



**PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER I SERVIZI A SUPPORTO DELLE ATTIVITÀ AFFERENTI AL  
DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE PER IL PERIODO DI 36 MESI, DA DESTINARE ALL'AZIENDA ULSS N. 2  
MARCA TREVIGIANA.**

**CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO**

## INDICE

ART. 1 – FINALITÀ DEL PRESENTE DOCUMENTO .....	4
ART. 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO .....	4
ART. 3 – DURATA DEL SERVIZIO, AVVIO E PERIODO DI PROVA .....	6
ART. 4 – REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO E OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO .....	6
ART. 5 – OBBLIGHI DELL’AGGIUDICATARIA .....	7
ART. 6 - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO .....	7
ART. 7-TAVOLO DI COORDINAMENTO .....	8
ART. 8 – SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTRATTO E CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO .....	10
ART. 9 – PENALITÀ .....	11
ART. 10 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA.....	13
ART. 11 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI .....	15
ART. 12 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO .....	15
ART. 13 - MODIFICA DEL CONTRATTO.....	15
ART.14 – REVISIONE PREZZI .....	16
ART. 15 “GARANZIA DEFINITIVA” A CORREDO DELL’ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	17
ART. 16 - ASSICURAZIONI – RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E VERSO PRESTATORI D’OPERA .....	18
ART. 17 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI .....	19
ART. 18 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO.....	20
ART. 19 – CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO .....	21
ART. 20– VARIAZIONI SOGGETTIVE.....	22
ART. 21 - RECESSO .....	22
ART. 22 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI.....	22
ART. 23- PROTOCOLLO DI LEGALITÀ .....	22
ART. 24 – DOMICILIO DELL’AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI .....	24
ART. 25 - CODICE DI COMPORTAMENTO .....	24
ART. 26– DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO .....	24
ART. 27 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE.....	25
ART. 28 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI .....	25
ART. 29 - MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO E FINALI, FORO COMPETENTE .....	26

<b>ALLEGATO TECNICO .....</b>	<b>27</b>
<b>1.0 GESTIONE DELL'ANAGRAFE ZOOTECNICA E DEGLI ANIMALI DI AFFEZIONE .....</b>	<b>27</b>
<i>Svolgimento del servizio .....</i>	<i>27</i>
<i>Strumenti/Software in dotazione e di proprietà dell'Ente.....</i>	<i>28</i>
<i>Normativa di Riferimento.....</i>	<i>28</i>
<i>Service Level Agreement .....</i>	<i>30</i>
<b>1.1 LUOGHI, ORARI E VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI .....</b>	<b>30</b>
<i>Luoghi e orari .....</i>	<i>30</i>
<i>Volumi .....</i>	<i>31</i>
<b>2.0 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DI SCREENING .....</b>	<b>34</b>
<i>Svolgimento del servizio .....</i>	<i>34</i>
<i>Strumenti/Software in dotazione e di proprietà dell'Ente.....</i>	<i>37</i>
<i>Normativa di Riferimento.....</i>	<i>39</i>
<i>Service Level Agreement .....</i>	<i>39</i>
<b>2.1 LUOGHI, ORARI E VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI .....</b>	<b>39</b>
<i>Volumi del servizio.....</i>	<i>41</i>

## **ART. 1 – FINALITÀ DEL PRESENTE DOCUMENTO**

Il presente documento disciplina le modalità di esecuzione dei servizi a supporto delle attività afferenti al Dipartimento di Prevenzione dell'ULSS n. 2 Marca trevigiana.

L'affidamento avverrà per lotto unico mediante procedura aperta e con applicazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa individuata sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, ai sensi degli artt. 60 e 95 del d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 – Codice dei contratti pubblici (in seguito: Codice), per il periodo di 36 mesi, eventualmente rinnovabile per ulteriori 24 mesi.

L'Azienda ritiene di affidare in un unico lotto le prestazioni descritte nel presente Capitolato al fine di garantire una migliore efficienza nell'ambito della gestione dei servizi a supporto delle attività del Dipartimento di Prevenzione.

## **ART. 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO**

L'Azienda ULSS n.2 Marca trevigiana tramite il Dipartimento di Prevenzione garantisce la soddisfazione dei bisogni di salute dei cittadini e delle comunità mediante un sistema coordinato di azioni di prevenzione e di promozione della salute che accompagnano le persone in tutte le fasi e i contesti della vita, perché possano restare sane, attive e indipendenti anche nelle età più avanzate.

Il Dipartimento di Prevenzione, in concreto, garantisce le seguenti funzioni e attività di prevenzione collettiva e sanità pubblica, anche a supporto dell'Autorità Sanitaria Locale:

- sorveglianza, prevenzione e controllo delle malattie infettive e parassitarie, inclusi i programmi vaccinali;
- tutela della collettività dai rischi sanitari negli ambienti di vita, anche con riferimento agli effetti sanitari degli inquinanti ambientali e alla prevenzione dei traumi da incidenti stradali e domestici;
- sorveglianza e prevenzione delle malattie croniche, incluse l'educazione alla salute, la promozione di stili di vita sani, l'organizzazione di programmi di screening;
- sorveglianza, prevenzione e tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;
- sicurezza alimentare e tutela della salute dei consumatori;
- sorveglianza e prevenzione nutrizionale;
- attività medico legali per finalità pubbliche;
- tutela della salute nelle attività sportive;
- sanità pubblica veterinaria che comprende: sorveglianza epidemiologica delle popolazioni animali e profilassi delle malattie infettive e parassitarie, igiene urbana veterinaria, farmacovigilanza veterinaria, igiene delle produzioni zootecniche, tutela igienica sanitaria degli alimenti di origine animale ed osservazione epidemiologica.

Con riferimento all'erogazione dei predetti servizi, l'Azienda affida all'Aggiudicataria la gestione ed erogazione delle attività di supporto di seguito indicate:

- Gestione dell'anagrafe zootecnica e degli animali di affezione;
- Gestione servizi di supporto all'attività di screening.

Le descrizioni dell'attività che l'Aggiudicataria deve garantire sono riportate nell'Allegato Tecnico, di cui al presente Capitolato, precisando che trattasi di descrizioni orientative e non esaustive, rispetto ai contenuti del servizio da rendere, posto che possono intervenire nel tempo cambiamenti dell'attività determinati dalla normativa in vigore al momento dell'espletamento del servizio e dai mutamenti organizzativi necessari a corrispondere sia i bisogni degli assistiti sia l'ottimizzazione dei processi aziendali.

## **“Gestione dell’anagrafe zootecnica e degli animali di affezione”**

ANAGRAFI ZOOTECHNICHE: le aziende zootecniche in cui si allevano animali delle specie bovina, suina, ovina, caprina, avicola, cunicola, equina e acquacoltura ai sensi del DPR n. 317/1996 e della Circolare n. 11 del Ministero della Sanità del 14 agosto 1996, in conformità con il Regolamento (UE) 2016/429 e con il Regolamento delegato (UE) 2019/2035, sono registrate presso i servizi veterinari delle ASL, i quali attribuiscono un codice aziendale che individua il luogo geografico dove vengono detenuti gli animali e che qualifica la struttura come unità epidemiologica.

Il proprietario di una nuova azienda è tenuto a comunicare al servizio veterinario l’inizio dell’attività di allevamento e a richiedere l’attribuzione del codice aziendale.

Le principali finalità dell’anagrafe zootecnica sono:

- Tutela della salute pubblica garantendo la tracciabilità degli animali zootecnici e delle produzioni derivate;
- Fornire il basilare supporto per trasmettere informazioni al consumatore di carni bovine e consentire un’etichettatura adeguata e chiara del prodotto;
- Tutela del patrimonio zootecnico (costituzione e funzionalità della rete di epidemiosorveglianza);
- Assicurare efficacia ed efficienza nella gestione, nell’erogazione e nel controllo dei regimi di aiuto comunitari.

ANAGRAFE DEGLI ANIMALI D’AFFEZIONE: la tenuta di tale anagrafe è obbligatoria per disposizioni Comunitarie, Nazionali e Regionali.

La principale finalità è quella di avere una tracciabilità degli animali per arginare il fenomeno di abbandono di cani (cosiddetto randagismo), che a sua volta può diffondere patologie e malattie infettive anche gravi (es: rabbia), e generare episodi di aggressione da parte di cani abbandonati che sono spesso anche all’origine di incidenti stradali.

La gestione delle anagrafi è fondamentale per la programmazione e l’esecuzione di programmi di sanità e sorveglianza epidemiologica veterinaria, rappresentando uno strumento essenziale per garantire i livelli sanitari essenziali di assistenza (LEA).

All’Aggiudicataria è chiesto di assicurare la gestione ed organizzazione delle attività utili alla regolare tenuta ed aggiornamento delle anagrafi Zootecniche e degli animali d’affezione di competenza dell’Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana.

## **“Gestione servizi di supporto all’attività di screening”**

Lo screening è un esame sistemico condotto con mezzi clinici, strumentali o di laboratorio, allo scopo di individuare una malattia nella fase preclinica o suoi precursori.

Un programma di screening organizzato è un intervento di sanità pubblica di prevenzione secondaria, basato su prove di efficacia, che agisce su un grande numero di persone asintomatiche invitate attivamente a sottoporsi ad un test specifico.

Di norma il servizio si rivolge a determinate fasce d’età degli assistiti sulla base della normativa nazionale e regionale.

Nell’ambito dell’Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana nell’anno 2019 sono stati attivati 3 screening oncologici (cervicale, mammografico, colon retto) e uno screening per la prevenzione delle malattie cardiovascolari. Tale attività potrà mutare nel tempo in forza della normativa nazionale e regionale (es. tipologie di screening, fasce d’età target e tipologia di test previsti).

L’Aggiudicataria deve garantire il supporto delle attività sanitarie che connotano le procedure di screening, come dettagliato nell’Allegato tecnico di cui al presente Capitolato.

### **ART. 3 – DURATA DEL SERVIZIO, AVVIO E PERIODO DI PROVA**

Il servizio avrà una durata pari a 36 mesi, a decorrere dalla data di effettivo inizio, con facoltà di rinnovo per 24 mesi.

L'Aggiudicataria avrà, tuttavia, l'obbligo di continuare il servizio, alle condizioni convenute, fino a quando l'Azienda non abbia provveduto a sottoscrivere un nuovo contratto, e ciò fino al limite massimo di 180 giorni dalla scadenza.

Il servizio deve essere attivato entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi decorso il termine dilatorio post aggiudicazione, fatta salva l'esecuzione anticipata del contratto. In tale periodo l'Aggiudicataria affiancherà il fornitore uscente e i referenti aziendali a titolo gratuito al fine di garantire ogni azione utile per l'avvio del servizio senza che ciò pregiudichi in alcun modo il servizio reso all'utenza.

Il servizio viene inizialmente affidato, a titolo di prova, per la durata di 3(tre) mesi. Il contratto si risolve nel caso di mancato superamento del periodo di prova.

La comunicazione di mancato superamento del periodo di prova all'Aggiudicataria verrà data con un preavviso di 15 giorni solari rispetto alla scadenza dei primi 3 (tre) mesi.

Qualora l'Aggiudicataria non superi il periodo di prova, l'Azienda si riserva la facoltà di affidare il servizio oggetto del presente appalto, per il restante periodo/importo, all'operatore economico che segue nella graduatoria della gara.

### **ART. 4 – REQUISITI DEL PERSONALE IMPIEGATO E OSSERVANZA DELLA LEGISLAZIONE DEL LAVORO**

Gli operatori che svolgeranno l'attività, dovranno possedere le seguenti caratteristiche:

- solida formazione in ordine alla corretta esecuzione del servizio di cui trattasi e della legislazione di settore;
- ottima padronanza degli strumenti informatici es. programmi di videoscrittura e calcolo, posta elettronica, internet;
- conoscenza del luogo, dell'organizzazione e dei servizi e relativa modalità di accesso presso i quali l'utente deve fruire delle prestazioni;
- buona capacità di relazione con l'utenza.

Il personale opera sotto l'esclusiva responsabilità dell'Aggiudicataria, anche nei confronti dei terzi.

La sorveglianza da parte dell'Azienda, non esonera la responsabilità del fornitore per quanto riguarda l'esatto adempimento dell'appalto, né la responsabilità per danni a cose o persone.

L'Aggiudicataria è sottoposta a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e di assicurazioni sociali ed assume a suo carico tutti gli oneri relativi. L'Aggiudicataria è obbligata altresì ad attuare, nei confronti dei propri dipendenti, occupati nelle prestazioni oggetto del contratto, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del contratto, alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni nonché le condizioni risultanti da successive modifiche ed integrazioni ed, in genere, da ogni altro contratto collettivo successivamente stipulato per la categoria ed applicabile nella località. L'obbligo permane anche dopo la scadenza dei suindicati contratti collettivi e fino al loro rinnovo.

I suddetti obblighi vincolano il contraente anche nel caso che egli non sia aderente alle associazioni stipulanti o receda da esse per tutto il periodo di validità del contratto.

L'Aggiudicataria si impegna, anche ai sensi e per gli effetti dell'art. 1381 Codice Civile, a far rispettare gli obblighi di cui ai precedenti commi del presente articolo anche agli eventuali esecutori di parti delle attività oggetto del contratto.

Per quanto ivi non previsto valgono le disposizioni sulla legislazione del lavoro.

## **ART. 5 – OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIA**

L'Aggiudicataria si obbliga a quanto di seguito specificato:

- a) a designare al momento dell'avvio, a suo totale carico ed onere, un Coordinatore per le attività oggetto di affidamento. Il Coordinatore costituirà la principale interfaccia con l'Azienda, anche per gli aspetti di carattere amministrativo-contabile. Il Coordinatore ricoprirà il ruolo di capo progetto per la gestione degli aspetti di tipo organizzativo. Pertanto tale figura dovrà garantire la propria reperibilità immediata durante tutto l'arco del tempo previsto per l'erogazione del servizio e garantire la propria presenza presso le sedi di erogazione entro un tempo massimo di tre ore dalla chiamata. Il Coordinatore provvederà, per conto dell'Aggiudicataria, a vigilare affinché il servizio risponda a quanto stabilito dal contratto. Per l'attività del coordinatore l'Aggiudicataria non potrà addebitare all'Azienda alcun costo aggiuntivo in quanto tale funzione deve intendersi compresa nei costi di gestione del servizio formulata in sede di gara;
- b) a rispettare ed attuare il progetto di assorbimento presentato in sede di offerta conformemente a quanto previsto dalle Linee guida ANAC n° 13 Approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13.2.2019 recanti "La disciplina delle clausole sociali";
- c) a fornire, al momento dell'avvio del servizio e relativo aggiornamento trimestrale in fase di esecuzione del contratto, elenco completo del personale impiegato e relativo inquadramento (monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente);
- d) a comunicare ogni cessazione di rapporto con un operatore entro l'ultimo giorno di servizio o inizio di una collaborazione entro il giorno antecedente all'entrata in servizio;
- e) a garantire l'erogazione di almeno 12 ore formative l'anno a favore degli operatori impiegati nel servizio in ambito sanitario, legislazione in materia di tutela della privacy, ma anche su tematiche relative a comunicazione, aspetti relazionali ed emozionali, e con particolare riferimento alle materie oggetto dell'affidamento, e tenuto conto di quanto chiesto nell'Allegato tecnico; ad acquisire entro 12 mesi dall'avvio Certificazione UNI ISO 9001:2015;
- f) a garantire l'erogazione del servizio senza interruzione, diminuzione o ritardo tutto l'anno;
- g) considerati i recenti accadimenti legati ad emergenze sanitarie, identificare, valutare e gestire rischi ed incertezze che possono interessare l'immediato futuro diventa fondamentale al fine di contribuire alla creazione di modelli di business più resilienti per la gestione dei rischi in ottica strategica. Per questo all'Aggiudicataria è richiesto il possesso di un piano di Business continuity, con il quale definire un sistema di recovery e di prevenzione da potenziali minacce come disastri naturali, emergenze sanitarie e cyber-risk;
- h) a garantire la massima riservatezza sulle informazioni acquisite nel rispetto della normativa vigente in materia di privacy;
- i) a garantire la conoscenza e condivisione delle procedure aziendali in ordine all'attivazione ed utilizzo del servizio;
- j) a garantire l'adozione da parte di tutto il personale del cartellino identificativo.

