte o una professione, esclusi gli addetti ai servizi domestici e familiari. Al lavoratore così definito è equiparato: il socio lavoratore di cooperativa o di società, anche di fatto, che presta la sua attività per conto delle società e dell'ente stesso.
Lavoratore autonomo o prestatore d'opera	E' colui che mette a disposizione del committente, dietro un compenso, il risultato del proprio lavoro senza vincolo di subordinazione. Se la singola persona compone la ditta individuale e ne è anche titolare è l'unico prestatore d'opera.
Oneri per la sicurezza	Gli oneri per la sicurezza si riferiscono ai costi delle misure preventive da porre in essere per ridurre o eliminare i soli rischi interferenti (art. 26, comma 5, D.Lgs 81/08). Tali costi non sono soggetti a ribasso d'asta, devono essere preventivamente quantificati dalla stazione appaltante in maniera analitica e non a percentuale.
Oneri per la sicurezza propri dell'impresa	Sono riferiti ai rischi propri dell'attività delle singole imprese/ditte appaltatrici o dei singoli lavoratori autonomi, in quanto trattati di rischi per i quali resta immutato l'obbligo dell'appaltatore di redigere un apposito documento di valutazione e di provvedere all'attuazione delle misure necessarie per ridurre o eliminare al minimo i rischi. Ai sensi dell'art. 26, comma 6, D.Lgs. 81/08, nella predisposizione delle gare di appalto e nella valutazione dell'anomalia delle offerte, tale costo deve essere specificatamente indicato, e risultare congruo rispetto all'entità e alle caratteristiche del lavoro
Pericolo	Proprietà o qualità intrinseca di un determinato fattore avente il potenziale di causare danni.
Responsabile Unico del Procedimento (RUP)	Secondo la normativa sugli appalti pubblici, per ogni singolo intervento da realizzarsi mediante un contratto pubblico, le amministrazioni nominano un responsabile del procedimento, unico per le fasi della progettazione, dell'affidamento e dell'esecuzione
Referente dell'appalto per l'Azienda (RA)	Soggetto individuato dall'Azienda che ha capacità decisionale e di spesa per la gestione dei rapporti con l'appaltatore, solitamente identificato con il RUP (nel caso di lavori che comportano cantieri temporanei e mobili) o con il Responsabile della Struttura (o persona da questi designata) che gestisce la prestazione contrattuale prevista. Nel bando di gara o nella lettera di affidamento deve essere specificatamente indicato il nome ed il recapito telefonico del RA.
Responsabile dell'esecuzione per l'Azienda (RE/DEC)	Ai sensi della normativa sugli appalti pubblici, nei servizi e nelle forniture dove è richiesta una specifica competenza o una presenza logistica nel luogo di esecuzione viene affidato ad un dipendente qualificato il controllo dell'esecuzione e la supervisione dell'appalto nel rispetto del capitolato. In questo caso il RUP riveste un ruolo prettamente amministrativo. Nel bando di gara o nella lettera di affidamento deve essere specificatamente indicato il nome ed il recapito telefonico del RE. Il Responsabile dell'Esecuzione si rapporta con il RUP, per gestire la prestazione contrattuale inviandogli tutte le note necessarie (autorizzazione al pagamento di spese in relazione all'avanzamento dei lavori, DUVRI definitivo, inadempienze contrattuali da parte della ditta, ecc.) e assolvendo agli impegni di coordinamento per prevenire rischi interferenti
Rischio	Proprietà di raggiungimento del livello potenziale di danno nelle condizioni di impiego e di esposizione ad un determinato fattore o agente oppure alla loro combinazione.
Rischi da interferenze	Sono i rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori e delle altre persone equiparate che all'interno dell'Azienda possono derivare dalla presenza, anche non contemporanea, di personale del committente e di personale di altre ditte d'appalto. A mero titolo esemplificativo si possono considerare interferenti i rischi: <ul style="list-style-type: none"> ▪ derivanti da sovrapposizioni di più attività svolte da operatori di appaltatori diversi; ▪ immessi nel luogo di lavoro del committente dalle lavorazioni del fornitore di servizi; ▪ esistenti nel luogo di lavoro del committente, ove è previsto che debba operare il fornitore di servizi, e non compresi tra quelli

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

	<ul style="list-style-type: none">specifici dell'attività propria del fornitore di servizi; derivanti da modalità di esecuzione particolari richieste esplicitamente dal committente (che comportino pericoli aggiuntivi rispetto a quelli specifici dell'attività appaltata).
--	--

2. PARTE GENERALE

2.1 GENERALITA' DEL CONTRATTO

La durata e i contenuti dell'appalto sono precisati nel CSA.

Nello svolgimento delle Attività\Servizi dovrà essere scrupolosamente rispettato tutto quanto previsto e richiesto dal Committente.

In caso di dubbi l'Appaltatore dovrà, in prima battuta, richiedere al DEC i chiarimenti di cui necessita.

2.2 SOGGETTI NOMINATI CON COMPITI DI COOPERAZIONE E DI COORDINAMENTO RELATIVAMENTE ALL'APPALTO

L'attività di cooperazione e coordinamento prevede anzitutto l'interazione costante tra committente e appaltatore con riunioni periodiche settimanali o mensili.

DAL COMMITTENTE

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI (tel. e cell.)
RUP - Responsabile Unico del procedimento	XXXXX XXXXXX	Tel. XXXX/XXXXXX XXXXX.XXXXXX@aulss7.veneto.it
Referente Amministrativo Appalto	Nicola Cerchiaro	Tel. 0424/885233 nicola.cerchiaro@aulss7.veneto.it
DEC - Responsabile/Direttore esecutivo del contratto	XXXXX XXXXXX	Tel. XXXX/XXXXXX XXXXX.XXXXXX@aulss7.veneto.it
Altre figure interessate ...		

DALL'APPALTATORE

FUNZIONE	NOMINATIVO	RECAPITI (tel. e cell.)
Datore di lavoro appaltatore		
Dirigente delegato per il Servizio		
Preposto individuato per il Servizio		

I compiti assegnati dal committente e dall'appaltatore, ciascuno per quanto di propria competenza, ai soggetti di cui sopra sono:

- **verifica degli appaltatori e subappaltatori;**
- **verifica dell'applicazione** delle **prescrizioni** contenuto nel presente documento;
- **organizzazione dei sopralluoghi** preventivi con la relativa stesura dei verbali;
- **organizzazione delle riunioni** di coordinamento in materia di sicurezza con la relativa stesura dei verbali;
- **cooperazione** nell'attuazione delle misure di prevenzione e protezione dai rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto;
- **coordinamento** degli interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori, informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare rischi dovuti alle interferenze tra i lavori delle diverse imprese coinvolte nell'esecuzione dell'opera complessiva.
- **controllo periodico** dei subappaltatori;
- **aggiornamento e integrazione** del DUVRI.

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Datori di Lavoro diversi dal Committente presso i quali viene eventualmente eseguito il contratto dovranno verificare ed eventualmente integrare il presente documento riferendolo ai rischi specifici da interferenza presenti nei propri luoghi di lavoro. Il parere espresso è parte integrante del presente documento.

2.3 NORME GENERALI

Gli interventi presso l'Azienda ULSS 7 Pedemontana di personale esterno, appaltatori, collaboratori non dipendenti, volontari, ecc., comportano rischi differenziati a seconda delle Attività\Servizi da eseguire e degli ambienti dove queste si svolgono (tutti aspetti dettagliati nel CSA che dovranno essere scrupolosamente rispettati); ne consegue che le misure di sicurezza atte a ridurre questi rischi vanno definite caso per caso seguendo le specifiche procedure operative.

Deve essere cura dell'Appaltatore e del personale esterno in genere, adottare tutte le precauzioni richieste dalla prudenza, dalla legislazione e dalle norme di buona tecnica e di sicurezza al fine di eliminare o ridurre al minimo i rischi; ciò dovrà essere conseguito con l'adozione di idonei Dispositivi di Protezione Individuale in relazione all'Attività\Servizio da svolgere.

In linea generale, nell'intento di eliminare o ridurre la minimo ogni possibile rischio dovuto ad interferenze tra le attività del Committente e dell'Appaltatore si raccomanda ai lavoratori di segnalare eventuali manchevolezze richiedendo informazioni al DEC.

Si ricorda comunque l'obbligo della redazione del Documento della Valutazione dei Rischi da parte dell'Appaltatore relativamente alle Attività\Servizi previsti dal contratto.

Tutti i lavori/servizi/forniture devono essere svolti in modo da **eliminare** in primis e, ove non sia possibile, ridurre le interferenze; quindi è richiesto di:

- coordinare, cooperare con il DEC dell'appalto le modalità ed i tempi dell'intervento (quando possibile sulla base di una programmazione concordata) stabilendo gli interventi necessari per evitare che dipendenti dell'azienda o di ditte terze, pazienti, visitatori, ecc. vengano esposti ai rischi propri dell'attività oggetto dell'appalto;
- **procedere allo sfasamento temporale o spaziale** degli interventi in base alle priorità esecutive e/o alla disponibilità di uomini e mezzi;
- nei casi in cui lo sfasamento temporale o spaziale non sia attuabile o lo sia parzialmente, le attività **devono essere condotte utilizzando un'adeguata segnaletica e/o con il supporto di un operatore supplementare e/o individuando percorsi preferenziali** ovvero convocando una riunione di coordinamento e cooperazione.

Scelte progettuali ed organizzative attinenti l'organizzazione del cantiere, misure preventive e protettive

- ✓ Le ditte debbono organizzare l'attività in modo che gli elementi tecnici di fornitura ed i semilavorati, oltre alle attrezzature di utilizzo, siano delimitati in aree prestabilite e confinate.
- ✓ Le attività delle singole ditte debbono essere svolte in aree delimitate e confinate (ove applicabile) con particolare attenzione ad evitare lavorazioni diverse su piani sovrapposti.
- ✓ **Le attività devono svolgersi preferibilmente e prevalentemente presso i locali assegnati e non in altri luoghi di lavoro dell'Azienda ULSS.**

Prescrizioni operative attinenti le interferenze tra le lavorazioni, misure preventive e protettive

- ✓ Le ditte, prima di introdurre negli ambienti dell'Azienda ULSS 7, attrezzature di lavoro non provviste del marchio CE, dovranno attestare che esse hanno i requisiti di legge che le rendono idonee all'uso; le imprese dovranno, inoltre, dichiarare di impegnarsi a non modificare l'attrezzatura nell'assetto in cui è stata dichiarata idonea all'uso.
- ✓ E' vietato alle ditte utilizzare dispositivi di protezione individuali che non abbiano i requisiti di cui al decreto legislativo 81/2008 e s.m.i.
- ✓ E' vietata qualsiasi attività che comporti saldatura (elettrica, ossiacetilenica, ecc.).
- ✓ E' vietato modificare attrezzature, impianti o strutture dell'Azienda ULSS;

Misure di coordinamento relative all'uso comune da parte di più imprese e/o lavoratori autonomi di attrezzature, infrastrutture, sostanze chimiche, mezzi e servizi di protezione collettiva

- ✓ Prima di utilizzare un'attrezzatura di lavoro della committente o di un'altra impresa è obbligatorio stipulare uno specifico contratto di comodato d'uso o, in alternativa, procedere al noleggio dell'attrezzatura.
- ✓ L'Azienda ULSS 7 mette a disposizione delle ditte appaltatrici, in caso di necessità, l'utilizzo dei presidi antincendio (estintori, idranti, ecc.) e di primo soccorso (cassette di primo soccorso, pacchetti di medicazione), oltre che i mezzi per la comunicazione delle emergenze (telefoni di emergenza), i ser-

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

vizi igienici e gli spogliatoi.

Modalità organizzative della cooperazione e coordinamento tra datori di lavoro e fra questi ed i lavoratori autonomi

Le imprese che intervengono negli edifici aziendali devono preventivamente prendere visione della planimetria dei locali con l'indicazione delle vie di fuga, la localizzazione dei presidi di emergenza e la posizione degli interruttori atti a disattivare le alimentazioni idriche, elettriche e del gas, comunicando al Datore di Lavoro interessato eventuali modifiche temporanee necessarie per lo svolgimento degli interventi.

Ogni lavorazione o svolgimento di servizio deve prevedere:

- procedure corrette per la rimozione di residui e rifiuti nei tempi tecnici strettamente necessari;
- la compartimentazione delle aree di lavoro;
- la delimitazione e segnalazione delle aree per il deposito temporaneo;
- il contenimento degli impatti visivi, della produzione di polveri, rumori ed esalazioni moleste anche attraverso una segregazione totale dell'area di lavoro;
- una adeguata segnaletica di sicurezza ed orientamento provvisorie.

Barriere Architettoniche/Presenza di Ostacoli

L'attuazione degli interventi e l'installazione delle delimitazioni di cantiere non devono creare barriere architettoniche o ostacoli alla percorrenza dei luoghi non assoggettati all'intervento.

Segnalare adeguatamente il percorso alternativo e sicuro per gli utenti.

Attrezzature e materiali di cantiere dovranno essere collocate in modo tale da non poter costituire inciampo. Il deposito non dovrà avvenire presso accessi, passaggi, vie di fuga; se ne deve, inoltre, disporre l'immediata raccolta ed allontanamento al termine delle lavorazioni.

Se gli interventi presuppongono l'apertura di botole, cavedi, e simili, eventualmente posti nella zona sottostante i pavimenti, dovranno essere predisposte specifiche barriere, segnalazioni e segregazioni della zona a rischio o garantire la continua presenza di persone a presidio.

Nel caso di impianti di sollevamento, sarà posizionata la necessaria segnaletica di sicurezza con il divieto di accesso alle aree e alle attrezzature oggetto di manutenzione.

Rischio caduta materiali dall'alto

Per gli interventi eseguiti in quota si deve provvedere alla segregazione, quindi al divieto di passare o sostare sotto tali postazioni. Qualora nelle zone sottostanti i medesimi interventi sia necessario permettere la sosta ed il transito di persone terze, l'esecuzione degli stessi verrà preceduta dalla messa in atto di protezioni, delimitazioni e segnaletica richiamante il pericolo.

Tutte le opere provvisorie e le scale necessarie allo svolgimento degli interventi saranno allestite, delimitate ed usate nel rispetto dei criteri di sicurezza vigenti.

Sovraccarichi

L'introduzione, anche temporanea, di carichi sui solai, in misura superiore al limite dovrà essere preventivamente sottoposta a verifica da parte di un tecnico abilitato.

Questo dovrà certificare per iscritto al competente servizio prevenzione e protezione l'idoneità statica dell'intervento.

Uso di prodotti chimici (vernicianti, smalti, silicani, detergenti, ecc.)

L'impiego di prodotti chimici da parte di Imprese deve avvenire secondo specifiche modalità operative indicate sulle Schede di Sicurezza e Schede Tecniche (Schede che dovranno essere presenti in situ) insieme alla documentazione di sicurezza ed essere esibita su richiesta del Datore di Lavoro, Direttore Esecuzione, Direzione Committente/Responsabile Gestione del Contratto/R.U.P.

Per quanto possibile, gli interventi che necessitano di prodotti chimici, se non per lavori d'emergenza, saranno programmati in modo tale da non esporre persone terze al pericolo derivante dal loro utilizzo.

E' fatto divieto di miscelare tra loro prodotti diversi o di travasarli in contenitori non correttamente etichettati.

L'impresa operante non deve in alcun modo lasciare prodotti chimici e loro contenitori, anche se vuoti, incustoditi.

I contenitori, esaurite le quantità contenute, dovranno essere smaltiti secondo le norme vigenti. In alcun modo dovranno essere abbandonati negli edifici rifiuti provenienti dalla lavorazione effettuata al termine del lavoro/servizio.

Dovrà essere effettuata la necessaria informazione al fine di evitare disagi a soggetti asmatici o allergici eventualmente presenti, anche nei giorni successivi all'impiego delle suddette sostanze.

Superfici bagnate nei luoghi di lavoro

L'impresa esecutrice deve segnalare, attraverso specifica segnaletica, le superfici di transito che dovessero risultare bagnate e quindi a rischio scivolamento sia per i lavoratori che per gli utenti.

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Tesserino di riconoscimento

Risulta obbligatorio, ai sensi dell'art. 26 D.Lgs. 81/2008, che il personale impiegato dagli appaltatori sia munito di una tessera di riconoscimento corredata da fotografia contenente le generalità del lavoratore e del datore di lavoro (nel caso di ditte con meno di dieci dipendenti vige, comunque, l'obbligo di tenuta sul luogo di lavoro di un apposito registro con gli estremi del personale giornalmente impiegato).

Polveri e fibre derivanti da lavorazioni

Nel caso che un'attività lavorativa preveda lo svilupparsi di polveri, si opererà con massima cautela installando aspiratori o segregando gli spazi con teli/barriere. Tali attività saranno programmate e – salvo cause di forza maggiore (in tal caso devono essere prese misure atte a informare e tutelare le persone presenti) – svolte in assenza di terzi sul luogo di lavoro. Dovrà essere effettuata la necessaria informazione al fine di evitare disagi a soggetti asmatici o allergici eventualmente presenti. Per lavorazioni, in orari non coincidenti con quelli dei dipendenti della sede, che lascino negli ambienti di lavoro residui di polveri o altro, occorre, comunque, che sia effettuata un'adeguata rimozione e pulizia prima dell'inizio dell'attività dei lavoratori.

Sviluppo fumi, gas derivanti da lavorazioni

Nel caso che un'attività lavorativa preveda lo svilupparsi di fumi, gas si opererà con massima cautela garantendo una adeguata ventilazione dell'ambiente di lavoro anche installando aspiratori localizzati o segregando gli spazi con teli/barriere. Tali attività saranno programmate e – salvo cause di forza maggiore (in tal caso devono essere prese misure atte a informare e tutelare le persone presenti) – svolte in assenza di terzi sul luogo di lavoro.

Dovrà essere effettuata la necessaria informazione al fine di evitare disagi a soggetti asmatici o allergici eventualmente presenti.

Per lavorazioni, in orari non coincidenti con quelli dei dipendenti della sede, che lascino negli ambienti di lavoro residui di polveri o altro, occorre, comunque, che sia effettuata un'adeguata rimozione e pulizia prima dell'inizio dell'attività dei lavoratori dipendenti.

Fiamme libere

E' vietato utilizzare fiamme libere.

Fumo

E' vietato fumare in tutta la struttura

Rifiuti - identificazione

Nell'Azienda ULSS la raccolta e il deposito temporaneo dei rifiuti speciali avviene in contenitori rispondente alle normative e distinti per:

Tipologia contenitore	Tipologia rifiuto
Cartone bianco con striscia gialla da 60 litri ed il simbolo di rischio biologico	Rifiuti speciali a rischio infettivo
Cartonplast di colore bianco con striscia gialla da 40 e 60 litri ed il simbolo di rischio biologico	Rifiuti speciali a rischio infettivo
Contenitori in plastica rigida di colore giallo da 3-5 (halibox)	Rifiuti speciali a rischio infettivo pungenti e/o taglienti
Contenitori in plastica rigida di colore giallo da 60 litri con il simbolo del teschio	Rifiuti speciali a rischio non infettivo (medicinali citotossici e citostatici)
Taniche in plastica da 5-10 litri con etichetta di identificazione ed etichetta con lettera R su quadrato giallo	Rifiuti pericolosi a rischio chimico (formalina, alcol, xilolo, coloranti).

Tenendo conto del fatto che la corretta gestione dei rifiuti è essenziale e indispensabile al fine di evitare l'insorgere di situazioni di emergenza si ritiene che tale attività (es. raccolta nei luoghi di produzione, trasporto degli stessi al luogo di stoccaggio temporaneo, smaltimento definitivo) sia in capo all'Appaltatore quale produttore del rifiuto.

Tali aspetti andranno concordati con il DEC e i vari Servizi Aziendali competenti.