I presenti obblighi costituiscono condizioni essenziali nell'espletamento del servizio e saranno oggetto di monitoraggio in fase di esecuzione del contratto, così come descritto all'art. 8.

Qualora l'Aggiudicataria non garantisca le sopra elencate condizioni essenziali del servizio, trovano applicazione le penali di cui all'art. 9.

## **ART. 6 - LOCALI E ATTREZZATURE PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO**

L'Aggiudicataria dovrà svolgere i servizi richiesti nelle sedi indicate dall'Azienda e dettagliate nell'Allegato tecnico di cui al presente Capitolato.

I locali di cui trattasi sono concessi in comodato d'uso gratuito, ai sensi dell'art. 1803 e ss. del Codice Civile, per tutta la durata del contratto ed esclusivamente per lo svolgimento delle attività previste dal presente Capitolato.

L'Aggiudicataria assume la completa responsabilità per ogni danno ad essi eventualmente arrecato, nonché per danni arrecati a terzi.

L'Aggiudicataria, per sé ed aventi causa a qualunque titolo, si obbliga irrevocabilmente a non mutare, per qualsiasi ragione o motivo, la destinazione d'uso dei locali o di quant'altro ad essa affidati pena la risoluzione del contratto. L'Azienda nel corso della vigenza contrattuale si riserva la facoltà di individuare altri locali quali sede per l'espletamento dei servizi oggetto del presente Capitolato anche su proposta dell'Aggiudicataria stessa.

L'Azienda, tramite i propri incaricati, può accedere in ogni momento ai locali in uso per effettuare manutenzione straordinaria e ogni altro eventuale controllo, anche operativo, sulla regolare esecuzione del servizio, e per garantire la pulizia dei locali.

L'Azienda si riserva la facoltà di utilizzare tali locali per l'affissione di ogni comunicazione utile all'utenza e per spazi pubblicitari, nei modi e nei termini previsti dal regolamento aziendale vigente.

L'Aggiudicataria si farà carico della tenuta e dell'aggiornamento delle bacheche e degli spazi dedicati alle comunicazioni, secondo le indicazioni fornite dall'Azienda oltre che eliminare le comunicazioni datate.

All'inizio del servizio, i locali, il mobilio e l'hardware vengono consegnati all'Aggiudicataria con regolare verbale di consegna, stilato e redatto in contraddittorio tra un rappresentante dell'Aggiudicataria medesima e un rappresentante dell'Azienda.

I locali, il mobilio e l'hardware devono essere restituiti nel rispetto dello stato originario, alla scadenza del contratto o entro 30 giorni dalla richiesta di rilascio che l'Azienda può in qualunque momento presentare. Anche in questo caso verrà stilato verbale di consegna (le eventuali spese di ripristino dei locali, mobilio e hardware danneggiati saranno a carico dell'Aggiudicataria).

Per i locali in uso, l'Azienda assume a proprio carico la pulizia degli stessi, nonché tutte le utenze per la fornitura di energia elettrica, riscaldamento, per la fornitura dell'acqua e per le utenze telefoniche se non espressamente diversamente previsto dal presente Capitolato.

In ogni caso l'Azienda è esonerata da qualsiasi responsabilità per interruzioni e/o sospensioni nell'erogazione dei servizi di cui sopra determinate anche da esigenze proprie dell'Azienda, nulla potendo esigere l'Aggiudicataria a titolo di risarcimento danni.

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

L'Azienda si riserva in ogni caso la facoltà di controllo sul corretto utilizzo degli impianti messi a disposizione dell'Aggiudicataria, con particolare riferimento ai consumi. Eventuali contestazioni derivanti da incongrui consumi formeranno oggetto di contraddittorio ed i maggiori consumi riscontrati saranno oggetto di rimborso in favore dell'Azienda.

## **ART. 7-TAVOLO DI COORDINAMENTO**

Fermo restando quanto già previsto dalla normativa vigente in ordine alle figure di RUP e DEC, al fine di meglio coordinare i rapporti tra le parti, monitorare attività e volumi, adeguare tempestivamente il servizio alle esigenze degli assistiti, prevenire disservizi e dirimere controversie, il Responsabile del servizio dovrà partecipare, di norma con cadenza mensile, ad un tavolo stabile di coordinamento con i rappresentanti dell'Azienda, convocato e presieduto dal RUP coadiuvato dal DEC.



A tale tavolo dovrà partecipare anche il rappresentante legale o soggetto delegato con potere di firma e di vincolare l'Aggiudicataria alle decisioni assunte in tale sede.

Il tavolo di coordinamento sarà dunque composto:

- in forma stabile dal RUP e dal DEC e dai rappresentanti dell'Aggiudicataria sopra indicati;
- in forma variabile da soggetti, individuati dal RUP/DEC, a seconda del rilievo degli argomenti da trattare, che possono comprendere sia i vertici dell'Azienda che ulteriori soggetti coinvolti nell'esecuzione e/o nel monitoraggio del servizio, nonché soggetti terzi che gestiscono servizi connessi all'attività oggetto del presente Capitolato al fine di individuare azioni di miglioramento del servizio offerto all'utenza. Potranno essere presenti al tavolo anche soggetti terzi indicati dall'Aggiudicataria, d'intesa e su invito del DEC.

Nell'ambito del tavolo di coordinamento verrà preso in esame l'esito dell'attività di monitoraggio di cui agli articoli successivi e il rilevamento sistematico dei key performance indicator di attività definiti al fine di:

- aggiornare le parti in merito all'andamento del servizio e a eventuali criticità riscontrate;
- condividere i risultati dei controlli e delle rilevazioni eseguiti nel periodo di riferimento;
- dimensionare puntualmente l'attività erogata valutando il rapporto domanda/offerta;
- definire eventuali azioni di miglioramento da intraprendersi;
- valutare l'efficacia delle azioni di miglioramento precedentemente eseguite;
- circoscrivere eventuali casi per i quali è necessario procedere alla valutazione delle penali.

Conseguentemente verranno discusse e valutate eventuali variazioni di servizio (sia qualitative che quantitative), proposte di ottimizzazione/modifica del servizio formulate dall'Aggiudicataria e, se richiesto dall'Azienda, progetti mirati per la riorganizzazione dello stesso, in specifiche aree oggetto del contratto; verranno inoltre valutate soluzioni organizzative volte a soddisfare nuovi o mutati fabbisogni aziendali rispetto a quanto espresso nel presente Capitolato, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda, tenuto conto di variazioni/spostamenti di volumi, cessazioni di attività, revisioni organizzative, azioni di efficientamento dei processi, etc., che possano intervenire nel corso dell'esecuzione del contratto.

L'Aggiudicataria è tenuta a garantire una flessibilità organizzativa funzionale alla continuità e all'efficienza del servizio, nel rispetto dei livelli qualitativi stabiliti nel presente documento.

A fronte di nuovi bisogni emergenti, solo dopo aver esperito una rimodulazione del servizio nei termini sopra descritti e a parità di costi, il DEC potrà proporre una ridefinizione del canone in aumento o diminuzione a seconda dell'intervento organizzativo necessario.

Ogni variazione del contenuto e dell'entità del servizio reso dovrà essere preventivamente discussa in questa sede, proposta al RUP e, quando necessario, autorizzata dall'Azienda per iscritto.

Verranno, inoltre, valutati i consumi maturati dall'Aggiudicataria del materiale garantito dall'Azienda (es. cancelleria, toner, ecc.) e delle utenze al fine di identificare eventuali sprechi o cattivi utilizzi.

Verrà, inoltre, trattato qualsiasi altro argomento ritenuto di rilievo anche su richiesta dell'Aggiudicataria.

Nell'ambito del tavolo di coordinamento, sulla base anche dei risultati del monitoraggio, in ordine all'andamento del servizio, verranno definiti metodi univoci e condivisi di lettura dei dati, volumi in input/output e potranno essere definiti congiuntamente ulteriori indicatori di monitoraggio o di qualità (SLA) o superati e aggiornati quelli già definiti dal presente Capitolato, con il coinvolgimento del RUP. È infatti facoltà dell'Azienda, concordemente con l'Aggiudicataria, procedere, laddove fosse necessario, alla revisione del sistema di monitoraggio e controllo sia in fase di avvio, che attraverso revisioni periodiche, integrazioni e/o modifiche di SLA.

È inoltre facoltà dell'Azienda sospendere le penali in via temporanea in caso di novità organizzative impattanti sui livelli di servizio nonché in caso di eventi straordinari.

La revisione del sistema di monitoraggio e controllo e la sospensione delle penali sono soggette all'autorizzazione dell'Azienda.

Al termine dell'incontro verrà redatto un apposito verbale.

Allo scadere di ogni anno, l'Aggiudicataria deve presentare al tavolo di coordinamento una relazione sull'andamento complessivo del servizio affidato che consenta di mettere in evidenza punti di forza e criticità con relative proposte di soluzione.

L'Aggiudicataria deve altresì suggerire ed implementare proposte di miglioramento (almeno una all'anno) per ogni servizio al fine della sua ottimizzazione, aumentare la soddisfazione degli utenti, estremizzare le modalità virtuali, senza oneri aggiuntivi per l'Azienda.

## **ART. 8 – SISTEMA DI MONITORAGGIO DEL CONTRATTO E CONTROLLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO**

L'Azienda si riserva la facoltà di effettuare tutti i controlli ritenuti necessari per verificare l'esatto adempimento delle prestazioni indicate nel presente Capitolato.

L'esecuzione dei controlli è affidata al Direttore di Esecuzione del Contratto (DEC) e avverrà in concomitanza alla attestazione di regolare esecuzione del servizio propedeutica al pagamento delle fatture emesse dall'Aggiudicataria.

I controlli si riferiranno agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti dal presente Capitolato di cui alla presente procedura oltre a quelli dichiarati dall'Aggiudicataria in sede di presentazione dell'offerta di gara.

Con l'espressione sistema di monitoraggio e controllo si intende quello strumento volto a:

- controllare l'esistenza o meno delle condizioni essenziali del Servizio prestato dall'Aggiudicataria;
- monitorare il livello del Servizio prestato dall'Aggiudicataria, valutando, pertanto, la performance fornita da quest'ultima;
- sondare la qualità percepita dai destinatari del servizio anche attraverso eventuali segnalazioni raccolte dal Servizio Relazioni con il Pubblico (URP);
- verificare il rispetto di specifici Service Level Agreement (SLA) stabiliti nel Capitolato di cui alla presente procedura. Il relativo calcolo e verifica avverrà su base giornaliera con cadenza periodica.

Più precisamente, tale monitoraggio viene posto in essere per valutare se la performance prestata dall'Aggiudicataria è in linea con gli obiettivi di servizio affidati e quindi implementare azioni di miglioramento.

In particolare, per ogni condizione essenziale del servizio considerata e dai livelli di servizio individuati nel presente Capitolato, vengono definite le seguenti soglie di accettazione:

- **conforme al servizio richiesto:** tale soglia intende delineare il limite prestazionale, al di sopra del quale l'Azienda e quindi l'utilizzatore ricevono un servizio in linea con le aspettative;
- **conforme ma da migliorare:** tale soglia intende delineare quella condizione nella quale il servizio reso è conforme a quanto richiesto, ma soggetto ad un miglioramento. Tale livello si presenta in quelle condizioni per le quali il livello prestazionale potrebbe essere migliorato, aumentando la capacità di soddisfazione degli utilizzatori, in tutti i suoi aspetti. Ciò si rispecchia quando il fornitore/utilizzatore evidenzia dei miglioramenti senza introdurre elementi aggiuntivi di servizio;
- **non conforme:** tale soglia intende delineare il limite al di sotto del quale il servizio non si intende accettabile.

Tale sistema garantisce la possibilità di accertare la capacità dell'Aggiudicataria di rispettare il livello del servizio richiesto oltre che di comprendere la capacità del fornitore di attivare azioni di miglioramento nel caso gli indicatori evidenzino performance sotto la soglia.

Per i casi valutati "non conformi" l'Azienda, chiederà all'Aggiudicataria di proporre soluzioni correttive da attuarsi entro un termine massimo di 30 giorni.

L'Azienda farà pervenire all'Aggiudicataria, per iscritto, a mezzo di raccomandata a/r o posta elettronica certificata, le osservazioni, le eventuali contestazioni e i rilievi conseguenti ai controlli effettuati dal proprio personale incaricato; comunicherà altresì eventuali prescrizioni alle quali l'Aggiudicataria dovrà uniformarsi nei tempi che l'Azienda indicherà e l'eventuale quantificazione delle penali di cui all'art. 9.

Tutte le contestazioni ufficiali operate nei confronti dell'Aggiudicataria saranno precedute da un riscontro dei fatti effettuato in contraddittorio con il responsabile (o suo delegato con poteri di rappresentanza) per il servizio della Ditta stessa o generando elementi oggettivi di presenza delle contestazioni (es.: fotografie).

## **ART. 9 – PENALITÀ**

L'Azienda verifica in qualsiasi modo l'esatta ottemperanza a tutti gli obblighi risultanti dal presente Capitolato, procedendo, in caso di inosservanza, all'applicazione delle penali previste, fatta salva l'eventuale risoluzione del contratto.

È fatto salvo il diritto dell'Azienda di agire per il risarcimento di ogni ulteriore danno subito o spesa sostenuta.

L'applicazione delle penali è preceduta da formale contestazione dell'inadempienza mediante comunicazione a mezzo posta elettronica certificata, alla quale l'Aggiudicataria ha facoltà di presentare controdeduzioni entro dieci giorni dalla formale contestazione, sempre tramite comunicazione di posta elettronica certificata.

L'Azienda si riserva di applicare una penale in misura giornaliera compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità e numerosità delle non conformità rilevate nei seguenti casi.