L'attività di **raccolta e di trasporto rifiuti speciali dal punto di produzione** (es. reparto/ambulatorio) al

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

punto di stoccaggio provvisorio potrebbe comportare rischio di esposizione ad agenti infettanti e agenti chimici a causa di errata chiusura dell'apposito contenitore da parte dell'addetto o per negligenza degli operatori.

Per la manipolazione in sicurezza dei contenitori controllare che gli stessi siano sempre ben chiusi e non siano sporchi usando adeguate misure di protezione individuali in tutte le fasi di carico e scarico.

E' vietato aprire i contenitori e travasare i rifiuti.

In relazione al loro trasporto i contenitori devono essere caricati in posizione verticale (con l'apertura verso l'alto) e in modo da evitare eventuali cadute accidentali durante il tragitto che deve essere percorso con precauzione, usando tutte le misure di sicurezza evitando di utilizzare i percorsi ad elevata intensità di traffico (corridoi principali di collegamento, ingressi, aree transito, ecc.).

Il personale della ditta dovrà eseguire detto servizio compatibilmente con le attività sanitarie/amministrative presenti nella Struttura, in giorni ed orari tali da consentire comunque la normale attività senza pregiudicare le condizioni di sicurezza.

Nel caso in cui il contenitore risulti danneggiato o in caso di rottura accidentale dello stesso con fuoriuscita del materiale, procedere attuando una precisa sequenza di azioni.

In caso di ferita anche lieve con aghi o taglienti infetti o in caso di contaminazione attenersi alle procedure aziendali, segnalare l'accaduto al Responsabile della Struttura e recarsi al Pronto Soccorso.

Impianti

Esistono in azienda numerosi impianti tecnologici complessi indispensabili al funzionamento della struttura, quali gli impianti di distribuzione dei gas medicali, l'impianto di riscaldamento, gli impianti di raffrescamento e l'impianto elettrico.

Ad eccezione della connessione di apparecchiature all'impianto elettrico ogni manovra sugli impianti tecnologici è vietata nel modo più assoluto.

L'impianto elettrico presenta alcuni rischi particolarmente diffusi: di folgorazioni elettriche a carico soprattutto di chi utilizza apparecchiature elettriche in ambienti umidi e bagnati oppure, allacciamenti con cavi volanti, possono comportare trascinalenti, urti e schiacciamenti.

Affinché ogni lavoratore possa condurre la propria attività in condizioni di sicurezza occorre:

- ✓ evitare l'uso di prolunghie irregolari, di fili a vista o cavi non fissati bene alle spine
- ✓ usare apparecchiature elettriche portatili a doppio isolamento
- ✓ garantire una buona manutenzione delle apparecchiature elettriche

Zone a rischio specifico

Alcune zone (locali o porzioni di reparto) sono classificate a rischio specifico, per effetto della presenza di rischi a livello elevato ovvero di impianti tecnologici.

Le modalità di accesso a queste zone (es. RM, Radiologia, Malattie Infettive, ROA, Anatomia Patologica, ecc) dovranno essere concordate con l'Appaltatore sulla base di Procedure o Istruzioni Operative sentite i Dirigenti\Preposti delle stesse.

I lavoratori dell'Appaltatore dovranno essere opportunamente informati\formati.

Le zone a rischio specifico sono generalmente identificate da apposita cartellonistica di sicurezza e sono interdette all'accesso di personale non autorizzato. L'accesso alle zone classificate a rischio specifico è consentito solo al personale incaricato di svolgere i lavori ed esclusivamente per il tempo necessario nonché previa autorizzazione da parte del Responsabile della Struttura. Occorrerà valutare attentamente i lavori da eseguirsi, specificare dettagliatamente le procedure e le misure di sicurezza adottate chiedendo anche le informazioni necessarie al Responsabile della Struttura.

Presso l'azienda ULSS 7 non sono presenti U.O. di Medicina Nucleare

Ad ogni buon conto nell'accedere alle U.O. dovranno essere seguite le indicazioni del Dirigente\Preposto.

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

3. OBBLIGHI DEL COMMITTENTE

3.1 VERIFICA REQUISITI TECNICO PROFESSIONALI DELL'APPALTATORE

La verifica tecnico professionale dell'appaltatore verrà condotta in aggiunta a quanto stabilito dal CSA e dall'art. 26 comma 1 a) del D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i. anche acquisendo la documentazione probatoria di cui alla tabella specifica - allegato 3 e di cui al paragrafo 4.

3.2 VERIFICA DEGLI ADEMPIMENTI RICHIESTI

La ditta ha visionato il documento contenente le informazioni sui rischi presenti e sulle principali azioni di prevenzione e protezione da adottare	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha visionato il documento contenente le informazioni sui rischi presenti e sulle principali azioni di prevenzione e protezione da adottare	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha effettuato un sopralluogo dell'area interessata dal lavoro/servizio/fornitura oggetto dell'appalto	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha preso atto delle istruzioni di come comportarsi in caso di emergenza ed ha istruito il proprio personale	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha consegnato la documentazione attestante la propria idoneità tecnico-professionale	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha consegnato copia del proprio DVR (o estratto) per la valutazione dei rischi propri dell'attività oggetto dell'appalto	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N.A.
La ditta ha consegnato copia delle procedure di lavoro/sicurezza che utilizzerà (intese come procedure interne oltre alle prescrizioni del capitolato)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha consegnato l'elenco del personale impiegato nello svolgimento dell'attività (con le relative qualifiche)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha dichiarato che il personale impiegato nei Servizi è formato sulle tematiche indicate nel DUVRI	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha dichiarato l'idoneità sanitaria del personale impiegato nei Servizi	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N.A.
La ditta ha consegnato l'elenco delle sostanze pericolose che utilizzerà nello svolgimento dell'attività (unitamente alle Schede di Sicurezza e alle etichette)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> N.A.
La ditta ha consegnato l'elenco delle attrezzature che utilizzerà nello svolgimento dell'attività (unitamente alla dichiarazione di regolare manutenzione e conformità alle normative)	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
La ditta ha personale formato per i rischi presenti nelle aree dove dovrà operare	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO
L'Appaltatore provvederà a cooperare e coordinarsi (art. 26 D.Lgs. 81/08 e s.m.i.) anche con i Datori di Lavoro diversi dal Committente	<input type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

3.3 SOGGETTI TERZI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE AREE INTERESSATE ALL'APPALTO

Nelle aree interessate al lavoro/servizio/fornitura, oltre al personale dell'Azienda, possono essere presenti i dipendenti di altre ditte appaltatrici di lavori/servizi/forniture con i quali l'appaltatore deve rapportarsi nel corso della propria attività e comunque prima di qualsiasi intervento che possa originare rischi interferenti.

La ditta deve tenere presente che nelle aree promiscue, stanze degenza, ambulatori, diagnostiche, ecc. oltre al personale dipendente possono essere presenti pazienti, utenti, visitatori e pertanto ogni intervento in queste aree richiede una particolare attenzione e rispetto delle norme generali riportate al paragrafo 2.3 e la convocazione di una riunione di coordinamento e cooperazione da parte del Datore di lavoro Committente, Appaltatore, DEC.

3.4 AREE INTERESSATE DAI LAVORI/SERVIZI/FORNITURE OGGETTO DELL'APPALTO

Le aree interessate dall'appalto sono quelle indicate nel CSA e relativi allegati.

Le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare e sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività di cui all'art. 26 comma 1, b) per l'Azienda ULSS 7 sono fornite nel presente documento e verranno integrate con un fascicolo specifico da trasmettere all'Appaltatore.

Le modalità di accesso alle U.O. per lo svolgimento delle varie tipologie dei servizi (es. pulizie quotidiane, periodiche, lavaggio pavimenti) dovranno essere preventivamente concordate con il DEC\RUP\Dirigenti\Preposti e Appaltatore e nel caso di esigenze particolari (es. RM, Radiologia, Malattie Infettive, ecc) anche sulla base di Procedure o Istruzioni Operative. I lavoratori dell'Appaltatore dovranno essere opportunamente informati/formati

3.5 LOCALI ASSEGNATI ALLA DITTA APPALTATRICE E PERCORSI

L'Azienda ULSS si riserva, qualora se ne ravvisi la necessità, di concedere in uso locali ai lavoratori dell'Appaltatore. Il DEC consegnerà tali spazi redigendo apposito verbale sottoscritto anche dall'Appaltatore. I percorsi da utilizzare per l'accesso ai locali dell'Azienda ULSS 7 dovranno essere concordati e autorizzati dal DEC ed eventualmente dal Dirigente o Preposto di U.O.C. interessata e/o dalla DMO.

L'Azienda Sanitaria attraverso il proprio Servizio Tecnico dichiarerà all'Appaltatore l'adeguatezza e la rispondenza normativa di tali locali all'uso previsto (ad es. dal punto di vista urbanistico, impiantistico, dell'abbattimento delle barriere architettoniche, antincendio, ecc.).

Se eventuali attività venissero svolte anche presso altri Datori di Lavoro l'ULSS 7 comunicherà a quest'ultimi gli estremi dell'appaltatore e del servizio svolto; tali soggetti dovranno concordare i percorsi, le modalità di accesso e quelle operative da seguire.

3.6 VERIFICHE

L'Azienda ULSS 7, in ottemperanza all'obbligo di coordinamento impostole dalla legge, effettuerà attraverso sopralluoghi di verifica svolti dal DEC (eventualmente RUP e Dirigenti e Preposti) idonei *audit* atti a certificare l'osservanza delle prescrizioni sottoscritte dal contraente. Eventuali inadempienze ricadranno tra le more previste dal CSA.

3.7 PREVENZIONE INCENDI e EMERGENZE

Considerata la tipologia di servizio appaltato e le modalità di svolgimento dello stesso l'appaltatore, nei locali non assegnati, non ricoprirà un ruolo operativo in caso di emergenza. I lavoratori della ditta appaltatrice, in caso di emergenza, dovranno attenersi a quanto riportato negli appositi cartelli situati nei locali e nel fascicolo informativo dell'azienda ULSS 7 Pedemontana e alle indicazioni fornite dal personale delle U.O.

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

4. OBBLIGHI DELL' APPALTATORE

4.1 NORME DI COMPORTAMENTO

In relazione all'aggiudicazione dell'appalto viene inoltre richiesto che l'Appaltatore:

1. organizzi i propri mezzi ed il proprio personale nel rispetto delle norme di prevenzione infortuni e di igiene del lavoro;
2. abbia cura di conservare tutti i materiali e le attrezzature utilizzati negli spazi assegnati evitando, durante le lavorazioni, di lasciarli incustoditi e/o posti in modo da recare ingombro al passaggio e/o pericolo per il personale;
3. garantisca che tutti gli utensili, i mezzi e le attrezzature utilizzati nel corso dell'espletamento dell'appalto siano rispondenti alle norme vigenti e sottoposti a regolare manutenzione;
4. fornisca ai propri dipendenti: - il tesserino di riconoscimento (art.18, c.1, lett. u; art. 20, c.3; art. 26, c.8 del D.Lgs. 81/08); - i dispositivi di protezione individuale (art.18, c.1, lett. d; artt. 74-79 del D.Lgs. 81/08); - la formazione necessaria (art. 36 e 37 del D.Lgs. 81/08);
5. si faccia carico della sorveglianza sanitaria dei propri dipendenti per lo svolgimento della loro attività sottoponendoli alle visite mediche ed agli accertamenti necessari (art.18, c.1, let. g; artt. 38-42, sez. V; art. 229-231 242-244, 259-261, 279-280 del D.Lgs. 81/08);
6. metta a punto le Procedure Operative di Sicurezza (POS) necessarie all'esecuzione ottimale del lavoro/servizio/fornitura previsti dall'appalto prima dell'avvio dello stesso;
7. nelle aree di transito interne all'Azienda, si attenga alle disposizioni di viabilità interna controllando la velocità, rispettando la segnaletica ed evitando il parcheggio fuori dagli spazi previsti (si rammenta che è assolutamente vietato parcheggiare davanti alle uscite di sicurezza, in corrispondenza dei percorsi di esodo, di fronte agli attacchi idrici motopompa dei VVF ed alle porte dei quadri/cabine elettriche);
8. segnali al Datore di Lavoro Committente e al RUP/DEC tutti gli infortuni eventualmente occorsi ai propri dipendenti impegnati all'interno dell'Azienda;
9. si impegni a rispettare tutte le procedure interne dell'Azienda (eventualmente allegate);
10. si impegni a comunicare al Datore di Lavoro Committente, e ai soggetti di cui al paragrafo 2.2 del presente documento, qualsiasi tipo di variazione rispetto alle condizioni di lavoro descritte, concordando l'eventuale revisione del presente DUVRI (Qualora la ditta appaltatrice variasse le condizioni di lavoro senza darne opportuna e tempestiva comunicazione, essa si assume tutte le responsabilità civili e penali che ne conseguono).

4.2 APPALTATORE: DVR e DOCUMENTO DI VALUTAZIONE RISCHI DELL'APPALTO

L'appaltatore, secondo quanto stabilito dal D.Lgs. n. 81/2008 s m.i., presenterà all'Azienda ULSS l'estratto del proprio DVR, rivisto anche in funzione delle attività previste in appalto;

4.3 DESCRIZIONE DELLE ATTREZZATURE/APPRESTAMENTI UTILIZZATI

L'appaltatore non introdurrà attrezzature

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

4.4 MATERIALI E SOSTANZE PREVISTE

L'Appaltatore non introdurrà agenti chimici

4.5 ORGANICO PREVISTO PER L'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'

L'Assuntore ha comunicato la Struttura Organizzativa ed Operativa indicata nel CSA specificando gli estremi dei lavoratori, la qualifica, e quant'altro necessario e richiesto dall'Azienda ULSS.

4.6 SUBAPPALTATORI O SUBAFFIDATARI E TERZI INTRODOTTI DALL'APPALTATORE

I soggetti terzi, eventualmente chiamati dall'Appaltatore, dovranno essere preventivamente autorizzati dall'Azienda ULSS.

E' vietato l'accesso/ingresso alle strutture dell'ULSS 7 a terzi diversi dall'appaltatore.

Per ogni autorizzato dall'Amministrazione il Datore di lavoro Committente unitamente al RUP, al Direttore dell'esecuzione del Contratto e all'Appaltatore dovrà:

- valutare i rischi interferenti originati
- aggiornare, integrare e condivide il DUVRI con i terzi.

4.7 INFORMAZIONE, FORMAZIONE E/O ADDESTRAMENTO RICHIESTI

Per lo svolgimento della propria attività nei luoghi previsti dall'appalto (**prima dell'ingresso in Azienda ULSS**) il Datore di Lavoro Appaltatore\la ditta Appaltatrice dichiarerà **quanto prima al DEC**, che i lavoratori impiegati -art. 2 c. 1 lett. a) del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.- hanno ricevuto\svolto le attività di **Informazione, Formazione e/o Addestramento**, previste dal D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e da tutte le normative generali e speciali inerenti il Attività/Servizio da svolgere. A titolo meramente esemplificativo si elencano alcune tematiche:

TEMATICA	ESTREMI SOGGETTO FORMATORE	RISCONTRO DOCUMENTALE
Formazione di base e specifica dei lavoratori ai sensi dell'art. 37 d.lgs. n. 81/2008 e s.m.i. e accordo stato regioni 2011 in relazione allo specifico servizio richiesto		Dichiarazione o Attestazione
Formazione, Informazione, Addestramento dei lavoratori impiegati su tematiche, attrezzature/apparecchiature o macchinari e aspetti specifici inerenti lo svolgimento dei servizi richiesti ai sensi del D.Lgs. 81/08 e s.m.i. e/o da prescrizioni normative e "legislazione Speciale"		Dichiarazione o Attestazione
Formazione, Informazione, Addestramento dei lavoratori dell'Appaltatore e specificatamente previste nel CSA		Dichiarazione o Attestazione
Procedure di lavoro aziendali ove presenti.		Verbale di consegna

NB: I lavoratori non in possesso della formazione sopra descritta non possono accedere ai luoghi di lavoro dell'Azienda ULSS 7.

4.8 IDONEITA' SANITARIA ALLA MANSIONE/ATTIVITA'

L'Appaltatore deve dichiarare il possesso dell'idoneità dei lavoratori alle specifiche mansioni previste in appalto o in alternativa, sulla base delle risultanze delle Valutazione dei Rischi, che gli stessi non sono soggetti a sorveglianza sanitaria

4.9 PROCEDURE DI SICUREZZA DA ELABORARE A CURA DELL' APPALTATORE

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

L'appaltatore è tenuto ha elaborato le seguenti procedure, istruzioni operative di sicurezza che devono essere condivise con l'Azienda ULSS (Direttore Esecuzione Contratto):

- Procedura rischio aggressione
- Tutte le procedure specificatamente richieste nel Capitolato di gara

4.10 INFORMAZIONE SUI RISCHI SPECIFICI ESISTENTI NELL'AMBIENTE E MISURE DI PREVENZIONE E DI EMERGENZA ADOTTATE

Ai sensi dell'art. 26, comma 1, lett. b) le informazioni sui rischi specifici esistenti nell'ambiente in cui sono destinati ad operare i lavoratori dell'appaltatore e alle misure di prevenzione e di emergenza adottate in relazione alla propria attività verranno fornite dall'Azienda ULSS 7.

4.11 RISCHI PRESENTI ALL'INTERNO DELLE SEDI OSPEDALIERE DELL'AZIENDA ULSS ULSS 7

Si riporta di seguito uno schema riassuntivo dei rischi presenti all'interno dell'Azienda ULSS. Il dettaglio dei rischi dovrà essere fornito prima dell'inizio delle attività in appalto anche attraverso il fascicolo informativo sui rischi presenti in Azienda.

RISCHI	AREE SPECIFICHE
<ul style="list-style-type: none">• RISCHIO INCENDIO	<ul style="list-style-type: none">• TUTTE LE STRUTTURE
<ul style="list-style-type: none">• RISCHIO ESPLOSIONE	<ul style="list-style-type: none">• CENTRALE DECOMPRESSIONE GAS METANO – CENTRALI TERMICHE• RAMPE GAS MEDICINALI• COGENERAZIONE
<ul style="list-style-type: none">• RISCHIO BIOLOGICO E CHIMICO	<ul style="list-style-type: none">• TUTTI I REPARTI• IMPIANTI TECNOLOGICI A SERVIZIO DEI REPARTI
<ul style="list-style-type: none">• RISCHIO RADIAZIONI• IONIZZANTI - NON IONIZZANTI• OTTICHE	<ul style="list-style-type: none">• DIAGNOSTICHE – TAC –RMN –RADIOLOGIA
<ul style="list-style-type: none">• RISCHIO AGGRESSIONE	<ul style="list-style-type: none">• PSICHIATRIA/SERT/CSM/CONSULTORIO FAMILIARE/PRONTO SOCCORSO/ URP
<ul style="list-style-type: none">• RISCHIO CANCEROGENI (ANTIBLASTICI)	<ul style="list-style-type: none">• ANATOMIA PATOLOGICA – BLOCCO OPERATORIO
<ul style="list-style-type: none">• RISCHIO ELETTRICO	<ul style="list-style-type: none">• TUTTI I REPARTI

4.12 ADOZIONE PERMESSO DI LAVORO/ACCESSO LUOGHI DI LAVORO

In relazione al Rischio COVID l'accesso a tutti i luoghi di lavoro dell'Azienda ULSS7 è consentito esclusivamente nel rispetto delle normative vigenti e delle indicazioni specifiche del Datore di Lavoro Committente.

Le modalità di accesso ai luoghi di lavoro diversi da quelli eventualmente assegnati o indicati per l'accesso all'appaltatore devono prevedere di prassi l'utilizzo del permesso di lavoro/accesso regolamentato con specifica procedura di sicurezza elaborata dall'appaltatore.

Il permesso di lavoro/accesso dovrà essere utilizzato inoltre per la gestione degli accessi di tutti i subappaltatori/fornitori e per le attività di manutenzione.

4.13 GESTIONE DELLE EMERGENZE

Considerata la tipologia di servizio appaltato e le modalità di svolgimento dello stesso, l'appaltatore non ricoprirà un ruolo operativo in caso di emergenza. I lavoratori della ditta appaltatrice, in caso di emergenza,

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

dovranno attenersi a quanto riportato negli appositi cartelli situati nei locali e nel fascicolo informativo dell'azienda ULSS 7 Pedemontana.

4.14 PRESCRIZIONI E LIMITAZIONI DI CARATTERE GENERALE

1. **Divieto** di intervenire sulle prove o lavorazioni in atto;
2. **Divieto** di accedere ai locali ad accesso autorizzato, se non specificatamente autorizzati dal responsabile della struttura con apposita autorizzazione nella quale sono indicate le misure di prevenzione e protezione;
3. **Divieto** di rimuovere o manomettere in un alcun modo i dispositivi di sicurezza e/o protezioni installati su impianti o macchine;
4. **Divieto** di compiere, di propria iniziativa, manovre ed operazioni che non siano di propria competenza e che possono perciò compromettere anche la sicurezza di altre persone;
5. **Divieto** di compiere lavori di saldatura, usare fiamme libere, utilizzare mezzi igniferi o fumare nei luoghi con pericolo di incendio o di scoppio ed in tutti gli altri luoghi ove vige apposito divieto;
6. **Divieto** di ingombrare passaggi, corridoi e uscite di sicurezza con materiali di qualsiasi natura;
7. **Divieto** di compiere, su organi in moto, qualsiasi operazione (pulizia, lubrificazioni, riparazioni, registrazioni, ecc.);
8. **Divieto** di accedere, senza specifica autorizzazione, all'interno di cabine elettriche o di altri luoghi ove esistono impianti o apparecchiature elettriche in tensione;
9. **Divieto** di permanere in luoghi diversi da quelli in cui si deve svolgere il proprio lavoro;
10. **Divieto** di apportare modifiche, di qualsiasi genere, a macchine ed impianti senza preventiva autorizzazione dell'Azienda.
11. **Divieto** di usare, sul luogo di lavoro, indumenti o abbigliamento che, in relazione alla natura delle operazioni da svolgere, possano costituire pericolo per chi li indossa;
12. **Divieto** a qualsiasi lavoratore presente in Azienda ULSS, pena l'allontanamento dal posto di lavoro, di assumere (prima e durante il lavoro) bevande alcoliche e qualsiasi altra sostanza di abuso che possa alterare il tono psichico durante l'orario di lavoro.
13. **Divieto** di accedere in aree con presenza di pazienti affetti da patologie infettive trasmissibili per via aerea
14. **Obbligo** di rispettare i divieti e le limitazioni della segnaletica di sicurezza;
15. **Obbligo** di richiedere l'intervento del referente dell'Azienda Committente, in caso di anomalie riscontrate nell'ambiente di lavoro e prima di procedere con interventi in luoghi con presenza di rischi specifici;
16. **Obbligo** di recingere la zona di scavo o le zone sottostanti a lavori che si svolgono in posizioni sopraelevate;
17. **Obbligo** di rispettare scrupolosamente i cartelli di norma monitori affissi all'interno delle strutture aziendali;
18. **Obbligo**, nel caso di lavori di saldatura o di utilizzo di fiamme libere, di richiedere di volta in volta la preventiva autorizzazione scritta al referente dell'Azienda;
19. **Obbligo** di usare i mezzi protettivi individuali e, ove espressamente previsto, anche gli otoprotettori;
20. **Obbligo** di impiegare macchine, attrezzi ed utensili rispondenti alle vigenti norme di legge;
21. **Obbligo** di segnalare immediatamente eventuali deficienze di dispositivi di sicurezza o l'esistenza di condizioni di pericolo (adoperandosi direttamente, in caso di urgenza e nell'ambito delle proprie competenze e possibilità, per l'eliminazione di dette deficienze o pericoli).

NB: In caso di impedimento del rispetto delle limitazioni e prescrizioni sopra riportate, l'Impresa/Affidatario si impegna a concordare con il referente dell'Azienda, preventivamente all'avvio dei lavori/servizi o forniture, le misure di prevenzione e protezione compensative.

Nelle operazioni di carico, scarico e movimentazione merci/materiale/attrezzature:

- l'automezzo deve essere posizionato nel luogo indicato all'atto dell'aggiudicazione e secondo le informazioni del DEC;
- durante le attività di carico/scarico devono essere spenti i motori, fatto salvo particolari esigenze da concordare con il DEC (a motore acceso lo scarico dei fumi deve essere convogliato verso l'alto);

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

- l'area di carico/scarico delle merci deve essere delimitata/segnalata utilizzando apposite barriere mobili di confinamento;
- l'appaltatore deve movimentare il materiale, se non diversamente specificato, con mezzi propri ed adeguati, atti ad effettuare le manovre in sicurezza, senza provocare danni a persone o a cose;
- ai fini dell'attività di carico/scarico non è prevista la presenza di personale dell'Azienda ULSS con compiti di collaborazione, ma solo con compiti di controllo a debita distanza di sicurezza;
- se previsto, gli operatori ULSS che collaborano alle attività di scarico utilizzeranno solo carrelli e attrezzature di proprietà del committente;
- all'operatore dell'azienda appaltatrice è vietato sostare nei pressi delle zone operative dei carrelli elevatori e al di sotto dei carichi sospesi;
- nelle operazioni di manovra degli automezzi e in caso di limitata visibilità, deve essere presente una persona a terra per fornire indicazioni all'autista;
- le attrezzature non targate utilizzate per la movimentazione delle merci, devono possedere l'autorizzazione da parte della motorizzazione civile per transitare all'esterno dei presidi ospedalieri nella pubblica via;
- è fatto assoluto divieto al personale dipendente dell'ULSS di salire sui mezzi della ditta appaltatrice, ovvero la ditta appaltatrice deve astenersi dal richiedere qualsiasi intervento al personale ULSS;
- agli autisti è assolutamente vietato accedere all'interno delle strutture aziendali se non espressamente previsto dal contratto.

5. RISCHI INTERFERENZIALI PREVISTI E SCELTA DELLE MISURE DI PREVENZIONE

Per la valutazione dei rischi interferenziali si rinvia alla scheda di valutazione allegata, che deve essere aggiornata, integrata e condivisa con l'appaltatore.

5.1 METODOLOGIA DI VALUTAZIONE DELL'ENTITA' DEI RISCHI DA INTERFERENZE

La formula per la valutazione dei rischi da interferenze utilizzata è la seguente:

$$R_i = P_i \times D_i$$

dove:

R_i = Rischio da interferenza;

P_i = Probabilità che si verifichi un danno potenziale provocato da un'interferenza;

D_i = Gravità del danno potenziale provocato da un'interferenza.

P _i - Probabilità	4	4	8	12	16
	3	3	6	9	12
	2	2	4	6	8
	1	1 (*)	2	3	4
		1	2	3	4
		D _i - Gravità			
MATRICE DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO: $R_i = P_i \times D_i$					

Le categorie di probabilità sono le seguenti:

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Valore	Livello	Definizione
1	Improbabile	Un'unica Impresa o un singolo lavoratore autonomo svolgono le lavorazioni in un'area confinata o transennata. In quell'area non sono previste altre attività oltre a quelle in corso. Non sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio.
2	Poco Probabile	Un'unica Impresa o un singolo lavoratore autonomo svolgono le lavorazioni in una propria area osservando una distanza di sicurezza da un'altra area occupata da terzi. Sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio nel caso di mancato rispetto delle misure di sicurezza predisposte.
3	Probabile	Più Imprese o lavoratori autonomi svolgono le lavorazioni intervenendo sequenzialmente (quindi in tempi diversi) nella stessa area per portare a termine un'opera nel suo complesso. Sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio per lo più nel caso di mancato rispetto di una delle misure predisposte e nel caso di influenza di fattori esterni difficilmente controllabili.
4	Molto Probabile	Più Imprese o lavoratori autonomi svolgono le lavorazioni contemporaneamente nella stessa area per portare a termine un'opera nel suo complesso. Sono ipotizzabili infortuni correlabili al fattore di rischio nel caso di mancato rispetto di una delle misure predisposte.

Le categorie di gravità sono le seguenti:

Valore	Livello	Definizione
1	Lieve	Un'Impresa o un singolo lavoratore autonomo utilizzano unicamente attrezzature manuali operando a livello piano di calpestio; lesioni con prognosi di pochi giorni.
2	Medio	Un'Impresa o un singolo lavoratore autonomo utilizzano unicamente attrezzature manuali operando in quota (modeste opere provvisorie, trabattelli, scale a pioli ecc.); lesioni con prognosi fino a 40 giorni.
3	Grave	Un'Impresa o un singolo lavoratore autonomo introducono rischi tali da obbligare terzi a utilizzare DPI; lesioni con prognosi oltre 40 giorni.
4	Molto Grave	Un'Impresa o un singolo lavoratore autonomo introducono rischi tali da obbligare terzi a predisporre misure di protezione collettiva (DPC); lesioni con inabilità permanente o morte.

5.2 AGGIORNAMENTO ED ESECUTIVITÀ DEL D.U.V.R.I.

Il DUVRI è un documento dinamico, le cui indicazioni/prescrizioni preliminari stabilite devono essere costantemente aggiornate dal Datore di lavoro Committente unitamente all'Appaltatore. Con la sottoscrizione da parte della stessa ditta il DUVRI diventerà esecutivo e qualsiasi modifica dovrà essere condivisa dalle parti.

5.3 DETTAGLIO ATTIVITA' PREVISTE

Vedi il Capitolato di Gara relativamente anche agli obblighi, di varia natura (operativa, tecnica, normativa, ecc.) che l'appaltatore dovrà a rispettare nell'esecuzione dei Servizi richiesti

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

5.4 SCHEDE SPECIFICHE PER L'INDIVIDUAZIONE DEI PERICOLI, LA VALUTAZIONE DEI RISCHI E L'INDIVIDUAZIONE DELLE MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Struttura :	Varie sedi Azienda Sanitaria ULSS 7		
Reparto/Servizio	Vedi CSA		
Luogo:	VEDI CSA	Attività Committente nell'area specifica:	DIAGNOSI E CURA, MOVIMENTAZIONE PAZIENTI.

Riferimento processo/attività (*)	N. addetti	Attività Ditta in Appalto	Pericoli interferenti PREVEDIBILI
A	???	SERVIZI DI CONTACT CENTER	<ul style="list-style-type: none"> • occupazione di spazi non concordata, incidenti, investimenti • utilizzo ascensori e zone promiscue, pavimenti bagnati, urti, cadute • interferenze con le attività nelle U.O. interessate ai servizi (es presenza di pazienti con patologie infettive, che possono portare all'aggressività, di altro personale ULSS, utenti, ditte in appalto, ecc.) • emergenze di vario tipo • rischio biologico e chimico

RISCHI INTERFERENZIALI	Probabilità che si verifichi un danno potenziale provocato da interferenza P	Gravità del danno potenziale provocato da interferenza D	Indice di rischio da interferenza RI	MISURE ADOTTATE PER ELIMINARE/RIDUTTE LE INTERFERENZE.	COMPETENZA
Occupazione di spazi non concordata/ incidenti/investimenti	1	3	3	Procedere con cautela nelle aree esterne dei P.O. – impiego di aree di sosta o parcheggio indicate dal DEC Non ingombrare vie di transito con automezzi soprattutto se costituiscono vie di fuga in caso di emergenza Rispetto di tutte le prescrizioni e requisiti previsti nel Capitolato Tecnico di Gara	DEC/Appaltatore DEC/Appaltatore DEC/Appaltatore
Urti\scivolamento\cadute	1	3	3	Rispetto delle specifiche prescrizioni contenute nel DUVRI Utilizzo dei percorsi definiti dall'entrata all'accesso alle U.O. interessati alle attività Rispetto di tutte le prescrizioni e requisiti previsti nel Capitolato Tecnico di Gara Predisposizione corretta delle postazioni di VDT	DEC/Appaltatore Appaltatore/DEC Dirigente-Preposto U.O Appaltatore/DEC DEC\Appaltatore\Servizi Tecnici e Patrimoniali
Interferenza con personale ULSS7, pazienti e visitatori	1	4	4	Utilizzo dei percorsi definiti dall'entrata all'accesso ai luoghi di lavoro Fasce orarie di lavoro da concordare con il personale delle UU.OO. –cronoprogramma delle attività Divieto di accesso in aree/U.O. diverse da quelle concordate Rispetto di tutte le prescrizioni e requisiti previsti nel Capitolato Tecnico di Gara	Appaltatore/Dirigente-Preposto U.O./DEC. DEC/Appaltatore Appaltatore/DEC

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Rischio aggressione	2	2	4	Procedure di sicurezza per la gestione dei casi di aggressione	Appaltatore
				Formazione dei lavoratori sul Rischio aggressione e comportamenti aggressivi	Appaltatore
				Rispetto di tutte le prescrizioni e requisiti previsti nel Capitolato Tecnico di Gara	Appaltatore/DEC
Emergenze	1	4	4	Rispetto delle prescrizioni del DUVRI	DEC/Appaltatore
				Formazione primo soccorso	Appaltatore
				L'appaltatore deve attenersi alle informazioni riportate nei documenti specifici, nei cartelli informativi esposti nei locali dell'azienda e nel fascicolo informativo dell'AULSS 7 Pedemontana	DEC/Appaltatore
rischio biologico e chimico	1	3	3	Rispetto di tutte le prescrizioni e requisiti previsti nel Capitolato Tecnico di Gara	Appaltatore/DEC
				Utilizzo di idonei DPI (facciali filtranti, mascherine chirurgiche, grembiuli, tute, visiere, guanti, ecc.) il base alla mansione/lavoro svolto	DEC - Appaltatore
				Igiene delle mani	Appaltatore
				Rispetto delle Procedure Istruzioni Operative per l'accesso ai luoghi di lavoro	DEC\DMO\Dirigente e Preposto di UOAppaltatore

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

5.5 ONERI PER LA SICUREZZA

Per l'eliminazione/riduzione dei rischi interferenti e l'attuazione delle misure di prevenzione previste nell'articolo specifico verranno riconosciuti alla ditta appaltatrice euro **2000,00** oltre all'IVA che non sono soggetti a ribasso d'asta, secondo le specifiche dettagliate nell'allegata tabella.

5.6 LIQUIDAZIONE ONERI PER LA SICUREZZA

La liquidazione degli oneri per la sicurezza previsti dal DUVRI viene disposta dal RUP, previa proposta del DEC e/o del RA, previo riscontro dell'applicazione delle prestazioni e delle prescrizioni per la sicurezza concordate.

5.7 ELENCO PREZZI UNITARI

CODICE EPU	DESCRIZIONE	Unità di misura	Prezzo Unitario (€)
1	Delimitazione e interdizione di cantiere manutenzione: Fornitura e posa in opera di barriere di delimitazione, cartellonistica e ogni altro onere necessario per consegnare il lavoro finito a regola d'arte	Cad.	52,00
2	Isolamento, delimitazione e interdizione di area cantiere: Fornitura e posa in opera di apprestamenti/sistemi di isolamento del cantiere dall'ambiente esterno, barriere di delimitazione, cartellonistica e ogni altro onere necessario per consegnare il lavoro finito a regola d'arte	Cad.	840,00
3	Corso di formazione ai lavoratori sui rischi specifici (es. biologico, chimico, radiazioni ionizzanti, ecc.), comprensivo di docente esperto, materiale didattico, questionari, test finalizzati alla verifica dell'apprendimento, attività di segreteria, costo noleggio materiale audio visivo e locali per la formazione. Modulo di corso da 3 lavoratori, di durata non inferiore a 4 ore . Il prezzo si intende comprensivo degli oneri dovuti all'appaltatore per la frequenza in orario di lavoro dei propri dipendenti	Cad.	720,00
4	Corso di Formazione - addestramento ai lavoratori sui rischi specifici , comprensivo di docente esperto, materiale didattico, questionari, test finalizzati alla verifica dell'apprendimento, attività di segreteria, materiale per l'addestramento, costo noleggio materiale audio visivo e locali per la formazione. Modulo di corso da 3 lavoratori, di durata non inferiore a 4 ore . Il prezzo si intende comprensivo degli oneri dovuti all'appaltatore per la frequenza in orario di lavoro dei propri dipendenti	Cad.	970,00
5	Corso di Formazione - addestramento ai lavoratori sui rischi specifici , comprensivo di docente esperto, materiale didattico, questionari, test finalizzati alla verifica dell'apprendimento, attività di segreteria, materiale per l'addestramento, costo noleggio materiale audio visivo e locali per la formazione. Modulo di corso da 3 lavoratori, di durata non inferiore a 10 fino a 20 ore (es. Corso addetto antincendio strutture a rischio elevato, ecc.). Il prezzo si intende comprensivo degli oneri dovuti all'appaltatore per la frequenza in orario di lavoro dei propri dipendenti	Cad.	2.730,00
6	Attività di informazione e formazione dei lavoratori previste dalle schede di valutazione dei rischi di interferenza comprensiva di docente esperto, materiale didattico, questionari, test finalizzati alla verifica dell'apprendimento, attività di segreteria, costo noleggio materiale audio visivo e locali per la formazione. Modulo di corso da 3 lavoratori. Il prezzo si intende comprensivo degli oneri dovuti all'appaltatore per la frequenza in orario di lavoro dei propri dipendenti	Cad.	340,00
7	Riunioni di coordinamento delle attività per la sicurezza delle figure preposte alla sicurezza e alla gestione dei lavori	Cad.	130,00
8	Fornitura di Dispositivi di Protezione Individuale Specifici - DPI , (Facciali FFP2/3 – Guanti sanitari, chimici, biologici – Tute monouso, ecc.) comprensiva di formazione e addestramento sull'utilizzo ai lavoratori. Consumo annuo stimato	Corpo	1.000,00
9	Fornitura di dispositivi medici per l'accesso alle aree sanitarie	Corpo	1.000,00
10	Sfasamento temporale delle attività: Maggiori oneri per lo spostamento temporale delle attività per la riduzione o eliminazione dei rischi di interferenza	Ora	20,00
11	Stesura - elaborazione di procedure/istruzioni di sicurezza operative e loro distribuzione ai lavoratori	Cad.	170,00

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

5.8 ANALISI DEI PREZZI

N.B.

- 1) In mancanza del costo orario specifico delle figure previste in appalto è stato assunto il costo di 20,00 euro/h.
 2) La liquidazione degli oneri per la sicurezza deve avvenire previa verifica delle effettive prestazioni rese.