<b>CONFORMITÀ DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)</b>	<b>PENALE IN CASO DI NON CONFORMITÀ</b>
Il servizio deve essere attivato entro il termine massimo di 60 (sessanta) giorni naturali e consecutivi decorso il termine dilatorio post aggiudicazione, fatta salva l'esecuzione anticipata del contratto (art.3).	Per ogni giorno di ritardo: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Designazione al momento dell'avvio di un Coordinatore per le attività oggetto di affidamento (art.5).	Per ogni giorno di ritardo: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Il Coordinatore deve garantire la propria reperibilità immediata durante tutto l'arco del tempo previsto per l'erogazione del servizio e garantire la propria presenza presso le sedi di erogazione entro un tempo massimo di tre ore dalla chiamata (art.5).	Per ogni ora di ritardo: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Rispetto ed attuazione del progetto di assorbimento presentato in sede di offerta conformemente a quanto previsto dalle Linee guida ANAC n° 13 Approvate dal Consiglio dell'Autorità con Delibera n. 114 del 13.2.2019 recanti "La disciplina delle clausole sociali" (art.5)	Per ogni contestazione relativamente alla mancata attuazione: 0,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Fornitura al momento dell'avvio del servizio e relativo aggiornamento trimestrale in fase di esecuzione del contratto, dell'elenco completo del personale impiegato e relativo inquadramento (monte ore, CCNL applicato, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro, eventuale indicazione dei lavoratori assunti ai sensi della legge 12 marzo 1999, n. 68, ovvero mediante fruizione di agevolazioni contributive previste dalla legislazione vigente) (art.5)	Per ogni giorno di ritardo: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Comunicazione di ogni cessazione di rapporto con un operatore entro l'ultimo giorno di servizio o inizio di una collaborazione entro il giorno antecedente all'entrata in servizio (art.5)	Per ogni giorno di ritardo: 0.3 per mille dell'ammontare netto contrattuale

Erogazione di almeno 12 ore formative l'anno a favore degli operatori impiegati nel servizio, in ambito sanitario e con particolare riferimento alla materia oggetto dell'affidamento (art. 5)	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Erogazione del servizio senza interruzione, diminuzione o ritardo tutto l'anno (art. 5)	Per ogni contestazione: penale compresa tra lo 0,3 per mille e l'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale da determinare in relazione alla gravità
Per ogni segnalazione di disservizio formulata dagli utenti all' URP e che verrà accertata, a seguito di contraddittorio, come imputabile alla Ditta (art. 8)	0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
<b>Con particolare riferimento alla "Gestione dell'anagrafe zootecnica e degli animali di affezione"</b>	
<b>CONFORMITÀ DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)</b>	<b>PENALE IN CASO DI NON CONFORMITÀ</b>
100% delle registrazioni delle operazioni in BDN (nascite e entrate dall'estero), dei capi o partite, richieste dall'utenza entro 24 ore dal ricevimento della notifica e comunque entro 7 giorni dall'evento a cui si riferisce la registrazione es. dalla data di nascita;	Per ogni contestazione in ordine a ritardi o inesatta esecuzione (errori, omissioni etc.): 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
100% delle registrazioni dei passaggi di proprietà, entrate/uscite fuori regione, relative agli animali d'affezione, entro 15 giorni solari dal momento della richiesta;	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
100% delle registrazioni dell'esecuzione dei piani di profilassi/sanitari, entro 7 giorni lavorativi dalla consegna da parte del veterinario designato, da evidenziarsi tramite apposita ricevuta;	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
90% di informatizzazione dei controlli ufficiali (checklist) relative al sistema nazionale (attualmente sistema Classyfarm) nei tempi stabiliti dal Ministero della Salute, dalla normativa di settore e comunque, in mancanza di indicazione, entro 15 gg. solari dall'assegnazione.	Per ogni contestazione: 0,4 per mille dell'ammontare netto contrattuale
90% delle registrazioni in BDN dei verbali/checklist relativi ai controlli effettuati dai veterinari sulle strutture di allevamento e sull'identificazione degli animali (condizionalità, anagrafe, benessere, sicurezza alimentare, farmaco, ecc..) entro 7 gg. solari dall'assegnazione;	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
<b>Con particolare riferimento alla "Gestione servizi di supporto all'attività di screening"</b>	
<b>CONFORMITÀ DEL LIVELLO DI SERVIZIO (SLA)</b>	<b>PENALE IN CASO DI NON CONFORMITÀ</b>
Il 100% delle richieste di carattere non sanitario, ossia senza know-how specifico (esempio spostamento appuntamento) ricevute tramite mail, deve essere evaso entro le ore 12 della giornata lavorativa successiva	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Il 100% delle richieste di carattere sanitario, ossia con know-how specifico, ricevute tramite mail, devono essere inoltrate al personale sanitario dell'Azienda, al relativo indirizzo di posta elettronica istituzionale, entro le ore 12 della giornata lavorativa successiva	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Evasione (risposta diretta o gestione della richiamata) del 100% delle richieste telefoniche pervenute durante l'orario di servizio. I tentativi di richiamata per gli utenti	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale

che hanno optato per essere ricontattati devono essere almeno quattro. Se al primo tentativo l'utente non risponde, devono essere effettuati ulteriori tre tentativi entro le 24 ore successive, fatto salvo per le richieste ricevute durante l'ultima ora di servizio, per le quali sarà possibile effettuare i quattro tentativi entro massimo le 48 ore successive	
Evasione del 100% delle richieste telefoniche pervenute al di fuori dell'orario di servizio. I tentativi di richiamata devono essere almeno tre entro le 24 ore successive	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Telefonate degli utenti che intendono ricevere ulteriori informazioni e/o approfondimenti di tipo sanitario, ossia con know-how specifico. Quando il personale sanitario, non è raggiungibile telefonicamente nell'immediato: compilazione di un report riepilogativo dei dati degli utenti ed invio all'indirizzo di posta elettronica istituzionale del personale sanitario, entro le ore 12 del primo giorno lavorativo successivo	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Recall telefonico alle donne non aderenti allo screening mammografico dopo secondo invito (sollecito). Gli utenti individuati mediante lista estratta dall'applicativo regionale devono essere contattati effettuando almeno 6 tentativi di contatti telefonici, distribuiti in tre giorni lavorativi differenti e con aggiornamento diretto nel gestionale della posizione dell'utente. L'attività deve essere conclusa entro il mese in cui si è effettuata l'estrazione della lista stessa, al fine di concordare un nuovo appuntamento o raccogliere la rinuncia all'esame	Per ogni contestazione: 0,6 per mille dell'ammontare netto contrattuale
Gestione degli sportelli di accettazione utenza presso gli ambulatori di screening mammografico: registrazione del 100% delle prestazioni eseguite nell'ambito dello screening mammografico, sia nell'applicativo regionale che in quello aziendale, entro la giornata di erogazione delle prestazioni	Per ogni contestazione: 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale

L'ammontare della penality potrà essere addebitato con cadenza mensile con le seguenti modalità:

- sui crediti dell'impresa derivanti dal contratto cui esse si riferiscono;
- ovvero, qualora questi ultimi non fossero sufficienti, sui crediti dipendenti da altri eventuali contratti che l'Aggiudicataria abbia in essere con l'Azienda;
- sul deposito cauzionale. In questo caso di incameramento totale o di incameramento parziale della cauzione, l'Aggiudicataria dovrà provvedere alla ricostituzione della stessa nel suo originario ammontare entro 15 giorni dalla richiesta dell'Azienda.

L'addebito delle penali di cui al presente articolo non esonera l'Aggiudicataria dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo del pagamento della penale medesima.

Si precisa, infine, che la sommatoria delle penali non può superare durante l'esecuzione del contratto il 10% dell'importo complessivo aggiudicato in sede di gara ai sensi dell'art. 113 bis, comma 4 del Codice.

#### **ART. 10 - OBBLIGHI DI RISERVATEZZA E SEGRETEZZA**

L'Aggiudicataria è tenuta:

- a mantenere riservati i dati economici, statistici, amministrativi, concernenti l'utenza, (intesa sia come assistiti che come fornitori/collaboratori a qualsiasi titolo) e il personale dell'Azienda, che vengono portati a sua conoscenza, in relazione all'effettuazione delle prestazioni di cui alla presente gara d'appalto che sono stati formalmente dichiarati riservati dall'Azienda e nel rispetto del Regolamento UE n. 679 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale europea il 04.05.2016 in materia di protezione dei dati personali, denominato "General Data Protection Regulation", entrato in vigore il 25.06.2016 ed operativo a partire dal 25.05.2018;
- a designare un Responsabile della Protezione dei Dati Personali (detto DPO), mediante contratto o altro atto equipollente, in possesso di specifici requisiti come competenza, esperienza, indipendenza, autonomia di risorse, con il compito di garantire la tutela della privacy, attraverso la verifica della corretta applicazione del Regolamento, la formazione del personale, etc.. Al fine di garantire un trattamento lecito e trasparente, tale soggetto dovrà:
  - tenere il registro dei trattamenti (solo per gli organismi con più di 250 dipendenti), ove indicare le operazioni poste in essere, utile per valutare i rischi;
  - adottare idonee misure tecniche e organizzative per garantire la sicurezza dei trattamenti;
  - notificare le violazioni di dati personali all'autorità di controllo, entro le 72 ore dalla scoperta;
  - non divulgare i dati in alcun modo ed in qualsiasi forma;
  - non fare oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo dei dati per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del servizio;
  - adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o comunque, a ridurre al minimo, qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, eliminare il rischio di accesso non autorizzato o non conforme;
  - nominare per iscritto eventuali incaricati del trattamento, persone autorizzate al trattamento dei dati sotto l'autorità diretta del titolare o del responsabile, curandone l'aggiornamento periodico e la formazione;
  - gestire e controllare in modo adeguato le modalità di trattamento, al fine di evitare accessi non autorizzati e trattamenti non consentiti dei dati sensibili;
  - in caso di trattamento di dati con strumenti diversi da quelli elettronici, controllare l'accesso ai dati e conservare gli stessi in archivi debitamente custoditi.

L'Aggiudicataria si impegna ad usare nei confronti di tali dati riservati un livello di discrezione non inferiore alla cura e discrezione usate dalla stessa nei confronti di propri dati di natura simile.

L'Aggiudicataria è responsabile per l'esatta osservanza degli obblighi di segretezza anzidetti da parte dei propri dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi. Si impegna, altresì, ad attenersi scrupolosamente alla normativa vigente sul trattamento dei dati e a comunicare all'Azienda i nominativi dei propri collaboratori incaricati del trattamento dei dati.

Gli obblighi sopra elencati non concernono i dati che siano o divengano di pubblico dominio, nonché, salva diversa pattuizione, le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che l'Aggiudicataria sviluppi o realizzi in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Conformemente, l'Azienda manterrà riservate le informazioni tecniche dell'Aggiudicataria che venissero portate a sua conoscenza, nonché i dati tecnici forniti dalla stessa.

L'Aggiudicataria, infine, è tenuta a consegnare, al termine del rapporto contrattuale e su supporto informatico, tutti i dati e le informazioni di carattere anagrafico e statistico riguardanti la fornitura ed il servizio svolto.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Azienda ha la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'Aggiudicataria sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Azienda stessa ed ai terzi.

## **ART. 11 - STIPULAZIONE DEL CONTRATTO E SPESE CONTRATTUALI**

Successivamente all'aggiudicazione, sarà stipulato apposito contratto, ai sensi e con le modalità previste all'art. 32 del D. Lgs. n. 50/2016 e s.m.i..

Il contratto verrà stipulato entro 60 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione.

Tutte le spese inerenti e conseguenti la stipulazione del contratto saranno a carico dell'Aggiudicataria.

Per quanto concerne l'imposta di bollo, troveranno applicazione le disposizioni del D.P.R. 642/1972, la Risoluzione dell'Agenzia delle Entrate n. 97/E del 27/03/2002, la Circolare dell'Agenzia delle Entrate n. 11/E del 03/04/2006 e la Legge n. 71 del 24/06/2013.

Nel dettaglio, saranno assoggettati ad imposta di bollo:

- il Contratto;
- il Capitolato speciale d'appalto e relativo allegato tecnico;
- Eventuali chiarimenti forniti in sede di gara;
- l'Offerta economica;
- il Patto d'integrità in materia di contratti pubblici di cui al Protocollo di legalità del 06/04/2017.

In caso di urgenza, il committente, nelle more della stipula del contratto, può disporre l'anticipata esecuzione dello stesso, ai sensi dell'art. 32 del D.Lgs. n. 50/2016.

Nel caso in cui l'Aggiudicataria si scioglia dal vincolo dell'aggiudicazione e, conseguentemente, non stipuli il contratto, l'Azienda si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria definitiva di gara, al fine di individuare il nuovo offerente affidatario.

L'Azienda si riserva la facoltà di scorrere la graduatoria anche nel caso di risoluzione del contratto.

Il contratto non conterrà la clausola compromissoria.

Ai sensi del comma 14 dell'art. 32 del D. Lgs. 50/2016 e s.m.i., il contratto sarà stipulato, in modalità elettronica, mediante scrittura privata.

L'Azienda nel contratto sottoscritto con l'Aggiudicataria inserirà, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale essa si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari previsti dalla L. 136/2010 s.m.i., ed in particolare dall'art. 3 "Tracciabilità dei flussi finanziari".

## **ART. 12 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO**

Il servizio oggetto del presente Capitolato dovrà essere espletato con assoluta continuità.

L'Aggiudicataria, pertanto, per nessuna ragione potrà sospendere o non eseguire, in tutto od in parte, le attività oggetto del presente servizio, anche in caso di sciopero, pena la risoluzione del contratto. In caso di sciopero del personale, o di altre cause di forza maggiore (non saranno da considerarsi tali le ferie, le aspettative o le malattie), l'Aggiudicataria dovrà darne comunicazione scritta all'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, con opportuno preavviso.

Resta inteso che l'attività costituisce servizio pubblico essenziale.

In caso di malattia e/o infortunio degli addetti al servizio in questione, l'Aggiudicataria dovrà assicurare in ogni caso la continuità e l'efficienza del servizio.

## **ART. 13 - MODIFICA DEL CONTRATTO**

L'Azienda, ai sensi della normativa vigente, si riserva la facoltà, nel corso del periodo contrattuale, di estendere, alle stesse condizioni economiche, ridurre o cessare, il servizio in oggetto, a seguito di mutate

necessità e/o dello sviluppo di nuove tecnologie, con conseguente variazione proporzionale del prezzo pattuito.

Fermo restando la possibilità da parte dell'Azienda di applicare il disposto del comma 12 dell'art. 106 del d.lgs 50/2016 e s.m.i.. Il contratto di appalto potrà essere modificato senza una nuova procedura di affidamento ai sensi dell'art. 106, comma 1, lett. a) del Codice in relazione ad un incremento dell'effettivo fabbisogno in ordine a servizi previsti dal presente affidamento nella misura massima del 20%, ai medesimi prezzi di aggiudicazione, fatta salva la facoltà per l'Azienda di rinegoziare il prezzo.

#### **ART.14 – REVISIONE PREZZI**

I prezzi unitari di aggiudicazione resteranno fissi ed invariabili per i primi 12 (dodici) mesi del contratto.

Il corrispettivo per l'esecuzione del contratto verrà aggiornato - ai sensi dell'art. 106, comma 1, lettera a) del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. - sulla base di un'istruttoria condotta dall'Azienda sanitaria tenuto conto dei dati desunti dall'ISTAT, nella modalità di seguito descritta:

- il periodo di riferimento per il calcolo della prima rivalutazione è costituito dai 12 mesi seguenti la data di attivazione del servizio;
- i periodi di riferimento per il calcolo delle successive rivalutazioni dei prezzi decorreranno a partire dalla scadenza del periodo di riferimento precedente, con durata fissa di 12 mesi. Il periodo intercorrente tra la scadenza della validità dell'offerta e l'avvio dell'esecuzione del contratto non è oggetto di rivalutazione ISTAT.

La rivalutazione verrà riconosciuta annualmente nella misura della media della variazione dell'indice ISTAT (per le famiglie di operai e impiegati, "FOI") relativo ai 12 mesi del periodo di riferimento in oggetto, rispetto al valore dell'indice ISTAT (per le famiglie di operai e impiegati, "FOI") relativo alla data di inizio del periodo di riferimento stesso.

La revisione dei prezzi, attuata secondo le modalità sopra descritte, dovrà essere formalmente richiesta dall'Appaltatore entro e non oltre 60 giorni dalla data di scadenza del periodo di riferimento, pena la decadenza ad aver diritto alla revisione medesima.

Si presenta, con un esempio, la modalità di calcolo del coefficiente di rivalutazione.

Si consideri il caso di un appalto la cui esecuzione avvenga in data 01.01.2020.

Per il primo anno di appalto, quindi fino al 31.12.2020, i prezzi rimangono tali e quali a quelli prodotti in fase di offerta di gara.

Alla scadenza del primo anno, in data 01.01.2021, l'Appaltatore può chiedere la revisione prezzi per l'anno 2021 (può farlo entro il 01.03.2021, all'interno dei 60 gg. previsti dalla scadenza del primo anno); la variazione percentuale che dovrà essere applicata sarà pari a quanto indicato nella tabella sottostante all'interno del riquadro corrispondente al mese di gennaio 2021, che corrisponde al primo mese del secondo anno di appalto.

2021	GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO
RIVALUTAZIONE PERCENTUALE	1,51 %	1,47 %	1,34 %	1,11 %	1,28 %	....	.....	.....