1 - Delimitazione e interdizione di cantiere manutenzione

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Ore di retribuzione media operatore	Ore	0,10	20,00	2
Cartelli, cavaletti, ecc.	Corpo	1	50,00	50
Totale				52

2 - Isolamento, delimitazione e interdizione di area

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Ore di retribuzione media operatore	Ore	2	20,00	40
Delimitazioni e sistemi di isolamento	Corpo	1	800,00	800
Totale				840

3 - Corso di formazione ai lavoratori su argomenti indicati dal Committente

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Docente	Ore	4	50,00	200
Ore di retribuzione media operatori	Ore (4 ore *3 operatori)	12	20,00	240
Materiale didattico	Corpo	1	50,00	50
Ore segreteria	Ore	1	30,00	30
Noleggio aula e supporti audio visivi	Corpo	1	200,00	200
Totale				720

4- Corso di Formazione - addestramento ai lavoratori sui rischi specifici fino a 4 ore su argomenti indicati dal Committente

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Docente	Ore	4	50,00	200
Ore di retribuzione operario cat. V livello	Ore (4 ore *3 operai)	12	20	240
Materiale didattico	Corpo	1	50,00	200
Ore segreteria	Ore	1	30,00	30
Noleggio aula e supporti audio visivi	Corpo	1	200,00	200
Addestramento	Corpo	1	250,00	250
Totale				1120

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

5- Corso di Formazione - addestramento ai lavoratori sui rischi specifici fino a 20 ore

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Docente	Ore	20	50	1000
Ore di retribuzione media operatori	Ore (20 ore *3 operator i max)	60	20,00	1200
Materiale didattico	Corpo	1	50,00	50
Ore segreteria	Ore	1	30,00	30
Noleggio aula e supporti audio visivi	Corpo	1	200,00	200
Addestramento	Corpo	1	250,00	250
Totale				2730

6-Attività di informazione e formazione dei lavoratori

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Tecnici appaltatore	Ore	4	35,00	140
Ore di retribuzione media operatori	Ore (2 ore *3 operai)	6	20,00	120
Materiale didattico	Corpo	1	50,00	50
Ore segreteria	Ore	1	30,00	30
Totale				340

7-Riunioni di coordinamento delle attività

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Appaltatore	Ore	1	50,00	50
Committente	Ore	1	50,00	50
Ore segreteria per verbalizzazione	Ore	1	30,00	30
Totale				130

11 - Stesura – elaborazione procedure

Descrizione	U.M.	Q.tà	Prezzo Unitario (€.)	Parziale (€.)
Tecnico qualificato	Ore	4	35,00	140
Ore segreteria per verbalizzazione	Ore	1	30,00	30
Totale				170

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

5.9 CALCOLO ONERI PER LA SICUREZZA

Processo/attività/ categoria	Descrizione	Quantità [Q]	U.M.	Costo unitario [Cu]	Costo parziale [Cp]	Coeff. Abb. [Fr]	Costo Finale (Euro)
3	Corso di formazione ai lavoratori su argomenti indicati dal Committente	1	Cad.	720,00	-	1	720,00
6	Attività di informazione e formazione dei lavoratori:	3	Cad.	340,00	-	1	680,00
7	Riunioni di coordinamento delle attività	2	Cad.	130,00	-	1	1020
11	Stesura – elaborazione procedure	2	Cad.	170,00	-	1	260
TOTALE ONERI / CONTRATTO							2000,00

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Allegato 1 – ARTICOLO CONTRATTUALE SULL'INFORMAZIONE

(Avvenuta informazione sui rischi presenti)

L'appaltatore/subappaltatore/somministratore, lavoratore autonomo nel sottoscrivere il presente contratto dichiara di aver ricevuto copia del Documento di Valutazione dei Rischi delle Interferenze (**DUVRI**) che dallo stesso ha individuato tutti i rischi presenti ed è in grado di mettere in atto ogni più completa misura di prevenzione e protezione, collettiva e individuale volta a eliminare i rischi presenti.

Si rende disponibile, inoltre, a collaborare e coordinarsi con il committente e con altre eventuali imprese o lavoratori in appalto al fine di garantire una reciproca informazione, cooperazione e coordinamento volta all'eliminazione dei rischi.

L'appaltatore/subappaltatore/somministratore/lavoratore autonomo con la sottoscrizione del contratto solleva il committente da ogni responsabilità in merito alla preventiva informazione sui rischi presenti nel sito oggetto dei lavori e delle modalità di cooperazione, di reciproca informazione e di coordinamento.

Data,

FIRME

Il DEC
dell'Azienda ULSS 7
(xxxx xxxxxx)

Il Datore di Lavoro dell'Appaltatore
xxxxxxxxxxxx
(Dott. xxxxxxxxxxxx)

Il Committente RUP
dell'Azienda ULSS 7
(xxxx xxxxxx)

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Allegato 2 – PERMESSO DI LAVORO TIPO

SEZIONE 1

Luogo: _____

Data	Ora inizio/ingresso	Ora fine lavoro/uscita PREVISTA	Operatore Incaricato e recapito telefonico
			Tel.
			Tel.

Tipo di lavoro Descrizione sintetica: _____

Attrezzatura / Reparto / Luogo oggetto dell'intervento: _____

Attrezzature introdotte (a cura dell'appaltatore):

<input type="checkbox"/> cassetta attrezzi <input type="checkbox"/> utensili manuali (cacciaviti , pinze,..) <input type="checkbox"/> Utensili elettrici portatili (trapani, avvitatori, ...) <input type="checkbox"/> saldatrice <input type="checkbox"/> altro (descrivere).....	<input type="checkbox"/> scala <input type="checkbox"/> trabattello <input type="checkbox"/> altro (Descrivere).....
--	--

SEZIONE 2a (a cura dell'Azienda ULSS 7):	SEZIONE 2b (a cura dell' appaltatore):
Rischi presenti (a cura dell'Azienda ULSS 7): <input type="checkbox"/> presenza persone estranee alle lavorazioni <input type="checkbox"/> scivolamento <input type="checkbox"/> caduta dall'alto <input type="checkbox"/> caduta oggetti dall'alto <input type="checkbox"/> rischio Biologico <input type="checkbox"/> rischio meccanico (es. avvio movimenti imprevisti) <input type="checkbox"/> rischio elettrico <input type="checkbox"/> prodotti Chimici <input type="checkbox"/> impatti al capo <input type="checkbox"/> aggressione <input type="checkbox"/> incendio/materiali infiammabili <input type="checkbox"/> amianto <input type="checkbox"/> radiazioni ionizzanti (E R ..) <input type="checkbox"/> radiazione ottiche (es. LASER) <input type="checkbox"/> campi elettromagnetici <input type="checkbox"/> rischio atmosfera insalubre (es. ambiente confinato, rischio esalazioni pericolose) <input type="checkbox"/> altro (descrivere)	Rischi Introdotti dall'appaltatore (a cura dell'appaltatore): <input type="checkbox"/> presenza persone estranee alle lavorazioni <input type="checkbox"/> scivolamento <input type="checkbox"/> caduta dall'alto <input type="checkbox"/> caduta oggetti dall'alto <input type="checkbox"/> proiezione schegge/getti a pressione <input type="checkbox"/> calore o fonti di innesco (es. saldatura) <input type="checkbox"/> rischio meccanico (es. avvii imprevisti) <input type="checkbox"/> rischio elettrico <input type="checkbox"/> interruzione/ripristino imprevisto o intempestivo di energia <input type="checkbox"/> fluidi <input type="checkbox"/> fumi/polveri <input type="checkbox"/> sostanze chimiche pericolose (indicare: _____) <input type="checkbox"/> radiazioni ottiche (es. saldatura) <input type="checkbox"/> inciampo (es. cavi) <input type="checkbox"/> altro (descrivere).....
DPI e PRECAUZIONI da usare (a cura dell'Azienda ULSS 7): <input type="checkbox"/> cuffia per capelli (fornita dall'Azienda ULSS 7) <input type="checkbox"/> guanti monouso (forniti dall'Azienda ULSS 7) <input type="checkbox"/> mascherina chirurgica (fornita dall'Azienda ULSS 7) <input type="checkbox"/> copri calzari (forniti dall'Azienda ULSS 7) <input type="checkbox"/> vestito/camicia monouso (fornito dall'Azienda ULSS 7)	DPI da usare (a cura dell'appaltatore): <input type="checkbox"/> calzature antinfortunistiche <input type="checkbox"/> guanti monouso <input type="checkbox"/> otoprotettori <input type="checkbox"/> guanti da lavoro <input type="checkbox"/> guanti protezione rischio chimico biologico <input type="checkbox"/> elmetto <input type="checkbox"/> imbracature e sistemi anticaduta <input type="checkbox"/> occhiali/visiera <input type="checkbox"/> facciali filtranti FFP 3 (obbligatori per amianto e saldatura) <input type="checkbox"/> facciali Filtranti FFP 2 <input type="checkbox"/> autorespiratore <input type="checkbox"/> DPI isolanti per lavori elettrici in tensione <input type="checkbox"/> vestizione speciale <input type="checkbox"/> altro (descrivere)

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

SISTEMI DI PROTEZIONE/PREVENZIONE GENERALE E ALTRE MISURE (in accordo tra appaltatore e AZIENDA ULSS 7) - SEZIONE 3:	
<input type="checkbox"/> Messa in sicurezza dell'area prima dell'intervento e interdizione dell'accesso a estranei (es. luoghi a rischio di aggressione, luoghi con accesso di pubblico) – SFASAMENTO SPAZIALE	<input type="checkbox"/> Sezionamento e Bloccaggio e segnalazione degli interruttori/valvole per impedire avvii/ripristini non previsti
<input type="checkbox"/> SFASAMENTO TEMPORALE - Programmazione dell'intervento in giorno/orario a rischio ridotto: il ___/___/___ dalle ___:___ alle ___:___	<input type="checkbox"/> Presidio fisso di seconda persona (NOME _____)
<input type="checkbox"/> Delimitazione dell'area di lavoro e deposito e aree sottostanti con barriere mobili e segnaletica	<input type="checkbox"/> Sorveglianza periodica ogni ___ minuti di seconda persona (NOME _____)
<input type="checkbox"/> Intervento svolto situazione di fermo impianto/fermo attività	<input type="checkbox"/> Lavoro in sito ove non accedono terzi
<input type="checkbox"/> Interruzione energia eseguita di comune accordo Appaltatore/ULSS 7	<input type="checkbox"/> Apposizione di segnaletica di pericolo
<input type="checkbox"/> Ripristino energia eseguito di comune accordo Appaltatore/ULSS 7	<input type="checkbox"/> Indicazione di percorsi alternativi (modifica viabilità)
<input type="checkbox"/> Segnalazione cavi/tubazioni mediante segnalazione barriere per evitare inciampi o che siano calpestate	<input type="checkbox"/> Utilizzo di strumentazione particolare (es. rilevatori di ossigeno, gas ...) descrivere: _____
	<input type="checkbox"/> Verifica preliminare con strumentazione particolare (es. metaldetector, ...) descrivere: _____
	<input type="checkbox"/> Altro (descrivere)

SEZIONE 4

L'incaricato della ditta esecutrice con firma del presente dichiara di aver ricevuto adeguate istruzioni e informazioni sui rischi specifici presenti nel sito oggetto dell'intervento e sulle misure di prevenzione adottate e da adottare e di disporre dei mezzi e risorse per attuarle.

IL PREPOSTO/DIRIGENTE DELLA DITTA _____:

NOME COGNOME: _____

FIRMA: _____

L' OPERATORE

NOME COGNOME: _____

FIRMA: _____

SEZIONE 5

Il Dirigente/preposto dell'Azienda ULSS 7, informato sulle modalità di esecuzione dell'intervento e sui rischi interferenziali originati nell'ambiente di lavoro autorizza l'accesso ai luoghi di lavoro e l'intervento con l'adozione delle misure di prevenzione e protezione in materia di sicurezza riportate nel presente permesso.

IL PREPOSTO/DIRIGENTE DELL'AZIENDA ULSS 7: _____

NOME COGNOME: _____

FIRMA: _____

SEZIONE 6

ISPEZIONE DI FINE LAVORO

- Il lavoro è terminato, l'area di lavoro è stata sgombra in ordine e non vi sono oggetti o attrezzature dimenticate
- Il lavoro è sospeso, l'area di lavoro è stata lasciata in ordine e non vi sono oggetti o attrezzature dimenticate
- Il lavoro è sospeso, l'area di lavoro è stata lasciata in ordine le attrezzature presenti sono delimitate da barriere e segnaletica
- altro (descrivere):.....


Data: ___/___/___ Ora: ___:___

Firma (Preposto AZIENDA ULSS 7) _____

Firma (Addetto Appaltatore) _____

Allegato 7 – DUVRI Provvisorio

Allegato 3 – MODULO MD74101AZ.000 - SELEZIONE DEI FORNITORI DI PRODOTTI, DI SERVIZI E DI LAVORI

		MODULO	MD74101AZ.000	
		SELEZIONE DEI FORNITORI DI PRODOTTI, DI SERVIZI E DI LAVORI in applicazione del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.	pag. 29/29	
Documentazione ritenuta probante per FORNITORI DI PRODOTTI, DI LAVORI, DI SERVIZI				
N	Documentazione	Descrizione documentazione	Si	No
1	Riduzione del premio infortunistico INAIL.	Dichiarazione dell'ottenimento della riduzione del premio infortunistico INAIL. Se SI, passare al punto 8 . Se NO, passare ai punti 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 .	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Dichiarazione di piena regolarità contributiva ed assicurativa.	Eventuali note: _____.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Informazioni antimafia (ai sensi ex art. 91 D.lgs. 06/09/2011, n. 159, modificato dal D. Lgs. 15/11/2012, n. 218).	Eventuali note: _____.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Idoneità tecnico professionale	Dichiarazione che macchine, attrezzature e opere provvisoriale sono conformi ai requisiti essenziali di sicurezza e di tutela della salute.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Provvedimenti di sospensione o interdittivi	dichiarazione di non essere oggetto di provvedimenti di sospensione o interdittivi di cui all'articolo 14 del D.Lgs 81/08	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Disponibilità ad accettare controlli o audit di seconda parte.	Disponibilità ad accettare controlli o audit.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Adozione di un modello organizzativo e gestionale conforme all'art. 30 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i..	Documento che descrive il sistema organizzativo ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i..	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Organigramma della sicurezza con specificati il Datore di Lavoro, il RSPP, il Medico Competente (nei casi previsti dalla legge), il RLS/RLST, gli addetti alle emergenze e al pronto soccorso, nonché i dirigenti e i preposti.	Organigramma della sicurezza datato e firmato.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Formazione dei Lavoratori in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro aggiuntiva a oltre a quella prescritta per legge.	Dichiarazione dell'avvenuta formazione/addestramento dei Lavoratori (ai sensi degli Accordi Stato-Regioni del 21 dicembre 2011).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Copia degli attestati di formazione dei Lavoratori.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
		Tipologia di Formazione dei Lavoratori per: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rischio incendio a rischio elevato (per l'accesso in strutture classificate a rischio elevato). ▪ Rischio biologico (per l'accesso in strutture sanitarie). ▪ Rischio chimico. ▪ Rischio elettrico - lavori elettrici in tensione - (ai sensi del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. e alla norma tecnica CEI 11-27:2014) ▪ Rischio radiazioni ottiche artificiali. ▪ Rischio radiazioni ionizzanti (per l'accesso in strutture sanitarie). ▪ Rischio radiazioni non ionizzanti. ▪ Rischio cadute dall'alto. ▪ Utilizzo dispositivi di protezione individuale di 3^a categoria (es.: dispositivi anticaduta, auto protettori, ecc.). ▪ Movimentazione, manipolazione ed utilizzo in sicurezza di gas e miscele compressi contenuti in bombole. ▪ Primo soccorso. 	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Investimenti per la sicurezza e salute nei luoghi di lavoro.	▪ Budget messo a disposizione negli ultimi due anni per azioni di miglioramento per la sicurezza e la salute dei Lavoratori. Importo annuo € _____.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11	Relazione degli infortuni e delle malattie professionali.	Dichiarazione degli ultimi cinque anni degli infortuni e delle malattie professionali riportati dai Lavoratori.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Data ___/___/___

Il Referente per l'Impresa

Allegato 8 – Patto di integrità

PATTO DI INTEGRITÀ

Art. 1

La Stazione Appaltante prevede negli atti di gara e/o nei contratti:

- obbligo per l'appaltatore, ad inizio lavori, di comunicare alla stazione appaltante i dati di cui all'art. 85 del D.Lgs. 159/2011 ai fini del rilascio della certificazione antimafia tramite la Banca Dati Nazionale e - per il successivo inoltro alla Prefettura — l'elenco di tutte le imprese, anche con riferimento ai loro assetti societari, coinvolte in maniera diretta ed indiretta nella realizzazione dell'opera a titolo di subappaltatori e di subcontraenti, con riguardo alle forniture ed ai servizi ritenuti 'sensibili di cui all'elenco di seguito riportato, nonché ogni eventuale variazione dello stesso elenco, successivamente intervenuta per qualsiasi motivo:
 - trasporto di materiali a discarica;
 - trasporto e smaltimento rifiuti;
 - fornitura e/o trasporto terra e materiali inerti;
 - fornitura e/o trasporto di calcestruzzo;
 - fornitura e/o trasporto di conglomerato bituminoso;
 - noli a freddo di macchinari;
 - fornitura di ferro lavorato;
 - fornitura con posa in opera e noli a caldo;
 - servizio di autotrasporto;
 - guardiania di cantiere;
 - fornitura di servizi, di logistica, di supporto, di vitto e di alloggiamento di personale;
 - fornitura e trasporto di acqua nonché la somministrazione di manodopera in qualsiasi modo organizzata ed eseguita;
- la clausola risolutiva espressa nei subappalti, nei subcontratti, nonché nei contratti a valle stipulati dai subcontraenti, al fine di procedere automaticamente alla risoluzione del vincolo contrattuale a seguito dell'esito interdittivo delle informative antimafia, di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, rese dalle Prefetture;
- la risoluzione di diritto nel caso che le “*informazioni antimafia*” di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159 abbiano dato esito positivo, e applicazione di una penale a titolo di liquidazione forfettaria dei danni nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno. Le somme provenienti dall'applicazione di eventuali penali sono affidate in custodia all'appaltatore e destinate all'attuazione di misure incrementalmente della sicurezza dell'intervento, secondo le indicazioni che le Prefetture faranno all'uopo pervenire;
- la riserva di valutare gli ulteriori ed eventuali elementi comunicati dalle Prefetture ai sensi dell'art. 1 *septies* del Decreto Legge 6 settembre 1982, n. 629, convertito nella Legge 12 ottobre 1982, n. 726, e successive integrazioni ai fini del gradimento dell'impresa sub-affidataria, ai soli fini delle valutazioni circa l'opportunità della prosecuzione di un'attività imprenditoriale soggetta a controllo pubblico;
- l'obbligo per le ditte concorrenti di indicare i dati anagrafici, il codice fiscale, il numero d'iscrizione all'INPS (matricola), all'INAIL (codice cliente e posizione assicurativa territoriale), alle Casse Edili o ad altro Ente paritetico, se diverso per categoria, con specificazione della sede di riferimento e, se del caso, dei motivi di mancata iscrizione, anche per le imprese subappaltatrici;
- l'obbligo per l'impresa aggiudicataria di nominare un referente, con la responsabilità di tenere costantemente aggiornato e disponibile un rapporto di contratto, contenente l'elenco nominativo del personale e dei mezzi che a qualsiasi titolo operano e sono presenti in servizio, al fine di consentire le necessarie verifiche antimafia da espletarsi anche attraverso il ricorso al potere di accesso di cui all'art. 93 del Decreto Legislativo 6 settembre 2011, n. 159;
- l'impegno per l'impresa aggiudicataria a riferire tempestivamente alla stazione appaltante ogni illecita richiesta di danaro, prestazione o altra utilità, ovvero offerta di protezione, che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dell'appalto nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente. Analogo obbligo verrà assunto dalle imprese subappaltatrici e da ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione dell'appalto; tale obbligo non è in ogni caso sostitutivo dell'obbligo di denuncia all'Autorità giudiziaria dei fatti attraverso i quali sia stata posta in essere la pressione estorsiva ed ogni altra forma di illecita interferenza.
- la risoluzione del contratto ovvero alla revoca immediata dell'autorizzazione al subcontratto in caso di mancata comunicazione dei tentativi di pressione criminale da parte dell'impresa appaltatrice.

Allegato 8 – Patto di integrità

Art. 2

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

La Stazione appaltante si avvarrà della clausola risolutiva espressa, di cui all'art. 1456 c.c., ogni qualvolta nei confronti dell'imprenditore o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa, sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319-bis c.p., 319-ter c.p., 319-quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346-bis c.p., 353 c.p. e 353-bis c.p..