La modalità con cui sono stati ottenuti tali coefficienti percentuali è la seguente:

- si considerano i 12 indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati ("FOI"), inseriti nella specifica tabella ISTAT, a partire dal mese di gennaio 2020:

101,2 - 101,5 - 101,9 - 102,4 - 102,5 - 102,6 - 102,9 - 103,2 - 103,2 - 103,6 - 103,7 - 104,0;

- si calcola la media di questi 12 numeri, che corrisponde a 102,725;
- si effettua ora il rapporto tra la media appena trovata e il valore dell'indice di gennaio 2020 (101,2),



perché è il primo mese del periodo di riferimento considerato, e si ottiene il coefficiente moltiplicativo 1,0151 corrispondente appunto ad un aumento del canone dei servizi oggetto di appalto dell' 1,51 %, come indicato nel riquadro di Gen 2021 della tabella suddetta;

- allo stesso modo, per l'anno 2022, il periodo di riferimento per il calcolo della rivalutazione sarà costituito dai 12 mesi che decorrono a partire da gennaio 2021 e si concludono a dicembre 2021, con analoghe modalità di calcolo; lo stesso iter procedurale verrà seguito per il calcolo delle rivalutazioni per gli anni successivi.

La revisione dei prezzi è riconosciuta se le variazioni accertate risultano superiori al 5 per cento rispetto al prezzo originario, per la parte eccedente detta percentuale.

La revisione dei prezzi può essere richiesta una sola volta per ciascuna annualità.

#### **ART. 15 “GARANZIA DEFINITIVA” A CORREDO DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Aggiudicataria è obbligata a costituire una garanzia definitiva a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione, a favore dell'Azienda, ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 a copertura degli oneri per il mancato o inesatto adempimento di tutte le obbligazioni del contratto.

L'importo della garanzia definitiva è pari al 10% (dieci per cento) - eventualmente incrementato ai sensi dell'art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016 dell'importo complessivo di affidamento, al netto dell'IVA.

La fideiussione deve avere decorrenza dalla data di esecuzione del contratto e scadenza iniziale superiore di almeno sei mesi rispetto alla scadenza presunta del contratto.

La fideiussione, a scelta dell'offerente, può essere bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'albo di cui all'articolo 106 del decreto legislativo 1° settembre 1993, n. 385, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie e che sono sottoposti 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.

La fideiussione deve prevedere espressamente:

- la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del codice civile;
- l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta dell'Azienda. Con tale clausola il fideiussore si obbliga, su semplice richiesta dell'Azienda Ulss, ad effettuare il versamento della somma richiesta anche in caso di opposizione del soggetto aggiudicatario ovvero di terzi aventi causa.

Alla garanzia di cui al presente articolo si applicano le riduzioni previste all'art. 93, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016.

L'ammontare della garanzia definitiva sarà comunicato dall'Azienda e l'Aggiudicataria dovrà provvedere alla costituzione e trasmissione della stessa entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione.

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'affidamento, l'acquisizione della garanzia provvisoria oltre che l'addebito dei danni e delle maggiori spese per l'Azienda.

Lo svincolo della garanzia avverrà solo dopo l'esecuzione completa e regolare di tutti gli obblighi contrattuali, fatto salvo quanto stabilito nel citato art. 103 del D.Lgs. n. 50/2016. Trascorsi 180 giorni dalla scadenza del contratto, lo svincolo avverrà automaticamente fatti salvi i casi in cui il RUP abbia segnalato la non corretta e/o completa esecuzione del contratto.

In caso di Raggruppamenti Temporanei d'Impresa, consorzi ordinari e GEIE, la garanzia definitiva dovrà essere prestata dall'Impresa mandataria (Capogruppo).

Nel caso di associazioni temporanee di imprese, consorzi ordinari, GEIE, (art. 45, comma 2, lett. d), e), g) del D. Lgs. n. 50/2016), la riduzione dell'importo della garanzia è possibile solo se tutte le imprese, costituenti l'associazione o il consorzio, sono in possesso della certificazione di qualità.

In caso di avvalimento, la garanzia definitiva dovrà essere prestata dall'Aggiudicataria.

La riduzione dell'importo della garanzia è possibile solo se l'aggiudicatario possiede il requisito della qualità, indipendentemente dal fatto che lo stesso sia posseduto dall'impresa ausiliaria.

È fatto salvo l'esperimento di ogni altra azione a titolo di risarcimento danni derivante dal mancato o inesatto adempimento.

#### **ART. 16 - ASSICURAZIONI – RESPONSABILITÀ CIVILE VERSO TERZI E VERSO PRESTATORI D'OPERA**

L'Aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni e danni di qualsiasi natura e genere (patrimoniale e non patrimoniale), eventualmente subiti da persone o cose, in dipendenza dell'esercizio dell'appalto, con ciò esonerando l'Azienda Ulss 2 Marca trevigiana da ogni e qualsiasi responsabilità verso i prestatori di lavoro da essa dipendenti, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale, e verso tutti i terzi in genere, per infortuni o danni che possano verificarsi in dipendenza, anche indiretta, dell'esecuzione e gestione dell'appalto stesso.

È obbligo dell'Aggiudicataria stipulare con Compagnia di Assicurazioni autorizzata dall'IVASS all'esercizio del ramo RCG e regolarmente in vigore alla data del presente appalto, specifica polizza assicurativa di RCTO (Responsabilità Civile verso Terzi e verso prestatori d'Opera), avente per oggetto e richiamando espressamente nella "Descrizione del Rischio", il medesimo oggetto del presente appalto, riportando espresso richiamo al relativo CIG, con massimale unico e per sinistro non inferiore ad € 5.000.000,00 per la garanzia RCT ed € 2.500.000,00 per la garanzia RCO, e con validità non inferiore alla durata del servizio. È ammessa la copertura annuale della polizza con le specifiche che seguono più avanti:

- garanzia per il risarcimento di tutti i danni, diretti e indiretti, anche ai materiali, ai beni e alle attrezzature necessarie all'esecuzione del servizio, cagionati all'Azienda e ai terzi in genere; ai fini assicurativi, l'Azienda sarà considerata "terza" a tutti gli effetti;
- garanzia per il risarcimento dei danni a terzi, derivanti dalle responsabilità dell'Aggiudicataria e di tutti i soggetti, persone fisiche o giuridiche, di cui si avvalga;
- garanzia di responsabilità verso il personale dell'Aggiudicataria, relativa in particolare agli infortuni sul lavoro e alle malattie professionali, ivi compresa la garanzia per i viaggi autorizzati dall'Aggiudicataria ed effettuati con qualsiasi mezzo di trasporto da parte del proprio personale, da consulenti e collaboratori, da sub-affidatari e dal relativo personale;
- garanzia per danni arrecati a terzi, compresi quelli subiti dall'Azienda o di cui l'Azienda deve rispondere verso terzi in connessione all'esecuzione del presente servizio in conseguenza di errori/malfunzionamenti nella gestione dei dati; in particolare dovrà essere compresa la perdita irreversibile di tali informazioni.

La polizza dovrà inoltre:

- espressamente riportare il pagamento della polizza in forma FLAT ovvero unico, annuo senza regolazione del premio a fine periodo assicurativo. In alternativa l'indicazione che il mancato pagamento della regolazione non influisce sulla efficacia della copertura assicurativa;
- annoverare tra i terzi la Stazione Appaltante, tutti i suoi dipendenti e tutti coloro che prestano la loro attività per l'esecuzione dell'appalto;
- annoverare tra gli assicurati, tutte le società partecipanti al servizio oggetto del presente appalto, compresi i propri dipendenti e tutti coloro che partecipano alle attività;
- riportare espressamente un periodo di mora dei pagamenti di rinnovo annuale di 30 giorni, con obbligo per l'assicuratore di tenere in copertura la polizza per un ulteriore periodo di 30 giorni dalla scadenza della prima mora;
- riportare espressamente che le eventuali franchigie e/o scoperti non potranno essere opponibile alla Azienda.

In alternativa alla stipulazione della polizza che precede, l'aggiudicataria potrà dimostrare l'esistenza di una polizza di RCTO, già attivata, avente le medesime caratteristiche indicate per quella specifica. In tal caso, si dovrà produrre un'appendice alla stessa (appendice di precisazione), nella quale si espliciti che la polizza in questione è efficace anche per il servizio oggetto del presente appalto, richiamandone l'oggetto, tutte le specifiche ed il massimale, precisando che non vi sono limiti al numero di sinistri né limiti per massimale annuo.

La polizza e/o l'appendice di precisazione, dovrà essere posta in visione all'Azienda prima dell'inizio delle attività oggetto del presente appalto, in originale o copia conforme e debitamente quietanzata dall'assicuratore per conferma di avvenuto pagamento. Le quietanze di rinnovo della copertura, dovranno essere consegnate in originale o in copia conforme all'Azienda, nei 30 giorni successivi il termine di ogni periodo assicurativo, debitamente quietanzate dall'assicuratore per conferma di pagamento.

Eventuali scoperti e/o franchigie previsti nella/e polizza/e non saranno in nessun caso opponibili all'Azienda e ai terzi in genere, ma faranno integralmente carico all'Aggiudicataria.

Qualora l'Aggiudicataria non dovesse provvedere al risarcimento od alla riparazione del danno, nel termine fissato dalla relativa notifica, l'Azienda si ritiene autorizzata a provvedere direttamente a danno dell'Aggiudicataria, trattenendo l'importo sulle fatture in pagamento.

Resta inteso che l'esistenza, e, quindi, la validità ed efficacia della polizza assicurativa di cui al presente articolo è condizione essenziale e, pertanto, qualora l'Aggiudicataria non sia in grado di provare in qualsiasi momento la copertura assicurativa di cui si tratta, l'Azienda si riserva la facoltà di recedere dal contratto con conseguente incameramento della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

#### **ART. 17 - MODALITÀ DI FATTURAZIONE E PAGAMENTI**

Il pagamento del servizio oggetto del presente Capitolato, per il quale non siano sorte contestazioni, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, sarà effettuato previa presentazione di regolare fattura all'Azienda, ai sensi della normativa vigente. L'Aggiudicataria, nel caso in cui l'Azienda lo ritenga necessario, dovrà abilitare la modalità di ordine pre-concordato per la gestione degli ordini.

L'Aggiudicataria dovrà emettere singola fattura mensile posticipata, con allegato un documento di dettaglio delle singole attività svolte, specificando le singole sedi.

Il pagamento delle fatture sarà effettuato purché il servizio sia stato regolarmente eseguito, secondo quanto previsto dal Capitolato e dall'offerta tecnica. Il pagamento delle fatture sarà effettuato nel termine di 60 giorni dalla data di ricezione delle stesse da parte dello SDI (Sistema di interscambio fatture P.A.).

A tal fine la Stazione appaltante verificherà il corretto addebito del corrispettivo entro 30 gg dalla data di ricevimento delle stesse da parte dello SDI (Sistema di interscambio fatture P.A.). Il pagamento delle fatture sarà effettuato entro i 30 giorni successivi dall'esito positivo di dette verifiche di conformità di addebito del corrispettivo. Tale termine è da considerarsi corretta prassi commerciale del settore, ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs. 231/2002, modificato dal D.Lgs. 192/2012, e dall'art. 113-bis, commi 1 e 2, del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i.. In caso di Raggruppamenti Temporanei di Imprese, il pagamento verrà effettuato alla Capogruppo o alle singole imprese. L'operatore economico viene informato che nel sito [www.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.it), sono state pubblicate le istruzioni operative in merito alla fatturazione elettronica.

Ciascuna fattura dovrà contenere il riferimento al contratto cui si riferisce e al CIG (Codice Identificativo Gara).

I pagamenti saranno effettuati sul conto corrente intestato all'Aggiudicataria di cui quest'ultima dovrà fornire il codice IBAN in sede di stipula del Contratto.

Il Contratto dovrà prevedere una clausola secondo cui l'Aggiudicataria si impegna a che il predetto conto operi nel rispetto della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii..

Sempre in sede di stipula del Contratto, l'Aggiudicataria è tenuta a comunicare le generalità e il codice fiscale del/i delegato/i ad operare sul/i predetto/i conto/i all'Azienda Sanitaria.

L'Aggiudicataria comunicherà tempestivamente e comunque entro e non oltre 7 giorni dalla/e variazione/i qualsivoglia variazione intervenuta in ordine ai dati relativi agli estremi identificativi del/i conto/i corrente/i

dedicato/i nonché le generalità (nome e cognome) e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su detto/i conto/i.

Scaduti i termini di pagamento senza che sia stato emesso il mandato, al creditore possono essere corrisposti, a fronte di specifica richiesta, gli interessi moratori nei termini disposti per legge salvo diverso accordo tra le parti.

Qualora si verificassero contestazioni, i termini di pagamento rimarranno sospesi e riprenderanno a decorrere con la definizione della pendenza.

L'Azienda, a garanzia della puntuale osservanza delle clausole contrattuali, può sospendere, ferma restando l'applicazione delle eventuali penalità, i pagamenti all'Aggiudicataria cui siano state contestate inadempienze nell'esecuzione del servizio, fino a che non si sia posto in regola con gli obblighi contrattuali (art. 1460 codice civile).

Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso, ivi compreso il caso di ritardi di pagamento dei corrispettivi dovuti, l'Aggiudicataria potrà sospendere il servizio e, comunque, le attività previste nel Contratto. È fatto espresso divieto all'Aggiudicataria di cedere i crediti derivanti dal contratto stipulato con l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, vantati nei confronti di questa.

L'Azienda procederà al pagamento del corrispettivo dovuto alla Ditta aggiudicataria, previa verifica della regolarità contributiva.

Il pagamento delle fatture verrà effettuato a mezzo mandato del Tesoriere dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana.

Il Tesoriere dell'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana è, attualmente, "INTESA SANPAOLO S.p.A.".

## **ART. 18 - RISOLUZIONE DEL CONTRATTO**

L'Azienda, in caso di inadempimento dell'Aggiudicataria agli obblighi contrattuali, potrà assegnare, mediante comunicazione scritta (diffida ad adempiere), un termine non inferiore a 15 giorni dalla data di ricevimento della comunicazione per adempiere. Trascorso inutilmente il predetto termine, il contratto è risolto di diritto (art. 1454 codice civile).

L'Azienda potrà, avvalendosi della facoltà di cui all'art. 1456 codice civile e, previa comunicazione scritta all'Aggiudicataria, da effettuarsi a mezzo PEC, risolvere il contratto, nei seguenti casi:

- mancato superamento periodo di prova;
- di non veridicità delle dichiarazioni presentate dall'Aggiudicataria nel corso della procedura di gara ovvero in caso di perdita di alcuno dei requisiti richiesti dal Disciplinare, accertata dall'Azienda al termine del procedimento che ha portato all'annullamento dell'aggiudicazione all'Appaltatore;
- di frode, di grave negligenza, di contravvenzione nell'esecuzione degli obblighi e delle condizioni contrattuali e di mancata reintegrazione del deposito cauzionale;
- di commissione di uno dei reati di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. per i quali sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato o nella situazione di intervenuto provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia;
- in caso di verifica di reiterata non conformità nell'esecuzione del contratto rispetto alla documentazione di gara ed alla offerta tecnica;
- di ritardo nell'esecuzione del servizio protratto per oltre 30 giorni naturali e consecutivi;
- di reiterati ritardi rispetto ai termini previsti dal contratto;
- inosservanza degli obblighi di riservatezza;
- cambio di destinazione d'uso dei locali o di quant'altro affidato dall'Azienda all'Aggiudicataria;

- di subappalto non autorizzati;
- di mancato rispetto degli obblighi in tema di tracciabilità di cui al presente Capitolato;
- in caso di reiterata verifica di non conformità del servizio richiesto;
- reiterata inadempienza in ordine al progetto di riassorbimento del personale c.d. clausola sociale;
- in tutti gli altri casi previsti dal presente Capitolato e nei restanti atti di gara.

In ogni caso di risoluzione, oltre all'applicazione della penale, potrà essere addebitato all'Aggiudicataria inadempiente il maggior prezzo eventualmente pagato per l'acquisto dei beni oggetto del contratto, salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 codice civile).

La risoluzione del contratto non si estende alle prestazioni già eseguite. Con la risoluzione del contratto sorge per l'Azienda il diritto di affidare a terzi la fornitura, in danno all'Aggiudicataria inadempiente. All'Aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Azienda rispetto a quelle previste dal contratto risolto ed ogni altro eventuale danno derivante dall'inadempimento. Le somme necessarie sono prelevate dal deposito cauzionale mediante incameramento del medesimo e, ove questo non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, fatto salvo il diritto di agire per gli eventuali maggiori danni subiti. Nel caso di minor spesa nulla spetta all'Aggiudicataria inadempiente. Per quanto non previsto dal presente articolo, si applicano le disposizioni di cui al codice civile in materia di risoluzione del contratto.

In caso di risoluzione del contratto, l'Azienda si riserva la facoltà di interpellare il secondo classificato al fine di stipulare un nuovo contratto per il completamento del servizio.

Ai sensi dell'art. 1353 del Codice Civile, l'Azienda risolverà il contratto, totalmente o anche parzialmente, mediante invio di apposita nota, senza che l'Aggiudicataria possa avanzare alcuna pretesa di natura risarcitoria, qualora nel corso del rapporto contrattuale venisse stipulato un contratto a seguito di espletamento di una procedura centralizzata a livello regionale per l'affidamento dei prodotti oggetto della presente procedura, sulla base di quanto previsto dalla Regione Veneto con nota prot. n. 210747 del 3/5/2011.

## **ART. 19 – CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO**

I limiti e le modalità di subappalto, nonché il divieto di cessione del contratto, sono normati dall'art. 105 del D.Lgs. n. 50/2016 così come modificato dall'art. 49, comma 1 del D.L. n. 77/2021 e dalle altre disposizioni di Legge in vigore alla data di pubblicazione del Bando di gara.

In caso di violazione della normativa vigente in ambito di subappalto e cessione del contratto, l'Azienda si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto (art. 1456 c.c.) e di incamerare il deposito cauzionale definitivo, fatto salvo il diritto di agire per il risarcimento di ogni conseguente danno subito (art. 1382 c.c.).

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi e agli oneri dell'Aggiudicataria che rimane unico e solo responsabile nei confronti dell'Azienda. Si precisa che l'Azienda, ai sensi dell'art. 1 del "Protocollo di Legalità" non autorizzerà subappalti a favore delle imprese partecipanti alle operazioni di selezione e non risultate aggiudicatarie. Con il deposito del contratto di subappalto, l'Aggiudicataria deve trasmettere la documentazione attestante il possesso, da parte del subappaltatore, dei requisiti previsti. Copia del contratto di subappalto dovrà essere depositata presso l'Azienda almeno 20 (venti) giorni prima della data di inizio dell'esecuzione della fornitura o delle prestazioni date in subappalto. L'affidatario è responsabile in solido con il subappaltatore, per le prestazioni rese nell'ambito del subappalto, dell'osservanza delle norme relative al trattamento economico o normativo stabilito dai contratti collettivi nazionali e territoriali in vigore per il settore e per la zona nella quale si eseguono le prestazioni. I subappaltatori trasmettono all'Azienda, per tramite dell'affidatario, prima dell'inizio della fornitura, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali, assicurativi e antinfortunistici. L'Aggiudicataria si attiva, affinché nei contratti sottoscritti con i subappaltatori e i subcontraenti sia inserita, a pena della nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale

ciascuno di essi si assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla L. 136/2010. L'Azienda verificherà l'inserimento di detta clausola nei relativi contratti. L'Aggiudicataria e il subappaltatore che abbia notizia dell'inadempimento della propria controparte degli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della L. 136/2010 procede all'immediata risoluzione del rapporto contrattuale, informandone contestualmente l'Azienda e la Prefettura – ufficio territoriale del Governo. In caso di subappalto si precisa che il subappaltatore deve rispettare l'organizzazione e i dettagli tecnici/operativi proposti in sede di gara dall'Aggiudicataria.

#### **ART. 20– VARIAZIONI SOGGETTIVE**

Nel caso l'Aggiudicataria dovesse, durante l'espletamento del servizio, subire variazioni societarie, cessioni o accorpamenti, dovrà darne tempestiva comunicazione all'Azienda ed in tal caso si applicherà la disciplina del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..

#### **ART. 21 - RECESSO**

In caso di recesso troverà applicazione l'art. 109 del D.Lgs. n. 50/2016 e s.m.i. nonché le norme del Codice Civile in materia.

#### **ART. 22 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI**

Al presente appalto si applicano le disposizioni della normativa sulla privacy di cui al Regolamento (UE) n. 2016/679 (GDPR) e D.Lgs. n. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (modificato dal D.Lgs. n. 101/2018).

Tali disposizioni riguardano il trattamento dei dati personali relativi alle sole persone fisiche, acquisiti e trattati dall'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, nell'ambito del presente appalto e non sono applicabili ai dati riferiti a società, enti ed associazioni. Pertanto l'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana effettuerà il trattamento di dati personali riguardanti i soggetti di cui al presente appalto solo ove si tratti dei rappresentanti, esponenti, dipendenti o collaboratori.

Ai sensi dell'art. 13 del GDPR, i dati personali comunicati saranno raccolti e trattati dall'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana, quale Titolare del trattamento, esclusivamente per tali finalità e per i correlati adempimenti normativi, amministrativi e contabili, mediante idonee modalità e procedure (anche informatizzate), attraverso il personale interno appositamente incaricato e tramite collaboratori esterni quali responsabili o incaricati del trattamento.

Relativamente ai dati personali trattati per il presente appalto, la persona fisica cui si riferiscono i dati ("interessato") gode del diritto di accesso, rettifica, limitazione, cancellazione, portabilità ed opposizione (artt. 15-22 del GDPR), nonché del diritto di reclamo al Garante Privacy.

È onere dell'Aggiudicataria garantire la lecita utilizzabilità dei dati personali riguardanti, in via esemplificativa e non esaustiva, eventuali propri soci, rappresentanti, esponenti, dipendenti e collaboratori, che vengano comunicati all'Azienda ai fini dell'esecuzione del contratto di cui al presente appalto, e, in particolare, il corretto adempimento degli obblighi di informativa nei confronti degli interessati oltre che, ove necessario, di raccolta del loro consenso, per quanto concerne il trattamento dei loro dati personali da parte di società per i fini suddetti nei termini sopra evidenziati.

#### **ART. 23- PROTOCOLLO DI LEGALITÀ**

All'affidamento del servizio di cui trattasi si applicano le disposizioni di cui al D.Lgs. n. 159 del 06/09/2011 e s.m.i., nonché le clausole pattizie di cui al Protocollo di Legalità sottoscritto dalla Regione Veneto in data 17.09.2019, con gli Uffici territoriali del Governo del Veneto, consultabile sul sito della Giunta Regionale: (<http://www.regione.veneto.it/web/lavori-pubblici/protocollo-di-legalita>) ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture, nonché le clausole pattizie di cui al Protocollo di legalità sottoscritto dall'Azienda con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Treviso, in data 06/04/2017, ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.

Il contratto che verrà stipulato con l'Aggiudicataria della presente procedura verrà (ai sensi dell'art. 1456 c.c.) risolto al verificarsi di una delle seguenti condizioni:

1) dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula dello stesso, informative interdittive ai sensi dell'art. 91, del D.Lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i.

In tal caso l'Azienda applica a carico dell'Aggiudicataria, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, una penale nella misura del 10% del valore del contratto, salvo il maggior danno.

Ove possibile, le penali saranno applicate mediante automatica detrazione, da parte dell'Azienda del relativo importo dalle somme dovute in relazione alla prima erogazione utile.

2) in caso di grave e reiterato inadempimento delle disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza e di tutela dei lavoratori in materia contrattuale.

A tal fine si considera in ogni caso inadempimento grave:

a) la violazione di norme che ha comportato il sequestro del luogo di lavoro, convalidato dall'autorità giudiziaria;

b) l'inottemperanza alle prescrizioni imposte dagli organi ispettivi;

c) l'impiego di personale della singola impresa non risultante dalle scritture o da altra documentazione obbligatoria in misura pari o superiore al 15% del totale dei lavoratori regolarmente occupati nel cantiere o nell'opificio.

Nell'ipotesi di cui sopra vi sarà altresì la revoca dell'autorizzazione al subappalto o subcontratto.

3) nel caso in cui l'Aggiudicataria sia inadempiente all'obbligo di dare comunicazione tempestiva all'Azienda ed alla Prefettura, di tentativi di concussione che si siano, in qualsiasi modo, manifestati nei confronti dell'imprenditore, degli organi sociali o dei dirigenti dell'impresa, 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.

4) 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-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'Azienda si riserva di esaminare gli ulteriori ed eventuali elementi comunicati dalle Prefetture ai sensi dell'art. 1 septies del D.L. n° 629 del 6/09/1982, convertito nella L. n° 726 del 12/10/1982 e s.m.i., ai fini del gradimento della Ditta sub affidataria, ai soli fini della valutazione circa l'opportunità della prosecuzione di una attività imprenditoriale soggetta a controllo pubblico.

L'Aggiudicataria dovrà altresì riferire tempestivamente all'Azienda ogni illecita richiesta di denaro, prestazione o altra utilità ovvero offerta di protezione che venga avanzata nel corso dell'esecuzione dei lavori nei confronti di un proprio rappresentante, agente o dipendente. Analogo obbligo dovrà essere assunto dalle imprese subappaltatrici e da ogni altro soggetto che intervenga a qualunque titolo nella realizzazione dell'appalto.

Ai sensi dell'art. 1 del Protocollo di legalità sottoscritto dall'Azienda con la Prefettura – Ufficio territoriale del Governo di Treviso, in data 06/04/2017, le Ditte esecutrici a vario titolo di lavori, servizi e forniture devono osservare rigorosamente le disposizioni in materia di collocamento, igiene e sicurezza sul lavoro anche con riguardo alla nomina del responsabile della sicurezza, di tutela dei lavoratori in materia contrattuale e

sindacale; le spese per la sicurezza non sono soggette a ribasso d'asta. Sono a carico dell'impresa aggiudicataria gli oneri finanziari per la vigilanza dei cantieri.

Inoltre, l'Aggiudicataria dovrà inserire nell'eventuale contratto di subappalto o in altro eventuale subcontratto, nonché nei contratti a valle stipulati dai subcontraenti, una clausola risolutiva espressa che preveda la risoluzione immediata ed automatica del contratto di subappalto, previa revoca dell'autorizzazione al subappalto, ovvero la risoluzione del subcontratto, qualora dovessero essere comunicate dalla Prefettura, successivamente alla stipula del subappalto o del subcontratto, informazioni interdittive di cui all'art. 84, del D.Lgs. 06.09.2011 n. 159 e s.m.i.

L'Aggiudicataria dovrà altresì inserire nell'eventuale contratto di subappalto o nell'eventuale subcontratto una clausola che preveda l'applicazione a carico dell'impresa, oggetto dell'informativa interdittiva successiva, anche in una penale nella misura del 10% del valore del subappalto o del subcontratto, salvo il maggior danno.

#### **ART. 24 – DOMICILIO DELL'AGGIUDICATARIA E COMUNICAZIONI**

L'Aggiudicataria, all'atto della stipulazione del contratto, deve eleggere il proprio domicilio legale al quale verranno dirette tutte le notificazioni inerenti al contratto.

Le comunicazioni tra le parti sono effettuate, mediante una delle seguenti modalità:

- a) PEC (Posta Elettronica Certificata) inviata all'indirizzo indicato dalle parti nel contratto;
- b) lettera raccomandata con ricevuta di ritorno;

#### **ART. 25 - CODICE DI COMPORTAMENTO**

L'Aggiudicataria, con riferimento alle prestazioni oggetto del contratto, si impegna ad osservare ed a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, gli obblighi di condotta previsti dal D.P.R. 16 aprile 2013, n. 62 "Regolamento recante codice di comportamento dei dipendenti pubblici, a norma dell'articolo 54 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165", ai sensi dell'articolo 2, comma 3, dello stesso D.P.R. e dal Codice di Comportamento dei Dipendenti dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana vigente e pubblicato nel sito [www.aulss2.veneto.it](http://www.aulss2.veneto.it) - Sez. Amministrazione Trasparente.

L'Aggiudicataria si impegna, pertanto, a darne la massima diffusione a tutti i collaboratori che, a qualunque titolo, sono coinvolti nell'esecuzione del presente contratto.

La violazione degli obblighi di cui ai regolamenti sopra citati, può costituire causa di risoluzione del contratto.

#### **ART. 26– DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TUTELA DELLA SALUTE E DELLA SICUREZZA NEI LUOGHI DI LAVORO**

Il presente articolo è redatto ai sensi dell'articolo n. 26 – comma 2 e comma 3, del Decreto Legislativo n. 81/2008 al fine di:

- informare le aziende partecipanti alla gara dei rischi specifici presenti nell'ambiente in cui saranno chiamate ad operare;
- informare le succitate aziende sulle misure di prevenzione e di emergenza adottate dall'Amministrazione nell'ambito della gestione delle proprie attività, ovvero adottate per proprio personale;
- coordinare gli eventuali interventi di protezione e prevenzione dai rischi cui sono esposti i lavoratori e gli utenti;
- eliminare le eventuali interferenze tra i differenti soggetti operanti nel corso dello svolgimento delle lavorazioni previste nella gara .



Si precisa che nel presente caso, trattandosi di un contratto per l'affidamento dei "servizi a supporto delle attività afferenti al Dipartimento di Prevenzione da destinare all'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana", valutata la presenza di rischi di interferenza legati allo specifico appalto di livello NON TRASCURABILE, si ritiene necessaria l'osservanza delle misure generali e specifiche di tutela indicate nel DUVRI, allegato al presente Capitolato, per le quali si prevede un onere economico di Euro 3.150,00 = (diconsi euro tremilacentocinquanta,00) IVA esclusa, annuali.

#### **ART. 27 - NORME PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE**

L'Azienda ULSS n. 2 Marca trevigiana ha adottato, con deliberazione n. 811 del 28.4.2022, il Piano integrato di attività e organizzazione 2022-2024, corredato dei relativi allegati, il quale prevede una specifica sezione dedicata a "Rischi corruttivi e trasparenza", ai sensi dell'art. 6 del Decreto-Legge 9 giugno 2021 n. 80, nonché della Legge 6 Novembre 2012, n. 190 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione", e della Delibera n. 1064/2019 con la quale l'A.N.AC. ha approvato il "Piano Nazionale Anticorruzione 2019-2021".

La violazione degli obblighi derivanti può costituire causa di risoluzione del contratto.

#### **ART. 28 – TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

Per assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari, prevista dall'art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., l'Aggiudicataria, i subappaltatori e i subcontraenti della filiera delle imprese a qualsiasi titolo interessati dal servizio oggetto del presente appalto devono utilizzare conti correnti bancari o postali, accesi presso banche o presso la società Poste Italiane Spa, dedicati anche in via non esclusiva alle commesse pubbliche, fermo restando quanto previsto dal comma 5 del medesimo art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i.. Tutti i movimenti finanziari relativi al presente appalto devono essere registrati sui conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto al comma 3 del medesimo art. 3 della L. 136/2010 e s.m.i., devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., l'Aggiudicataria s'impegna a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine agli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari.

Fermo restando le ulteriori ipotesi di risoluzione previste nel presente Capitolato, si conviene che, in ogni caso, l'Azienda, in ottemperanza a quanto disposto dall'art. 3, comma 9 bis, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., senza bisogno di assegnare previamente alcun termine per l'adempimento, risolverà di diritto, ai sensi dell'art. 1456 codice civile, nonché ai sensi dell'art. 1360 codice civile, previa dichiarazione da comunicarsi all'Aggiudicataria con raccomandata a.r., il Contratto nell'ipotesi in cui le transazioni siano eseguite senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri documenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni ai sensi della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. e del Decreto Legge 12 novembre 2010 n. 187.