L'esercizio della potestà risolutoria da parte della Stazione appaltante è subordinato alla previa intesa con l'Autorità Nazionale Anticorruzione.

A tal fine, la Prefettura competente, avuta comunicazione da parte della Stazione appaltante della volontà di quest'ultima di avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 c.c., ne darà comunicazione all'Autorità Nazionale Anticorruzione, che potrà valutare se, in alternativa all'ipotesi risolutoria, ricorrano i presupposti per la prosecuzione del rapporto contrattuale tra Stazione appaltante ed impresa aggiudicataria, alle condizioni di cui all'art. 32 del Decreto Legge 24 giugno 2014 n. 90.

Art. 3

La stazione appaltante si impegna a comunicare tempestivamente alla Prefettura competente, tramite Banca Dati Nazionale Antimafia (B.D.N.A), ex art. 99 comma 2-bis, D.Lgs 159/2011, secondo le modalità previste dal DPCM n. 193 del 30.10.2014, ai fini delle verifiche di cui all'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, per ciascuna impresa esecutrice degli appalti, subappalti, noli, forniture o altri tipi di servizio, come di seguito indicato:

- appalti di lavori di importo uguale o superiore a € 5.382.000,00;
- appalti di servizi e forniture di importo uguale o superiore a € 215.000,00;
- sub-contratti, anche sotto la soglia prevista all'art. 91 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, afferenti le cd. attività "sensibili" elencate nell'art. 1 di qualunque importo;

i seguenti dati:

Per tutte le Ditte o Società:

- codice fiscale;
- matricola INPS;
- codice cliente e posizione assicurativa territoriale INAIL;
- documentazione che attesti la regolarità contributiva dell'azienda, attraverso il DURC;
- in fase di esecuzione, documentazione che certifichi la regolarità dei versamenti delle ritenute fiscali sui redditi da lavoro dipendente e dell'I.V.A. dovuta dal subappaltatore in relazione alle prestazioni effettuate nell'ambito del rapporto di appalto-subappalto;

Affidamenti - sub affidamenti;

- eventuale ATI o consorzio di appartenenza;
- eventuale quota di partecipazione all'ATI;
- ruolo di impresa appaltatrice o subappaltatrice;
- impresa da cui ha ottenuto l'affidamento (lavoro, fornitura o servizio);
- oggetto;
- data della richiesta;
- data dell'aggiudicazione;
- importo.

Per detti sub-contratti l'autorizzazione di cui all'art. 105 del d.lgs 50/2016 può essere rilasciata previa esibizione dell'autocertificazione di cui all'art. 89 del D.Lgs. n. 159/2011, ferma restando la successiva acquisizione delle informazioni prefettizie, tenuto conto, in ogni caso, che l'autocertificazione può essere presentata solo in sostituzione della comunicazione antimafia al ricorrere dei presupposti previsti.

L'informazione antimafia va richiesta dai soggetti di cui all'art. 83, commi 1 e 2, del citato D.Lgs. n. 159/2011, alla Prefettura secondo le modalità e le procedure previste dagli artt. 90 e 91 del predetto D.Lgs.

Sono sottoposti alla verifica antimafia i soggetti di cui all'art. 85 del D.Lgs. n. 159/2011.

In particolare, le certificazioni antimafia dovranno essere richieste, attraverso la B.D.N.A., alla Prefettura della provincia nella quale hanno residenza o sede le persone fisiche o le società o i consorzi, le imprese appaltatrici, le associazioni, etc. dandone, altresì, notizia alla Prefettura della provincia ove si svolge l'opera o il servizio o la fornitura.

Allegato 8 – Patto di integrità

Ai sensi di quanto disposto dall'art. 1, comma 52 e 52 bis, della Legge 6 novembre 2012, n. 190, e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 18 aprile 2013 "Modalità per l'istituzione e l'aggiornamento degli elenchi dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa di cui all'art. 1, comma 52, della Legge 6 novembre 2012, n. 190", così come modificato dal successivo DPCM del 24 novembre 2016, "Modifiche al decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 18 aprile 2013 per l'istituzione e l'aggiornamento degli elenchi dei fornitori prestatori di servizi ed esecutori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa, di cui all'art. 1 comma 52, della legge 6 novembre 2012, n. 190", l'iscrizione delle imprese negli elenchi dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa ("white list") presso la Prefettura della provincia in cui l'impresa ha sede, per le attività indicate nel comma 53 della Legge citata soddisfa i requisiti per l'informazione antimafia anche ai fini della stipula, approvazione o autorizzazione di contratti o subcontratti relativi ad attività diverse da quelle per cui essa è stata disposta.

Art. 4

Qualora, a seguito delle verifiche effettuate ai sensi dell'art. 84 del D.Lgs. 6 settembre 2011, n. 159, emergano elementi relativi a tentativi di infiltrazione mafiosa nelle società o imprese interessate, la Prefettura ne darà comunicazione alla stazione appaltante, la quale applicherà o farà applicare la clausola risolutiva espressa del vincolo contrattuale prevista nel bando e nei contratti a valle inerenti la realizzazione dell'opera o la fornitura dei beni e/o servizi, e la relativa penale. Qualora l'informazione non venga rilasciata nei termini di cui ai commi 2 e 3, dell'articolo 92 del Decreto Legislativo n. 159/2011, i soggetti di cui all'articolo 83, commi 1 e 2, procedono anche in assenza dell'informazione antimafia. Nei casi in cui successivamente alla stipula del contratto e del subcontratto o all'autorizzazione del subappalto, vengano rilasciate informazioni interdittive, si applicano le disposizioni previste dal citato articolo 92, commi 3, 4 e 5. Trovano, in ogni caso, applicazione le cause di esclusione dagli appalti pubblici degli imprenditori non in possesso dei requisiti di ordine generale di cui all'art. 80 D.Lgs. 50/2016.

Art. 5

Nell'ottica della prevenzione di infiltrazioni criminali negli appalti, subappalti, forniture e servizi, nonché nella concessione di finanziamenti pubblici, anche europei, da perseguire anche attraverso lo strumento della "tracciabilità dei flussi finanziari", nelle transazioni finanziarie connesse, in particolare, ai contratti pubblici di lavori, servizi e forniture di beni, la stazione appaltante si impegna a rispettare gli adempimenti previsti dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 recante "Piano straordinario contro le mafie", come modificato dagli artt. 6 e 7 del Decreto Legge 12 novembre 2010, n. 187, convertito in Legge 17 dicembre 2010, n. 217, recante "Misure urgenti in materia di sicurezza";

Nell'ambito di detti adempimenti la stazione appaltante verificherà che nei contratti sottoscritti dagli appaltatori con i subappaltatori ed i subcontraenti della filiera delle imprese sia stata inserita, a pena di nullità, la clausola con la quale ciascuno di essi assume detto obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari.

Per le medesime finalità e per prevenire, altresì, eventuali fenomeni di riciclaggio, nonché altri gravi reati, i soggetti aderenti al presente Patto si impegnano ad effettuare i pagamenti o le transazioni finanziarie esclusivamente per il tramite di intermediari autorizzati di cui all'art. 3, comma 2, lett. a) e b) del D.Lgs. 231/2007, cioè banche e Poste Italiane S.p.A.; In caso di violazione si procederà alla risoluzione immediata del vincolo contrattuale o della revoca dell'autorizzazione al subappalto/subcontratto.

I soggetti che aderiscono al presente Patto, compresi subappaltatori e subcontraenti, ognuno per quanto di propria spettanza, si impegnano a custodire in maniera ordinata e diligente la documentazione (ad es. estratto conto) che attesta il rispetto delle norme sulla tracciabilità delle operazioni finanziarie e delle movimentazioni relative ai contratti di esecuzione di lavori e di prestazioni di servizi e di forniture, in modo da agevolare le eventuali verifiche da parte dei soggetti deputati ai controlli.

NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ai sensi dell'art. 28, Reg. (UE) 2016/679

L'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana, in persona del legale rappresentante pro tempore, con sede in via dei Lotti n. 40 Bassano del Grappa, CF e P. I.V.A. n. 00913430245, in qualità di Titolare del trattamento dei dati ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (di seguito rispettivamente "Azienda" o "Titolare" e "GDPR") e rappresentata dalla dott.ssa Elisabetta Zambonin, nata a Vicenza il 07.07.1961, Direttore dell'UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica, a ciò autorizzata giusta deliberazione del Direttore Generale n. 493 del 26.03.2021"

- di seguito anche "Azienda" e "Titolare" -

e

[inserire denominazione sociale], in persona del legale rappresentante *pro tempore*, con sede a [inserire Comune], via [inserire indirizzo] n., C.F. e p. iva [inserire], n. REA [inserire],

- di seguito anche "Fornitore" e "Responsabile" -

congiuntamente indicate come "Parti"

Premesso che

- L' Azienda ed il Fornitore hanno sottoscritto un contratto avente ad oggetto "Affidamento della gestione di servizi medici, suddivisa in due lotti - Gara 2024-035-BAS – CIG ..." di seguito chiamato semplicemente "Contratto";
- l'Azienda svolge il ruolo di Titolare del trattamento in relazione ai Dati Personali dalla stessa trattati, stabilendo autonomamente le finalità, le modalità ed i mezzi del trattamento;
- ai fini dell'esecuzione di tale Contratto il Fornitore dovrà effettuare operazioni di trattamento dei Dati Personali per conto dell'Azienda;
- il Titolare è tenuto a ricorrere unicamente a responsabili del trattamento che presentino garanzie sufficienti per mettere in atto misure e tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti del GDPR e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato;
- il Titolare ha verificato che il Fornitore offre le garanzie di cui sopra in ragione delle competenze tecniche e dell'esperienza maturata, nonché del possesso di un'organizzazione, di risorse e di attrezzature adeguate;
- con la presente scrittura (di seguito "Nomina") - che costituisce parte integrante e sostanziale del Contratto - l'Azienda intende nominare il Fornitore, che intende accettare, Responsabile del trattamento.

Tutto ciò premesso, si conviene e si stipula quanto segue.

1. MATERIA DISCIPLINATA DAL TRATTAMENTO

Il presente contratto ha per oggetto la Nomina del Responsabile del trattamento dei dati personali e la disciplina del rapporto derivante da tale Nomina.

Il Titolare, cui competono le decisioni in ordine alle finalità ed alle modalità del trattamento, nomina il Fornitore, che accetta, Responsabile del trattamento dei dati personali effettuati in esecuzione del rapporto contrattuale indicato in premessa.

2. DURATA DEL TRATTAMENTO

Gli effetti della presente Nomina sono convenuti da oggi e da oggi il Responsabile tratta i dati per conto del Titolare.

Con la cessazione, per qualsivoglia ragione o causa, del Contratto, la presente Nomina deve intendersi automaticamente risolta di diritto, senza bisogno di comunicazioni, disdette o revoche.



3. NATURA DEL TRATTAMENTO

Su tutti i dati personali trattati, il Responsabile potrà svolgere, con mezzi sia informatici che cartacei, esclusivamente le seguenti operazioni:

- raccolta;
- registrazione;
- organizzazione e strutturazione;
- conservazione e protezione;
- accesso e consultazione;
- adattamento e modifica dei dati;
- estrazione;
- comunicazione mediante trasmissione;
- diffusione;
- cancellazione e distruzione.

4. FINALITÀ DEL TRATTAMENTO

Il Responsabile si impegna a trattare i dati esclusivamente per finalità collegate al Contratto.

5. CATEGORIE DI DATI PERSONALI TRATTATI

In forza della presente Nomina, il Responsabile tratterà le seguenti categorie di dati

- dati di natura comune (*identificativi, anagrafici, di contatto, bancari, ecc.*);
- dati particolari *ex art. 9 GDPR (dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, dati genetici, dati biometrici intese a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona)*;
- dati relativi a condanne penali e reati *ex art. 10 GDPR (dati personali relativi alle condanne penali e ai reati o a connesse misure di sicurezza)*.

6. CATEGORIE DI INTERESSATI

In forza della presente Nomina, il Responsabile tratterà, a titolo esemplificativo e non esaustivo i dati delle seguenti categorie di interessati:

- candidati;
- dipendenti e rispettivi familiari;
- collaboratori (*somministrati, stagisti, tirocinanti, soggetti in alternanza scuola lavoro, ...*) e rispettivi familiari;
- amministratori e rispettivi familiari;
- sindaci e rispettivi familiari;
- soci non amministratori;
- pazienti / assistiti / utenti del servizio;
- potenziali pazienti/utenti;
- pazienti/utenti;
- fornitori;
- utenti sito web;
- assegnatari di utenze informatiche;

7. OBBLIGHI E DIRITTI DEL TITOLARE

Il Titolare garantisce al Responsabile di aver assolto a tutti gli obblighi posti a suo carico dalla vigente normativa in materia di trattamento e protezione dei dati personali e si impegna ad assolvere ogni ulteriore obbligo eventualmente sopravvenuto.

Il Titolare ha diritto:

- al puntuale ed esatto adempimento di tutti gli obblighi gravanti sul Responsabile in forza della presente Nomina



e, comunque, dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali tempo per tempo vigente;

- al puntuale ed esatto adempimento delle istruzioni di cui alla presente Nomina, nonché di quelle successivamente concordate tra le Parti.

In ogni caso, resta fermo quanto previsto in tema di trasferimento di dati personali verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale dal paragrafo 3, lett. a) dell'art. 28 GDPR.

8. OBBLIGHI E DIRITTI DEL RESPONSABILE

In esecuzione della presente Nomina il Responsabile:

- garantisce che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza;
- adotta misure (tecniche ed organizzative) idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio;
- tenendo conto della natura del trattamento, assiste il Titolare con misure tecniche ed organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare di dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli interessati;
- qualora il Responsabile riceva istanze degli interessati destinate al Titolare, le inoltra tempestivamente al Titolare;
- assiste il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 32 a 36 GDPR, tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a propria disposizione, in particolare nei termini di seguito precisati;
- in caso violazione di dati personali (a titolo esemplificativo e non già esaustivo: distruzione, perdita e/o modifica dei dati trattati, divulgazione e/o l'accesso non autorizzato, ecc.), ne informa il Titolare senza ingiustificato ritardo, collaborando con lo stesso nella gestione dei conseguenti adempimenti;
- assiste il Titolare nell'effettuazione della valutazione d'impatto e nella consultazione preventiva di cui agli artt. 35 e 36 GDPR, laddove necessarie;
- alla cessazione del Contratto, mette a disposizione del Titolare i dati per il ritiro, dandogliene comunicazione per iscritto e provvedendo alla cancellazione definitiva dei dati dai propri sistemi - astenendosi da ogni ulteriore trattamento salvo che la legge preveda la conservazione dei dati per specifici motivi - qualora il Titolare non dia indicazioni diverse con comunicazione scritta entro i successivi 90 giorni;
- mette a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui all'art. 28 GDPR e consente e contribuisce alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzate dal Titolare e/o da altro soggetto da questi incaricato; il Titolare ha in particolare diritto di disporre - a propria cura e spese - verifiche a campione o specifiche attività di audit in ambito protezione dei dati personali e sicurezza, avvalendosi di personale espressamente incaricato a tale scopo, presso le sedi del Responsabile;
- informa immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, un'istruzione violi la disciplina in materia di protezione dei dati personali;
- ove previsto, individua all'interno della propria organizzazione le persone fisiche che concretamente svolgeranno le operazioni necessarie a dare esecuzione al Contratto, provvedendo a nominarle amministratori di sistema secondo i criteri indicati nel provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 (*di seguito "Provvedimento"*) in tutti i casi ivi previsti e sulla base delle valutazioni indicate nel Provvedimento; tali persone sono autorizzate a svolgere esclusivamente le seguenti operazioni:
 - intervenire nella custodia delle credenziali per la gestione dei sistemi di autenticazione e di autorizzazione in uso in azienda;
 - predisporre e rendere funzionali le copie di sicurezza (*operazioni di backup e recovery*) dei dati e delle applicazioni;
 - adottare adeguati programmi antivirus, firewall ed altri strumenti software o hardware atti a garantire adeguate misure di sicurezza nel rispetto di quanto previsto dalla disciplina in materia di protezione dei dati personali ed utilizzando le conoscenze acquisite in base al progresso tecnico software e hardware, verificandone l'installazione, l'aggiornamento ed il funzionamento degli stessi;
 - provvedere alla distruzione e allo smaltimento dei supporti informatici di memorizzazione logica o alla cancellazione dei dati per il loro reimpiego, alla luce del Provvedimento del Garante per la Protezione dei

Dati personali del 13 ottobre 2008 in materia di smaltimento strumenti elettronici ovvero delegare tali operazioni a soggetti debitamente istruiti.

Il Responsabile non ha diritto ad alcun compenso, indennità o rimborso in virtù del trattamento dei dati o della presente Nomina.

9. ALTRI RESPONSABILI

Il Responsabile si impegna a ricorrere ad ulteriori Responsabili solo previa autorizzazione scritta del Titolare.

Restano fermi gli obblighi che gravano sul Responsabile in forza del paragrafo 4 dell'art. 28 GDPR.

10. MODIFICHE CONTRATTUALI

Qualsiasi modifica o integrazione della presente Nomina dovrà essere concordata per iscritto. Eventuali comportamenti di fatto non coincidenti con quanto in essa previsto non potranno essere invocati quali implicita abrogazione di alcuna istruzione ivi contenuta.

11. DISPOSIZIONI FINALI

La presente Nomina revoca e sostituisce espressamente ogni altro Contratto o accordo tra le parti inerente al trattamento di dati personali.

Per quanto non espressamente previsto dalla presente Nomina, il Titolare ed il Responsabile del Trattamento rinviano al GDPR, al Decreto Legislativo n. 196/2003, nonché ai provvedimenti dell'Autorità di controllo.