L'Aggiudicataria, nella sua qualità di appaltatore, si obbliga, a mente dell'art. 3, comma 8, della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii., ad inserire nei contratti sottoscritti con i subappaltatori o i subcontraenti, a pena di nullità assoluta, un'apposita clausola con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla succitata Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii.. A tal fine, l'Azienda verificherà il corretto adempimento del suddetto obbligo.

L'Appaltatore, il subappaltatore o il subcontraente che ha notizia dell'inadempimento della propria controparte agli obblighi di tracciabilità finanziaria di cui all'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e ss.mm.ii. è tenuto a darne immediata comunicazione all'Azienda e alla Prefettura – Ufficio Territoriale del Governo della Provincia di Treviso.

## **ART. 29 - MODIFICHE NORMATIVE, NORME DI RINVIO E FINALI, FORO COMPETENTE**

Nel caso in cui dovessero sopraggiungere provvedimenti di pubbliche autorità dai contenuti non suscettibili di inserimento di diritto nel Contratto e che fossero parzialmente o totalmente incompatibili con il Contratto medesimo, l'Azienda e l'Aggiudicataria potranno concordare le opportune modifiche ai documenti sopra richiamati sul presupposto di un equo temperamento dei rispettivi interessi.

Per quanto qui non espressamente previsto e disciplinato si fa riferimento alle norme vigenti in materia di pubbliche forniture e servizi, nonché alle norme del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

Per tutte le controversie relative ai rapporti tra l'Aggiudicataria e l'Azienda Sanitaria, sarà competente esclusivamente il Foro di Treviso.

### **ALLEGATI AL CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO:**

- Allegato tecnico
- D.U.V.R.I. completo di allegati

## **ALLEGATO TECNICO**

### **1.0 GESTIONE DELL'ANAGRAFE ZOOTECNICA E DEGLI ANIMALI DI AFFEZIONE**

#### ***Svolgimento del servizio***

Il processo di gestione delle anagrafi zootecniche e degli animali d'affezione inizia con la richiesta da parte dell'utente (es.: allevatore) di registrare o aggiornare, ai fini sanitari, i dati relativi ad una struttura produttiva/allevamento, oppure alla richiesta di inserimento per la movimentazione di un gruppo d'animali e/o un singolo capo o di informazioni correlate e si conclude, di norma, con l'emissione di un documento di registrazione/passaporto.

L'Aggiudicataria deve assicurare la gestione ed organizzazione delle attività utili alla regolare tenuta ed aggiornamento delle anagrafi zootecniche e degli animali d'affezione di competenza dell'Azienda.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, le attività da garantire sono le seguenti:

- registrazione in Banca Dati Nazionale (BDN) dei dati produttivi relativi agli allevamenti, a partire dall'apertura dell'attività. L'aggiudicataria deve garantire l'accettazione dell'utente, il ritiro della documentazione e verifica della stessa sia tramite apposita check list, sia attraverso una verifica del veterinario competente, oltre che la registrazione in Banca Dati. L'attività si conclude con l'emissione e consegna dei necessari documenti e/o l'aggiornamento dei dati;
- registrazione delle variazioni delle movimentazioni dei singoli capi e delle movimentazioni di partite (gruppi di animali). Registrazione delle notifiche di nascita, macellazione, introduzione dall'estero;
- censimento annuale di dati di alcune specie animale (es. suini, ovicapri e lagomorfi). Per adempiere a tale attività, devono essere registrate nella Banca Dati Nazionale (BDN), le informazioni inviate dagli allevatori. In taluni casi vi è la necessità di contattare telefonicamente l'allevatore;
- registrazione ed aggiornamento dei dati relativi alle profilassi/controlli sanitari degli animali da reddito (bovini, ovi-caprini, equini, avicoli e suini);
- inserimento in Banca Dati Nazionale (BDN) dei verbali/checklist relativi ai controlli effettuati dai veterinari sulle strutture di allevamento e sull'identificazione degli animali (condizionalità, anagrafe, benessere, sicurezza alimentare, farmaco, ecc..);
- operazioni di inserimento marche auricolari (orecchini di riconoscimento), ricevimento del dato e caricamento del dato nella Banca Dati Nazionale (BDN);
- formulazione di modelli di movimentazione dei capi zootecnici (modelli 4) richiesti dagli allevatori;
- data entry ed elaborazione dati per prestazioni rese presso le strutture inerenti l'attività di zootecnia es. macello, caseificio (precertificazioni di stalla per esportazioni);
- registrazioni e inserimento delle movimentazioni degli animali d'affezione;
- rilascio dei passaporti animali in particolare animali d'affezione e bovini vivi se esportati;
- data entry ed emissione delle attestazioni sanitarie per gli allevamenti;
- informatizzazione dei controlli ufficiali (checklist) relative al sistema nazionale (attualmente sistema Classyfarm) ;
- esecuzione di parti specifiche in relazione alle verifiche di efficacia "a posteriori" dei controlli ufficiali e delle altre attività ufficiali.

Ulteriori approfondimenti ed indicazioni operative in ordine all'attività di data entry richiesta all'Aggiudicataria per la regolare registrazione dei dati nelle anagrafi di cui tratta il presente affidamento, possono essere desunti dalla Banca Dati Zootecnica Nazionale ([www.vetinfo.sanita.it](http://www.vetinfo.sanita.it)) a cura del Ministero della Salute e dalle indicazioni diramate della Direzione della Prevenzione e sicurezza alimentare veterinaria delle Regione Veneto.

Per tali attività si rinvia alla tabella relativa ai volumi.

Un sensibile decremento di alcune attività di anagrafe zootecnica si è registrato negli anni, soprattutto a seguito della riduzione degli adempimenti dei servizi veterinari nella registrazione dei movimenti degli animali da reddito, che sono state automatizzate con l'introduzione della piena informatizzazione del mod.4.

Tale riduzione appare però ampiamente compensata dalle nuove attività previste dalle recenti normative Comunitarie, Nazionali e Regionali e dalla necessità di gestire e tracciare i processi produttivi a garanzia dell'utente e della Azienda, che, a titolo esemplificativo ma non esaustivo riguarderanno:

- gestione amministrativa dei controlli ufficiali come definita dal Reg. Ce 625/2017, in vigore dal 14/12/2019 (vedi tabella relativa ai volumi), intesa come verifica e selezione per criteri di rischio delle aziende da sottoporre a controllo, monitoraggio dello stato di avanzamento dell'attività e rendicontazione annuale. Programmazione della verifica dell'efficacia dei controlli ufficiali e registrazione della documentazione prodotta;
- progressiva necessità di informatizzazione degli esiti dei controlli ufficiali;
- gestione della fauna selvatica (legge regionale 30/2018, art.11): recentemente sono state trasferite le competenze dalla provincia/regione alle AULSS. Con questa legge sono state individuate le Aziende ULSS come enti competenti alla gestione della banca dati e al rilascio delle autorizzazioni per gli allevamenti di fauna selvatica;
- allevamenti di uccelli ornitologici: le recentissime disposizioni regionali, basate su indicazioni ministeriali, impongono la registrazione di questi allevamenti;
- colonie feline: oltre alla registrazione è prevista la gestione puntuale del flusso documentale verso i comuni, associazioni animaliste, territorio (vedi tabella relativa ai volumi);
- piano nazionale contrasto avvelenamenti dolosi: il piano esiste da qualche anno, ma una nuova ordinanza del Ministero della Salute (12/07/2019), prevede l'inserimento delle nuove segnalazioni nel Portale Nazionale degli avvelenamenti dolosi degli animali, attivo da novembre 2019 (vedi tabella relativa ai volumi);
- profilassi antirabbica/cani morsicatori: gestione corretta e completa delle segnalazioni di morsi, alla luce dell'aumento della popolazione canina e della sensibilità dell'opinione pubblica. Trattasi della raccolta della segnalazione, invio del Medico Veterinario e registrazione dati del report prodotto dal professionista e classificazione del cane, in apposita banca dati ed eventuale segnalazione al Comune competente.

### ***Strumenti/Software in dotazione e di proprietà dell'Ente***

L'Azienda per l'esecuzione delle attività mette a disposizione dell'Aggiudicataria i sistemi software/gli applicativi attualmente in uso (aziendali e/o forniti dalla Regione/Ministero) come, ad esempio: programmi regionali e nazionali di settore, posta elettronica, ulteriori software/applicativi individuati ed implementati dall'Azienda. Per l'utilizzo della intranet e della posta elettronica aziendali saranno disposti specifici profili da assegnare, da usare per tutta la comunicazione con l'utenza, vincolati all'uso esclusivo del singolo operatore dell'Aggiudicataria, finalizzato alla resa del servizio e nel rispetto delle disposizioni aziendali.

### ***Normativa di Riferimento***

ANAGRAFE GENERALE:

- Regolamento (UE) 2016/429 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 9 marzo 2016, relativo alle malattie animali trasmissibili e che modifica e abroga taluni atti in materia di sanità animale («normativa in materia di sanità animale»).
- Regolamento di esecuzione (UE) 2021/520 della Commissione del 24 marzo 2021 recante modalità di applicazione del regolamento (UE) 2016/429 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda la tracciabilità di determinati animali terrestri detenuti.
- Regolamento delegato (UE) 2019/2035 della Commissione del 28 giugno 2019 che integra il regolamento (UE) 2016/429 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme

relative agli stabilimenti che detengono animali terrestri e agli incubatoi nonché alla tracciabilità di determinati animali terrestri detenuti e delle uova da cova.

#### ANAGRAFE BOVINA:

- Regolamento (CE) n. 1760/2000 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 17 luglio 2000, che istituisce un sistema di identificazione e di registrazione dei bovini e relativo all'etichettatura delle carni bovine e dei prodotti a base di carni bovine, e che abroga il regolamento (CE) n. 820/97 del Consiglio.
- Decreto 31 gennaio 2002 Ministero della Salute. Disposizione in materia di funzionamento dell'anagrafe bovina.
- Decreto Interministeriale del 13.10.2004 "Disposizione in materia di funzionamento dell'Anagrafe Bovina"; Decreto Legislativo n. 194/2008 e SMI.
- DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REPUBBLICA 19 ottobre 2000, n. 437 Regolamento recante modalità per la identificazione e la registrazione dei bovini.

#### ANAGRAFE SUINA:

- Decreto Legislativo 26 ottobre 2010 n. 200 "Attuazione della direttiva 2008/71/CE relativa all'identificazione e alla registrazione dei suini e SMI.

#### ANAGRAFE EQUINA:

- DECRETO 30 settembre 2021 Gestione e funzionamento dell'anagrafe degli equini.
- REGOLAMENTO DI ESECUZIONE (UE) 2021/963 DELLA COMMISSIONE recante modalità di applicazione dei regolamenti (UE) 2016/429, (UE) 2016/1012 e (UE) 2019/6 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda l'identificazione e la registrazione degli equini e che istituisce modelli di documenti di identificazione per tali animali.

#### ANAGRAFE OVICAPRINA:

- Regolamento delegato (UE) 2019/2035 della Commissione del 28 giugno 2019 che integra il regolamento (UE) 2016/429 del Parlamento europeo e del Consiglio per quanto riguarda le norme relative agli stabilimenti che detengono animali terrestri e agli incubatoi nonché alla tracciabilità di determinati animali terrestri detenuti e delle uova da cova.

#### ANAGRAFE CANINA:

- LEGGE REGIONALE VENETO 28 dicembre 1993, n. 60 Tutela degli animali d'affezione e prevenzione del randagismo.
- Linee Guida relative alla movimentazione e registrazione nell'anagrafe degli animali d'affezione ai sensi dell'Accordo 24 gennaio 2013 tra il Governo, le regioni e le province autonome di Trento e Bolzano, le province, i comuni e le comunità montane in materia di identificazione e registrazione degli animali d'affezione.
- DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE VENETO n. 1627 del 09 settembre 2014 L.R. 28.12.1993 n. 60. Tutela degli animali d'affezione e prevenzione del randagismo. Approvazione delle linee guida per l'identificazione mediante microchip dei cani e degli altri animali d'affezione e relativi allegati. Modifica della D.G.R. n. 1751 del 14 agosto 2012.
- REGOLAMENTO (UE) N. 576/2013 del 12 giugno 2013 sui movimenti a carattere non commerciale di animali da compagnia e che abroga il regolamento (CE) n. 998/2003.
- Regolamento di esecuzione (UE) n. 577/2013 relativo ai modelli dei documenti di identificazione per i movimenti a carattere non commerciale di cani, gatti e furetti, alla definizione di elenchi di territori e paesi terzi, e ai requisiti relativi al formato, all'aspetto e alle lingue delle dichiarazioni attestanti il rispetto di determinate condizioni di cui al regolamento (UE) n. 576/2013 del Parlamento europeo e del Consiglio.

#### ANAGRAFE AVICOLA:

- Decreto 13 novembre 2013 Modalità operative di funzionamento dell'anagrafe informatizzata delle aziende avicole, in attuazione dell'articolo 4, del decreto legislativo 25 gennaio 2010, n. 9.
- Dispositivo 0000822-15/01/2018-DGSAF-MDS-P – Oggetto: Anagrafe avicola – modifica delle disposizioni inerenti l'obbligo di registrazione in BDN per aziende avicole a carattere non commerciale.

#### ANAGRAFE APISTICA:

- Decreto 4 Dicembre 2009 Disposizioni per l'anagrafe apistica nazionale.

#### ANAGRAFE PRODUTTORI ALIMENTI PER ANIMALI:

- Regolamento CE183/2005 e SMI.

### **Service Level Agreement**

Il calcolo delle SLA avverrà con cadenza mensile su base giornaliera.

In particolare:

- 100% delle registrazioni delle operazioni in BDN (nascite e entrate dall'estero), dei capi o partite, richieste dall'utenza entro 24 ore dal ricevimento della notifica e comunque entro 7 giorni dall'evento a cui si riferisce la registrazione es. dalla data di nascita;
- 100% delle registrazioni dei passaggi di proprietà, entrate/uscite fuori regione relative agli animali d'affezione entro 15 giorni solari dal momento della richiesta;
- 95% delle registrazioni dell'esecuzione dei piani di profilassi/ sanitari entro 7 giorni lavorativi dalla consegna da parte del veterinario designato da evidenziarsi tramite apposita ricevuta;
- 90% di informatizzazione dei controlli ufficiali (checklist) relative al sistema nazionale (attualmente sistema Classyfarm) nei tempi stabiliti dal Ministero della Salute, dalla normativa di settore e comunque, in mancanza di indicazione, entro 15 gg. solari dall'assegnazione;
- 90% delle registrazioni in BDN dei verbali/checklist relativi ai controlli effettuati dai veterinari sulle strutture di allevamento e sull'identificazione degli animali (condizionalità, anagrafe, benessere, sicurezza alimentare, farmaco, ecc..) entro 7 gg. solari dall'assegnazione;

Le SLA verranno verificate attraverso reportistica desumibile dagli applicativi in uso per l'esecuzione dell'attività.

#### **1.1 LUOGHI, ORARI E VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI**

##### **Luoghi e orari**

Le sedi presso cui è richiesta l'attivazione del servizio sono le seguenti.

<b>ATTIVITA'</b>	<b>SEDI</b>	<b>ORARI DI FRONT OFFICE</b>	<b>Postazioni disponibili per attività di front e back office</b>
Anagrafe zootecnica	Treviso (Madonnina) Via Castellana 2	Da lunedì a venerdì 8:30-12.30 lunedì e mercoledì 14:00-16:00	2
Anagrafe zootecnica e anagrafe animali d'affezione	Oderzo Via D. Manin, 46	lunedì 8:30-12:30 e dalle 14:00-16:00	1
Anagrafe animali d'affezione	Canile Sanitario di Ponzano Via Fossa 1/A	Da lunedì a venerdì 8:30-12:30 Giovedì 14:00-16:00	3
Anagrafe zootecnica	Montebelluna Via Castellana 111	Da lunedì a venerdì 8:30- 12:30 martedì e giovedì 14:00- 16:00	3
Anagrafe animali d'affezione	Montebelluna Via Castellana 111	Da lunedì a venerdì 8:30- 12:30 martedì e giovedì 14:00- 16:00	2
Anagrafe zootecnica e anagrafe animali d'affezione	Asolo Via Forestuzzo 41	Martedì e giovedì 8:30 -12:00	1
Anagrafe zootecnica	Pieve di Soligo Via Lubin, 16 31053	Lunedì –venerdì 8:30 – 12:30	2

Anagrafe animali d'affezione	Pieve di Soligo Via Lubin, 16 31053	Lunedì –venerdì 8:30 - 12:30	1
Anagrafe zootecnica	Conegliano Via Galvani, 4	Martedì e giovedì 8:30 -12:00	1

Gli orari e le sedi sono riferiti all'attuale organizzazione e vengono esposti a mero titolo orientativo per meglio contestualizzare il servizio richiesto. L'Azienda si riserva in ogni momento la facoltà di modificare, diminuire o estendere l'attività a seguito di eventuali riorganizzazioni aziendali e/o richieste dell'utenza, fermo restando che obiettivo dell'affidamento è la corretta tenuta dell'anagrafe e il rispetto dei livelli di servizio di cui al presente Capitolato.

### **Volumi**

Sulla base dei dati storici disponibili, il servizio oggetto dell'appalto ha comportato la seguente stima dei volumi medi annui che vengono esposti a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda con riferimento alle attività svolte.

<b>Attività</b>	<b>Distretto di Treviso (nord e sud)</b>	<b>Distretto di Pieve di Soligo</b>	<b>Distretto di Asolo</b>
<b>Gestione anagrafe di animali da reddito: aperture attività</b>			
Numero aperture	1.318	1.011	1.605
<b>Inserimento dei controlli effettuati dai veterinari sulle strutture di allevamenti in BDN di circa 6/7 pagine</b>			
Numero di controlli ufficiali inseriti in Banca dati	472	378	944
<b>Operazione inserimento marche auricolari (orecchini di riconoscimento)</b>			
Numero registrazioni	737	660	1.358
<b>Registrazione di movimenti animali da reddito</b>			
Numero registrazioni individuali	61.738	7.426	180.826
<b>Movimentazioni di gruppo (agnelloni e suini)</b>			
Numero registrazione di gruppo su banca dati	2.798	1.849	4.826
<b>Censimento animali per specie ovicapri, suini</b>			
Numero caricamenti	331	153	391
<b>PROCESSI DI PROFILASSI - Registrazione in banca dati di tutte le attività inerenti alle Zoonosi</b>			
Numero registrazioni	5.234	3.824	11.006
<b>ANAGRAFE CANINA</b>			
Numero registrazioni in anagrafe	6.895	2.574	4.243
<b>Rilascio emissione passaporto di cani e gatti</b>			
Numero registrazioni	900	450	512
<b>Registrazioni colonie feline in BDN</b>			
Numero registrazioni	1.717		

I volumi relativi alle nuove attività previste dalle recenti normative Comunitarie, Nazionali e Regionali e dalla necessità di gestire e tracciare i processi produttivi a garanzia dell'utente e dell'Azienda, sono di seguito

stimati a titolo orientativo ai fini dell'offerta da formulare in sede di gara e senza che ciò ingeneri alcun obbligo nei confronti dell'Aggiudicataria .

ATTIVITA' AMMINISTRATIVA CONNESSA ALLA PROGRAMMAZIONE		
	AMBITO	VOLUMI
Verifica e selezione per criteri di rischio delle aziende sottoposte a controllo e definizione degli elenchi (Reg. CE 625/17)	Anagrafe	300
	Farmaco	380
	Mangimi	165
	Sottoprodotti	25
	Latte	257
	Benessere	186
	Stabulazione controllata	97
	Mvs/aujeszky/psa	580
	Biosicurezze	100
	Salmonellosi	55
	Influenza aviaria	88
	Piani profilassi	1050
Avanzamento piani: - registrazione dei controlli ufficiali svolti - estrazione quadrimestrale dell'avanzamento del piano	Anagrafe	2000 (registrazioni)  12 (piani)x 3(volte/anno)
	Farmaco	
	Mangimi	
	Sottoprodotti	
	Latte	
	Benessere	
	Stabulazione controllata	
	Mvs/aujeszky/psa	
	Biosicurezze	
	Salmonellosi	
Rendicontazione annuale	Anagrafe	300
	Farmaco	380
	Mangimi	165
	Sottoprodotti	25
	Latte	257
	Benessere	186
	Stabulazione controllata	97
	Mvs/aujeszky/psa	580
	Biosicurezze	100
	Salmonellosi	55
	Influenza aviaria	88
	Piani profilassi	1050
VERIFICA EFFICACIA DEI CONTROLLI UFFICIALI		
	AMBITO	VOLUMI
Comunicazione delle programmazioni ai veterinari incaricati e assistenza	Anagrafe	300
	Farmaco	
	Mangimi	
	Sottoprodotti	
	Latte	
	Benessere	
	Stabulazione controllata	
	Mvs/aujeszky/psa	
	Biosicurezze	
	Salmonellosi	



	Influenza aviaria Piani profilassi	
Registrazione della documentazione prodotta	Anagrafe Farmaco Mangimi Sottoprodotti Latte Benessere Stabulazione controllata Mvs/aujeszky/psa Biosicurezze Salmonellosi Influenza aviaria Piani profilassi	300 (registrazioni)
Data entry ed emissione delle attestazioni sanitarie per gli allevamenti e controllo documentale a posteriori di tipo amministrativo	Farmaco Mangimi Sottoprodotti Latte Benessere Stabulazione controllata Mvs/Aujeszkys/PSA Biosicurezze Salmonellosi Influenza aviaria	1400 (registrazioni e controlli)
	Piani profilassi	1050
	Anagrafe	300 (registrazioni e controlli)
<b>PRECERTIFICAZIONI DI STALLA PER ESPORTAZIONI</b>		
AMBITO		VOLUMI
Latte e prodotti derivati		300 (precertificazioni)
Export carni suine		1200 (precertificazioni)
<b>CERTIFICAZIONI PER SCAMBI COMUNITARI DI ANIMALI VIVI</b>		
AMBITO		VOLUMI
Bovini		100 (certificazioni)
Altri (equini-uccelli ornamentali)		100 (certificazioni)
Certificati per extra-ce		15 (certificazioni)
<b>MOVIMENTAZIONI VERSO PAESI EXTRA REG. CE 576/2013</b>		VOLUMI
n. movimentazioni		70 (movimentazioni)
<b>PROFILASSI ANTIRABICA- CANI MORSICATORI</b>		VOLUMI
n. profilassi		800 (controlli e classificazione del cane morsicatore)
<b>COLONIE FELINE</b>		
AMBITO		VOLUMI
Nuove colonie/anno		200 (colonie)
<b>PIANO NAZIONALE CONTRASTO AVVELENAMENTI DOLOSI</b>		
AMBITO		VOLUMI
Inserimento delle nuove segnalazioni nel Portale Nazionale degli avvelenamenti dolosi degli animali		50 (inserimenti)
<b>ALLEVAMENTI DI UCCELLI ORNITOLOGICI</b>		VOLUMI
N. allevamenti per cui effettuare nuove registrazioni e aggiornamento banche dati		(750 per la provincia di TV già registrati, da integrare e aggiornare)
<b>REGISTRAZIONI SCORTE FARMACI</b>		VOLUMI
Nuove registrazioni e aggiornamento banche dati		25 (registrazioni)

<b>REGISTRAZIONE/RINNOVO AUTORIZZAZIONI TRASPORTI (Reg CE 1/2005)</b>	<b>VOLUMI</b>
N ° ditte da aggiornare ogni 5 anni in caso di rinnovo o eseguire nuova iscrizione. Sono altresì da registrare anche i patentini del conduttore rinnovabili ogni 10 anni.	350 ditte registrate con autorizzazione da rinnovare ogni 5 anni 30 nuove ditte autorizzate ogni anno 1108 conducenti/guardiani registrati con autorizzazioni da rinnovare ogni 10 anni 25 nuove autorizzazioni di conducenti/guardiani ogni anno 850 produttori primari/proprietari di equidi registrati 60 nuovi produttori primari/proprietari di equidi autorizzati ogni anno
<b>GESTIONE E AUTORIZZAZIONE ALLEVAMENTI FAUNA SELVATICA</b>	<b>150</b>

## **2.0 GESTIONE SERVIZI DI SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DI SCREENING**

### ***Svolgimento del servizio***

Lo screening è un esame sistemico condotto con mezzi clinici, strumentali o di laboratorio, allo scopo di individuare una malattia nella fase preclinica o suoi precursori.

Un programma di screening organizzato è un intervento di sanità pubblica di prevenzione secondaria, basato su prove di efficacia, che agisce su un grande numero di persone asintomatiche invitate attivamente a sottoporsi ad un test specifico.

E' un percorso che prevede diverse fasi e diversi livelli di intervento offerti attivamente a tutta la popolazione o a gruppi a rischio.

Pianificazione, esecuzione, diagnosi e valutazione/monitoraggio dell'intervento possono essere, in linea generale, le quattro fasi di un programma di screening, suddiviso a sua volta, in primo, secondo e terzo livello.

Di norma il servizio si rivolge a determinate fasce d'età degli assistiti sulla base della normativa nazionale e regionale.

Nell'ambito dell'Azienda ULSS 2 Marca trevigiana sono attivi 3 screening oncologici (cervicale, mammografico, colon retto) ed è prevista la riattivazione anche di uno screening per la prevenzione delle malattie cardiovascolari (sospeso nel periodo di emergenza sanitaria derivante dal Covid 19). Tale attività potrà mutare nel tempo, in forza della normativa nazionale e regionale che potrà principalmente, ma non esclusivamente, modificare le tipologie di screening, le fasce d'età target, la tipologia di test previsti. Altresì potranno rendersi necessarie modifiche dettate dai mutamenti organizzativi utili a corrispondere sia i bisogni degli assistiti che l'ottimizzazione dei processi aziendali.

A supporto delle attività sanitarie che connotano le procedure di screening, l'Aggiudicataria del presente servizio deve garantire l'erogazione dell'insieme di procedure burocratiche, la circolazione dell'informazione e della documentazione tra i vari uffici utili al funzionamento del processo ed in particolare quelle attività di accoglienza e contatto con l'utenza che hanno una funzione fondamentale per il buon esito delle iniziative di screening.

Le prestazioni possono essere rese in presenza (front office), in differita (back office), telefonicamente, via web, posta elettronica o altro strumento di "contact office". Nella sezione "Strumenti/Software in dotazione e di proprietà dell'Ente" vengono descritti i servizi di telecomunicazione che l'Azienda mette a disposizione dell'Aggiudicataria (piattaforma di contact center multimediale).

A titolo esemplificativo e non esaustivo l'Aggiudicataria dovrà erogare attività di:

- accettazione dell'utenza;

- prenotazione delle prestazioni;
- cancellazione e spostamento di visite ed esami;
- rilascio informazioni (senza know-how specifico);
- gestione della corrispondenza elettronica;
- gestione telefonica dei rapporti con l'utenza.

Per contestualizzare maggiormente la tipologia di attività in cui l'Aggiudicataria dovrà operare, a mero titolo orientativo si riassume sinteticamente di seguito il processo relativo all'erogazione di prestazioni di screening precisando che il servizio di cui al presente affidamento riguarda esclusivamente solo alcune delle fasi sottoindicate.

Il processo prevede le seguenti macrofasi:

- a) iniziale individuazione degli utenti da invitare a visita formulata sui parametri definiti dalla normativa come ad esempio l'ultima visita effettuata nell'ambito del medesimo percorso, della residenza dell'utente, l'età ecc..
- b) predisposizione agende e relativa pianificazione delle sedute.
- c) invio degli inviti a presentarsi a visita agli utenti selezionati.
- d) ricezione da parte dell'utente dell'invito.
- e) cambio appuntamento per gli utenti che necessitano di uno spostamento e/o rilascio informazioni sia in ordine alla prestazione che generali ad esempio come raggiungere la struttura.
- f) erogazione visita e registrazione di eventuali assenti per garantire un nuovo contatto.
- g) invio degli esiti delle prestazioni agli interessati. Nel caso di esito positivo (necessità di esame di approfondimento) l'utente deve essere ricontattato dal personale sanitario della struttura. Nel caso di esito negativo, questo va comunicato tramite lettera all'interessato.

Nell'ambito di tale processo, l'Aggiudicataria deve garantire le seguenti attività di supporto, di seguito descritte:

- gestione sportello informativo e punto di contatto in presenza e telefonico della Centrale Unica di Screening (CUS);
- gestione degli sportelli di accettazione utenza presso gli ambulatori di screening mammografico.

**1) gestione sportello informativo e punto di contatto in presenza e telefonico della centrale unica di screening (cus).**

L'Aggiudicataria deve garantire in particolare la presa in carico degli utenti che intendono spostare gli appuntamenti e/o ricevere informazioni di base (senza *know-how* specifico). Lo strumento di contatto con l'utenza, principale ma non esclusivo, è quello telefonico. Il contatto con gli utenti avviene anche attraverso l'attività di front office e tramite gli strumenti informatici come posta elettronica o fax, oltre alla possibilità di servirsi dei servizi di telecomunicazione messi a disposizione dall'Azienda.

Di seguito le attività maggiormente ricorrenti nell'ambito del servizio chiesto:

- 1. Attività di front office:** trattasi del ricevimento in determinate fasce orarie dell'utenza afferente a tutte le tipologie di screening. Le attività principali che l'Aggiudicataria deve garantire sono la gestione appuntamenti e informazioni. L'aggiudicataria deve pertanto garantire assegnazione, spostamento e cancellazione dell'appuntamento. Le stesse attività vanno garantite tramite l'utilizzo di posta elettronica, fax o altri strumenti di contact office.

Le informazioni da rilasciare agli utenti, sia in presenza che telefonicamente o qualsiasi altra forma, saranno definite dall'Azienda tramite incontri periodici e procedure. L'Aggiudicataria dovrà pertanto garantire una attività formativa del personale addetto con cadenza almeno semestrale sui temi della

comunicazione assertiva, capacità di ascolto, conoscenze di base sulle procedure di screening e prestazioni collegate e contesto organizzativo aziendale.

L'Azienda si impegna a fornire all'Aggiudicataria al momento dell'avvio del servizio una serie di FAQ per orientare e definire le risposte standard che sarà possibile fornire direttamente all'utente senza il vaglio del personale sanitario preposto.

2. **Attività di back office:** viene chiesto all'Aggiudicataria di effettuare tutta l'attività necessaria al completamento delle prestazioni rese a seguito del contatto con l'utenza e, tra l'altro, di garantire la gestione della posta elettronica oltre che della posta interna avendo cura dello smistamento della stessa.

Per quanto riguarda le comunicazioni tramite posta elettronica si precisa che anche in questo caso l'Aggiudicataria deve garantire la presa in carico degli utenti che intendono spostare gli appuntamenti e/o ricevere informazioni di base (senza *know-how* specifico). In particolare dovranno essere gestiti i cambi appuntamento, informazioni generali su come ad esempio raggiungere la sede e dettaglio in ordine a quanto già codificato nella lettera d'invito. In ogni altro caso ed in particolare con riferimento alle richieste di carattere sanitario le mail ricevute dovranno essere inoltrate al personale sanitario dell'Azienda al relativo indirizzo di posta elettronica istituzionale entro le ore 12 della giornata lavorativa successiva.

3. **Attività di gestione telefonica:** durante l'orario di servizio, la ditta Aggiudicataria deve garantire il richiamo degli utenti che hanno optato per essere ricontattati. I tentativi di richiamata per gli utenti che hanno optato per essere ricontattati devono essere almeno quattro. Se al primo tentativo l'utente non risponde, devono essere effettuati ulteriori tre tentativi entro le 24 ore successive, fatto salvo per le richieste ricevute durante l'ultima ora di servizio, per le quali sarà possibile effettuare i quattro tentativi entro massimo le 48 ore successive.