Data _____

Per il Titolare del trattamento, L'Azienda ULSS n. 7 Pedemontana,

dott.ssa Elisabetta Zambonin

Direttore UOC Provveditorato Economato e Gestione della Logistica

Per integrale accettazione del Responsabile del trattamento,

[inserire denominazione sociale]

CAPITOLATO TECNICO

**APPALTO SPECIFICO PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONTACT CENTER IN
OUTSOURCING PER L’AZIENDA ULSS 7 PEDEMONTANA, NELL’AMBITO DEL SISTEMA
DINAMICO DI ACQUISIZIONE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE PER SERVIZI DI
CONTACT CENTER ID 2682**

GARA N. 2024-149-BAS

CIG

SOMMARIO

1.	GLOSSARIO	3
2.	Oggetto.....	5
2.1	Categoria merceologica 1 - Servizi di Contact Center Inbound	6
	Servizio Principale – Operatori Inbound.....	6
2.2	Infrastruttura logistica	12
2.2.1	Sistemi Informativi a supporto	13
3.	SERVIZI DI GOVERNO	14
	Programmazione, controllo e monitoraggio.....	15
	Supporto alle attività formative.....	15
	Gestione della forza lavoro	17
4.	PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI	18
	Sostituzione del personale.....	18
	Trattamento dei dati personali.....	18
5.	PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI	18
5.1	Avvio delle attività 18	
5.2	Cessazione delle attività.....	19
6.	LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI	19
7.	QUADRO NORMATIVO SPECIFICO	25

1. GLOSSARIO

TERMINI	DEFINIZIONI
Amministrazione o Pubblica Amministrazione	L'Amministrazione o Ente che usufruisce dei servizi oggetto dell'Appalto Specifico, titolare del Contratto (anche definita "Committente"): Azienda ULSS 7 Pedemontana
Application Service provider (ASP)	Modalità che consente a personale dell'Amministrazione a supporto del Contact Center di utilizzare i sistemi informativi del Fornitore.
Automatic Call Distribution (ACD)	Funzionalità di commutazione che permette di processare chiamate entranti, uscenti ed interne, distribuendole a gruppi di linee. È tipicamente usato dal Contact Center per instradare chiamate in ingresso verso gruppi di operatori, verso un risponditore automatico o verso altri terminali di ricezione (es. Fax).
Back Office	Prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound/Outbound ma utili alla gestione complessiva del servizio.
Chiamata muta	Chiamata generata in maniera automatica anche in assenza di un operatore telefonico.
Contact Center (CC)	Il centro di contatto (inteso come insieme delle risorse organizzative, logistiche e tecnologiche, sia del Fornitore sia dell'Amministrazione) attraverso il quale vengono erogati i servizi Inbound/Outbound oggetto delle categorie merceologiche previste nel presente SDAPA.
Contratto	<p>L'atto che recepisce l'insieme delle prescrizioni e condizioni fissate nello SDAPA e nella documentazione relativa agli Appalti Specifici.</p> <p>Gli Appalti Specifici potranno essere indetti, ai sensi dell'art. 1, comma 586 della L. n. 160/2019, anche per affidare convenzioni di cui all'art. 26 della legge 23 dicembre 1999, n. 488 e accordi quadro di cui all'art. 54 del codice dei contratti pubblici; pertanto, le casistiche che si possono presentare sono le seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> A. <i>la Stazione Appaltante funge da Soggetto Aggregatore e stipula con il Fornitore una Convenzione/Accordo Quadro. In questo caso la singola Amministrazione può aderire alla Convenzione/Accordo Quadro stipulando con il Fornitore un Contratto (contratto di secondo livello);</i> B. <i>la Stazione Appaltante funge da Stazione Unica Appaltante e stipula con il Fornitore un Contratto per conto delle singole Amministrazioni;</i> C. <i>la Stazione Appaltante coincide con l'Amministrazione che usufruirà del servizio, e come tale stipula per sé un Contratto.</i>

TERMINI	DEFINIZIONI
Consip S.p.A.	Rappresenta l'organismo societario al quale il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha affidato tutto quanto concerne la pubblicazione e la gestione, per conto del Ministero medesimo, del presente SDAPA ai sensi dell'art. 32 del D. Lgs. n. 36/2023.
Frequently Asked Question (FAQ)	Serie di risposte utilizzate in caso di domande ricorrenti poste dagli utilizzatori del servizio, che consentono agli operatori di fornire una soluzione rapida e condivisa.
Fornitore	L'Impresa, il Consorzio di Imprese, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese o il Contratto di Rete, aggiudicatario dell'Appalto Specifico, che si impegna ad eseguire in favore della Amministrazione committente le attività previste nel Capitolato Tecnico nonché in Offerta Tecnica, come previsto nell'Appalto Specifico.
Giorni	Giorni solari e consecutivi, salvo che non sia diversamente specificato.
Inbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti.
Key Performance Indicators (KPI)	Parametri di valutazione delle prestazioni dell'Aggiudicatario inseriti nello S.L.A.
Operatore	La persona fisica che, nell'ambito dei servizi principali, ha il compito di gestire le comunicazioni con gli utenti interessati al servizio. Nell'ambito della modalità Outbound l'operatore può essere anche definito "intervistatore".
Operatore esclusivo	Per operatore esclusivo si intende un operatore che, durante l'orario previsto per l'erogazione dei servizi richiesti dall'Amministrazione, eroga detti servizi attraverso l'utilizzo di una postazione di lavoro che, durante tale orario, è ad esclusivo uso dei servizi richiesti dall'Amministrazione.
Ore	Ore solari e consecutive, salvo che non sia diversamente specificato.
Outbound	Modalità di contatto che prevede la presenza di risorse tecnologiche ed organizzative per consentire di interpellare proattivamente gli utenti per varie finalità (es. sondaggi di opinione, indagini statistiche, comunicazioni informative).
Service Level Agreement (SLA)	Elementi che regolano i termini qualitativi e i livelli di servizio richiesti.
Service Request (SR)	È l'insieme di attività che tipicamente un operatore deve compiere per soddisfare una richiesta di servizio proveniente dall'utente che interagisce con il centro di contatto.
Servizi di Governo	Servizi trasversali, finalizzati alla corretta erogazione, ottimizzazione e controllo dei servizi Operativi.

TERMINI	DEFINIZIONI
Servizi Opzionali	Servizi a corredo richiedibili, su richiesta dell'Amministrazione, esclusivamente in abbinamento al servizio principale della categoria merceologica.
Servizi Principali	Servizi che consentono la gestione dei contatti in modalità Inbound o Outbound (in base alla specifica categoria merceologica).
Stazione Appaltante	La Stazione Appaltante che utilizza lo SDAPA nel periodo della sua validità ed efficacia mediante la pubblicazione di un Appalto Specifico.
Supervisore	Tipicamente non svolge attività dirette di relazione con gli utenti ma è deputato al corretto funzionamento del servizio durante il turno di competenza assicurando la supervisione del personale assegnato (operatori, team leader, intervistatori).
Team Leader	Tipicamente svolge le stesse attività in carico all'operatore ma ha, in aggiunta, un ruolo di supervisione e supporto ad un gruppo ristretto di operatori per quanto riguarda l'utilizzo degli strumenti utilizzati e le informazioni e i servizi da erogare.
Verbale di Verifica di conformità dei servizi	Documento redatto in contraddittorio tra il Fornitore e la Committente contestualmente sia all'avvio dell'esecuzione dei servizi per attestare che le attività propedeutiche all'avvio dei servizi sono state realizzate nel rispetto di quanto previsto sia in fase di esecuzione dei servizi per attestarne la loro corretta erogazione.
Verbale di cessazione delle attività	Documento preventivamente condiviso tra il Fornitore e la Committente attraverso il quale si determina la formale cessazione delle attività e il passaggio di consegna dei servizi.

2. OGGETTO

Oggetto del presente Appalto Specifico sono i servizi di Contact Center in Outsourcing per la ricezione e la gestione di richieste effettuate dagli utenti mediante gli sportelli di front office ed il canale telefonico ed informatico inbound, ivi comprese le prestazioni non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità inbound, ma utili alla gestione complessiva del servizio.

Il presente Capitolato Tecnico descrive le caratteristiche tecniche oggetto dell'Appalto Specifico integrative rispetto a quanto già definito nel Capitolato Tecnico in allegato al Capitolato d'onori del Bando istitutivo, che deve intendersi qui integralmente richiamato.

Resta inteso che l'Azienda Sanitaria, a seguito della sopravvenienza di diverse necessità e fabbisogni si riserva di attuare le opportune modifiche organizzative, sia in termini di distribuzione del numero delle ore settimanali che dell'ambito di applicazione dell'attività nelle diverse sedi dell'Azienda.

Sono oggetto dell'Appalto Specifico i seguenti servizi, richiesti nelle quantità indicate dal Sistema:

Categoria merceologica 1: Servizi di Contact Center Inbound

Servizio principale:

- *Operatori Inbound*

Servizi Opzionali

- Infrastruttura logistica
- Sistemi informativi a supporto

- Infrastrutture relative ai canali di contatto utilizzati

La stima dei servizi opzionali richiesti per finalità connesse alla realizzazione del Contact Center non supera il 30% del valore complessivo dell'Appalto Specifico.

Il Fornitore dovrà anche garantire, senza ulteriori oneri per l'Amministrazione, l'erogazione dei seguenti Servizi di Governo come definiti nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo e, in dettaglio, nel paragrafo 4 del presente documento:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisi.

Per i Servizi di Governo non è previsto un corrispettivo specifico in quanto inclusi nel complesso dei corrispettivi dei servizi richiesti.

Resta in ogni caso fermo che il Fornitore rimane, in accordo alle modalità di erogazione dei servizi oggetto dell'appalto, l'unico responsabile della programmazione, del controllo e del monitoraggio delle attività del proprio personale e del rispetto della qualità delle prestazioni erogate garantendo inoltre un'adeguata formazione del personale impiegato e la corretta gestione dei turni di servizio.

2.1 CATEGORIA MERCEOLOGICA 1 - SERVIZI DI CONTACT CENTER INBOUND

Servizio Principale – Operatori Inbound

Si descrivono di seguito le caratteristiche specifiche del servizio principale Operatori Inbound facendo riferimento anche a quanto espresso nel Capitolato Tecnico del Bando istitutivo.

È richiesta l'erogazione di un servizio Inbound attraverso l'utilizzo di canali di accesso sincroni, ed in particolare:

- Canale 1: operatore inbound - Call Center
- Canale 2: operatore inbound - Sportello
- Canale 3: operatore inbound – Chatbot (nello specifico, l'utente chiamante che ha la necessità di prenotare una prestazione avrà la possibilità di usufruire della funzionalità ChatBot che sarà in grado di gestire in autonomia il processo di raccolta dati (anagrafici, nr. ricetta, ecc.) e di connettere l'operatore a raccolta dati avvenuta per finalizzare la prenotazione in real time con l'utente.
- Canale 4: operatore inbound - VoiceBot E' un servizio in grado di gestire in autonomia il processo di raccolta dati (anagrafici, nr. ricetta, ecc.) e a raccolta avvenuta di generare una email contenente tutte le informazioni utili per contattare l'utente e comunicargli la relativa disponibilità.
- Canale 5: operatore inbound – Email

I servizi oggetto dell'affidamento comprendono:

- prenotazione nei gestionali aziendali delle prestazioni a carico SSN e LP e di tutte le prestazioni che l'Azienda ULSS7 ritiene opportune, erogate sia dalle Strutture Pubbliche sia da quelle Private, procedendo a:
 - identificare l'assistito/contatto, attività che ha per obiettivo il riconoscimento dell'utente nell'anagrafe di riferimento o l'inserimento dello stesso, anche nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della Privacy;
 - inserire i dati relativi alla ricetta (o alle ricette) o recuperare il promemoria delle impegnative dematerializzate e, di conseguenza, ricercare le disponibilità in funzione eventualmente delle preferenze manifestate dall'utente;
 - prenotare le prestazioni selezionate nel rispetto dei criteri definiti per le diverse tipologie di accesso (regime di erogazione, ambito territoriale, priorità di accesso, quesito diagnostico prestazione garantita per il tempo massimo, prestazione erogata da struttura di secondo livello, libera scelta dell'utente, ecc.) ponendo molta attenzione alle avvertenze a CUP per l'operatore;
 - fornire tutte le necessarie e puntuali informazioni all'utente con particolare riferimento ad orari,

dislocazione fisica degli ambulatori e delle strutture aziendali, disposizioni relative alle modalità di accesso, indicazioni e protocolli di preparazione all'esame, ecc.;

- e. eventuale invio documentazione a mezzo mail all'utente o con altre modalità migliorative;
 - f. modifica di un appuntamento in essere, assegnando eventuali nuove date/orari per gli appuntamenti e fornendo, da ultimo, tutte le necessarie informazioni all'utente, inviando eventualmente la nuova documentazione di supporto;
 - g. informativa sulle disdette e spostamenti: l'operatore procederà alla disdetta degli appuntamenti già fissati con l'indicazione, ove richiesto, della eventuale causale e della motivazione della disdetta. In caso l'utente comunichi un indirizzo mail e/o numero di telefono mobile esso andrà registrato/aggiornato nell'applicativo CUP al fine, tra l'altro, dell'invio in automatico del messaggio sms di conferma dell'operazione. In ogni caso, all'utente andrà comunque fornito il codice univoco di disdetta ed eventualmente inviato a mezzo mail il promemoria di avvenuta disdetta o il promemoria della nuova prenotazione;
 - h. gestione della messa in lista d'attesa per le prestazioni per le quali, a causa dell'indisponibilità di posti entro i tempi da garantire in funzione della classe di priorità e della tempistica assegnata, anche dopo la consultazione delle disponibilità presenti nell'altro distretto (rispetto a quello di residenza dell'utente), fornendo dettagliate spiegazioni all'utenza anche al fine di evitare incomprensioni con la stessa e inviando l'eventuale relativo promemoria a mezzo mail;
 - i. gestione dei contatti con richieste meramente informative anche qualora non finalizzate o correlate ad una prenotazione;
 - j. attività di cassa sia presso i P.O. che presso le sedi distrettuali individuate dall'Azienda Sanitaria;
 - k. consegna referti, Rimborsi, Recupero crediti aziendale (anche allo sportello), eventuale presa in carico del paziente ambulatoriale, ecc;
 - l. prestazioni distrettuali concernenti l'Anagrafe Sanitaria, cambio medico, certificati di esenzione, etc.;
 - m. gestione dell'anagrafe canina, implementazione Portale Omnia etc.
- in linea generale, ogni interazione effettuata utile a soddisfare le richieste di servizio deve essere adeguatamente tracciata nei sistemi informativi utilizzati ai fini della corretta rendicontazione delle attività effettuate e ai fini del controllo dei livelli di servizio richiesti.

Il fornitore garantirà all'Amministrazione i servizi richiesti adottando le più efficaci metodologie e best practice nella gestione dei servizi di Contact Center multicanale e nella definizione del modello organizzativo mirato al presidio costante dell'equilibrio tra performance quantitative e livello di qualità offerta all'utente finale, monitorando i seguenti parametri:

- rispetto dei livelli di servizio contrattuali attraverso la governance centralizzata di tutti i processi;
- flessibilità della struttura per rispondere prontamente alla variabilità dei volumi di lavoro e alle eventuali necessità di incremento strutturale del presidio;
- miglioramento della soddisfazione dell'utente elevando la facilità di accesso al servizio (multimedia contact center) e contemporaneamente l'eshaustività e tempestività delle risposte fornite;
- processo evolutivo del Contact Center, assicurando la diffusione bidirezionale delle informazioni e trasmettendo strategie/processi dal Management agli operatori e, viceversa, raccogliere gli input dalla base per metabolizzare, centralmente, nuove strategie.

La presenza degli operatori seguirà le esigenze dell'Azienda Sanitaria ULSS 7 Pedemontana per garantire lo svolgimento dell'attività in modo puntuale

Si stimano volumi annui pari a:

Canale 1 – Call Center: 1.080.000 minuti di conversazione, ovvero 90.000 minuti / mese;

Canale 2 – Sportello: 110.816 ore uomo / anno, ovvero 9.234,66 ore uomo / mese;

Canale 3 – 4 – 5 n. 7.500 richieste al mese (prenotazioni e disdette).

così suddivise nelle diverse sedi amministrative:

- attività di sportello svolte presso il P.O. di Bassano del Grappa: 6.805,00 ore uomo/mese pari a 81.660 ore uomo/anno;
- attività di sportello svolte presso le sedi territoriali del Distretto n. 1: 1.475,00 ore uomo/mese pari a 17.700 ore uomo/anno;
- attività di sportello svolte presso le sedi territoriali del Distretto n. 2: 491,00 ore uomo/mese pari a 5.892 ore uomo/anno;
- attività di sportello svolte presso il Dipartimento di Prevenzione: 463,66 ore uomo/mese pari a 5.564 ore uomo/anno

Fermo restando l'ammontare annuo, si specifica che la media mensile corrisponde ad una media ponderata, che sarà suscettibile di variazione a seconda delle effettive giornate lavorative

L'orario del servizio concordato sarà dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle ore 17:30, salvo dove specificamente indicato e modifiche in corso d'opera che saranno concordate tra le parti.

Si riportano gli sportelli attualmente attivi (elenco non esaustivo e suscettibile di modifica in termini di orario e di posizionamento):

RIEPILOGO ORE SPORTELLI P.O. DI BASSANO						
sportelli CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
martedì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
mercoledì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
giovedì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
venerdì	08:00	17:30			09:30	4
	08:00	16:00			08:00	2
sabato	08:30	12:00			03:30	2
sportello Smartcup						
	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:30	17:30			09:00	2
martedì	08:30	17:30			09:00	2
mercoledì	08:30	17:30			09:00	2
giovedì	08:30	17:30			09:00	2
venerdì	08:30	17:30			09:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportello Oncologia						
	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
martedì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
mercoledì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1

giovedì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
venerdì	08:30	13:30	14:00	16:00	07:00	1
sabato	00:00	00:00			00:00	1

sportello Cardiologia	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	08:00	13:00	13:30	16:00	07:30	1
martedì	08:00	13:00	13:30	16:00	07:30	1
mercoledì	08:00	13:00	13:30	15:30	07:00	1
giovedì	08:00	13:00	13:30	15:30	07:00	1
venerdì	08:00	13:00	13:30	15:30	07:00	1
sabato	00:00	00:00			00:00	

sportello Accettazione Laboratorio	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
martedì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
mercoledì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
giovedì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
venerdì	07:00	10:00			03:00	3
	07:00	10:45			03:45	1
sabato	07:00	09:30			02:30	2

sportello Radiologia	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
martedì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
mercoledì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
giovedì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
venerdì	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	2
sabato	07:30	13:30	13:30	19:30	12:00	1
	07:30	13:30			06:00	1

RIEPILOGO ORE SPORTELLI DISTRETTO n. 1

sportello Distretto1 Marostica	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
Prelievi ematici	07:00	09:00			02:00	3

martedì	07:00	09:00			02:00	3
mercoledì	07:00	09:00			02:00	3
giovedì	07:00	09:00			02:00	3
venerdì	07:00	09:00			02:00	3
sabato	00:00	00:00			00:00	
attività distrettuale / CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
martedì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
mercoledì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
giovedì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
venerdì	09:00	13:00	13:30	16:00	06:30	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportello Distretto1 Romano						
Prelievi ematici	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:00	09:00			02:00	2
martedì	07:00	09:00			02:00	2
mercoledì	07:00	09:00			02:00	2
giovedì	07:00	09:00			02:00	2
venerdì	07:00	09:00			02:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
attività distrettuale / CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	09:00	13:00			04:00	2
martedì	09:00	13:00			04:00	2
mercoledì	09:00	13:00			04:00	2
giovedì	09:00	13:00			04:00	2
venerdì	09:00	13:00			04:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportello Distretto1 Bassano						
attività distrettuale / CUP						
lunedì	08:30	13:00			04:30	3
martedì	08:30	13:00			04:30	3
martedì			13:30	16:00	02:30	2
mercoledì	08:30	13:00			04:30	3
giovedì	08:30	13:00			04:30	3
venerdì	08:30	13:00			04:30	3
sabato	00:00	00:00			00:00	
sportelli Distretto1 - solo prelievi						
Prelievi ematici	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì (Rosà)	07:00	09:00			02:00	1
lunedì (Tezze)	07:00	09:00			02:00	1

martedì (Rossano)	07:00	09:00			02:00	1
mercoledì (Rosà)	07:00	09:00			02:00	1
mercoledì (Tezze)	07:00	09:00			02:00	1
giovedì (Rosà)	07:00	09:00			02:00	1
giovedì (Rossano))	07:00	09:00			02:00	1
venerdì (Rossano)	07:00	09:00			02:00	1
venerdì (Tezze)	07:00	09:00			02:00	
RIEPILOGO ORE SPORTELLI DISTRETTO n. 2						
sportello Distretto2 Malo						
Prelievi ematici	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	07:30	09:00			01:30	2
martedì	07:30	09:00			01:30	2
mercoledì	07:30	09:00			01:30	2
giovedì	07:30	09:00			01:30	2
venerdì	07:30	09:00			01:30	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
attività distrettuale / CUP	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
martedì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
mercoledì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
giovedì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
venerdì	09:00	13:00	14:00	17:00	07:00	2
sabato	00:00	00:00			00:00	
RIEPILOGO ORE SPORTELLI AMMINISTRATIVI - DIP. PREVENZIONE - VETERINARIA						
VETERINARIA Marostica	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. Operatori
lunedì	10:00	12:00			02:00	1
martedì	10:00	12:00			02:00	1
giovedì	10:00	12:00			02:00	1
VETERINARIA Thiene	dalle	alle	dalle	alle	ore	Nr. operatori
lunedì	10:00	12:00			02:00	1
mercoledì	10:00	12:00			02:00	1
venerdì	10:00	12:00			02:00	1

Si precisa che gli sportelli devono essere costantemente presidiati e attivi per tutta la durata del servizio, assicurando l'eventuale sostituzione del personale nelle pause fisiologiche

Modalità di remunerazione

In relazione al servizio reso tramite canale telefonico, la remunerazione sarà effettuata a minuti/mese, in base al numero di minuti di conversazione effettivamente erogati nel mese. Si precisa che il conteggio del numero di minuti di conversazione erogati per ogni richiesta, partirà dalla risposta dell'operatore che prenderà in carico la chiamata e si considererà concluso al termine della connessione telefonica con l'utente.