Al di fuori dell'orario di servizio, gli utenti devono essere informati degli orari di servizio e poter optare per essere ricontatti. Tali richieste vanno evase entro le 24 ore successive.

Le telefonate degli utenti che intendono ricevere ulteriori informazioni e/o approfondimenti di tipo sanitario, ossia con *know-how* specifico dovranno essere deviate al personale sanitario dell'U.O.S. Servizio Programmi di Screening se presente in struttura oppure, in mancanza di personale sanitario disponibile, l'Aggiudicataria dovrà registrare gli estremi dell'interessato da trasmettere tramite report all'indirizzo di posta elettronica istituzionale del personale sanitario entro le ore 12 del giorno lavorativo successivo.

4. **Recall telefonico all'utente non aderente a visita:** si tratta di una attività attualmente richiesta per il solo screening mammografico in quanto legato ad obiettivi regionali sul tasso di adesione. Se variano le indicazioni e/o gli obiettivi regionali non si esclude che l'attività possa essere estesa agli altri screening.

Trattasi delle utenti che, a seguito di un primo e secondo invito, non si sono presentate a visita. L'Aggiudicataria tra il quinto e il decimo giorno del mese corrente deve estrarre dai gestionali in uso la lista delle utenti che non hanno risposto al sollecito (secondo invito) nel mese precedente. Gli utenti rientrati in tale lista devono essere contattati effettuando almeno 6 tentativi di contatti telefonici, distribuiti in tre giorni lavorativi differenti e con aggiornamento diretto nel gestionale della posizione dell'utente. L'attività deve essere conclusa entro il mese in cui si è effettuata l'estrazione, al fine di concordare un nuovo appuntamento o raccogliere la rinuncia all'esame. È facoltà dell'Aggiudicataria organizzare tale attività di richiamata anche nell'ambito dell'attività di accettazione di cui al punto successivo, dandone in tal caso opportuna evidenza.

Per la medesima utente, se risulta un indirizzo di posta elettronica disponibile, il tentativo di contatto potrà essere richiesto anche tramite l'utilizzo di tale canale comunicativo, o di altre forme di contact office, accessibili attraverso il sistema software per la gestione dei servizi di telecomunicazione in uso c/o l'Azienda. Si sottolinea che lo scopo primario dell'attività di ricontatto è favorire l'adesione consapevole dell'utenza alle iniziative di screening in quanto strumento di prevenzione di malattie degenerative.

Tutta l'attività di cui ai punti 3 e 4 verrà debitamente tracciata attraverso estrazioni dati dal sistema di gestione delle linee telefoniche e messo a disposizione all'Aggiudicataria.

## **2) gestione degli sportelli di accettazione utenza presso gli ambulatori di screening mammografico**

Il programma di screening mammografico è stato rivolto storicamente alle donne in fascia di età 50-69 anni.

Con il Piano regionale Prevenzione 2014-2018 della Regione Veneto lo screening è stato esteso alla fascia di età 70- 74 anni.

Inoltre, come stabilito dallo stesso Piano, verranno prese in carico le donne ad alto rischio di tumore ereditario e ad alto rischio di tumore della mammella con le modalità dei programmi di screening, in base ai criteri di individuazione e sorveglianza definiti con specifico documento regionale cui si rimanda.

Ogni ULSS è dotata di un Centro che si occupa di organizzazione degli screening con dotazione organica dedicata. I Centri di Screening sono funzionalmente collegati con i Centri Senologici di primo/secondo livello all'interno del proprio territorio aziendale.

L'Azienda garantisce l'erogazione in più sedi dell'esame di screening mammografico di primo livello per al massimo 12,5 ore continuative al giorno per almeno 5 giorni alla settimana secondo la normativa vigente.

Il parametro attuale è quello di eseguire almeno 6 mammografie all'ora.

Il volume di attività così espresso deriva dall'attuale quadro normativo passibile di eventuali modifiche ed integrazioni.

L'attività che l'Aggiudicataria deve garantire è quella di accettazione dell'utenza e registrazione della prestazione, senza pause od interruzioni di sorta.

In particolare si tratta di provvedere all'accoglienza ed identificazione dell'utente che si presenta a visita avendo cura di:

- raccogliere anche eventuale documentazione sanitaria pregressa;
- compilare una prima scheda riepilogativa;
- raccogliere consenso al trattamento dei dati;
- consegnare una nota informativa sulla tipologia di esame da eseguire;
- fare accomodare l'utente nell'apposito spogliatoio.

L'accettazione comporta anche la registrazione dell'utente tramite applicativi regionali per la gestione della banca dati dell'attività di screening ed aziendali (es. MIS/RIS/PACS).

Nei medesimi applicativi dovranno essere registrate il 100% delle prestazioni eseguite.

A fine giornata lavorativa deve essere stampato l'elenco degli utenti che si dovranno presentare nella giornata lavorativa successiva e messo a disposizione per il turno del mattino successivo in luogo idoneo e appositamente individuato.

### **Strumenti/Software in dotazione e di proprietà dell'Ente**

L'Azienda per l'esecuzione delle attività mette a disposizione dell'Aggiudicataria i sistemi software/gli applicativi attualmente in uso (aziendali e/o forniti dalla Regione/Ministero) come, ad esempio: programmi regionali screening, programmi di prenotazione "CUP", posta elettronica, ulteriori software/applicativi individuati ed implementati dall'Azienda. Per l'utilizzo della intranet e della posta elettronica aziendali saranno disposti specifici profili da assegnare, da usare per tutta la comunicazione con l'utenza, vincolati all'uso esclusivo del singolo operatore dell'Aggiudicataria, finalizzato alla resa del servizio e nel rispetto delle disposizioni aziendali.

Sarà cura dell'Azienda ULSS n. 2 allestire i locali per l'erogazione del servizio richiesto provvedendo alla dotazione complessiva necessaria, in particolare sarà garantita la fornitura di:

- numero di telefono (unico per tutte le tipologie di screening con possibilità di scegliere tramite albero vocale l'instradamento della chiamata verso la singola tipologia di screening di interesse e relative voci);
- linee telefoniche in numero sufficiente all'espletamento del servizio (con costi a carico dell'Aggiudicataria per le chiamate in uscita e costo a carico dell'utente per le chiamate in entrata sulla base del gestore utilizzato da quest'ultimo);
- software (per la gestione delle chiamate, loro tracciabilità, e gestione di richiamata dell'utente in coda che ha optato per tale richiesta, ecc.) ed hardware;
- il mobilio come ad esempio tavoli, sedie, box ecc.;
- postazioni di lavoro (PDL): ogni dotazione necessaria alle come computer, cuffie, stampanti, ecc.;
- le forniture di beni economici necessari al funzionamento della sede come fornitura di carta, penne, matite, toner ecc.

Nel corso dell'esecuzione del contratto restano a carico dell'Azienda anche i costi riferiti alla fornitura di energia elettrica, connettività sino alle prese di rete della singola postazione, riscaldamento, pulizie dei locali e manutenzione degli stabili.

L'Azienda per l'espletamento del servizio garantirà all'Aggiudicataria la messa a disposizione di una piattaforma di Contact Center multicanale per il corretto funzionamento dell'attività. L'infrastruttura messa a disposizione sarà funzionalmente modulare e scalabile e prevedrà i servizi di Call Center inbound e outbound, nonché la gestione e controllo di tutte le funzionalità connesse – comprensivo di IVR, ossia, di inizio chiamata (servizio di accoglienza) e fine chiamata (servizio di risposta preregistrata), potrà gestire dinamicamente gli orari di attività del servizio (sia in inbound che in outbound).

Per le funzionalità, il sistema messo a disposizione sarà in grado di garantire:

- funzionalità di accoglienza automatiche, attive sia nelle ore di apertura del servizio di call e contact center, sia nelle ore di chiusura;
- un messaggio di benvenuto, che identifichi l'Azienda, il servizio erogato e l'operatore che gestirà la chiamata;
- l'assegnazione di un codice ad ogni chiamata entrante (ID chiamata) che dovrà essere comunicato per un'identificazione immediata da parte dell'utente (ad esempio: "a questa chiamata è assegnato il codice XXXX");
- un messaggio che informi l'utente del trattamento dei dati personali;
- la possibilità di differenziare il messaggio in funzione della singola tipologia di screening;
- possibilità agli utenti in coda di selezionare la richiesta di richiamata;
- la possibilità di differenziare il messaggio in funzione delle fasce orarie e degli orari di apertura e chiusura del servizio di call e contact center;
- la possibilità di scelta, alla fine della telefonata, di una specifica coda che consenta all'utente di ascoltare anche più volte le avvertenze/preparazioni relative alla prestazione (se previste);
- possibilità di inviare ad un elenco di utenti elaborato in formato digitale una messaggistica che informi dell'annullamento dell'appuntamento e dell'eventuale nuova assegnazione;
- possibilità di inviare messaggi per ricordare l'appuntamento;
- interazione vocale e digitale con l'utente: la possibilità di fare interagire l'utente sia mediante comandi vocali (ad esempio raccogliendo sì/no espressi a voce dall'utente), sia mediante comandi derivanti dall'utilizzo della tastiera numerica del telefono per integrazioni applicative (ad esempio raccogliere il codice fiscale tramite digitazione del codice sul tastierino del telefono).

L'Aggiudicataria potrà disporre dell'utilizzo dell'IVR sin dal primo giorno di esecuzione del contratto e concordare con l'Azienda la realizzazione di ogni modifica entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

### ***Normativa di Riferimento***

Piano Nazionale della Prevenzione 2020 – 2025;

Piano Socio Sanitario Regione Veneto 2019 – 2023;

D.G.R. VENETO n. 4538 del 28/12/2007. Accreditemento istituzionale dei programmi di screening oncologici;

D.G.R. VENETO n. 1693 del 24 ottobre 2017.

### ***Service Level Agreement***

Il calcolo delle SLA avverrà su base giornaliera.

In particolare:

### ***Gestione sportello informativo e punto di contatto in presenza e telefonico della centrale unica di screening (CUS)***

- Il 100% delle richieste di carattere non sanitario ossia senza know-how specifico (esempio spostamento appuntamento) ricevute tramite mail, deve essere evaso entro le ore 12 della giornata lavorativa successiva;
- Il 100% delle richieste di carattere sanitario ossia con know-how specifico, ricevute tramite mail devono essere inoltrate al personale sanitario dell'Azienda al relativo indirizzo di posta elettronica istituzionale entro le ore 12 della giornata lavorativa successiva;
- Evasione (risposta diretta o gestione della richiamata) del 100% delle richieste telefoniche pervenute durante l'orario di servizio. I tentativi di richiamata per gli utenti che hanno optato per essere ricontattati devono essere almeno quattro. Se al primo tentativo l'utente non risponde, devono essere effettuati ulteriori tre tentativi entro le 24 ore successive, fatto salvo per le richieste ricevute durante l'ultima ora di servizio, per le quali sarà possibile effettuare i quattro tentativi entro massimo le 48 ore successive;
- Evasione del 100% delle richieste telefoniche pervenute al di fuori dell'orario di servizio. I tentativi di richiamata devono essere almeno tre entro le 24 ore successive;
- Telefonate degli utenti che intendono ricevere ulteriori informazioni e/o approfondimenti di tipo sanitario, ossia con know-how specifico. Quando il personale sanitario, non è raggiungibile telefonicamente nell'immediato: compilazione di un report riepilogativo dei dati degli utenti ed invio all'indirizzo di posta elettronica istituzionale del personale sanitario, entro le ore 12 del primo giorno lavorativo successivo;
- Recall telefonico alle donne non aderenti allo screening mammografico dopo secondo invito (sollecito). Gli utenti individuati mediante lista estratta dall'applicativo regionale devono essere contattati effettuando almeno 6 tentativi di contatti telefonici, distribuiti in tre giorni lavorativi differenti e con aggiornamento diretto nel gestionale della posizione dell'utente. L'attività deve essere conclusa entro il mese in cui si è effettuata l'estrazione della lista stessa, al fine di concordare un nuovo appuntamento o raccogliere la rinuncia all'esame;

### ***Gestione degli sportelli di accettazione utenza presso gli ambulatori di screening mammografico***

Registrazione del 100% delle prestazioni eseguite nell'ambito dello screening mammografico sia nell'applicativo regionale che in quello aziendale entro la giornata di erogazione delle prestazioni.

## ***2.1 LUOGHI, ORARI E VOLUMI DEI SERVIZI RICHIESTI***

Le sedi presso cui è richiesta l'attivazione del servizio sono le seguenti:

**1) gestione sportello informativo e punto di contatto in presenza e telefonico della centrale unica di screening (CUS)**

Distretto	Sede	Indirizzo	Orari di Front Office e ricevimento telefonico	Postazioni disponibili per attività di front e back office
Treviso	Dipartimento di Prevenzione Treviso	Via Castellana 2, Treviso	08:00 – 18:00 da lunedì a venerdì (punti informativi telefonici) 8:00 – 09:00 il lunedì e venerdì (front office) 14:00 – 15:00 il mercoledì (front-office)	6

**2) accettazione utenza presso gli ambulatori di screening mammografico**

Distretto	Sedi principali	Indirizzo	Orari di Front Office	Postazioni disponibili per attività di front e back office
Treviso	Dipartimento di Prevenzione Treviso	Via Castellana 2, Treviso	Al massimo 12,5 ore continuative (distribuite in fascia oraria 7:30 - 20:30 per almeno 7 sedute in 6 giorni a settimana per l'intero distretto tra lunedì e sabato)	1
	Ospedale Cà Foncello	Piazzale dell'Ospedale 1		
	Centro di Radiologia senologica			
Asolo	P.O. Montebelluna	Via Togliatti 1, Montebelluna	Al massimo 12,5 ore continuative (distribuite in fascia oraria 7:30 - 20:30 per le due sedi e per almeno 5 giorni a settimana per l'intero distretto tra lunedì e sabato)	1
	P.O. Castelfranco V.to	Via dei Carpani 16/Z, Castelfranco		1
Pieve di Soligo	P.O. Vittorio V.to	Via Carlo Forlanini 71, Vittorio Veneto	Al massimo 12,5 ore continuative (distribuite in fascia oraria 7:30 - 20:30 per almeno 5 sedute per 5 giorni a settimana per l'intero distretto tra lunedì e sabato)	1
	P.O. Conegliano	Via Brigata Bisagno 2, Conegliano		1



### **Volumi del servizio**

Nella tabella sono elencati a titolo orientativo e non vincolante per l'Azienda i volumi delle attività descritte.

<b>VOLUMI IN INPUT</b>	<b>VOLUMI IN OUTPUT</b>
<b>gestione sportello informativo e punto di contatto in presenza e telefonico della centrale unica di screening (CUS)</b>	
SCREENING COLON RETTO: I° inviti 120.000/anno solleciti: 42.000  SCREENING CERVICALE: I° inviti 55.000/anno solleciti: 20.000  SCREENING MAMMOGRAFICO: I° inviti 73.000/anno solleciti: 25.500  18.200 donne non aderenti dopo il primo sollecito nello screening mammografico  SCREENING CARDIOVASCOLARE: inviti 12.000 solleciti: 5.000	<ul style="list-style-type: none"><li>- 100.000 telefonate anno corrispondenti</li><li>- 11.000 richiamate 8.000 mail e 360 fax da evadere</li><li>- Front office dalle 8:00 alle 9:00 2 gg a settimana e un pomeriggio dalle 14:00 alle 15:00</li><li>- 8.360 riscontri e/o o segnalazioni/inoltri al personale sanitario</li><li>- Recall telefonico alle donne non aderenti dopo sollecito nello screening mammografico, secondo i volumi di input</li></ul>
<b>accettazione utenza presso gli ambulatori di screening mammografico</b>	
761 sedute settimanali (media annua)	6 accettazioni in media all'ora per al massimo 12,5 ore al giorno per sede