Per gli altri servizi resi, la remunerazione sarà effettuata ore/uomo/mese in base all'effettivo numero di ore erogate dagli operatori impiegati nel servizio.

La verifica delle ore in liquidazione avverrà in contraddittorio con il fornitore sulla base della turnistica rapportata alla reportistica resa disponibile dalla piattaforma "contatta"

Servizi Opzionali

I servizi opzionali hanno l'obiettivo di completare il servizio principale della categoria merceologica "Servizi di contact center inbound".

Si precisa che il valore complessivo dei servizi opzionali non potrà superare il 30% del valore dell'Appalto Specifico.

2.2 INFRASTRUTTURA LOGISTICA

Il personale impiegato nella prestazione dei servizi di Contact Center lavorerà presso le sedi distrettuali/Ospedaliere dell'Azienda ULSS 7 Pedemontana.

Il sopralluogo degli spazi dedicati al servizio, nelle sedi dove lo stesso verrà erogato, dovrà essere effettuato nei modi previsti dall'art. 13 del capitolato d'onori.

L'azienda Sanitaria concederà al Fornitore **a titolo d'uso gratuito**,

- gli spazi, presso i propri immobili, atti alla prestazione dei servizi;
- gli asset necessari all'erogazione del servizio (v. infra paragrafo 2.2.1)

attualmente in uso, di proprietà della stessa Azienda Sanitaria e già adibiti allo scopo.

Tale concessione da parte dell'Azienda Sanitaria sarà finalizzata esclusivamente alla prestazione dei servizi descritti nel presente Capitolato, e limitata al solo arco temporale della durata di tali servizi da parte del Fornitore.

Sarà redatto apposito verbale di consegna e di accordo di gestione tra le parti dei cespiti concessi al Fornitore, il quale si assume la completa responsabilità per ogni danno eventualmente arrecato agli stessi nonché per danni arrecati a terzi in corso di esecuzione, e si obbliga a non mutare per qualsiasi ragione o motivo la destinazione d'uso dei locali o di quant'altro ad esso affidato.

La manutenzione degli arredi e delle attrezzature e/o, ove necessario, la sostituzione di beni ed attrezzature eventualmente danneggiate saranno a carico del Fornitore, fermo restando che i beni ripristinati/sostituiti diverranno patrimonio dell'Azienda Sanitaria al termine dell'appalto.

L'eventuale dismissione di qualunque bene aziendale dovrà essere concordato con l'Azienda, ai fini della corretta gestione del patrimonio interessato.

Al termine dell'appalto il Fornitore dovrà provvedere alla riconsegna dei cespiti nello stato in cui questi sono stati concessi dall'Azienda ULLS 7, fatta salva la normale usura.

Per i locali concessi in comodato d'uso, l'Azienda assume a proprio carico la pulizia degli stessi.

In ogni caso l'Azienda è esonerata da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni dell'erogazione dei servizi elettrico / telefonico / internet, nulla potendo esigere la Ditta aggiudicataria a titolo di risarcimento danni.

Eventuali carenze e/o disservizi non dipendenti dalla Ditta aggiudicataria dovranno essere tempestivamente segnalati ai competenti servizi dell'Azienda in modo tale che si possa provvedere alla loro risoluzione.

L'Azienda Sanitaria, nel corso della vigenza contrattuale, si riserva la facoltà di individuare altri locali quali sede per l'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato.

In accordo con quanto previsto nel summenzionato Capitolato Tecnico, è consentito che gli operatori del Fornitore operino in modalità di smart-working.

In accordo tra le parti, i materiali di consumo necessari per lo svolgimento delle attività richieste (es. carta, toner, altri articoli di cancelleria) ed i dispositivi stampanti e cuffie auricolari saranno a forniti dal Fornitore,

2.3 SISTEMI INFORMATIVI A SUPPORTO

La Stazione Appaltante mette a disposizione i seguenti asset necessari all'erogazione del servizio:

- personal computer, monitor, mouse;
- linee dati di collegamento tra le sedi dei distretti;
- connettività internet;
- manutenzione, assistenza, help desk per le PDL.

Sono escluse, e quindi a carico del fornitore:

- la fornitura/gestione delle stampanti oltre che del materiale di consumo (toner, fotoconduttori, carta, ecc.);
- la fornitura e gestione delle cuffie ad uso operatore di HD.

La Stazione Appaltante mette inoltre a disposizione:

- le linee telefoniche già dimensionate per la corretta esecuzione del servizio;
- la piattaforma di Contact Center “Contatta”.

Tale piattaforma presenta le seguenti funzionalità:

- soluzione software di “Contact Center evoluto” installato su piattaforma virtuale di AULSS7;
- certificazione per integrazione con UNIGATE IP e Centrale Telefonica ALCATEL OXE;
- trunk SIP con Centrali telefoniche AULSS7;
- 83 Agenti contemporanei e 123 linee IVR per accodamento e gestione servizi, n.6 amministratori contemporanei;
- sistema di registrazione delle chiamate;
- gestione Multiaziendale;
- servizio di “Call Me Back”;
- modulo voice mail;
- sistema di riconoscimento vocale;
- chatbot integrato al sito internet aziendale;
- voicebot per accoglienza e prenotazione visite specialistiche;
- messa a disposizione di ambiente in HA ridondato;
- gestione invio SMS con reportistica;
- supporto alla gestione email aziendale integrata a sistema per l'evasione delle richieste prenotazioni/disdette;
- servizio di disdetta degli appuntamenti telefonici tramite voicebot, integrato con il software “TrakCare” di prenotazione;
- Report real-time su andamento servizi, gruppi, agenti, chiamate, consultabile anche dai referenti AULSS7;
- Reportistica e statistiche dettagliate, necessarie sia al monitoraggio dei servizi offerti che a supporto degli SLA contrattuali sviluppati ad hoc secondo precise indicazioni dei referenti AULSS7 e consultabile anche dagli stessi referenti;
- monitoraggio SLA email.

La piattaforma di Contact Center “Contatta” risulta installata presso l'infrastruttura virtuale gestita da ULSS7 che ne garantisce anche il backup. La soluzione è in modalità di alta affidabilità.

La gestione e la manutenzione della piattaforma software deve intendersi a carico del fornitore. Sono quindi da intendersi inclusi i seguenti servizi, che andranno concordati con il fornitore della piattaforma:

- la manutenzione correttiva;
- il servizio di supporto specialistico (contattabile dal fornitore o da ulss);
- aggiornamenti ordinari del software;
- risoluzione di anomalie/errori bloccanti e non bloccanti;
- correzione dei malfunzionamenti del Prodotto, potrà avvenire mediante il rilascio di una Minor Release o Major Release.

- manutenzione Evolutiva del Prodotto.

I servizi vocali erogati tramite BOT (es. disdetta delle visite specialistiche e raccolta di richieste pervenute al CUP) fanno uso di risorse e sintesi e riconoscimento vocale (ASR e TTS) tramite servizi cloud di Google. Il costo relativo al consumo di tale traffico dovrà essere incluso nella fornitura del servizio complessivo.

Sono infine da intendersi a carico del fornitore, una volta concordati con ULSS7, anche la configurazione dei messaggi o dell'alberatura dell'IVR e delle seguenti attività, nel limite di 45 giorni lavorativi/triennio (v. infra il paragrafo "Estensioni") previa valutazione della congruità tecnica ed economica da parte del referente informatico nominato dall'Azienda:

- sviluppo nuovi report e/o statistiche personalizzate;
- processi di configurazione congiunta;
- formazione sull'uso delle applicazioni;
- salvataggio dei dati dell'utente;
- recupero dati cancellati;
- reinstallazione/aggiornamento/riconfigurazione totale o parziale dei prodotti software forniti;
- pulizia archivi e backup;
- eventuale installazione nuove licenze;
- eventuali nuove integrazioni o funzionalità.

L'importo relativo ai 45 giorni lavorativi/triennio è incluso nella remunerazione a minuto/conversato per il servizio di call center.

La piattaforma inoltre include funzionalità software che consentono di richiamare tecnologie di intelligenza artificiale avanzata al fine di attivare chatbot o voicebot. È possibile configurarne il flusso conversazionale, monitorarne il consumo e valutarne l'efficacia tramite report specifici. I motori di AI integrati sono Google DialogFlow, Microsoft OpenAi, Google Vertex.

Estensioni

Eventuali adeguamenti normativi (nazionali, regionali, etc.) sono da intendersi a carico del fornitore.

Manutenzione sistemi informatici in uso

L'azienda sanitaria programmerà ed eseguirà interventi di manutenzione preventiva, adeguativa, continuativa e correttiva concordando le modalità con il Fornitore senza creare disservizi all'utenza (le interruzioni sono programmate e random).

Assistenza hardware e software

saranno fornite al Fornitore modalità e regole per la gestione delle richieste di HD con classificazione dei guasti e dei tempi di intervento.

L'Azienda sanitaria metterà a disposizione il Regolamento sull'uso degli strumenti informatici/telematici con indicazione del numero telefonico e della email necessari per richiedere assistenza a cui seguiranno indicazioni sulla tracciabilità del ticket, e comunicherà per iscritto e nei tempi opportuni le eventuali modifiche e revisioni.

3. SERVIZI DI GOVERNO

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti **Servizi di Governo**:

- programmazione, controllo e monitoraggio delle attività e della qualità delle prestazioni erogate;
- supporto alle attività formative, iniziali ed in itinere;
- gestione della forza lavoro, in funzione dei volumi pianificati ed eventualmente imprevisti.

Programmazione, controllo e monitoraggio

Programmazione

Ai fini della corretta erogazione dei servizi previsti, il Fornitore dovrà redigere un documento (denominato “Piano delle attività”) che dia evidenza del dettaglio delle prestazioni previste, del relativo dimensionamento, dei livelli di servizio e del piano temporale di tutte le attività necessarie all’avvio dei servizi, in accordo con quanto richiesto o con quanto eventualmente offerto dal medesimo.

Tale documento dovrà essere aggiornato o su richiesta o in considerazione di possibili variazioni che si possono verificare durante l’erogazione dei servizi.

Il “Piano delle attività” dovrà anche riportare il dettaglio dell’organigramma e del funzionigramma.

Controllo

Al fine di garantire la corretta esecuzione dei servizi, dovrà essere costituita una struttura di controllo composta dalle seguenti figure/funzioni minime dedicate alla gestione del Contratto e dei Servizi, come meglio indicata nel documento “Piano delle attività”:

- **il Responsabile del Servizio:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, quale referente responsabile del Contratto nei confronti dell’Amministrazione.

Tale figura dovrà essere dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale.

Al Responsabile del Servizio è delegata la funzione di supervisione e coordinamento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione e coordinamento di tutte le attività previste nel Contratto;
 - monitoraggio dei livelli di servizio e gestione delle eventuali penali applicate dall’Amministrazione;
 - processi di fatturazione;
 - gestione di richieste, segnalazioni e problematiche sollevate dall’Amministrazione
 - adempimento degli obblighi contrattuali in materia di dati, informazioni e reportistica nei confronti dell’Amministrazione;
 - eventuali altre funzioni dichiarate in Offerta Tecnica.
- **il Responsabile della Formazione:** la persona fisica, nominata dal Fornitore, responsabile nei confronti dell’Amministrazione di tutti gli aspetti inerenti lo svolgimento delle attività formative, in avvio e/o in itinere, necessarie per assicurare il corretto svolgimento dei servizi richiesti, in accordo con quanto previsto nel successivo paragrafo.

Tale figura è dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale per assicurare la gestione autonoma delle attività di formazione attraverso le seguenti attività:

- la continua e corretta formazione di tutte le risorse, in modo da procedere in linea con i fabbisogni della risorsa stessa
- la definizione dei piani formativi per assicurare il corretto livello di competenze del personale che eroga il servizio, in linea con gli obiettivi posti e i livelli di servizio associati.

Ai fini dell’esecuzione del contratto, saranno previste le seguenti figure dell’Amministrazione che si interfaceranno con quelle messe a disposizione dal Fornitore:

- **Il Direttore dell’Esecuzione del Contratto** è il responsabile dei rapporti con il Fornitore per i servizi afferenti il Contratto, ovvero rappresenta l’interfaccia dell’Amministrazione nei confronti del Fornitore. Al Direttore dell’Esecuzione del Contratto verrà demandato il compito di monitorare e controllare la corretta e puntuale esecuzione dei servizi, anche grazie al supporto del Responsabile Operativo. Il Responsabile del Contratto, altresì, autorizza il pagamento delle fatture.

Supporto alle attività formative

Il Fornitore dovrà garantire il supporto alle attività formative.

Inoltre, indipendentemente dalla realizzazione di una formazione specifica legata ai contenuti del Contact Center richiesto, il Fornitore deve prevedere per il proprio personale, laddove esso non sia già adeguatamente

formato e/o in possesso di esperienza pregressa in attività analoghe, la realizzazione di percorsi formativi che consentano di acquisire le conoscenze di base richieste nei seguenti ambiti:

Conoscenze e tecnologie base

- Conoscere gli obiettivi di un Contact Center di carattere generale (gestione ed assistenza utenti);
- Conoscere le principali figure professionali di un Contact Center (operatore, team leader, ...) ed i relativi compiti;
- Conoscere i servizi tipici di un Contact Center (customer caring, assistenza tecnica, ...);
- Conoscere le caratteristiche tipiche dei servizi inbound ed outbound;
- Conoscere gli strumenti utilizzati nel posto operatore (personal computer, telefono, cuffie, ...),
- Conoscere i sistemi a supporto delle attività;
- Conoscere le principali modalità di comunicazione asincrona (quali e-mail, form, sms, call back, ...);
- Conoscere le principali modalità di comunicazione sincrona (quali conversazione telefonica, chat, ...).

Tecniche di comunicazione

- Conoscere gli elementi individuali che influenzano la comunicazione telefonica: stile, atteggiamento, voce, capacità di ascolto, empatia;
- Essere consapevoli dell'importanza dell'uniformità di risposta di un Contact Center indipendentemente dall'interlocutore, dalla sua collocazione geografica e dall'operatore che risponde (chiarezza, cortesia, uniformità);
- Conoscere le principali possibili motivazioni di una richiesta di servizio (aiuto, consulenza, informazione, reclami, ...);
- Essere consapevoli dell'importanza di definire un obiettivo della conversazione in funzione del servizio e del motivo della richiesta;
- Essere in grado di gestire le obiezioni;
- Guidare la conversazione indirizzando l'interlocutore verso l'obiettivo prefissato;
- Conoscere i concetti di qualità, qualità erogata e qualità percepita;
- Conoscere e saper valutare i principali indicatori di qualità di servizio in base anche alle diverse tipologie di servizio;
- Conoscere il concetto di customer satisfaction e le principali tecniche di misurazione (quali mystery call, questionario a campione, recall su clienti, ...).

Gestione delle richieste

- Saper presentare sé stessi, il servizio e le finalità dello stesso;
- Saper identificare l'interlocutore in funzione della sua presentazione, delle chiavi di identificazione richieste e dei requisiti del servizio;
- Essere in grado di analizzare sinteticamente un bisogno o un problema identificandone gli aspetti caratterizzanti;
- Essere in grado di ricercare, determinare o elaborare la possibile soluzione;
- Saper presentare una soluzione e ottenere l'accordo con l'interlocutore;
- Essere consapevoli dell'importanza del concordare la metodologia di soluzione e del definire chiaramente i tempi di attesa e di attuazione;
- Essere consapevoli dell'importanza dell'identificare le eccezioni e seguire le procedure di escalation;
- Conoscere limiti e responsabilità nell'erogazione delle informazioni;
- Gestire le attese durante la conversazione;
- Essere in grado di sintetizzare la soluzione concordata con l'interlocutore;
- Redigere un report sintetico sul caso chiuso.

Riservatezza delle informazioni e regole per la privacy

- Essere consapevoli delle implicazioni connesse alla mancata registrazione di dati quali perdita di informazioni sul cliente, mancata attuazione della soluzione concordata;
- Essere consapevoli dell'importanza del registrare i problemi incontrati;

- Essere consapevoli dell'importanza del registrare le eccezioni riscontrate;
- Conoscere l'importanza delle informazioni sugli interlocutori;
- Essere consapevoli dell'esistenza di un database degli utenti e conoscerne i suoi utilizzi;
- Essere consapevoli dell'importanza della storia degli interlocutori e della memorizzazione delle richieste di servizio;
- Essere consapevoli della legislazione sulla privacy in Italia e conoscerne le principali implicazioni riguardo il soggetto delle informazioni ed il loro trattamento;
- Saper distinguere tra "soggetto dell'informazione", "proprietà dell'informazione" ed "essere autorizzato al trattamento delle informazioni";
- Essere consapevoli della necessaria riservatezza sulla divulgazione di informazioni, dati, e processi aziendali;
- Conoscere le procedure di controllo degli accessi fisici e logici;
- Conoscere le regole di base per la gestione degli accessi rispetto alle autorizzazioni e password assegnate;
- Essere consapevoli dell'importanza del seguire le procedure riguardanti la sicurezza informatica e la segnalazione di eventuali incidenti e malfunzionamenti;
- Conoscere le possibili implicazioni connesse alla perdita o all'uso improprio di dati e archivi e della necessità di seguire le procedure di archiviazione e back-up dei dati.

Ambiente di lavoro

- Conoscere le principali normative riguardanti la sicurezza sull'ambiente di lavoro relative all'attività di Contact Center;
- Conoscere i principali fattori di rischio associati all'uso dei video terminali e degli apparecchi di comunicazione telefonica (quali luminosità e posizione dello schermo, igiene e volume delle cuffie telefoniche, ...);
- Conoscere i principali fattori di rischio associati ad una scorretta ergonomia del posto di lavoro (quali altezza e disponibilità del piano di appoggio, regolazione della sedia, ...);
- Conoscere le principali precauzioni da adottare per eliminare o limitare le eventuali conseguenze connesse ai principali fattori di rischio associati all'attività di Contact Center (quali pause dell'attività diretta a video terminale, igienizzazione del posto di lavoro).

Gestione della forza lavoro

Considerando che il contesto in cui opera un Contact Center è normalmente caratterizzato da situazioni mutevoli nel tempo, assume particolare rilevanza la capacità del Fornitore di garantire un'attenta gestione della forza lavoro che possa garantire il massimo livello di flessibilità per indirizzare nella maniera migliore possibile aumenti del carico o situazioni non previste, attenuando di conseguenza i disagi riscontrati dall'utenza e in modo da mantenere il più possibile inalterata la qualità complessiva del servizio.

È quindi richiesta un'attenta gestione delle risorse operanti sui servizi, con focus specifico sulle attività di pianificazione, controllo, verifica e prevenzione di possibili problematiche legate alla gestione dei turni, al reclutamento di personale, al monitoraggio dell'andamento e dei volumi del servizio, e l'adozione di procedure specifiche che consentano di apportare celermente le eventuali modifiche necessarie, in risposta alle dinamiche che possono presentarsi, che tipicamente sono:

- aumenti di volumi prevedibili, quando essi sono rilevabili in fase di pianificazione dell'attività consentendo di indirizzare adeguatamente tutti i passi necessari per effettuare reclutamento e formazione di ulteriore personale e/o infrastrutture se richiesto in modo da poter fronteggiare il momento della maggiore necessità;
- aumenti di volumi non prevedibili, quando essi non sono rilevabili in fase di pianificazione ma ipotizzabili unicamente a livello statistico.

4. PERSONALE ADIBITO AI SERVIZI RICHIESTI

Il Fornitore dovrà presentare i Curricula Vitae del personale impegnato nel servizio al fine di dimostrare la rispondenza dei profili con i requisiti richiesti nei termini previsti dal corrispondente SLA

Il Fornitore deve dare appropriate istruzioni al personale con riferimento alla tutela della riservatezza su dati, fatti e circostanze di cui egli viene o potrebbe venire a conoscenza nello svolgimento dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico. Tale obbligo di riservatezza permane anche al termine del Contratto.

Nello specifico il Fornitore deve:

- mantenere la più assoluta riservatezza sui dati, documenti, informazioni ed altro materiale;
- non divulgare informazioni acquisite durante lo svolgimento delle attività.

Il Fornitore dovrà prendere i necessari provvedimenti nei confronti del proprio personale qualora siano accertate delle violazioni del suddetto obbligo.

È inoltre richiesto che il personale del Fornitore mantenga un comportamento improntato alla massima educazione e correttezza ed agire, in ogni occasione, con diligenza professionale.

Sostituzione del personale

Il Fornitore riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale assegnato allo svolgimento delle prestazioni contrattuali qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione dei Servizi oggetto del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Fornitore s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità. La sostituzione deve avvenire entro 30gg. In ogni caso deve essere garantita la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Nel caso in cui il Fornitore debba sostituire, per motivazione indipendenti dall'Amministrazione, il personale impiegato nei servizi, s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse, comunicandolo preventivamente all'Amministrazione, con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. Sarà cura del fornitore procedere alle relative disabilitazioni nei termini previsti dal corrispondente SLA.

Trattamento dei dati personali

Il Fornitore sarà designato quale Responsabile del Trattamento da parte dell'Amministrazione Contraente ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE n. 2016/679. A sua volta il Fornitore dovrà designare il personale chiamato ad erogare i servizi del presente Capitolato Tecnico come *“autorizzato al trattamento dei dati personali ai sensi del D.lgs. 196/2003, come emendato ai sensi del regolamento generale europeo sulla protezione dei dati 2016/679 e del D.lgs. 101/2018”*.

Il Fornitore dovrà garantire quanto previsto al paragrafo 5.1.2 del Capitolato tecnico del bando istitutivo.

5. PROCESSO DI ATTIVAZIONE DEI SERVIZI

Il Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico è tenuto ad eseguire tutti i servizi oggetto dell'Appalto Specifico, secondo le modalità descritte nel presente Capitolato Tecnico, nel Capitolato Tecnico di cui al Bando istitutivo e nell'Offerta Tecnica presentata in Appalto Specifico.

Ogni segnalazione, richiesta o proposta tra l'Amministrazione e il Fornitore dovrà essere formalizzata a mezzo PEC.

5.1 AVVIO DELLE ATTIVITÀ

L'avvio delle attività è successivo alla stipula del Contratto ed è dettagliato nel documento “Piano delle attività” di cui al paragrafo 3.

Ai sensi dell'art. 116 del D.lgs. 36/2023, si procederà ad effettuare le verifiche di conformità, per le quali si redigerà apposito verbale, al fine di certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato nel rispetto di quanto previsto. Nel caso di esito positivo, la data del “Verbale di Verifica di conformità dei servizi” avrà valore di “Data di accettazione” dei servizi e, per la prima verifica effettuata, antecedente all'avvio dell'erogazione dei servizi, nel relativo verbale sarà riportata la “Data di attivazione”, concordata per l'effettivo avvio dei servizi.

Il Verbale deve essere redatto in contraddittorio tra il Fornitore e l'Amministrazione, e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Considerando la natura dei servizi oggetto del presente bando, l'Amministrazione Contraente potrà effettuare ulteriori verifiche in merito ai servizi di tipo continuativo e ai fini della rendicontazione e fatturazione delle attività svolte (cfr. par. **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**), attestate dalla sottoscrizione congiunta di verbali di verifica.

In caso di esito negativo delle Verifiche di conformità, l'Aggiudicatario deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione dei malfunzionamenti.

5.2 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Entro il termine del periodo contrattualmente stabilito o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale, l'Aggiudicatario deve garantire un periodo di supporto alla transizione verso un nuovo eventuale fornitore pari almeno a 3 mesi.

In tale periodo, l'Aggiudicatario si impegna a collaborare per consentire la migrazione dei servizi, di eventuali infrastrutture tecnologiche e competenze verso l'Amministrazione o ad un terzo designato dall'Amministrazione. Inoltre l'Aggiudicatario dovrà assicurarsi di aver reso disponibili i dati dimensionali relativi ai servizi svolti durante la durata contrattuale e tutto quanto possa risultare utile per una corretta pianificazione del servizio da parte del nuovo eventuale fornitore.

In prossimità della scadenza del Contratto, l'Amministrazione comunicherà al Fornitore la data esatta per il passaggio di consegna dei servizi e cessazione delle attività, ed in tale data si provvederà alla firma congiunta di un "Verbale di cessazione delle attività", che sarà stato preventivamente condiviso tra le parti. e che conterrà:

- documentazione resa disponibile dal Fornitore;
- informazioni utili all'Amministrazione e/o all'eventuale fornitore subentrante per garantire la continuità operativa dei servizi;
- elenco di sviluppi e/o sistemi informativi e/o basi dati oggetto dei servizi resi disponibili all'Amministrazione.

6. LIVELLI DI SERVIZIO E PENALI

Si riportano nella tabella seguente i livelli di servizio che il Fornitore dovrà rispettare nell'esecuzione delle prestazioni richieste.

Tabella 1						
ID	SLA	DESCRIZIONE	VALORE	FREQUENZA DI RILEVAZIONE	FORMULA DI CALCOLO	NOTE
1	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	Valore che esprime la % minima di risposte, relative ai canali sincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore. Il livello di servizio si applica distintamente sia alle chiamate SSN sia a quelle relative alla Libera Professione.	80%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	K1/K2 x 100 K1: Numero richieste sincrone risposte da operatore entro tempo predefinito. K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore.	Il tempo di risposta è: 60 secondi
2	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	Valore che esprime la percentuale massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore, dopo che l'utente ha effettuato le selezioni	5%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	K1/K2 x 100 K1: Numero richieste sincrone abbandonate prima di ricevere risposta da operatore	Nel caso di canale telefonico a K2 deve essere sottratto il numero di

		necessarie a contattare l'operatore. Per il canale telefonico è definita una soglia per chiamate brevi pari a 15 secondi			K2: Numero richieste sincrone complessive verso operatore	richieste abbandonate entro il valore di soglia.
3	Percentuale direclami	Valore che esprime la percentuale massima di reclami effettuati dagli utenti inerenti la qualità del servizio di CC, pervenuti all'Aulss in forma scritta con qualsiasi canale (URP, Protocollo, Regione, ecc.	0,1%	Giornaliera con rendicontazione trimestrale	K1/K2 x 100 K1: Numero reclami ricevuti inerenti la qualità del servizio di CC K2: Numero richieste complessive gestite	-
4	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono. (Con utilizzo di voicebot/chatbot)	Valore che esprime la percentuale minima di risposte, relative ai canali asincroni, di un operatore entro un tempo predefinito, dopo che la richiesta dell'utente è giunta al CC.	100%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	K1/K2 x 100 K1: Numero richieste asincrone risposte da operatore entro tempo predefinito	Entro 16 ore lavorative il voice bot e entro 1 minuto il chatbot
5	Tempo di richiamata	Valore che esprime la percentuale minima di richiamate, a seguito di richiesta di call back, effettuate entro 16 ore lavorative nell'ambito della finestra di erogazione del servizio di CC con operatore	100%	Ogni richiesta con rendicontazione mensile	K1/K2 x 100 K1: Numero richiamate effettuate entro il tempo limite K2: Numero richiamate complessive richieste	
6	Formazione del personale	Valore che esprime la percentuale minima di operatori Inbound che hanno superato il test di verifica fornito dall'ULLS 7 al termine della formazione specifica ricevuta.	80%	Ad evento su richiesta dell'ULLS 7	SLA14 = K1/K2 x 100 K1: Numero di operatori che hanno superato il test fornito K2: Numero totale di operatori che hanno effettuato il test	-
7	Presentazione dei CV del personale operatori per verifica delle competenze	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi richiesti per la presentazione dei CV per il personale interessato al servizio, sia in fase iniziale che per eventuale aggiunta/sostituzione, dalla richiesta dell'ULLS 7.	5 gg	Ad evento	SLA15 = K1-K2 K1: Data di presentazione dei CV richiesti K2: Data di ricezione della richiesta effettuata dall'ULLS 7	-
8	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi entro cui l'Aggiudicatario deve comunicare la variazione o l'aggiunta di personale interessato nei servizi richiesti dall'ULLS 7 Contraente, dalla richiesta	<=3 gg	Ad evento	SLA16 = K1-K2 K1: Data di comunicazione all'ULLS 7 della sostituzione/aggiunta di personale K2: Data di effettiva sostituzione/aggiunta di	-

		dell'ULLS 7.			personale	
9	Tempo digestione delle segnalazioni	Valore che esprime il massimo numero di giorni lavorativi, richiesti per ricevere le deduzioni dell'Aggiudicatario a seguito di segnalazione da parte dell'ULLS 7 Contraente e/o Aggiudicatrice	5 gg	Ad evento	SLA33 = K1-K2 K1: Data di ricezione delle deduzioni dell'Aggiudicatario. K2: Data di ricezione della segnalazione effettuata dall'ULLS 7 Contraente e/o Aggiudicatrice	-

Tabella 2			
ID	Attività di Sportello Ospedaliero	Attesa massima	
10	Attività allo Sportello Ospedaliero	10 minuti	
11	Attività di distribuzione referti	2 minuti	
Attività di Sportello Veterinario		Attesa massima	
12	Attività di sportello ANAGRAFE ZOOTECNICA ed attività correlate	30 minuti	
13	Attività di sportello ANAGRAFE ANIMALI D'AFFEZIONE* (attualmente in remoto: tel. - e-mail)	30 minuti	
ID	Attività anagrafe sanitaria e distrettuali	Modalità di rilevazione	SLA
14	Accesso con sistema prenotazione on line	dati tagliacode	attesa massima di 5 minuti per il 90% degli accessi
15	attività accesso prelievi categorie protette e urgenze	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per il 90% degli accessi
16	pagamenti cassa	dati tagliacode	attesa massima di 15 minuti per l'85% degli accessi
17	attività di prenotazione/disdetta CUP	dati tagliacode	attesa massima di 15 minuti per l'85% degli accessi
18	attività di distribuzione referti e servizio cassa	dati tagliacode	attesa massima di 15 minuti per il 90% degli accessi
19	attività cambio MMG o PLS)	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per l'85% degli accessi (in front office)
20	attività cambio MMG o PLS	dalla data ricezione	rotocollazione/ricevimento postale telematico (gestione back office)
21	Tessera Sanitaria (iscrizione nuovi nati, muovi residenti e domiciliati, stranieri, TEAM)	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per l'85% degli accessi (in front office)
22	Tessera Sanitaria (iscrizione nuovi nati, nuovi residenti e domiciliati, stranieri, TEAM)	dalla data ricezione	entro 3 gg lavorativi dalla data di protocollazione/ricevimento postale telematico (gestione back office)
23	Rilascio esenzioni per patologia e reddito	dati tagliacode	attesa massima di 20 minuti per l'85% degli accessi (in front office)

24	Attività di Sportello Distretti	Attesa massima
25	attività accesso prelievi categorie protette e urgenze	20 minuti
26	Attività di distribuzione referti/Cup/cassa	15 minuti
27	Attività di Sportello Distretti - PRATICHE AMMINISTRATIVE	20 minuti
28	Accesso con sistema prenotazione on line	5 minuti
ID	Attività di Back-Office del contact center e Ospedaliero	SLA
29	service request/mese generate da: - recall VoiceBot; - email in arrivo dall'utenza tramite portale ULSS 7 - chiamate per trasferimenti e collocazione da liste d'attesa ecc.	100% delle richieste entro 16 ore lavorative
ID	Attività di Back-Office Veterinario	SLA
30	gestione dell'anagrafe zootecnica: risposte telefoniche ed e-mail in arrivo dall'utenza tramite casella di posta elettronica dedicata; dataentry; invio documentazione	100% delle richieste entro 4 giorni solari

Tabella 3

ID	Gestione della piattaforma informatica	SLA
31	Intervento in caso di seria condizione che sta provocando impedimenti o guasti all'operatività di più prodotto/funzioni critiche per il business e che non può essere facilmente aggirata o evitata (System Down) (alta criticità – impatto bloccante)	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 1,5 h - Intervento entro 3 h
32	Situazione in cui funzioni o sistemi secondari sono impattati (a titolo esemplificativo: voice recording, funzionalità di back-office, ...) ma non coinvolgono la disponibilità del servizio: le funzionalità o sistemi coinvolti nel disservizio non incidono in alcun modo sull'erogazione dell'attività del Cliente (media criticità – impatto non bloccante)	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 16 h
33	Manifestazione o probabile manifestazione di un Incidente che non determina disservizi su sistemi/applicazioni: non ci sono perdite, corruzioni o distruzione di dati e non è impattata nessuna funzione principale o secondaria di un sistema. La severità potrebbe aumentare nel caso in cui non venga eseguita una specifica attività correttiva o proattiva. (bassa criticità)	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 24 h

Al fine di accertare la regolare esecuzione delle prestazioni di carattere continuativo saranno effettuate, in contraddittorio con il fornitore, verifiche di conformità dei servizi con cadenza mensile nel mese successivo al mese di riferimento.

Tutte le attività di verifica si concluderanno con la stesura di un apposito verbale di conformità, la cui strutturazione sarà definita in accordo tra le parti ad avvio del servizio.

In caso di esito positivo, il fornitore potrà procedere con l'emissione della fattura relativa ai servizi erogati, allegando alla stessa il suddetto verbale.

In caso di esito negativo, il fornitore deve procedere ad ogni attività necessaria all'eliminazione delle problematiche rilevate. Si procederà quindi ad effettuare una seconda verifica di conformità entro il termine perentorio di 15 giorni solari decorrenti dalla data della prima verifica negativa.

Si riportano nella tabella seguente le penali che potranno essere comminate al Fornitore in caso di mancato rispetto dei livelli di servizio stabiliti, fermo restando che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate non esonera in alcun modo ed in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente, e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Qualora anche la seconda verifica abbia esito negativo e facoltà dell'Amministrazione procedere ad ulteriori verifiche ovvero a dichiarare risolto di diritto il Contratto di fornitura.

Per SLA dal n. 1 al n. 9 (Tabella 1) le penali saranno calcolate secondo i seguenti criteri:

ID	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
1	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	80%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
2	Percentuale di abbandono per i canali sincroni	5%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in più rispetto all'obiettivo
3	Percentuale di reclami	0,1%	- 1000 Euro per ogni 0,05% in più rispetto all'obiettivo
4	Tempo di risposta dell'operatore per canale asincrono. (Con utilizzo di oicebot/chatbot)	100%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo
5	Tempo di richiamata	100%	- 0,6% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 1% in meno rispetto all'obiettivo
6	Formazione del personale	80%	- 1% del valore del corrispettivo del servizio Inbound complessivo relativo al periodo di riferimento per ogni 2% in meno rispetto all'obiettivo

7	Presentazione dei CV del personale operator per verifica delle competenze	5 gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
8	Comunicazione di variazione/aggiunta del personale	< 3 gg	- 150 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo
9	Tempo di gestione delle segnalazioni	5 gg	- 50 Euro per ogni giorno lavorativo di ritardo

Per SLA dal n. 10 al n. 30 (tabella 2) la penale sarà calcolata secondo il seguente criterio:

	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
	Tempo di risposta dell'operatore per canale sincrono.	Valore riportato nella precedente Tabella 1	- 1% del valore del corrispettivo del servizio relativo alle attività di back-office nel periodo di riferimento per ogni 0,5% in meno rispetto all'obiettivo

Per SLA dal n. 31 al n. 33 (tabella 3) la penale sarà calcolata secondo il seguente criterio:

	SLA	Valore target	Valorizzazione della penale
31	Intervento in caso di evento ad alta criticità – impatto bloccante	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 1,5 h - Intervento entro 3 h	Mancato rispetto del: - tempo di presa in carico: 100€ - Tempo massimo di risoluzione: 1000€
32	Intervento in caso di evento a media criticità – impatto non bloccante	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 16 h	Mancato rispetto del: - Tempo di presa in carico: 75€ - Tempo massimo di risoluzione: 500€
33	Intervento in caso di evento ad bassa criticità	- Presa in carico della richiesta di intervento entro 8 h - Intervento entro 24 h	Mancato rispetto del: - Tempo di presa in carico: 30€ - Tempo massimo di risoluzione: 100€

In aggiunta alle penali sopra previste, a fronte del carattere sanitario delle prestazioni erogate, vengono pattuite tra le parti le penali di seguito riportate, restando salva l'eventuale azione per il risarcimento del danno, nel caso in cui si verificano i presupposti di seguito dettagliati.

Sarà applicata una penale pari allo 0,25 per mille dell'importo netto contrattuale biennale:

- per ogni comportamento scorretto o sconveniente nei confronti dell'utenza, accertato a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio, salvo che il fatto non costituisca più grave inadempimento. Il perdurare, comunque, del comportamento scorretto o sconveniente, o, comunque il suo ripetersi per più di tre volte, dovrà portare alla sostituzione del personale interessato. Tale sostituzione potrà essere effettuata dietro formale richiesta dell'Azienda ULSS 7;
- per ogni ora di mancata apertura degli sportelli cup/cassa nel numero e secondo gli orari previsti in capitolato;
- per ogni errore nella prestazione prenotata e/o nella sede di erogazione e/o nell'identificazione dell'utente e/o nell'identificazione del professionista imputabile agli operatori che superi i 10 errori al mese;
- per ogni errore nella prestazione di cassa o di rimborso imputabile agli operatori che supera i 5 errori al mese.

L'andamento dei servizi oggetto di appalto verrà monitorato ampiamente nella prima fase di avvio del servizio. Il dimensionamento iniziale verrà basato sulle stime preventive effettuate e verrà corretto attraverso l'osservazione dei flussi effettivi dei primi tre mesi di servizio. Per questa ragione, dovendo verificare gli effettivi flussi di attività, è previsto il congelamento delle penali per il primo mese di servizio per permettere al Fornitore di progettare le attività sulla base dei flussi reali.

Per le prestazioni di sportello non direttamente legate al contatto con gli utenti nelle modalità Inbound, ma utili alla gestione complessiva del servizio, le parti concordano uno SLA per l'evasione del 100% delle richieste entro 16 ore lavorative

Gestione delle penali

Ai fini del corretto dimensionamento del servizio, in considerazione della confidenza dei dati di traffico e della criticità dei servizi gestiti dal CC, al Fornitore è consentito di derogare dal rispetto dei livelli di servizio previsti nel caso in cui in alcune giornate dovessero essere superati del 30% i volumi delle richieste da gestire. Tali giornate potrebbero essere espunte dal calcolo dei livelli di servizio previsti

7. QUADRO NORMATIVO SPECIFICO

Vale quanto previsto nel Capitolato tecnico del Bando Istitutivo.

In generale, per lo svolgimento del Servizio oggetto del presente Appalto la ditta esecutrice farà riferimento alla Normativa Nazionale, Regionale e Aziendale vigente.